



Bruxelles, den 13.11.2020
COM(2020) 696 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG
RÅDET**

**En ny forbrugerdagsorden
styrkelse af forbrugernes stilling med henblik på at opnå en bæredygtig genopretning**

DA

DA

EN NY FORBRUGERDAGSORDEN

STYRKELSE AF FORBRUGERNES STILLING MED HENBLIK PÅ AT OPNÅ EN BÆREDYGTIG GENOPRETNING

1. INDLEDNING

De europæiske forbrugere forventer med rette at få fuldt udbytte af det indre marked og at få mulighed for at træffe informerede valg og spille en aktiv rolle i den grønne og digitale omstilling, uanset hvor og hvornår de befinder sig i EU. De forventer at have fri adgang til varer og tjenesteydelser i hele EU og sikkerhed for, at deres rettigheder som forbrugere beskyttes på trods af traditionelle og nye udfordringer.

Med den **nye forbrugerdagsorden** ("dagsordenen") fremlægges en vision for EU's forbrugerpolitik fra 2020 til 2025, som bygger på forbrugerdagsordenen fra 2012 (som udløber i 2020) og den nye aftale for forbrugere fra 2018¹. Den har også til formål at adressere forbrugernes umiddelbare behov i forbindelse med den igangværende covid-19-pandemi og at forbedre deres stilling. Pandemien har givet anledning til betydelige udfordringer, der påvirker forbrugernes dagligdag, navnlig hvad angår tilgængeligheden af produkter og tjenesteydelser samt rejser inden for og til og fra EU.

Dagsordenen omfatter **fem centrale prioritetssområder**:

- (1) **Den grønne omstilling**
- (2) **Den digitale omstilling**
- (3) **Klageadgang og håndhævelse af forbrugerrettigheder**
- (4) **Særlige behov hos visse forbrugergrupper og**
- (5) **Internationalt samarbejde.**

Ved at sikre, at disse prioriteter håndteres korrekt, vil dagsordenen fungere som en **rettesnor** for gennemførelsen af programmet for det indre marked under den **nye flerårige finansielle ramme (FFR)**. Målet er at øge tilliden blandt forbrugerne, hvis forbrug udgør 54 % af EU's BNP², ved at fremme foranstaltninger med henblik på et grønnere, mere digitalt og retfærdigt indre marked og dermed stimulere den økonomiske genopretning på efterspørgselssiden. På denne baggrund er det nødvendigt at sikre en effektiv beskyttelse af forbrugernes interesser og samtidig støtte erhvervslivet, navnlig små og mellemstore virksomheder³.

Dagsordenen anlægger en **holistisk tilgang, der omfatter forskellige EU-politikker**, som er særligt relevante for forbrugerne. Den afspejler behovet for at tage højde for forbrugerbeskyttelseshensyn i udformningen og gennemførelsen af andre politikker og

¹ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_da.

² Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Household_consumption_by_purpose.

³ EU's SMV-strategi for et bæredygtigt og digitalt Europa, COM(2020) 103 final.

aktiviteter⁴. Den supplerer andre EU-initiativer såsom den europæiske grønne pagt⁵, handlingsplanen for den cirkulære økonomi⁶ og meddelelsen om Europas digitale fremtid i støbeskeen⁷. Den understøtter også relevante internationale rammer såsom FN's 2030-dagsorden for bæredygtig udvikling og FN's konvention om rettigheder for personer med handicap.

En effektiv indsats på alle disse prioriterede områder kræver et tæt samarbejde mellem **EU og dets medlemsstater** og en korrekt gennemførelse og håndhævelse af den solide ramme for forbrugerbeskyttelse, der er udviklet over mange år. Derfor indeholder dagsordenen en række **prioriteter og nøglepunkter**, som der skal arbejdes videre med i fællesskab på europæisk og nationalt plan⁸.

Dagsordenen er resultatet af intensive forberedelser og drøftelser med interesserede parter. En **åben offentlig høring** viste, at der var generel støtte til dagsordenens vigtigste prioriteter, herunder behovet for at reagere på covid-19-pandemien⁹. Den brede tilgang blev hilset velkommen som en vigtig drivkraft for en bæredygtig, grøn genopretning og et retfærdigt digitalorienteret samfund. Effektiv håndhævelse og klageadgang samt støtte til forbrugere med særlige behov betragtes som vigtige tværgående spørgsmål.

2. FORBRUGERE I COVID-19-PANDEMIEN

Eksempel: Onlinesvindel rettet mod forbrugerne er steget kraftigt under krisen. Svindlere har udnyttet forbrugernes frygt til at sælge unødvendige, ineffektive og potentielt farlige produkter på grundlag af falske påstande om deres sundhedsmæssige fordele, f.eks. ved at markedsføre varer med udokumenterede beskyttelsesegenskaber eller ved at sælge masker, som ikke opfylder de relevante krav. Kommissionen og forbrugermyndighederne har henvendt sig til platformene for at sikre, at hundredvis af millioner af ulovlige tilbud og reklamer blev fjernet. Forbrugernes rettigheder og sikkerhed skal fortsat beskyttes, navnlig i en periode med hidtil uset usikkerhed og bekymring.

Covid-19-pandemien er først og fremmest en **sundhedskrise**. EU og dets medlemsstater har gjort en beslutsom indsats for at bekæmpe pandemien på en koordineret måde. Det er vigtigt, at alle har **lige og rettidig adgang til prismæssigt overkommelige test, beskyttelsesudstyr, behandling og fremtidige vacciner mod COVID-19**¹⁰ og alle nødvendige forebyggende og helbredende sundhedsydelser¹¹. Kommissionen har for nylig fremlagt yderligere konkrete

⁴ Artikel 12 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

⁵ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/european-green-deal_da.

⁶ COM(2020) 98 final.

⁷ https://ec.europa.eu/info/publications/communication-shaping-europes-digital-future_da.

⁸ Dagsordenen indeholder en selektiv og ikkeudtømmende liste over foranstaltninger med henblik på at fremhæve store arbejdsstrømme og undgå overlapning med andre strategier og handlingsplaner, der allerede er vedtaget.

⁹ Se <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12464-A-New-Consumer-Agenda>.

¹⁰ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Råd, Rådet og Den Europæiske Investeringsbank om EU's strategi for covid-19-vacciner. COM(2020) 245 final.

¹¹ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/public-health_da.

foranstaltninger¹², som har til formål at bidrage til at begrænse udbredelsen af coronavirus, beskytte menneskers liv og opbygge øget modstandsdygtighed i alle medlemsstater. Produkter og tjenester, der har afgørende betydning under krisen, skal give forbrugeren alle nødvendige garantier med hensyn til grundlæggende rettigheder, medicinsk etik, privatlivets fred og databeskyttelse i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse.

De **omfattende sociale og økonomiske forstyrrelser**, der har fulgt i kølvandet på pandemien, udgør imidlertid en stor udfordring for samfundet. EU har reageret med en indsats af hidtil uset omfang for at styrke genopretningen og modstandsdygtigheden, men økonomien er fortsat skrøbelig.

Pandemien ændrer også synligt folks **forbrugs- og mobilitetsmønstre**. Nedlukningsforanstaltningerne har fremhævet den afgørende rolle, som digitale teknologier spiller i borgernes liv, og som gør det muligt at købe vigtige varer, som ellers ikke ville være tilgængelige, og at få adgang til tjenester på trods af begrænsningerne. De observerede tendenser omfatter en stigning i antallet af lokale køb og et fald i omfanget af forhåndsbooking af rejser, men også en stigning i brugen af onlinetjenester. Nogle ændringer kan være midlertidige og knyttet til sundhedssituationen (f.eks. mindre brug af offentlig transport), mens andre, navnlig dem, der er knyttet til den digitale omstilling (f.eks. stigning i onlinekøb af fødevarer eller adgang til flere online streamingtjenester i hjemmet, herunder til kulturelle arrangementer og sportsbegivenheder), kan blive mere strukturelle¹³.

Krisen har påvirket mange områder af forbrugernes liv og understreget, hvor afgørende en betydning et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og et tæt samarbejde mellem myndighederne i EU har. Samtidig har den også kastet lys over **visse mangler** i EU's forbrugerbeskyttelsesramme.

Forbrugerne i EU forventer med rette, at **transportvirksomheder og rejsearrangører** respekterer deres ret til fuld tilbagebetaling af forudbetalte beløb. Forbrugerne står imidlertid over for væsentlige problemer med at håndhæve denne ret på grund af sektorens likviditetsproblemer og den tilnærmelsesvis afbrydelse af passagertransporten under pandemien. Som modsvar har Kommissionen og medlemsstaterne truffet foranstaltninger for at sikre, at forbrugernes rettigheder beskyttes, samtidig med at praktiske løsninger fremmes i fuld overensstemmelse med de gældende regler¹⁴. Erfaringerne fra pandemien og tidligere begivenheder, såsom Thomas Cooks konkurs i 2019, kræver en mere indgående analyse af, hvorvidt de nuværende lovgivningsmæssige rammer for pakkerejser, herunder vedrørende beskyttelse i tilfælde af konkurs eller insolvens, stadig er hensigtsmæssige med hensyn til at sikre en robust og omfattende forbrugerbeskyttelse til enhver tid under hensyntagen til udviklingen på området passagerrettigheder¹⁵.

¹²Kommissionens meddelelse om supplerende foranstaltninger vedrørende covid-19 af 28.10.2020, COM(2020) 687 final, og Kommissionens henstilling af 28.10.2020 om covid-19-teststrategier, herunder anvendelse af hurtige antigen-test, C(2020) 7502 final.

¹³En IPSOS-undersøgelse for Kommissionen viste ud over en betydelig stigning i onlinehandel i første halvdel af 2020, at mange forbrugere forventer at besøge sportslige eller kulturelle begivenheder sjældnere i det kommende år (40-60 %), og at rejse mindre med offentlig transport (24-43 %).

¹⁴Kommissionens henstilling (EU) 2020/648 af 13. maj 2020 om vouchers, som passagerer og rejsende får som alternativ til tilbagebetaling af aflyste rejse- og transporttjenester i forbindelse med covid-19-pandemien (EUT L 151 af 14.5.2020).

