



NOTAT

6. september 2006
Sag 101/1-648/hbj

Høringsnotat vedrørende udkast til forslag til lov om ændring af lov om Forbrugerforum

Udkast til forslag til lov om ændring af lov om Forbrugerforum har været sendt i høring.

Med forslaget til lov om ændring af lov om Forbrugerforum tilvejebringes der en udtrykkelig lovhjemmel til, at Forbrugerstyrelsen gennemfører og offentliggør sammenlignende test af varer og tjenesteydelser ved at indsætte en bestemmelse herom i lov om Forbrugerforum. Af lovforslaget fremgår det endvidere, at Forbrugerstyrelsen kan benytte anonym informationsindsamling ved sin testvirksomhed.

Udkastet til lovforslag har været sendt i høring med høringsfrist til den 18. august 2006 til de organisationer og myndigheder, som fremgår af vedhæftede høringsliste.

Følgende organisationer, institutioner og myndigheder har afgivet høringsvar:
Advokatrådet, Apotekerforeningen, Dansk Byggeri, Dansk Energi, Dansk Handel og Service, DANSK IT, Dansk Transport- og Logistik, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen, FDB, Finansrådet, FOF, Forbrugerrådet, Forsikring og Pension, HTSI og Horesta, Håndværksrådet, HTS-A, Indenrigs- og Sundhedsministeriet og LO.

Datatilsynet, Forbrugerombudsmanden, Fødevarerministeriet, Grundejernes Landsorganisation, InvesteringsForeningsRådet, Konkurrencestyrelsen, Landbrugsrådet, Ledernes Hovedorganisation, Liberale Erhvervs Råd, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling, Realkreditrådet, Telekommunikationsindustrien, Ældremobiliseringen og Ældresagen har ikke haft bemærkninger til lovforslaget.

Generelle bemærkninger til lovforslaget.

Høringsvar

Advokatrådet finder det hensigtsmæssigt, at gennemførelse af test så vidt muligt afvikles i samarbejde med eventuelle tilsynsmyndigheder. Dette bør fremgå af bemærkningerne til lovforslaget.

Dansk Handel og Service beklager, at det ikke har været drøftet i Forbrugerforum, om der er behov for generelle ændringer i lov om Forbrugerforum,

Dansk IT, FDB og FOF støtter lovforslaget. Ældresagen støtter generelt, at der sikres mere gennemsigtige oplysninger og information om varer og tjenesteydelser.

Dansk Energi lægger vægt på, at de erhvervsdrivende høres og har adgang til at kommentere testresultater, inden disse offentliggøres.

Dansk Byggeri henstiller til, at Forbrugerstyrelsen særlig i forbindelse med test af tjenesteydelser tager kontakt til relevante erhvervsorganisationer for en drøftelse af testenes metode og indhold, inden testen iværksættes. Tilsvarende anføres af Dansk Handel og Service, HTSI og Horesta, som tilføjer, at det er afgørende, at test bliver gennemført på grundlag af saglige, objektive og relevante målepunkter. Det kan aldrig være Forbrugerstyrelsens opgave at oplyse på grundlag af subjektive opfattelser af service og kvalitet. Det er derfor afgørende, at de parametre, der benyttes, kan bruges som måling af, om forbrugeren på rimelig vis har fået indfriet sine berettigede forventninger. Testen skal vise, om den leverede ydelse er i overensstemmelse med det, forbrugeren har bestilt eller er blevet stillet i udsigt.

Dansk Handel og Service tilføjer, at formålet med at gennemføre test er at højne standarden, men aldrig at hænge virksomheder ud. Det bør også fremgå af bemærkningerne, at lovforslaget ikke alene gælder erhvervsdrivende men også offentlige myndigheder.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet finder, at det bør fremgå af lovforslagets bemærkninger, at test af offentlige tjenesteydelser, fx det offentlige sundhedsvæsen, falder uden for lovens område, ligesom ministeriet forudsætter, at Forbrugerstyrelsen ved gennemførelsen af test af sundhedsydelser i den private sektor iagttager gældende regler og sundhedsfaglige retningslinier på området. Det bør endvidere fremgå af bemærkningerne, at der ved testvirksomheden ikke anvendes forbrugere, f.eks. patienter, som testpersoner.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet anfører sammen med Apotekerforeningen, at det er væsentligt, at varer og tjenesteydelser måles på de præmisser og forudsætninger, der er relevante for de enkelte produkter, og at det sikres, at der ikke foretages sammenligninger på tværs af ikke sammenlignelige produkter. Ved planlægning og design af test, bør der ske systematisk inddragelse af de berørte virksomheder og organisationer, så der kan tages højde for relevante branche- eller sektorspecifikke forhold.

Dansk Transport og Logistik finder, at det af bemærkningerne til loven bør fremgå, at hvis en testperson finder fejl hos en virksomhed, bør testpersonen undersøge, om der er tale om et uheldigt enkeltstående tilfælde. Det anføres, at omtale i medier af test kan få store konsekvenser for en virksomhed.

