

## Referat af rådsmødet d. 23. juni 2021

**Til stede:** Anja Philip (Formand), Hafida Bouylud (AOF), Elsebet Gjetting, Keld Volder (personlige medlemmer), Flemming Kjærulf (DAF), Marie K. Madsen (DGS), Lise Achton (DS), Louise Frost, Mike Guldbergsen (DSF), Klaus Rehkopff (DØE), Andreas Bech, Lotte Bjerrum Køie (DM), Per Jensen (DB), Ammi Stein Pedersen (FGV), Finn Borgquist (FFO), Bjørn Hansen, Lone Carlson (FM), Kern Lærkholm Petersen (JA), Jakob Bøving Arendt (K&E), Lone Randi Faber (KR), Stig Bomholt, Arlette Bentzen (RC) og Annette Mikkelsen (FB).

**Afbud:** Freja Jørgen (AS), John Mener Jacobsen (AOF), Anne Holm Hansen, Jesper Morten (Astma-Allergi), Jette Gotsche, Klaus Bondom (Cyklistforbundet), Anna Marie Schou Ringive (DA), Lisa Herol Ferbing, Rikke Hvilshøj (Dansk IT), Anette Tinghøj Hansen (DS), Anne Lise Knørr (DØE), Anja Putzer, Kirstin Dahl-Pedersen (DDD), Britta Riis (DB), Majbrit Berlau (FH) Camilla Erika Lerberg, Judith Kyst (Fairtrade), Kent Petetersen, Michael Budolfsen (FF), Birte Leo-Hansen (FFO), Tine Segel, Torben Jensen (KI), Benita Schmidt (Madkundskab), Flemming Jensen, Johns Chr. Johansen (FL), Claus Ekman, Tue Damsø (Grøn Omstilling), Kirsten Holst (JA), Helene Toxværd, Peter Andersen (LL), Christen Monberg (Repair Café), Anita Barbesgaard (PP), Finn Johnsen, John Nielsen (SF), Benedicte Federspiel, Kirsten Nielsen (Æresmedlem)

**Sekretariatet:** Mads Reinholdt, Mette Raun Fjordside, Morten Bruun Pedersen, Uffe Rabe Krag, Helle Agerdal Olsen, Christina Wessel Jensen, Louise Kwang og Kirsten Hørlyck (referent).

**Eksterne:** Professor Linda Nielsen, Københavns Universitet (oplægsholder) og Susanne Engstrøm (dirigent).

### 1. Velkomst

Anja Philip bød velkommen til mødet, som er det første fysiske rådsmøde efter genåbningen efter Corona-pandemien.

Anja Philip bød velkommen til nye medlemmer af rådsforsamlingen: Marie K. Madsen fra Danske Gymnasieelevers Sammenslutning, Hafida Bouylud fra AOF Danmark, Stig Bomholt og suppleant Arlette Bentzen fra Repair Cafe Danmark samt Mike Guldbergsen fra Danske Studerendes Fællesråd.

Anja Philip bød desuden velkommen til Uffe Rabe Krag, afdelingschef for afdelingen Trygt forbrug, og Helle Agerdal Olsen, afdelingschef for afdelingen Bæredygtigt forbrug.

### **a. Valg af dirigent**

Rådet valgte Susanne Engstrøm som dirigent.

## **2. Temadebat**

### **a. Temadebat om finansielle supermarkeder og forbrugerbeskyttelse samt nedsættelse af rådsarbejdsgruppe**

Rådgivning og salg af finansielle produkter og ydelser til forbrugerne sker i dag hovedsageligt inden for samme overordnede økonomiske enhed/koncern eller i tætte samarbejdsrelationer mellem finansielle virksomheder – også kaldet finansielle supermarkeder. Finansielle supermarkeder rejser en række særlige problemer i forhold til forbrugerbeskyttelsen, og vi kan se problemer med dårlig konkurrence og prissætning i finanssektoren samt tydelige interessekonflikter mellem, hvad der er i forbrugernes interesser, og hvad der er i de finansielle virksomheders interesser. Forbrugerrådet Tænk har derfor igennem længere tid set med bekymring på udviklingen. Erhvervsministeren har sat gang i en undersøgelse af området. Der er derfor behov for udarbejdelse af et mandatpapir med beskrivelse af Forbrugerrådet Tænks holdning.

Anja Philip redegjorde i sit oplæg for de særlige udfordringer, der er på området, og at der er behov for øget forbrugerbeskyttelse i de finansielle supermarkeder, hvis de skal være en fordel for forbrugerne. Det kunne fx være ved: at forbedre gennemsigtigheden – kan forbrugerne forstå kontrakter og priser? at se på adfærden – er incitamenterne i finansvirksomhederne de rette, set med forbrugerøjne? at forbedre konkurrencen – er der barrierer for effektiv konkurrence? at justere på reguleringen – fremmer reglerne for rådgivningen forbrugernes interesser? og at styrke tilsynet – har det muskler nok til at håndhæve forbrugerbeskyttelsen?

En undersøgelse blandt medlemmerne viser blandt andet at 1 ud af 3 forbrugere er utrygge ved om den rådgivning, de får, er i deres interesse.

Anja Philip bød velkommen til Linda Nielsen, som er professor på Det juridiske fakultet på Københavns Universitet.