¹⁵Forordning (EF) nr. 261/2004, forordning (EF) nr. 1371/2007, forordning (EU) nr. 1177/2010 og forordning (EU) nr. 181/2011 samt direktiv (EU) 2015/2302 om pakkerejser.

Et andet problematisk område, som er dukket op i forbindelse med pandemien, er den kraftige stigning i omfanget af **svindel rettet mod forbrugerne, vildledende markedsføringsteknikker og svindel i forbindelse med køb på nettet**, som et stigende antal forbrugere er blevet og fortsat bliver udsat for¹⁶. Bekæmpelsen af denne form for uredelig handelspraksis har krævet et tæt samarbejde mellem Kommissionen og de nationale håndhævelsesmyndigheder. I betragtning af store onlineplatformes centrale rolle med hensyn til at formidle onlinehandel optrappede Kommissionen også sine kontakter med disse platforme, som har truffet effektive foranstaltninger til at forebygge og reagere på relevant ulovligt indhold¹⁷. For at forbedre modstandsdygtigheden over for praksisser, der medfører mange skadelidte, og som udgør en trussel mod den offentlige interesse, bør de kompetente myndigheder opretholde samarbejdet med centrale interessenter såsom platforme, erhvervssammenslutninger, annoncører og forbrugerorganisationer. Samtidig er der behov for at holde et vågent øje med onlinesvindel og yderligere øge samarbejdet med andre relevante netværk, herunder retshåndhævende myndigheder, domænerregistre og Det Internationale Netværk for Forbrugerbeskyttelse og Håndhævelse (ICPEN).

De skiftende forbrugsmønstre skaber nye udfordringer. De har medført en stigning i forbruget af **engangsemballage** og **affald** fra personlige værnemidler af plastic, hvilket Kommissionen omgående kom med en indledende politisk reaktion på i april 2020¹⁸. Pandemien afslørede også risikoen for, at visse grupper af forbrugere sakker bagud, især dem, der ikke har de nødvendige midler eller evner til at deltage aktivt på et marked i hastig forandring, især online. Dette kræver endnu **større fokus på initiativer til støtte for integration, inklusion, bevidstgørelse og uddannelse af forbrugerne**.

Det bliver vigtigt at forstå, hvordan forbrugernes adfærd tilpasser sig på lang sigt i kølvandet på pandemien, og at udvikle det nødvendige **fremsyn¹⁹ med henblik på at præge fremtidige politiske tiltag** og tage hensyn til data og dokumentation fra forskning i forbrugernes adfærd i forbindelse med vurderingen af EU's modstandsdygtighed over for fremtidige chok.

- **Foranstaltning nr. 1:** Frem mod 2022 planlægger Kommissionen på grundlag af rapporten fra 2021 om pakkerejsedirektivets anvendelse at analysere, **hvorvidt direktivet stadig er tilstrækkeligt** i lyset af de seneste kriser.
- **Foranstaltning nr. 2:** Frem mod 2022 planlægger Kommissionen at inkludere sig på fremsyn med henblik på at undersøge de **langsigtede virkninger af covid-19** på borgernes forbrugsmønstre i EU som grundlag for fremtidige politikinitiativer.

¹⁶ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/scams-related-covid-19_da.

¹⁷ Som følge heraf rapporterede platforme i løbet af sommeren om et kraftigt fald i omfanget af vildledende markedsføring af mundbind eller andre værnemidler på mindst 80 % sammenlignet med gennemsnittet i marts.

¹⁸ Se i denne forbindelse de retningslinjer, som Kommissionen for nyligt har udgivet på https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/waste_management_guidance_dg-env.pdf.

¹⁹ Meddelelsen fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om rapporten om den strategiske fremsynsrapport for 2020, COM(2020) 493 final, tilskriver fremsyn en central rolle i udviklingen af en fremtidssikret EU-politikudformning og grundfæstelsen af kortsigtede initiativer i et mere langsigtet perspektiv. Fremsyn kan bidrage til at opbygge kollektiv intelligens og udstikke vejen frem for den dobbelte grønne og digitale omstilling og til at komme på fode igen efter forstyrrelser. Blandt andre fremsynsaktiviteter overvåger Kommissionens Fælles Forskningscenter 14 megatrends som en del af sit Megatrends Hub, hvoraf nogle er yderst relevante for forbrugerpolitikken.

- **Foranstaltning nr. 3:** Kommissionen vil støtte og fremme samarbejdet mellem netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde og andre netværk og interessenter for at bekæmpe **svindel rettet mod forbrugerne, urimelig markedsføringspraksis og svig**²⁰.

3. CENTRALE PRIORITEREDE OMRÅDER FOR SÅ VIDT ANGÅR BESKYTTELSE AF KRITISK INFRASTRUKTUR

3.1. Den grønne omstilling

Eksempel: Negative miljøvirkninger og hurtig forældelse²¹ er et voksende problem for EU's forbrugere, som ofte klager over, at de indkøbte varer ikke holder særlig længe og produceres under forhold, der er til skade for miljøet. 85 % ønsker bedre oplysninger om en vares holdbarhed, når de skal træffe beslutning om et køb. Undersøgelser viser, at når forbrugerne får sådanne oplysninger, kan salget af de mest holdbare udgaver af produkter næsten tredobles. Forbrugerne er endda villige til at betale mere for varer med længere holdbarhed²².

Forbrugere på tværs af Europa udviser en stigende **interesse for at bidrage personligt** til at opnå klimaneutralitet, bevare naturressourcerne og biodiversiteten og mindske vand-, luft- og jordforurening²³. Udfordringen er at frigøre dette potentiale gennem foranstaltninger, der styrker, støtter og sætter alle forbrugere i stand til, uanset deres økonomiske situation, at spille en aktiv rolle i den grønne omstilling uden at indføre en særlig livsstil og uden social diskrimination. Adgangen til bæredygtige produkter bør ikke afhænge af indkomstniveau eller bopæl, men bør være en mulighed for alle.

Den europæiske pagt fastsætter en omfattende strategi med henblik på at omdanne EU til et retfærdigt og velstående samfund med en klimaneutral, ressourceeffektiv, ren og cirkulær økonomi, hvor økonomisk vækst afkobles fra ressourceanvendelse, og hvor negative indvirkninger på naturkapital og biodiversitet mindskes. Dette kræver markante og hurtige ændringer af vores vaner og adfærd **med henblik på at reducere vores miljøaftryk** inden for alle områder lige fra boliger og fødevarer til mobilitet og fritidsaktiviteter²⁴.

²⁰Under hensyntagen til de relevante foranstaltninger, der er foreslået i den fælles meddelelse til Europa-Parlamentet, Det Europæiske Råd, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget — Bekæmpelse af desinformation om covid-19 — sådan får vi styr på fakta, JOIN (2020) 8 final — se afsnit 8.

²¹dvs. at et produkt går i stykker tidligere end forventet og ikke længere kan anvendes til det forventede formål.

²²Et adfærdsstudie af forbrugernes engagement i den cirkulære økonomi (https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/sustainable-consumption_en#behaviouralstudyonconsumersengagementinthecirculareconomy).

²³ Særlig Eurobarometerundersøgelse 501 (marts 2020) europæiske borgeres holdninger til miljøet, <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/survey/getSurveydetail/instruments/special/surveyky/2257>.

²⁴En nylig rapport fra Det Fælles Forskningscenter om vurderingsbaserede livscyklusindikatorer peger på forbrug af fødevarer, boliger og mobilitet som relevante bidragsydere til EU-forbrugernes samlede miljøpåvirkning. Sala S. et al. (2019) Indicators and Assessment of the environmental impact of EU consumption. Consumption and Consumer Footprint for assessing and monitoring EU policies with Life Cycle Assessment, doi:10.2760/403263, JRC114814.

Der er allerede iværksat **en række initiativer** for at **sikre, at produkter**, både varer og tjenesteydelser, der sælges til forbrugerne i EU, **lever op til ovennævnte mål**. Disse initiativer omfatter:

- ✓ **"fra jord til bord"-strategien**²⁵ og EU's **biodiversitetsstrategi**²⁶, som omfatter vigtige tiltag²⁷ og initiativer, der har til formål at mindske miljø- og klimaaftrykket fra EU's fødevarer og sætte forbrugerne i stand til at træffe oplyste, sunde og bæredygtige valg af fødevarer²⁸
- ✓ den nyligt offentliggjorte køreplan for 2021-**handlingsplanen for nulforurening**²⁹, som udpeger forbrugerprodukter som et vigtigt indsatsområde og undersøger måder, hvorpå forbrugerne kan motiveres³⁰ til at træffe mindre forurenende valg
- ✓ **kemikaliestrategien for bæredygtighed**³¹, som også omfatter foranstaltninger, der har til formål at øge informationsniveauet vedrørende kemikalier, der er tilgængelige for forbrugerne, beskytte forbrugerne mod de mest skadelige stoffer og fremme en sikker og bæredygtig håndtering af kemikalier
- ✓ med udgangspunkt i handlingsplanen fra 2018³² vil den kommende **nye strategi for bæredygtig finansiering** have til formål at give forbrugerne nye muligheder for at bidrage positivt til bæredygtigheden ved at give dem pålidelige og fuldstændige oplysninger om de finansielle produkter, de investerer i, og
- ✓ **renoveringsbølgeinitiativet**³³, som omfatter en strategi, der skal gøre boliger til forbrugerne egnet til et grønnere og digitalt samfund, herunder styrkede informationsværktøjer til forbrugerne.

Den nye handlingsplan for den cirkulære økonomi indeholder desuden en række specifikke initiativer³⁴ til **bekæmpelse af hurtig forældelse af produkter og fremme af deres holdbarhed** samt fremme af produkters genanvendelighed, reparerbarhed og

²⁵ COM(2020) 381 final.

²⁶ COM(2020) 380 final.

²⁷ F.eks. et forslag til en lovramme for bæredygtige fødevarer og et forslag til en ramme for bæredygtig fødevaremærkning, der skal sætte forbrugerne i stand til at træffe bæredygtige valg af fødevarer.