Finansrådet er uforstående overfor, at hjemlen til at gennemføre og offentliggøre test skal fremgå af lov om Forbrugerforum, der regulerer Forbrugerforums virksomhed, og som efter denne organisations opfattelse ikke skal involveres i Forbrugerstyrelsens test af varer og tjenesteydelser. Dette bør præciseres i lovforslaget. Tilsvarende anbeføres af Indenrigs- og Sundhedsministeriet. Finansrådet finder endvidere, at Finanstilsynet bør inddrages ved testning af finansielle produkter. Det bør endvidere specificeres i bemærkningerne, hvilke objektive og entydige kriterier der kan indgå i testning af finansielle tjenesteydelser, således at testen indeholder reel information for forbrugerne.

Forsikring og Pension foreslår, at man i bemærkningerne præciserer, hvilken rolle Forbrugerforum forudsættes at spille i Forbrugerstyrelsens testvirksomhed, og dels nærmere overvejer og beskriver, hvorledes man agter at gribe testvirksomheden an på det finansielle område, hvor testning af finansielle produkter adskiller sig væsentligt fra almindelige forbrugsgoder, som f.eks. vaskemaskiner. Det er meget vanskeligt at fastsætte entydige parametre med henblik på en brugbar sammenstilling og sammenligning af forsikringsydelser. Endvidere fremhæves det, at Finanstilsynet og de finansielle organisationer bør inddrages ved testning af finansielle produkter.

Bemærkninger

Den nye bestemmelse indsættes i lov om Forbrugerforum, fordi Forbrugerforum ifølge denne lov rådgiver om retningslinierne for statslig forbrugerinformation, som Forbrugerstyrelsen omsætter til konkrete informationstiltag bl.a. gennem sin testvirksomhed. Forbrugerforum forudsættes derimod ikke inddraget ved tilrettelæggelsen af de enkelte test.

Ved tilrettelæggelsen af test vil Forbrugerstyrelsen inddrage de relevante organisationer for at drøfte metodevalg og udformning af test, således, at der gives et retvisende resultat af de testede virksomheder. Tilsvarende vil Forbrugerstyrelsen inddrage eventuelle tilsynsmyndigheder omkring testens gennemførelse. Dette vil blive præciseret i bemærkningerne.

Det fremgår af bemærkningerne, at Forbrugerstyrelsen kan indgå aftale om at andre helt eller delvist gennemfører test. Disse andre forudsættes herved at være private virksomheder. Ved gennemførelse af test på sundhedsområdet, vil der derfor ikke blive anvendt forbrugere som testpersoner, ligesom gældende regler og sundhedsfaglige retningslinier vil blive iagttaget.

Efter gennemførelsen af test høres de testede virksomheder.

Formålet med lovændringen har alene været at tydeliggøre Forbrugerstyrelsens opgaver i lovgivningen, herunder adgangen til at anvende anonym informationsindsamling. Brug af anonym informationsindsamling har været drøftet i Forbrugerforum, ligesom forum er orienteret om overvejelserne om indsættelse af en hjemmel i lovtæksten.

Det fremgår forudsætningsvist af lovforslaget, at det kun finder anvendelse på virksomheder. Offentlige tjenesteydelser er ikke omfattet af lovforslaget. Gennemførelse af test af offentlige tjenesteydelser forudsætter derfor en aftale med det relevante ressortministerium.

Bemærkninger til de enkelte bestemmelser i udkastet til lovforslag

Indsættelse af den nye § 7a

Bestemmelsen giver Forbrugerstyrelsen adgang til at gennemføre og offentliggøre sammenlignende test af varer og tjenesteydelser. Styrelsen kan i den forbindelse anvende anonym informationsindsamling.

Høringssvar

Forbrugerrådet og LO finder det problematisk, at anvendelsen af anonym informationsindsamling vil ske efter varsling af virksomheden forud for gennemførelsen af testen, fordi dette giver risiko for dårlige eller forkerte testresultater. Persondatalovens krav om varsling ved personligt ejede virksomheder bør derfor ikke udstrækkes til f.eks. test af banker, forsikringsselskaber og kreditforeninger. Forbrugerrådet foreslår derfor, at det i bemærkningerne præciseres, at varsling kun skal ske, hvor persondataloven finder anvendelse.

Håndværksrådet har forståelse for, at det kan være nødvendigt, at man indsamler oplysninger på en måde, så der sikres et troværdigt resultat, men dette må være en undtagelse og være omgærdet med de fornødne retssikkerhedsgarantier. Anonym informationsindsamling bør ikke gennemføres uden, at de relevante organisationer er inddraget på forhånd for at sikre, at undersøgelsen bliver gennemført på en relevant og sikker måde for såvel virksomheder som resultatet. Håndværksrådet finder endvidere, at forslaget til § 7a, stk. 2, bør præcisere betingelserne for anvendelse af anonym informationsindsamling.

Dansk Handel og Service anfører, at det er positivt, at lovforslaget er præcist om kravene til anonym informationsindsamling, herunder at persondatalovens oplysningskrav skal iagttages.

