



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN 2015

- VI ARBEJDER FOR VÆKST OG HØJ FORBRUGERVELFÆRD



Bedre rammer for vækst og høj forbruger- velfærd

2015 byder på store forandringer for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Vi får nye rammer for næsten alt, vi arbejder med – og endnu bedre mulighed for at gøre en forskel.

Den nye konkurrencelov træder i kraft og betyder blandt andet, at vores konkurrenceanalyser fremover referer til det nye konkurrenceråd i stedet for erhvervs- og vækstministeren. En ny lov om forbrugerklager vil give et smidigere klageforløb for erhvervslivet og forbrugerne, der samtidig får udvidet klageadgangen med 45 nye markeder.

Danmarks første udbudslov skal vedtages i Folketinget og vil give mulighed for mere effektive offentlige indkøb til gavn for hele samfundet. Markedsføringsloven skal have et gennemgribende eftersyn, så forbrugere og erhvervsliv er sikret ensartede regler trods forskellige medier. Og så kan evalueringen af stormflodsordningen få stor betydning for vores sekretariat for Stormrådet.

Ændringerne betyder, at vi – i samarbejde med vores interessenter – får endnu bedre mulighed for at skabe mere velfungerende markeder i Danmark. Velfungerende markeder er en afgørende drivkraft bag vækst og høj forbrugervelfærd til gavn for både forbrugerne, erhvervslivet og samfundet som helhed.

Med ønske om et godt samarbejde!


Agnete Gersing
Direktør i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen



Godt samspil med omverdenen skaber værdi

I Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har vi fokus på, at vores samspil med omverdenen skaber værdi – både for os selv og for andre. Vi gør os umage for at have gode relationer til vores samarbejdspartnere og være lyttende overfor omverdenen.

Vi har for alvor slået ørerne ud på de sociale medier. For at få input fra interessenter, erhvervs- liv, presse og borgere. Og for at kunne bidrage med vores viden og deltage mere aktivt i den aktuelle nyhedsstrøm og debat om, hvordan de danske markeder bliver mere velfungerende fremover.

Vi lægger vægt på at forstå parterne i vores sager og på at forstå vores interessenter. Samtidig gør vi vores yderste for at få dem til at forstå os. Det er i sagens natur ikke altid muligt at nå til enighed med parter og interessenter, men vi tror på, at vi skaber mest værdi for alle, hvis vi forstår hinandens holdninger og ageren.

Vi opsøger og bruger relevant viden, som andre måtte ligge inde med, og som vi kan drage nytte af i vores arbejde. Det kan være alt lige fra personlige erfaringer, bidrag fra samarbejds- partnere og eksperter samt store og små analyser.

Endelig lægger vi vægt på at inddrage parter og interessenter tidligt og løbende i vores arbejds- processer – eksempelvis når vi vejleder og informerer forbrugere, virksomheder og myndig- heder. Her vælger vi blandt andet emnerne ud fra, hvad vores interessenter efterspørger mere viden om.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2015

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen arbejder målrettet for at styrke konkurrencen og skabe høj forbrugervelfærd. Vi håndhæver blandt andet konkurrenceloven og forbrugerbeskyttelsesreglerne, og vi informerer og vejleder virksomheder og forbrugere.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i 2015 have særligt fokus på:

- » At opspore karteller og andre alvorlige overtrædelser af konkurrenceloven og sørge for, at de bliver straffet. Vi vil have særligt fokus på brancher, hvor styrket konkurrence kan give store samfundsmæssige gevinster. Det gælder blandt andet dagligvarehandlen, bygge- og anlægssektoren, elmarkedet og sundhedssektoren.
- » At vejlede og informere om udbudsreglerne. Den nye udbudslov ventes at træde i kraft, og vi planlægger en omfattende vejledningsindsats på flere fronter for at sikre, at mulighederne for mere effektive udbud bliver udnyttet til gavn for både erhvervslivet og offentlige myndigheder.
- » At lave analyser med anbefalinger til, hvordan konkurrencen og forbrugerforholdene forbedres. Vi er i gang med analyser om blandt andet centraliserede offentlige indkøb, kviklån og offentlige myndigheders aktiviteter på kommercielle markeder.
- » At lede og betjene markedsføringslovsudvalget, der skal revidere og modernisere markedsføringsloven, så den understøtter gode og ensartede forbrugerforhold i lyset af den teknologiske udvikling. Loven skal være enkel, overskuelig og ikke pålægge erhvervslivet unødvendige byrder. Lovudkastet skal afleveres til erhvervs- og vækstministeren primo 2016.
- » At implementere det nye forbrugerklagesystem, forudsat Folketinget vedtager det fremlagte lovforslag. Forslaget indebærer, at der i højere grad søges en fælles løsning mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende. Og det udvider klageadgangen med 45 nye brancher. I dag håndteres forbrugerklager i Danmark af Forbrugerklagenævnet og 20 godkendte, private ankenævn.
- » At vejlede om konkurrencereglerne. Vi planlægger blandt andet en vejledning om, hvad virksomhederne kan gøre for at overholde konkurrencereglerne. Og vi underviser blandt andet offentlige myndigheder i, hvordan de spotter tegn på karteller.