²⁸ Som det anerkendes i meddelelsen om Europas øgede klimaambitioner for 2030 (COM/2020/562) kan en ændring af forbrugernes valg i retning af sund kost bidrage til at nedbringe drivhusgasemissionerne. For at forbedre forbrugernes adgang til information og gøre det sunde og bæredygtige valg til det lette valg fastsætter "fra jord til bord"-strategien en handlingsramme. Disse foranstaltninger spænder fra den obligatoriske næringsdeklaration på emballagen, dyrevelfærdsmærkning, fastsættelse af ernæringsprofiler med henblik på at begrænse promovering af fødevarer med højt indhold af salt, sukker eller fedt eller undersøgelse af udvidelsen af den obligatoriske oprindelsesmærkning for visse fødevarer.

²⁹ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12588-EU-Action-Plan-Towards-a-Zero-Pollution-Ambition-for-air-water-and-soil>.

³⁰ Der kan bl.a. overvejes oplysningskampagner for at tilskynde forbrugerne til i højere grad at bruge rent og sikkert ledningsvand i stedet for vand på plastflasker, at bortskaffe ubrugte lægemidler på en sikker måde, at spille en rolle med hensyn til at forhindre mikroplast i at ende i vores ferskvands- og havområder, at vælge renere transportformer samt renere opvarmnings- og kølingssystemer for at bidrage til ren luft, både indendørs og udendørs, og gøre dem i stand til at identificere produkter, der bidrager til at sikre naturen gennem bæredygtig anvendelse af Natura 2000-lokaliteter.

³¹ COM(2020) 667 final.

³² COM(2018) 097 final.

³³ COM(2020) 662 final.

³⁴ Navnlig initiativerne vedrørende en politik for bæredygtige produkter og underbyggelse af grønne anprisninger.

tilgængelighed³⁵ og til støtte for erhvervslivets foranstaltninger. Navnlig initiativet om bæredygtige produkter³⁶ vil have til formål at gøre bæredygtige produkter til normen ved at fastsætte principper for produkters bæredygtighed og revidere direktivet om miljøvenligt design³⁷ og udvide dets anvendelsesområde ud over energirelaterede produkter samt skabe resultater med hensyn til cirkularitet. Der vil være behov for yderligere lovgivningsmæssige og ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger for at tage hånd om bestemte grupper af varer og tjenesteydelser, f.eks. IKT, elektronik, tekstiler og emballage. F.eks.:

- ✓ formålet med **initiativet vedrørende cirkulært elektronisk udstyr**³⁸ er at sikre, at elektronisk udstyr er designet med henblik på holdbarhed, vedligeholdelse, reparation, demontering, genbrug og genanvendelse, og at forbrugerne har ret til at reparere dem, herunder modtage softwareopdateringer
- ✓ initiativet vedrørende en **universaloplader** til mobiltelefoner og andet bærbart udstyr³⁹, har til formål at øge brugervenligheden og reducere materialeforbruget og affald af elektrisk og elektronisk udstyr i forbindelse med produktion og bortskaffelse af denne særlige artikel, der anvendes dagligt af langt de fleste forbrugere
- ✓ **EU's kommende strategi for tekstiler** vil have til formål at sætte forbrugerne i stand til at vælge bæredygtige tekstiler og have let adgang til genbrugs- og reparationstjenester
- ✓ revisionen af **direktivet om emballage og emballageaffald** har til formål at gøre al emballage genbrugeligt og genanvendeligt på en økonomisk bæredygtig måde, og adressere overemballage.

Disse initiativer vil fremme bedre værdibevarelse, prioritere sikrere og mere holdbare produkter og fastholde materialer i den økonomiske cyklus (afvis, reducer, reparer, genbrug og genanvend) så længe som muligt⁴⁰.

For at muliggøre en samfundsmæssigt optimal udbredelse af nye varer og tjenesteydelser samt nye tilgange til forbrug har forbrugerne behov for **bedre og mere pålidelige oplysninger om varers og tjenesteydelsers bæredygtighedsaspekter, samtidig med at man undgår informationsoverbelastning**. Respondenterne i den offentlige høring⁴¹ pegede på en mangel på sådanne oplysninger og bekymringer med hensyn til pålideligheden af miljøanprisninger og information på produkter som vigtige hindringer for en større

³⁵Tilgængelighed skal forstås som fjernelse og forebyggelse af barrierer, der hindrer personer med handicap i at deltage på lige fod med andre. Tilgængelighed bidrager også til holdbarhed og genanvendelighed, jf. handlingsplanen for den cirkulære økonomi i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70).

³⁶ <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12567-Sustainable-Products-Initiative>.

³⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A02009L0125-20121204>.

³⁸ Et vigtigt tiltag, der blev bebudet i den digitale strategi, udformning af Europas digitale fremtid, COM(2020) 67 final, og i handlingsplanen for den cirkulære økonomi, COM(2020) 98 final.

³⁹ https://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive/common-charger_en.

⁴⁰ Desuden vil Kommissionen også undersøge mulighederne for EU-dækkende tilbagemeldelses- og retursystemer for mindre elektronisk udstyr for at forbedre indsamlingen og behandlingen af affald af elektrisk og elektronisk udstyr og give forbrugerne flere oplysninger og muligheder for at returnere deres brugte elektroniske udstyr og elektronikaffald, der opbevares i hjemmet.

⁴¹ https://ec.europa.eu/info/files/factual-summary-report-public-consultation-new-consumer-agenda_en.

udbredelse af bæredygtige forbrugsvalg. Det kommende initiativ om styrkelse af forbrugerne i forbindelse med den grønne omstilling har til formål at adressere forbrugernes adgang til oplysninger om produkters miljøegenskaber, herunder deres holdbarhed og muligheder for reparation eller opgradering, samt spørgsmålet om sådanne oplysningers pålidelighed og sammenlignelighed. Initiativet vil fastsætte generelle krav, der skal supplere mere målrettede regler i den sektorspecifikke lovgivning, f.eks. vedrørende specifikke produkter eller produktgrupper.

Bedre oplysninger om tilgængeligheden af reservedele og reparationstjenester kan yderligere understøtte produkternes holdbarhed. Det kommende initiativ om styrkelse af forbrugerne i forbindelse med den grønne omstilling, initiativet vedrørende en politik for bæredygtige produkter og, hvor det er relevant, sektorspecifikke initiativer vil være afgørende med hensyn til at give forbrugerne **en reel ret til reparation**. Den fremtidige revision af direktivet om salg af varer⁴² vil desuden give mulighed for at undersøge, hvad der mere kan gøres for at fremme reparation og mere bæredygtige, cirkulære produkter. Der vil blive set nærmere på forskellige løsninger med hensyn til forbrugernes klagemuligheder, f.eks. ved at begunstige reparation frem for udskiftning, udvidelse af minimumsgarantiperioden for nye eller brugte varer og nulstilling af garantiperioden efter reparation.

Disse bestræbelser bør suppleres ved at fremme **nye forbrugskoncepter** og -vaner, f.eks. deleøkonomi, nye forretningsmodeller, der giver forbrugerne mulighed for at købe en tjenesteydelse frem for en vare, eller støtte til reparation via fællesskabsforanstaltninger og foranstaltninger i tilknytning til socialøkonomiske organisationer (f.eks. reparationscaféer) og på brugtmarkeder.

Hvis man vil give forbrugerne bedre og mere pålidelige oplysninger, er man ofte nødt til at **forbedre de eksisterende redskaber**. De opdaterede etiketter, der giver oplysninger om produkter og apparater, som er omfattet af direktivet om miljøvenligt design og rammeforordningen om energimærkning, vil bidrage til at øge bevidstheden om og styre forventningerne til produkters energimæssige ydeevne og derved bidrage til EU's energieffektivitetsmål. Desuden kan udbredelsen af og kendskabet til EU-miljømærket⁴³ fremmes ved hjælp af kommunikationsforanstaltninger og partnerskaber med relevante interessenter, herunder detailhandlere, med henblik på også at fremme EU's miljømærke på e-markedspladser. EU-miljømærket vil desuden blive udvidet til at omfatte finansielle detailprodukter i overensstemmelse med 2018-handlingsplanen for bæredygtig finansiering⁴⁴, således at forbrugerne kan stole på et troværdigt mærke, når de investerer i grønne finansielle produkter.

Desuden skal forbrugerne beskyttes bedre mod oplysninger, som ikke er sande, eller som præsenteres på en forvirrende eller vildledende måde for at give et fejlagtigt indtryk af, at et produkt eller en virksomhed er mere miljøvenlig, hvilket kaldes "**grønvaskning**". Lignende foranstaltninger er også ved at blive udviklet inden for bæredygtig finansiering⁴⁵. Endvidere

⁴²Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF, EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28.

⁴³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aco0012>.

⁴⁴ COM(2018) 097 final.

⁴⁵Navnlig forordningen om bæredygtighedsrelaterede oplysninger (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>), EU-taksonomien (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A32019R2088>).

vil Kommissionen foreslå, at virksomhederne underbygger deres miljøanprisninger ved hjælp af metoden til vurdering af produkters og organisationers miljøaftryk med henblik på at give forbrugerne pålidelige miljøoplysninger.

Kommissionen vil undersøge, hvordan der kan skabes en ramme for bæredygtig mærkning, som i synergi med andre relevante initiativer dækker de ernæringsmæssige, klimamæssige, miljømæssige og sociale aspekter af **fødevarer**.

Forbrugernes valg på energiområdet bliver afgørende for at nå de nye klimamål for 2030 og klimaneutralitet senest i 2050. Nye regler, der træder i kraft den 1. januar 2021⁴⁶, vil forbedre informationen til forbrugerne via værktøjer til elafregning og uafhængig prissammenligning samt fremme af valgmulighederne for producent-forbrugere og energifællesskaber. Kommissionen vil foreslå bestemmelser for andre energibærere for at give gas- og fjernvarmeforbrugerne lignende rettigheder.