Bemærkninger

Ud fra lighedsbetragtninger er det fundet mest hensigtsmæssigt, at Forbrugerstyrelsen ved sin testvirksomhed varslor personligt ejede virksomheder og virksomheder, der drives i selskabsform, forud for gennemførelsen af en test, uanset hvilke virksomheder, der er omfattet af den konkrete test.

Som anført ovenfor vil Forbrugerstyrelsen ved tilrettelæggelsen af test inddrage de relevante organisationer for at drøfte metodevalg og udformning af test, således, at der gives et retvisende resultat af de testede virksomheder. Tilsvarende vil Forbrugerstyrelsen inddrage eventuelle tilsynsmyndigheder omkring testens gennemførelse. Efter testens gennemførelse vil Forbrugerstyrelsen endvidere høre de testede virksomheder om testresultaterne inden offentliggørelsen, ligesom de testede virksomheder vil få

adgang til aktindsigt i testgrundlaget og det materiale, der ligger til grund for testresultaterne for vedkommendes vare eller tjenesteydelse. Det vurderes, at hensynet til virksomhedernes retssikkerhed er varetaget med denne procedure.

Øvrige bemærkninger

HTS-A anfører, at det ønsker at blive indstillingsberettiget til at udpege medlemmer af Forbrugerforum på lige fod med de øvrige erhvervsorganisationer.

Bemærkninger

Forbrugerforums medlemmer blev udpeget den 31. oktober 2005 frem til den 30. september 2007. Ved næste udnævnelse vil der blive taget stilling til HTS-A's ønske.

Høringsliste

3F

Advokatrådet

Akademikernes Centralorganisation

Aktive kvinder i Danmark

Amtsrådsforeningen

Arbejderbevægelsens Erhvervsråd

Arbejdernes Oplysnings Forbund

Astma- og Allergiforbundet

Brancheorganisationen Forbrugerelektronik, BFE

Børsmæglerforening

Danmarks Aktive Forbrugere

Danmarks Lærerforening

Dansk Aktionærforening

Dansk Byggeri

Dansk Dagligvareleverandør Forening

Dansk Ejendomsmæglerforening

Dansk Energi

Dansk Familielandbrugs Familieudvalg, formand Rut
Jørgensen

Dansk Handel & Service

Dansk Industri

Dansk IT

Dansk Kvindesamfund

Dansk Oplysningsforbund

Dansk Transport og Logistik

Dansk Ungdoms Fællesråd

Dansk Varefakta Nævn

Danske Finansieringsseksabers Forening

Danske Studerendes Fællesråd

Datatilsynet

DDK - Dansk Detailkreditråd

De Samvirkende Invalideorganisationer

Den Danske Dommerforening

Dommerfuldmægtigforeningen v/retsassessor Henrik
Gjørup

DS Håndværk og Industri

DSK - De Samvirkende Købmænd

Energistyrelsen
Erhvervs- og Boligstyrelsen
Erhvervs- og Selskabsstyrelsen
Familie og Samfund
FDB
FDB's Forbruger- og Oplysningsudvalg, att. Flemming Jørgensen
FDM
Finansministeriet
Finansrådet
Folkeligt Oplysnings Forbund
Forbrugergruppen for Næstved og Omegn
Forbrugergruppen for Ølstykke og Omegn
Forbrugergruppen Odense
Forbrugergruppen Randers
Forbrugergruppen Vest
Forbrugerombudsmanden
Forbrugerrådet
Forbrugerrådgivningen
Forbundet af Offentligt Ansatte
Foreningen af Dagligvare Grossister
Foreningen af Dansk Internet Handel
Foreningen af Husholdnings- og Håndarbejdsskoler
Foreningen til Dyrenes Beskyttelse i Danmark
Formidlerne
Forsikring & Pension
Frit Oplysningsforbund
FTF - Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd
Grundejernes Landsorganisation
Grønne Familier
Hjemkundskabslærerforeningen
Hjerteforeningen
Holbæk Forbrugergruppe
HORESTA - Hotel-, Restaurant- & Turisterhvervets Arbejdsgiverforening
Horsens og Omegns Forbrugergruppe
HTSI
Humblebæk Miljø- og Forbrugersammenslutning
Håndværksrådet

Indenrigs- og Sundhedsministeriet
Investeringsforeningsrådet
IT Brancheforeningen
ITK
Justitsministeriet
Kommunernes Landsforening
Konkurrencestyrelsen
Kost og Ernæringsforbundet
Kræftens Bekæmpelse
Kvinderådet
Landbrugsrådet
Landsforeningen Praktisk Økologi
Ledernes Hovedorganisation
Lejernes Landsorganisation
Liberale Erhvervs Råd
Liberal Oplysningsforbund
LO - Landsorganisationen i Danmark
Lokale Forbrugergrupper
Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri
Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling
Netværk for økologisk folkeoplysning og praksis
Realkreditrådet
Skive Forbrugergruppe
Socialistisk Folkeoplysningsforbund
Storstrøms Amts Forbrugerkontor
Svendborg Forbrugergruppe
Teknisk Landsforbund
Telekommunikationsindustrien i Danmark
Trafikministeriet
Undervisningsministeriet
Vestlollands Forbrugergruppe
Ældremobiliseringen
Ældresagen