Linda Nielsen fremførte i sit oplæg bl.a., at der kan være fordele for forbrugerne ift. at benytte de finansielle supermarkeder, som gør det mere enkelt for dem at få mange services et enkelt sted fx i banken, som kender dem i forvejen. Ulemperne for forbrugerne kan være, at der ikke altid tages udgangspunkt i, hvad der er bedst for forbrugeren, men mere i hvilke produkter datterselskab/samarbejdspartnere ønsker at sælge, hvilket giver en interessekonflikt. Formulering af politikker for afhjælpning af interessekonflikter hjælper ikke nødvendigvis på strukturelle problemer. I forhold til god skik kunne der med fordel styrkes et offentligt tilsyn, som kunne føre tilsyn med, at

forbrugerne får en redelig behandling, mens det formentligt ikke vil hjælpe at give forbrugerne generelle informationer om problemstillingerne, da de ikke nødvendigvis interesserer sig for det, og udfordringen i tilfælde af interessekonflikt og en uredelig behandling af forbrugeren desværre ikke pt giver forbrugeren en direkte klagemulighed, hvilket betyder, at der er meget få sager, at tage udgangspunkt i.

Linda Nielsen opfordrede til, at man med fordel kunne se nærmere på klagesystemet i Norge vedr. finansiel forbrugerbeskyttelse. Og i forhold til information om forbrugerbeskyttelse skulle man huske, at man ikke i dag informerer om konkurrerende produkter. Der kan arbejdes med, hvad forbrugeren skal være særligt opmærksom på – en slags side 1 med de primære opmærksomhedspunkter – for at undgå for store mængder af information til forbrugeren, som bliver uoverskuelig.

Der er behov for nytænkning. Transparens er godt i forhold til at gøre opmærksom på interessekonflikter, fx at interessekonflikter kunne offentliggøres eller der kunne være rapportering om, hvordan de håndteres, med eksempler, så der opstår en praksis, eller rapportering om nye opkøb og samarbejder på tværs af selskaber, som påvirker produkterne. Det kunne også resultere i et mere intensivt samarbejde med Forbrugerombudsmanden.

I England og Holland skulle bankrådgiverne fx underskrive en code of conduct. Men det kan diskuteres, om det er en god ide, da det ikke er medarbejderen, man skal gå efter, men strukturen.

I forhold til spørgsmålet, om en opdeling af de finansielle supermarkeder ville være en fordel, så man kan mindske interessekonflikten og sikre flere valgmuligheder, eller om der er en risiko for, at omkostninger samlet øges og giver mindre effektivitet, så må det vurderes, om det er opdelingen, der er det vigtigste, eller det er at håndtere interessekonflikter.

Rådet havde en debat i plenum, inden de gik ud i gruppedrøftelser med efterfølgende opsamling.

Anja Philip takkede Linda Nielsen for hendes inspirerende oplæg og den gode optakt til rådets tema- og gruppedrøftelse om finansielle supermarkeder, hvor der bl.a. skal drøftes struktur, rådgivning, information og konkurrence.

Rådet godkendte indstillingen om, at der nedsættes en rådsarbejdsgruppe om finansielle supermarkeder med henblik på at udarbejde et mandatpapir til fremlæggelse på rådsmødet d. 25. oktober 2021

### **3. Strategi**

#### **a. Strategi 2021-2025 - Et trygt og bæredygtigt forbrug**

Rådet tiltrådte i april 2020 tidsplanen for strategiprocesen for Strategi 2021-2025, strategiperiodens længde (2021 til og med 2025), og en forlængelse af den nuværende Strategi 2020 med 6 måneder, dvs. frem til juni 2021.

Anja Philip redegjorde for forslaget til Strategi 2021-2025, målkoncept og indikator mål, som nu fremlægges til endelig vedtagelse.

Rådet vedtog enstemmigt Strategi 2021-2025, herunder målkoncept for indikator mål for perioden.

### **4. Administration**

#### **a. Råd, nævn og udvalg**

1) Rejsegarantifondens bestyrelse

Rådet genudpegede Jens Loft Rasmussen (Cyklistforbundet).

2) Advokatnævnet

Rådet udpegede Anita Barbesgaard (repræsentant for de personlige medlemmer) som stedfortræder.

3) Udvalg for Tandsundhed

Rådet genudpegede Sine Jensen (sekretariatet).

4) Koordineringsudvalg for bæredygtigt byggeri

Rådet besluttede ikke at besætte pladsen, da der ikke fremkom kandidater til den ledige post og heller ikke er kommet i umiddelbar forlængelse af rådsmødet.

### **5. Bestyrelses- og rådsmøder**

#### **a. Orientering om fastsatte møder 2021**

Rådet tog de fastsatte datoer for bestyrelses- og rådsmøder i 2021 til efterretning.

### **6. Eventuelt**

Anja Philip oplyste, at der d. 24. juni, og hen over efteråret 2021, vil blive afviklet en række webinarer, primært forbeholdt nyhedsbrevsmodtagere, med fokus på forskellige relevante temaer. Det første webinar omhandler rejserettigheder. Fagmedarbejdere fra Forbrugerrådet Tænk vil give deltagerne gode råd om deres rettigheder fx ifm. bestilling af sommerferien og besvarer spørgsmål.

Anja Philip takkede alle for et godt møde og dirigenten Susanne Engstrøm for en god mødeledelse og ønskede alle en god sommer.