Den digitale omstilling giver også andre nye muligheder for at give mere målrettede og forståelige oplysninger. Udviklingen af et digitalt produktpas i forbindelse med initiativet for bæredygtige produkter⁴⁷ har til formål at bidrage til at oplyse forbrugerne om produkters miljømæssige og cirkulære aspekter. Mere generelt kan digitale oplysninger sætte forbrugerne i stand til at kontrollere oplysningernes pålidelighed og sammenligne produkter, men også informere dem på en mere holistisk måde om produkternes indvirkning på miljøet, f.eks. deres CO₂-fodafttryk. Der bør bl.a. fra det tekniske støtteinstrument til kapacitetsopbygning⁴⁸ under den næste FFR afsættes foranstaltninger og ressourcer til støtte for initiativer, der fremmer og aktiverer en ren, klimaneutral, bæredygtig forbrugskultur og adfærd. Dette bør gøres på en tilgængelig, innovativ og indbydende måde, f.eks. via smartphoneapplikationer og websteder⁴⁹, og trække på de eksisterende værktøjer⁵⁰.

Virksomheder, herunder SMV'er, kan komme til at spille en vigtig rolle i bestræbelserne på at opnå et grønnere forbrug. Integration af målene for bæredygtighed i virksomhedernes strategier og beslutningstagning kan føre til mere bæredygtige produkter. Eksempler på god praksis rækker lige fra overvågning af indvirkninger på miljø og naturkapital, afhængighed og risici i hele værdikæden og medtagelse af miljøoplysninger i information til forbrugerne til hensyntagen til forbrugernes interesser i bestyrelsesbeslutninger. Kommissionen agter i 2021 at fremlægge et lovgivningsinitiativ om **bæredygtig virksomhedsledelse** for at fremme bæredygtig og ansvarlig virksomhedsadfærd⁵¹. For at anspore til flere frivillige foranstaltninger fra virksomhedernes side har Kommissionen planer om at samarbejde med de økonomiske aktører med henblik på at tilskynde dem til **frivilligt at afgive tilsagn om** at oplyse forbrugerne om virksomhedernes miljøfodafttryk, forbedre deres bæredygtighed og mindske indvirkningen på miljøet. Disse tilsagn vil blive udviklet i synergi med den kommende europæiske klimapagt. De vil

content/DA/TXT/?uri=celex:32020R0852) og den igangværende revision af direktivet om ikkefinansiel rapportering.

⁴⁶Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/944 af 5. juni 2019 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 2012/27/EU (EUT L 158 af 14.6.2019, s. 125).

⁴⁷Også bebudet i EU's datastrategi, COM(2020) 66 final.

⁴⁸<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52020PC0409>

⁴⁹Den europæiske grønne pagt, der blev lanceret i september 2020, opfordrer til at finde løsninger, der f.eks. via mobilapplikationer sætter borgerne i stand til at måle deres eget CO₂-fodafttryk på grundlag af data om deres forbrugsvaner og livsstilspræferencer og kommer med personlige forslag til, hvordan de kan mindske deres fodafttryk.

⁵⁰F.eks. det værktøj til måling af forbrugernes CO₂-fodafttryk, som Kommissionen har udviklet.

⁵¹Se Kommissionens arbejdsprogram for 2021, COM(2020) 690 final.

bygge på eksisterende metoder, værktøjer og gældende lovgivning⁵². Med tiden kan disse tilsagn på grundlag af stadig mere forskelligartede forpligtelser komme til at omfatte deltagere fra en lang række sektorer.

- **Foranstaltning nr. 4:** I 2021 planlægger Kommissionen at fremlægge et **lovgivningsforslag om at stille forbrugerne bedre i forbindelse med den grønne omstilling** ved at udstyre dem med bedre information om produkters bæredygtighed og bedre beskyttelse mod visse former for praksis, såsom grønvaskning og hurtig forældelse, og et **lovgivningsforslag om underbygning af grønne anprisninger** baseret på metoder til fastsættelse af miljøaftrykket.
- **Foranstaltning nr. 5:** Fra i år planlægger Kommissionen at samarbejde med de økonomiske aktører med henblik på at tilskynde dem til **frivilligt at afgive tilsagn om** at træffe foranstaltninger til støtte for bæredygtigt forbrug ud over, hvad der kræves i lovgivningen.
- **Foranstaltning nr. 6:** Fra 2022 vil Kommissionen (i forbindelse med revisionen af direktivet om salg af varer) vurdere, hvordan man **yderligere kan fremme reparation og mere bæredygtige, "cirkulære" produkter**.

3.2. Digital omstilling

Eksempel: Mellem 2014 og 2019 steg andelen af internetbrugere i EU, som købte eller bestilte varer eller tjenesteydelser online til privat brug, fra 63 % til 71 %. I fem medlemsstater⁵³ oversteg disse tal 80 %⁵⁴. Niveaue af forbrugerbeskyttelse online bør kunne tåle sammenligning med niveaue offline. Reglerne bør tilpasses til det forbundne miljø for at sikre, at f.eks. intelligent udstyr i hjemmet ikke udsættes for cybersikkerhedstrusler, og at onlinetilbud om kredit giver de nødvendige oplysninger i et format, der er let læseligt og tilgængeligt på en smartphone.

Den digitale omstilling ændrer forbrugernes liv radikalt og giver dem flere muligheder og et større udvalg af både varer og tjenesteydelser. Samtidig kan den gøre det sværere for dem at træffe informerede valg og beskytte deres interesser. Den underliggende dataindsamling og -behandling kombineret med en analyse af forbrugernes adfærd og deres kognitive fordomme kan bruges til at påvirke forbrugerne til at træffe beslutninger, der kan være i modstrid med deres egne interesser. Dette kan begrænse effektiviteten af de nuværende regler, der har til formål at beskytte forbrugerne i det digitale miljø, *bl.a.* mod urimelig handelspraksis. Direktivet om bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerlovgivningen⁵⁵ og direktivet

⁵²F.eks. henstilling 2013/179/EU om brug af fælles metoder til at måle og formidle oplysninger om produkters og organisationers miljøpræstationer over hele deres livscyklus samt forslag til ajourføring af metoderne vedrørende miljøaftryk https://eplca.jrc.ec.europa.eu/permalink/PEF_method.pdf), EMAS-forordning (EF) nr. 1221/2009 eller forordning (EF) nr. 66/2010 om EU-miljømærket.

⁵³Det Forenede Kongerige, Danmark, Nederlandene, Sverige og Tyskland.

⁵⁴Eurostat — Statistikker over den digitale økonomi og det digitale samfund — husstande og privatpersoner — bestilling eller køb af varer og tjenesteydelser.

⁵⁵Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7.

om digitalt indhold⁵⁶ udgør vigtige skridt i retning af at løse nogle af disse udfordringer. I betragtning af den hurtige teknologiske udvikling og dens indvirkning på forbrugernes oplevelse er der behov for yderligere tiltag.

Handelspraksis, der tilsidesætter forbrugernes ret til at træffe et informeret valg, misbruger deres adfærdstilbøjeligheder eller forvrider deres beslutningsprocesser, skal tackles. Denne praksis omfatter anvendelse af "skjulte" mønstre⁵⁷, visse former for personalisering, der ofte er baseret på profilering, skjult reklame, svig, urigtige eller vildledende oplysninger og manipulerede forbrugeranmeldelser. Der er behov for yderligere vejledning om, hvordan man anvender forbrugerretlige instrumenter såsom **direktivet om urimelig handelspraksis** og **direktivet om forbrugerrettigheder** på denne praksis. I sidste ende bør forbrugerne nyde godt af **et niveau af beskyttelse og rimelighed online, som tåler sammenligning med det niveau, der nyder godt af, når de er offline**.

For at sikre, at forbrugerne kan udnytte det store potentiale i den digitale omstilling fuldt ud, bør der ved udformningen eller tilpasningen af **reglerne for den digitale økonomi** tages hensyn til forbrugernes interesser. Målet er dobbelt: at skabe et mere sikkert digitalt rum for forbrugerne, hvor deres rettigheder beskyttes, og sikre lige konkurrencevilkår, så innovation kan levere nye og bedre tjenester til alle europæere.

Først vil Kommissionens kommende forslag til en ny **retsakt om digitale tjenester** have til formål at definere nye og udvidede ansvarsområder og styrke ansvarligheden hos onlineformidlere og -platforme. Retsakten om digitale tjenester skal sikre, at forbrugerne beskyttes effektivt mod ulovlige produkter, indhold og aktiviteter på onlineplatforme på samme niveau, som når de er offline.

Derefter planlægger Kommissionen også at fremlægge en **retsakt om digitale markeder** for at løse de problemer, der opstår på digitale markeder, hvor der er risiko for markedssvigt, såsom visse digitale platformes opnåelse af en gatekeeperfunktion. Dette vil kombinere forhåndsregulering af digitale platforme med gatekeeperfunktion med en dynamisk ramme for markedsundersøgelser med henblik på at undersøge de digitale markeder, hvor der er risiko for markedssvigt. Forbrugerne vil nyde godt af mere retfærdige og konkurrenceprægede digitale markeder, herunder lavere priser, bedre og nye tjenester og flere valgmuligheder.

Selv om **kunstig intelligens (AI)** kan gøre en positiv forskel på mange områder, kan visse anvendelser af kunstig intelligens krænke forbrugernes rettigheder og forvolde skade på forbrugerne⁵⁸. I kølvandet på Kommissionens hvidbog om kunstig intelligens⁵⁹ og den ledsagende rapport om ansvar og sikkerhed i forbindelse med nye teknologier⁶⁰ arbejder Kommissionen på:

⁵⁶Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).

⁵⁷Udformning af brugergrænseflader, der har til formål at manipulere med forbrugerne.

⁵⁸Algoritmer og dertil knyttet maskinindlæring risikerer, hvis de ikke er klare og robuste nok, at videreføre, forstærke eller bidrage til forudindtagetheder, som programmører måske ikke er bekendt med, eller som er resultatet af en specifik dataudvælgelse.

⁵⁹Kunstig intelligens – en europæisk tilgang til ekspertise og tillid. COM(2020) 65 final.

⁶⁰Rapport fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg – Rapport om de konsekvenser, som kunstig intelligens, tingenes internet og robotteknologi vil have for sikkerhed og erstatningsansvar. COM(2020) 64 final.

- ✓ et forslag⁶¹ om at sikre et højt niveau af beskyttelse af forbrugernes interesser og beskyttelse af de grundlæggende rettigheder og dermed opbygge den tillid, der er nødvendig for den samfundsmæssige udbredelse af kunstig intelligens
- ✓ for så vidt angår civilretligt ansvar, foranstaltninger med henblik på at sikre, at ofre for skader forårsaget af AI-applikationer i praksis nyder godt af samme beskyttelsesniveau som ofre for skader forårsaget af andre produkter eller tjenesteydelser.

Nye teknologiers fremmarch og globaliseringen af produktion og detailhandel, herunder via onlinekanaler, rejser spørgsmålet om, hvorvidt de eksisterende produktsikkerhedsregler er tilstrækkelige til at håndtere den aktuelle udvikling og beskytte forbrugerne tilstrækkeligt. Kommissionen arbejder i øjeblikket på en række initiativer vedrørende sikkerheden i forbindelse med nye teknologier, f.eks.:

- ✓ revision af maskindirektivet⁶²
- ✓ vedtagelse af delegerede retsakter i henhold til direktivet om radioudstyr⁶³ og
- ✓ revision af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed⁶⁴.

Direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, som udgør den retlige ramme for sikkerheden i forbindelse med nonfoodforbrugerprodukter⁶⁵, stammer fra en tid, hvor AI-styrede produkter og netforbundne apparater var sjældne, hvilket ikke længere er tilfældet. Denne udvikling udfordrer den nuværende definition af produkter og medfører nye risici eller ændrer den måde, hvorpå eksisterende risici kan blive en realitet, hvilket bør afspejles i og tages behørigt i betragtning i forbindelse med den retlige ramme. Væksten i onlinesalg giver også nye udfordringer, da myndighederne ikke altid har tilstrækkeligt effektive instrumenter til overvågning af onlinemarkedet. Desuden giver e-handel forbrugerne mulighed for at foretage køb direkte hos operatører uden for EU, hvilket gør det vanskeligere at kontrollere sikkerheden ved produkter, der indføres på det indre marked. Det kommende forslag til revision af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed, der er planlagt til 2021, bør omfatte et robust svar på disse stadig større udfordringer.

Desuden kan en alment accepteret **offentlig elektronisk identitet** — baseret på forbrugernes valg, deres samtykke og garantien for, at deres privatliv respekteres fuldt ud i overensstemmelse med den generelle forordning om databeskyttelse — give forbrugerne mulighed for at forvalte adgangen til og anvendelsen af deres data på en fuldstændig kontrolleret og sikker måde. Kommissionen er i øjeblikket ved at evaluere et sådant system under hensyntagen til forbrugernes interesser og beskyttelse⁶⁶.

⁶¹Indledende konsekvensanalyse med henblik på forslag til Europa-Parlamentets og Rådets retsakt om fastlæggelse af krav til kunstig intelligens

⁶²Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/42/EF af 17. maj 2006 om maskiner og om ændring af direktiv 95/16/EF (EUT L 157 af 9.6.2006, s. 24).

⁶³Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/53/EU af 16. april 2014 om harmonisering af medlemsstaternes love om tilgængeliggørelse af radioudstyr på markedet og om ophævelse af direktiv 1999/5/EF (EUT L 153 af 22.5.2014, s. 62).

⁶⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF af 3. december 2001 om produktsikkerhed i almindelighed (EFT L 11 af 15.1.2002, s. 4).

⁶⁵Direktivet finder anvendelse i tilfælde, hvor der ikke findes mere specifikke bestemmelser med samme formål i EU-lovgivningen.

⁶⁶ Kommissionen er i øjeblikket ved at evaluere [forordning \(EU\) nr. 910/2014](#) om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked.

For at adressere uberettiget **geoblokering**, som diskriminerer mellem EU's forbrugere på segmentmarkeder langs de nationale grænser, er Kommissionen for øjeblikket i færd med at foretage sin første korte evaluering af geoblokeringsforordningen⁶⁷.

Den **europæiske datastrategi**⁶⁸ har til formål at fremme enkeltpersoners ret til **dataportabilitet** i henhold til den generelle forordning om databeskyttelse. Denne ret har et klart potentiale til at sætte enkeltpersoner i centrum for dataøkonomien ved at gøre det muligt for dem at skifte mellem tjenesteudbydere, kombinere tjenester, anvende andre innovative tjenester og vælge de tjenester, der tilbyder den bedste databeskyttelse. Strategien vil også fremme etableringen af et ægte indre marked for data og skabelsen af **fælles europæiske dataområder**.

Desuden er **sektoren for finansielle tjenesteydelser i detail** blevet gennemgribende forandret som følge af den digitale omstilling⁶⁹, som har medført nye tendenser og løsninger, og en diversificering af udbuddet af finansielle produkter og tjenesteydelser. Ikke-traditionelle leverandører af sådanne tjenester — såsom FinTech-virksomheder og peer-to-peer-långivere — har sluttet sig til traditionelle udbydere, som selv i stigende grad anvender online-salgskanaler. Nye produkter, f.eks. kortfristede lån med høje omkostninger, der afbetales over en kort periode, men som kan medføre betydelige omkostninger for låntager, markedsføres og sælges digitalt. Nye teknologier, såsom straksbetalingsløsninger, kan give håndgribelige fordele for forbrugerne, men kan kræve specifikke forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger⁷⁰. Kommissionen har for nylig annonceret initiativer, der vil forbedre forbrugerbeskyttelsen på betalingsområdet. Disse spørgsmål vil blive behandlet inden for rammerne af den nyligt vedtagne strategi for detailbetalinger i EU⁷¹.

Anvendelsen af alternative kategorier af data kombineret med automatiseret beslutningstagning i forbindelse med kreditvurdering rejser spørgsmål om, hvilke data der bør anvendes til at vurdere forbrugernes kreditværdighed, og understreger risikoen for forskelsbehandling i forbindelse med afgørelser baseret på uigennemsigtige algoritmer — en risikotype, der sandsynligvis også vil blive adresseret i ovennævnte retsakt om krav til kunstig intelligens. Desuden bør den eksisterende lovgivning såsom **forbrugerkreditdirektivet, realkreditdirektivet, betalingskontodirektivet og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser** revideres med henblik på at afspejle den stadig mere udbredte anvendelse af digitale kanaler og adressere de ovennævnte udfordringer. Den bør sætte forbrugerne i stand til at forstå produkter og sammenligne og acceptere tilbud online og dermed fremme innovation og forbrugertillid.

Kommissionens nye **pakke om digital finans**, herunder en strategi for henholdsvis digital finans og detailbetalinger samt lovgivningsforslag om kryptoaktiver og digital

⁶⁷Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 af 28. februar 2018 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kunders nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og (EU) 2017/2394 og af direktiv 2009/22/EF (EUT L 60 I af 2.3.2018, s. 1). Kommissionen vil snart vedtage rapporten og fremlægge sine konklusioner, herunder behovet for nøje at overvåge de kompetente myndigheders gennemførelse af forordningen for at sikre, at forbrugere og virksomheder fuldt ud drager fordel af det digitale indre markeds fulde potentiale.

⁶⁸ Meddelelse om "en europæisk strategi for data" (COM(2020) 66 final).

⁶⁹For at sikre, at forbrugere og virksomheder høster fordelene ved innovation og samtidig beskyttes, vedtog Kommissionen i september 2020 en ny pakke om digital finans https://ec.europa.eu/info/publications/200924-digital-finance-proposals_en.

⁷⁰Strategi for detailbetalinger i EU, COM(2020) 592 final.

⁷¹ COM(2020) 592 final.

modstandsdygtighed i den finansielle sektor, har til formål at sikre, at forbrugere og virksomheder høster fordelene ved innovation, samtidig med at de beskyttes. Detailinvesteringsstrategien, som bør fokusere på de enkelte investorers interesser og forventes at blive gennemført i første halvdel af 2022, vil også afspejle den løbende udvikling i forbindelse med den digitale omstilling.

Desuden kan den digitale omstilling også medføre nye udfordringer, f.eks. når digitale løsninger ikke er udformet til at være **tilgængelige for personer med handicap**. Kommissionen støtter medlemsstaterne i gennemførelsen af den europæiske retsakt om tilgængelighed⁷². Gennemførelsen heraf inden 2025 vil bidrage til at fjerne digitaliseringens udfordringer for personer med handicap og forbedre adgangen til tilgængelige produkter og tjenesteydelser for personer med handicap.

Endelig kræver den digitale omstilling, at forbrugerne har gode digitale færdigheder, som bør fremmes gennem uddannelse i et livslangt læringsperspektiv, som fremhævet i **handlingsplanen for digital uddannelse 2021-2027**⁷³ og dens strategiske prioriteter.

- **Foranstaltning nr. 7:** Kommissionen agter senest i 2022 og efter at have ajourført sine vejledende dokumenter om direktivet om urimelig handelspraksis og direktivet om forbrugerrettigheder at undersøge, om der er behov for yderligere lovgivning eller andre foranstaltninger på mellemlang sigt for at sikre lige vilkår online og offline.
- **Foranstaltning nr. 8:** I 2021 forventer Kommissionen, som bebudet i hvidbogen om kunstig intelligens, at fremsætte et forslag om en tværgående retsakt om krav vedrørende kunstig intelligens.
- **Foranstaltning nr. 9:** I 2021 planlægger Kommissionen at udarbejde et forslag til revision af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed for at adressere nye udfordringer vedrørende produktsikkerheden, som opstår på grundlag af nye teknologier og onlinesalg. Desuden har Kommissionen i 2021 til hensigt at udarbejde et forslag til revision af maskindirektivet.
- **Foranstaltning nr. 10:** I 2021 planlægger Kommissionen at udarbejde forslag til revision af forbrugerkreditdirektivet og direktivet om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser med henblik på at styrke forbrugerbeskyttelsen i forbindelse med digitalisering af finansielle tjenesteydelser i detailledet.

3.3. Effektiv håndhævelse og klageadgang

Eksempel: Det kommende direktiv om adgang til indbringelse af sager gør det muligt for forbrugere at forene kræfter. I fremtiden kan kvalificerede enheder, der er udpeget til formålet, lettere indbringe sager, der vedrører varetagelsen af forbrugernes fælles interesser, herunder i grænseoverskridende sammenhænge, for domstolene eller

⁷²Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 af 17. april 2019 om tilgængelighedskrav til produkter og tjenester.

⁷³Meddelelse om Handlingsplan for digital uddannelse 2021-2027 Omstilling af uddannelsessystemerne med henblik på den digitale tidsalder, COM(2020) 624 final.

forvaltningsmyndighederne. Det vil gøre det nemmere for forbrugerne at klage i fællesskab i sager, der minder om hinanden, f.eks. i sager om manipulation af udstødningsgasprøvninger for visse dieslbiler.

Ligesom virksomheder har ret til at sælge produkter og udbyde tjenesteydelser til alle forbrugerne i det indre marked, bør **forbrugerne**, uanset hvor de befinder sig i EU, **kunne håndhæve deres rettigheder effektivt** over for virksomhederne. I praksis har de håndhævende myndigheders screening af websteder imidlertid vist, at forbrugerrettighederne ofte ikke respekteres. Mellem 2007 og 2019 blev det konstateret, at i gennemsnit 60 % af de undersøgte websteder ikke overholdt de grundlæggende forbrugerregler og derfor krævede korrektion⁷⁴.

Håndhævelsen af forbrugerrettigheder er først og fremmest de **nationale myndigheders ansvar**, men EU spiller en vigtig **koordinerende og støttende** rolle. Den nye **forordning om forbrugerbeskyttelsessamarbejde**⁷⁵, som trådte i kraft i januar 2020, danner et stærkere grundlag for en fælles EU-indsats. Forordningen styrker de håndhævende myndigheders onlinekapacitet, samarbejdsmekanismer og system til indsamling af efterretninger med henblik på at håndtere overtrædelser af stort omfang af EU's forbrugerlovgivning, sikre et ensartet niveau af forbrugerbeskyttelse og sørge for et enkelt kontaktpunkt for virksomhederne. Hvis det er nødvendigt, vil Kommissionen ikke tøve med at gøre brug af sine beføjelser i medfør af forordningen til at sætte gang i **koordinerede håndhævelsestiltag** i spørgsmål, der vedrører hele EU. I overensstemmelse med dagsordenens strategiske prioriteter vil dette arbejde fokusere på:

- covid-19's indvirkning på forbrugernes rettigheder (dvs. svindel, rejserelaterede spørgsmål og udnyttelse af finansielle sårbarheder, der fandtes før pandemien, men som er blevet mere akutte⁷⁶)
- vildledende grønne anprisninger og urimelig handelspraksis i forbindelse med metoder til påvirkning og personalisering online.

I henhold til forordningen skal Kommissionen foretage en **evaluering** af de nye reglers effektivitet senest i januar 2023.

EU har desuden for nylig revideret sin retlige ramme for forbrugerbeskyttelse. Det nye **direktiv om bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerlovgivningen**⁷⁷ og det kommende **direktiv om adgang til indbringelse af sager**⁷⁸ vil i væsentlig grad styrke forbrugernes rettigheder, navnlig ved at skabe mere digital retfærdighed, give et grundlag for strengere sanktioner og indføre en effektiv mekanisme til fælles klageadgang.

⁷⁴ https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_da.

⁷⁵ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

⁷⁶ Se også den fælles meddelelse af 10. juni 2020 "Bekæmpelse af desinformation om covid-19 — sådan får vi styr på fakta" (JOIN(2020) 8 final).

⁷⁷ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7).

⁷⁸ Teksten til den foreløbige aftale indgået af medlovgiverne inden for rammerne af den politiske enighed om forslaget den 22. juni 2020.

For at sikre en ensartet håndhævelse i hele EU og hjælpe myndighederne med at klare de udfordringer, der opstår i forbindelse med den digitale omstilling, vil finansieringen af de nationale myndigheders kapacitetsopbyggende aktiviteter blive prioriteret i **det nye program for det indre marked under den nye flerårige finansielle ramme**. Kommissionen planlægger at finansiere et projekt med henblik på at oprette et "**e-lab for EU**" som en platform, der skal fungere som en fælles værktøjskasse, som myndighederne kan bruge til undersøgelser online og overvågning af farlige produkter, der sælges på internettet, ved hjælp af avancerede IT-løsninger, dataudvindingsteknikker og webcrawlere. Kommissionen vil desuden bestræbe sig på at styrke potentielle fremtidige kvalificerede enheders kapacitet med det kommende direktiv om adgang til indbringelse af sager og de nationale forbrugerorganisationers kapacitet som organer, der er udpeget til at udsende varslinger i henhold til forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde. Det vil stadig være en prioritet at lette den individuelle klageadgang med fortsat EU-finansiering og ved at modernisere de europæiske forbrugercentre og værktøjerne til alternativ tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelse. Skræddersyet teknisk støtte til opbygningen af administrativ kapacitet i de nationale myndigheder er også en mulighed ved hjælp af instrumentet for teknisk støtte⁷⁹.

- **Foranstaltning nr. 11:** Kommissionen vil **bistå medlemsstaterne i den rettidige og effektive gennemførelse og håndhævelse** af direktivet om bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerlovgivningen, som træder i kraft i maj 2022, og ligeledes for så vidt angår det kommende direktiv om indbringelse af sager, når det formelt er vedtaget og trådt i kraft.
- **Foranstaltning nr. 12:** I 2022 og hvert andet år derefter vil Kommissionen sammen med de nationale myndigheder fremlægge **fælles håndhævelsesprioriteter** for netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde med henblik på at håndtere de problemer med manglende overholdelse af reglerne, der er konstateret i forskellige sektorer.
- **Foranstaltning nr. 13:** Senest i 2022 vil Kommissionen anvende en værktøjskasse med **innovative e-værktøjer** til at styrke de nationale myndigheders kapacitet til at håndtere ulovlig onlinehandelspraksis og finde frem til usikre produkter i overensstemmelse med principperne i den europæiske interoperabilitetsramme⁸⁰.
- **Foranstaltning nr. 14:** Senest i 2023 vil Kommissionen **evaluere anvendelsen af forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde**, navnlig for at vurdere effektiviteten af håndhævelsen i spørgsmål om praksis på tværs af EU, der er i strid med forbrugerlovgivningen.

3.4. Håndtering af særlige forbrugerbehov

Eksempel: I 2018 havde 10 % af husstandene i EU restancer på realkreditlån, leje, forbrugsregninger eller afbetalinger på lån og var i risiko for overdreven gældsætning. Den nuværende pandemi forværrer situationen for mange forgældede forbrugere. Kommissionen

⁷⁹ Instrumentet for teknisk støtte, tidligere støtteprogrammer for strukturreformer (COM(2020) 409 final).

⁸⁰ https://ec.europa.eu/isa2/eif_da.

har samarbejdet med medlemsstaterne og interessenter om at udpege og fremme bedste praksis for at hjælpe de forbrugere, der er i vanskeligheder⁸¹, blandt andet ved hjælp af bedre adgang til gældsrådgivning. Undersøgelser viser, at hver euro, der bruges på gældsrådgivning, kan spare mere end to euro i sociale ydelser.

Forbrugerpolitiske instrumenter beskytter alle forbrugere i deres kontakt med professionelle erhvervsdrivende. Det antages, at forbrugerne generelt er den svage part i en transaktion, og at deres sundhed, sikkerhed og økonomiske interesser derfor skal beskyttes. Bestemte grupper af forbrugere kan imidlertid i visse situationer være særlig sårbare og have behov for særlige garantier. **Forbrugernes sårbarhed** kan skyldes sociale omstændigheder eller særlige karakteristika for den enkelte forbruger eller den enkelte gruppe af forbrugere, som f.eks. alder, køn, helbred, digitale færdigheder, talforståelse og økonomiske situation⁸². Manglende adgang kan udelukke ældre mennesker og personer med handicap eller begrænse deres muligheder for at agere. Disse former for sårbarhed kan være blevet forværret af den nuværende pandemi, men eksisterer uafhængigt af den.

Mange EU-husholdningers stigende **økonomiske sårbarhed** er navnlig et problem på nuværende tidspunkt. En nylig undersøgelse i 21 medlemsstater har vist, at siden begyndelsen af covid-19-krisen har seks ud af ti forbrugere haft økonomiske vanskeligheder⁸³, som kan føre til overdreven gældsætning. **Gældsrådgivning** har vist sig at være et effektivt middel til at hjælpe overforgældede forbrugere med at vende tilbage til økonomisk bæredygtighed, samtidig med at kreditorerne tilbagebetales. Kommissionen indsamler bedste praksis i medlemsstaterne, undersøger, om de kan udbredes, og afdækker finansieringsbehov og -muligheder under den nye flerårige finansielle ramme. I juni 2020 offentliggjorde Kommissionen også den ajourførte europæiske adfærdskodeks for ydelse af mikrokredit⁸⁴. Revisionen af forbrugerkreditdirektivet⁸⁵ vil omfatte en vurdering af, hvordan de regler, der sikrer, at der kun ydes kredit i forbindelse med en grundig vurdering af forbrugers kreditværdighed, kan forbedres. Forbrugerne bør også modtage al nødvendig og relevant information og rådgivning forud for en kontraktindgåelse, således at de kan træffe oplyste valg, når de indgår kreditaftaler.

Disse foranstaltninger er vigtige for at afstemme forbrugernes finansieringsbehov med deres evne til at tilbagebetale og dermed mindske risikoen for betalingsmisligholdelse og overdreven gældsætning. Ikke desto mindre kan forbrugere undertiden være ude af stand til at tilbagebetale deres gæld, som den forfalder. Det kan derfor være nødvendigt at foretage en

⁸¹ Kommissionen afholdt i maj og juni 2020 rundbordskonferencer med interessenter for at drøfte de hjælpeforanstaltninger, som banker og andre långivere tilbyder, og i forlængelse heraf blev et bedste praksisdokument offentliggjort i juli 2020.

⁸² I Behavioural Insights Teams rapport om skade og manipulation på internettet beskrives flere interessante muligheder, bl.a. forslag om anvendelse af data til at identificere sårbare forbrugere (s. 52) samt andre foranstaltninger (f.eks. selvudelukkelse).

⁸³ <https://www.europarl.europa.eu/news/da/press-room/20200525IPR79717/eu-citizens-want-more-competences-for-the-eu-to-deal-with-crises-like-covid-19>.

⁸⁴ Kodeksen har til formål at fungere som et kvalitetsmærke med et fælles sæt bedste praksis for europæiske mikrofinansieringsinstitutioner, der yder erhvervslån på op til 25 000 EUR til mikroiværksættere eller selvstændige. Se <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1482&langId=da>.

⁸⁵ Se foranstaltning 10 ovenfor.

vurdering af, hvad der er den mest hensigtsmæssige måde at håndtere overdreven gældsætning blandt forbrugerne på, herunder gældssanering⁸⁶.

Overkommelige priser er afgørende for at sikre adgangen til produkter og tjenester for **forbrugere med lav indkomst**, som fremhævet af European Social Policy Network⁸⁷. I nogle medlemsstater anvendes forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger sideløbende med sociale beskyttelsesforanstaltninger for at nå personer med lav indkomst. Kommissionens henstilling om energifattigdom⁸⁸ giver medlemsstaterne vejledning om måder at bekæmpe energifattigdom på med henblik på at styrke sårbare energiforbrugere.

Ældre mennesker og personer med handicap har særlige forbrugsrelaterede behov. Det er vigtigt at sikre, at klar, brugervenlig og tilgængelig information stilles til rådighed både online og i fysisk form i overensstemmelse med EU's tilgængelighedskrav for produkter og tjenester⁸⁹. Ældre forbrugere og forbrugere med handicap har også brug for tilgængelige produkter og hjælpeteknologier, der er compatible med de gængse teknologier. En retfærdig og ikkediskriminerende tilgang til den digitale omstilling bør tilgodese behovene hos ældre forbrugere, forbrugere med handicap og mere generelt personer, der lever deres liv offline, som kender mindre til eller er mindre fortrolige med digitale værktøjer og har større tilbøjelighed til at blive ofre for svindel. Erfaringerne fra nogle medlemsstater viser, at **lokale initiativer**, der yder rådgivning til forbrugere i landdistrikter eller bydele⁹⁰, er blandt de mest effektive. Socialøkonomiske organisationer er særligt velegnede til at imødekomme disse behov takket være deres nærhed til lokalsamfundene og landdistrikterne. Lignende initiativer kan fremmes ved hjælp af fælles tiltag på EU-plan inden for rammerne af den kommende flerårige finansielle ramme.

Børn og mindreårige er særlig udsatte for vildledende eller aggressiv handelspraksis på internettet. Det er vigtigt at investere mere i **livslang forbrugeroplysning og -bevidstgørelse** for folk i alle aldre fra skoletiden og fremefter. Dette bør også omfatte fremme af finansiell forståelse som en væsentlig færdighed med hensyn til at sætte forbrugerne i stand til at træffe fornuftige beslutninger hvad angår deres privatøkonomi⁹¹. Bedre koordinering blandt centrale aktører på nationalt plan og EU-plan af foranstaltninger, der omfatter spørgsmål som adgang til onlineundervisningsmateriale og kapacitetsopbygning, kan bidrage til at opnå synergi, konstant innovation og tilpasning og anvendelse af nye onlinetilgange og pædagogiske tilgange, blandt andet gennem oprettelsen af onlineplatforme og udarbejdelsen af andre værktøjer.

⁸⁶ Se direktiv (EU) 2019/1023 om rekonstruktion, insolvensbehandling og gældssanering.

⁸⁷ Baptista, I. & Marlier, E. (2020). *Access to essential services for people on low incomes in Europe. An analysis of policies in 35 countries*, European Social Policy Network (ESPN). Bruxelles: Europa-Kommissionen.

⁸⁸ Kommissionens henstilling om energifattigdom (C(2020) 9600 final).

⁸⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/882 om tilgængelighedskrav for produkter og tjenester <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0882> (EUT L 151 af 7.6.2019, s. 70).

⁹⁰ Se f.eks. sammenslutningen af tyske forbrugerorganisationer (VZBV) og tyske forbrugscentres fælles projekt "Empowering consumers in the neighbourhood".

<https://www.vzbv.de/pressemitteilung/verbraucher-staerken-im-quartier>.

⁹¹ Se meddelelsen fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget om en kapitalmarkedsunion for mennesker og virksomheder — ny handlingsplan, foranstaltning 7: "Styrkelse af borgerne ved hjælp af finansielle færdigheder" (COM(2020) 590 final).

Børn er også særligt eksponerede for risici i forbindelse med produkter⁹². Af alle de produkter, der blev anmeldt som farlige i Safety Gate-/Rapex-systemet i 2019, var op til 32 % legetøj eller produkter til børnepleje. Ud over at revidere direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og styrke den overordnede ramme vil Kommissionen udarbejde **ajourførte sikkerhedskrav til standarder for produkter til børn**. Kommissionen har også planer om at støtte stikprøvekontrol og prøvning af produkter til børn⁹³ gennem samordnede kontrolaktiviteter i medlemsstaterne⁹⁴. Den vil desuden medtage beskyttelse af børns og andre sårbare gruppers sikkerhed i EU's produktsikkerhedspris i 2021 for at fremme bedste praksis på området.

Direktiv 2004/113/EF⁹⁵ sikrer **ligebehandling** af mænd og kvinder i forbindelse med adgang til og levering af varer og tjenesteydelser. Herved sikres beskyttelse mod f.eks., at gravide afvises adgang til kredittjenesteydelser på grundlag af et forventet muligt tab af indkomst, og at enlige mødre udelukkes fra visse finansielle tjenesteydelser på grundlag af en formodet højere risiko for misligholdelse. Ydermere fastlægges der i direktiv 2000/43/EF⁹⁶ en ramme for bekæmpelse af forskelsbehandling på grund af race eller etnisk oprindelse med henblik på at iværksætte princippet om ligebehandling i medlemsstaterne.

Risikoen for forskelsbehandling forværres til tider af **algoritmer**, som anvendes af visse leverandører af varer og tjenesteydelser, og **som kan være udarbejdet med visse skævheder**, der ofte skyldes eksisterende kulturelle eller sociale forventninger. Det kan føre til forskelsbehandling af forbrugere generelt, men rammer ofte visse grupper mere end andre og navnlig personer af racemæssig eller etnisk minoritetsoprindelse⁹⁷. Det kommende forslag til en horisontal lovgivningsramme om kunstig intelligens vil sigte specifikt mod at mindske risikoen for, at partiskhed og diskrimination er indbygget i algoritmesystemer.

Endelig viser adfærdsøkonomiske undersøgelser⁹⁸, at forbrugernes adfærd ofte påvirkes af kognitive forvrængninger, især online, som kan udnyttes af erhvervsdrivende til kommercielle formål. Sådanne **nye former for risici** kan **påvirke stort set alle forbrugere**. Med hensyn til håndtering af informationsasymmetrier er det uden tvivl vigtigt med gennemsigtighedsforpligtelser (som også nævnt ovenfor i forbindelse med den digitale omstilling), men der er behov for yderligere vurdering for at afgøre, om der er behov for yderligere foranstaltninger for at imødegå denne dynamiske form for sårbarhed.

- **Foranstaltning nr. 15:** Kommissionen planlægger fra 2021 at øge finansieringen til foranstaltninger, der **øger tilgængeligheden og kvaliteten af gældsrådgivningstjenester** i medlemsstaterne.

⁹² Ifølge oplysninger om skader er børn og ældre mennesker de mest sårbare forbrugergrupper, når det gælder produktsikkerhed. Tilsammen tegner de sig for 54 % af alle produktrelaterede skader, men udgør kun 35 % af befolkningen i EU.

⁹³ Kontrol af sikkerheden ved produkter, der sælges online og offline, f.eks. skråstole, babygynger og gåstole.

⁹⁴ Koordinerede aktiviteter vedrørende produktsikkerhed (artikel 10 i direktiv 2001/95/EF om produktsikkerhed i almindelighed).

⁹⁵ Rådets direktiv 2004/113/EF af 13. december 2004 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med adgang til og levering af varer og tjenesteydelser (EUT L 373 af 21.12.2004, s. 37).

⁹⁶ Rådets direktiv 2000/43/EF af 29. juni 2000 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af alle uanset race eller etnisk oprindelse (EFT L 180 af 19.7.2000, s. 22).

⁹⁷ https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2018-focus-big-data_en.pdf.

⁹⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/market_studies/vulnerability/index_da.htm.

- **Foranstaltning nr. 16:** Kommissionen har til hensigt fra 2021 at støtte initiativer, der yder **lokal rådgivning til forbrugere**, som af strukturelle eller personlige årsager ikke har adgang til støtte og information online eller på centrale informationskontorer.
- **Foranstaltning nr. 17:** Kommissionen planlægger i 2021 at udarbejde en **afgørelse om sikkerhedskrav**, som standarderne for **børneplejeprodukter** skal opfylde, foruden at styrke produktsikkerhedsrammen gennem et forslag om revision af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed.
- **Foranstaltning nr. 18:** Senest i 2023 vil Kommissionen udarbejde en **strategisk tilgang til forbedring af forbrugeroplysningen og -bevidstgørelsen**, hvori der også tages hensyn til forskellige gruppers behov, bl.a. på grundlag af lighed og ikkeforskelsbehandling.

3.5. Forbrugerbeskyttelse i en global sammenhæng

Eksempel: Med den stigende e-handel bliver samarbejdet med internationale partnere, navnlig Kina, stadig mere vigtigt. Andelen af køb hos sælgere uden for EU steg fra 17 % i 2014 til 27 % i 2019⁹⁹. Et intensiveret samarbejde om produktsikkerhed med Kina ved hjælp af en handlingsplan med særligt fokus på produkter, der sælges online, kan være med til at reducere antallet af usikre produkter, der sælges direkte til forbrugerne i EU.

Produktions- og værdikæderne er i **stigende grad globale og indbyrdes forbundne**. Distributions- og detailkæderne drives af den hurtige vækst i onlinehandelen og platformøkonomien. Derfor er det vigtigt med et stærkt internationalt samarbejde mellem myndighederne og alle aktørerne i en forsyningskæde for at sikre en effektiv beskyttelse af forbrugerne. Samtidig er det vigtigt for EU at fremhæve sit høje forbrugerbeskyttelsesniveau som europæisk værdi og model på internationalt plan.

Det kræver en styrket indsats på hjemmefronten ved hjælp af stærkere markedsovervågningsværktøjer og et tættere samarbejde med myndighederne i **EU's partnerlande** at sørge for sikkerhed ved import og beskytte forbrugerne i EU mod urimelig handelspraksis, der anvendes af operatører uden for EU. Et stort antal af de farlige produkter, der findes i EU, kommer fra tredjelande. For eksempel vedrørte 64 % af varslingerne i Safety Gate/Rapex i 2019 produkter fremstillet uden for EØS, ofte i Kina. Siden 2006 har Kommissionen taget del i et samarbejde om produktsikkerhed via Rapex-Kina-systemet, og dette har bidraget til at reducere antallet af usikre produkter, selv om tallet fortsat er højt.

Samarbejde og udveksling af oplysninger om farlige produkter med **lande med lignende markeder** kan være en anden måde at sikre EU-forbrugernes sikkerhed på. På den måde kan medlemsstaterne bedre målrette deres aktiviteter og imødegå nye risici og risici i fremvækst. For at bidrage hertil har Kommissionen indført ordninger for regelmæssig udveksling af oplysninger om farlige produkter med **Canada**. Kommissionen udnytter også det vigtige potentiale i handelspolitik og drøfter, hvorvidt lignende udvekslinger vedrørende sikkerhed og regeloverholdelse for nonfoodvarer og hertil hørende markedsovervågning kan indarbejdes i handelsaftaler, der i øjeblikket er under udarbejdelse (f.eks. med **Australien, New Zealand og Chile**).

⁹⁹ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals#E-shopping_from_other_EU_countries.

Det er lige så vigtigt at søge et tæt samarbejde med lande i det **europæiske nærområde** og på **Vestbalkan**. Landene på Vestbalkan er særlig vigtige på grund af deres geografiske nærhed og deres tilpasning til EU-retten på området forbrugerbeskyttelse og -sikkerhed.

EU's høje forbrugerbeskyttelsesstandards kan tjene som eksempel for andre **lande med mindre udviklede strukturer** for forbrugerbeskyttelse og bør fremhæves i forbindelse med den internationale dagsorden. For eksempel har nogle lande uden for EU udtrykt stor interesse i at indføre et system, der svarer til EU's Safety Gate/Rapex. I denne forbindelse yder Kommissionen reguleringsmæssig støtte og deltager i kapacitetsopbygningsaktiviteter.

Multilateralt samarbejde om forbrugerspørgsmål er nøglen til at fremme et højt niveau af beskyttelse og sikkerhed på internationalt plan og beskytte forbrugerne globalt. I samarbejde med medlemsstaterne vil Kommissionen fortsat gøre brug af sin indflydelse i internationale organisationer som Verdenshandelsorganisationen (WTO), FN's Konference om Handel og Udvikling (UNCTAD) og Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD) for at nå disse mål.

- **Foranstaltning nr. 19:** Kommissionen har til hensigt at udarbejde en **handlingsplan med Kina** i 2021 med henblik på et styrket samarbejde om produktsikkerhed for produkter, der sælges online.
- **Foranstaltning nr. 20:** Kommissionen vil fra 2021 stræbe efter at yde reguleringsstøtte, teknisk bistand og kapacitetsopbygning til EU's partnerlande, blandt andet i **Afrika**¹⁰⁰.

4. STYRING

Dagsordenen indeholder Kommissionens forslag til foranstaltninger til fremme af de forbrugerpolitiske prioriteter, som EU og medlemsstaterne kan forfølge i de næste fem år, men også derefter. Hvorvidt målene nås, vil afhænge af et bredt partnerskab, der inddrager alle relevante interessenter. Denne nye vision for samarbejdet om EU's prioriteter og de nationale politiske prioriteter indebærer en **ny ramme for et styrket samarbejde**, hvorved konkrete tiltag kan iværksættes. Rammen bør bygge på årlige prioriteter, som drøftes på et årligt **forbrugertopmøde**, der samler alle interessenter¹⁰¹ i forbindelse med verdensforbrugerdagen¹⁰². På topmødet bør de fremskridt, der er gjort i det foregående år, gennemgås, og prioriteterne for det kommende år fastsættes.

Kommissionen vil regelmæssigt indlede drøftelser med **Europa-Parlamentet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget**. Den vil også arbejde tæt sammen med

¹⁰⁰ Jf. EU's strategi for Afrika — Fælles meddelelse fra Europa-Kommissionen og Unionens højtstående repræsentant for udenrigsanliggender og sikkerhedspolitik til Europa-Parlamentet og Rådet (JOIN(2020) 4 af 9.marts 2020).

¹⁰¹ Forbrugertopmødet samler interessenter fra EU-medlemsstaterne, herunder politiske beslutningstagere, de nationale håndhævelsesmyndigheder, forskere, forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer samt ungdomsrepræsentanter.

¹⁰² Afholdes hvert år den 15. marts.

medlemsstaterne i de eksisterende netværk¹⁰³, arbejdsgrupper og ad hoc-taskforces. Kommissionen vil i den forbindelse arbejde tæt sammen med de nationale myndigheder for at sikre, at foranstaltningerne koordineres tæt, og at de disponible midler på EU-plan og nationalt plan udnyttes bedst muligt. Udvekslingen af resultater fra forskningsprojekter og andre videnskabelige projekter samt dataudveksling mellem medlemsstaterne og Kommissionen kan bidrage til et solidt evidensgrundlag bestående af relevante data.

Dette arbejde bør ledsages af et tæt og effektivt samarbejde med **centrale interessenter**, herunder **forbrugerorganisationer, erhvervslivet og forskere**. Stærke forbrugerorganisationer på EU-plan og nationalt plan er vigtige partnere i udformningen af arbejdet under dagsordenen, idet de kan nå ud til forbrugerne og støtte dem. Kommissionen vil nedsætte en **ny rådgivende gruppe for forbrugerpolitik**, som skal gennemgå fremskridtene og udarbejde prioriteter for det kommende år som input til drøftelserne på forbrugertopmødet. Gruppen bør samle alle interessenter og muliggøre målrettede drøftelser, f.eks. mellem forbrugerorganisationer og de offentlige myndigheder. Forskellige former for **samarbejde med erhvervslivet** bør tilstræbes, bl.a. gennem uddannelsesaktiviteter, udveksling af god praksis og møder med virksomheder, der har gjort frivillige tilsagn.

Sideløbende bør den nuværende **resultattavle for forbrugervilkår** vedrørende forbrugernes situation i hele EU **videreudvikles**, således at den bedre afspejler de faktiske forhold med hensyn til forbrugerbeskyttelse, produktsikkerhed og bæredygtigt forbrug på EU-plan og nationalt plan på grundlag af et revideret sæt indikatorer. Resultattavlen bør bygge på et styrket system til dataindsamling, der omfatter situationen på tværs af markeder og lande, forbrugernes synspunkter og adfærd samt medlemsstaternes håndhævelseskapaciteter og -tiltag. EU's og medlemsstaternes foranstaltninger og tiltag kan udformes, tilpasses og prioriteres på grundlag af data, der er indsamlet ved hjælp af resultattavlen, og et tæt samarbejde med alle interessenter for at opnå maksimal virkning til fordel for forbrugerne i hele EU.

- **Foranstaltning nr. 21:** Kommissionen har til hensigt at nedsætte en **rådgivende gruppe for forbrugerpolitik**, der samler repræsentanter for forbrugerorganisationer, civilsamfundet og erhvervslivet til støtte for forbrugerdagsordenen¹⁰⁴.
- **Foranstaltning nr. 22:** Kommissionen planlægger at omarbejde **resultattavlen for forbrugervilkår** i 2021 for at forbedre dens overvågnings- og benchmarkingfunktion samt dens relevans for styrkelsen af håndhævelsessamarbejdet i EU.

5. KONKLUSION

EU har gennem mange år udviklet en solid ramme for forbrugerbeskyttelse, som for nylig er blevet styrket gennem flere lovgivningsinitiativer, der vil komme forbrugerne i EU til gode i

¹⁰³ F.eks. det forbrugerpolitiske netværk, som samler højtstående embedsmænd fra medlemsstaterne og Kommissionen.

¹⁰⁴ Som en uformel ekspertgruppe i overensstemmelse med Kommissionens afgørelse af 30. maj 2016 om fastlæggelse af horisontale regler om nedsættelse af Kommissionens ekspertgrupper og deres funktion (C(2016) 3301 final).

de kommende år. Den nye forbrugerdagsorden skitserer, hvordan de opnåede resultater kan konsolideres gennem en række foranstaltninger til håndtering af udfordringer, hvoraf mange er blevet yderligere fremhævet under den nuværende pandemi, og styrkelse af den overordnede ramme for samarbejde mellem EU-institutionerne, medlemsstaterne og interessenter. Dette vil være en central drivkraft for en bæredygtig genopretning af EU's økonomi og styrkelsen af EU-forbrugernes stilling.

Kommissionen ser frem til en bred dialog med alle interesserede parter om prioriteterne og foranstaltningerne samt samarbejdsmetoderne med henblik på at fremme forbrugerbeskyttelsen i de kommende år som fastsat i denne dagsorden.