- » At øge vores tilstedeværelse på sociale medier. Blandt andet skal ledelsen og centrale medarbejdere tweete om styrelsens resultater og deltage i den aktuelle nyhedsstrøm og debat om konkurrencen og forbrugerforholdene i Danmark.
- » At styrke vores information til forbrugere og virksomheder via den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, der blandt andet indeholder film om forbrugerforhold, råd, vejledning og hjælp til klager samt mulighed for live chat. I år udvikles særlige initiativer målrettet 13-19-årige.
- » At understøtte konkurrencen om de offentlige opgaver og offentlig-privat samarbejde. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sekretariatsbetjener Rådet for Offentlig-Privat Samarbejde, som blandt andet vil have fokus på den gode udbudskultur og på at dokumentere effekterne af samarbejdet.
- » At få det nye konkurrenceråd godt fra start fra 1. juli 2015. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konkurrenceanalyser vil desuden referere til det nye konkurrenceråd i stedet for erhvervs- og vækstministeren.
- » At evaluere stormflodsordningen på baggrund af erfaringerne med stormen Bodil. Stormflodsordningen stod sin første prøve med Bodil, som ramte Danmark i december 2013. I 2014 fik de ramte erstatning i henhold til Stormflodsordningen, som nu skal evalueres.
- » At behandle klager over sms- og kviklån. Det nye Ankenævnet for Finansieringsselskaber blev etableret primo 2015 og skal behandle klager over danske finansieringsselskaber, som ikke er ejet af et pengeinstitut og som udbyder fritstående lån til forbrugere, fx sms-lån eller kviklån. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for ankenævnet.
- » At sænke prislofterne og fastsætte effektiviseringskrav for landets vand- og spildevandselskaber. Vi laver desuden et mere effektivt indberetningssystem til selskaberne. Det bidrager til at effektivisere sektoren til gavn for erhvervslivet og forbrugerne.
- » At være sekretariat for Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med, at erhvervsdrivende overholder markedsføringsloven og anden forbrugerbeskyttende lovgivning.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2014

Vi har i 2014 leveret en lang række resultater, der alle har bidraget til at skabe vækst og højere forbrugervelfærd. Nedenfor er et udpluk af de væsentligste.

Vi hjælper forbrugerne

Forbrugerklagenævnet afsluttede 2.647 sager i 2014 – knap halvdelen med et forlig mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet, som behandler klager fra forbrugere på områder, hvor der ikke er private ankenævn.

I 2014 besvarede Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens Forbruger-hotline samlet set 29.149 personlige henvendelser fordelt på 12.177 telefonopkald, 16.674 opkald på chat og 298 henvendelser i spørgsmål-svar på den offentlige forbrugerportal forbrug.dk.

I 2014 BESVAREDE FORBRUGER-HOTLINEN SAMLET SET 29.149 PERSONLIGE HENVENDELSER

2014 var også året, hvor den nye forbrugeraftalelov trådte i kraft. Det betyder blandt andet, at forbrugere, som fortryder et netkøb, ikke får det fulde beløb retur, hvis de har brugt varen, så den er forringet i værdi. Forbrugerklagenævnet ventes inden længe at træffe afgørelse i de første sager herom.

I 2014 satte den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, blandt andet fokus på de nye forbrugerregler, streaming-tjenester, bilsyn, dealsites samt på ti markeder, der volder forbrugerne problemer. Forbrug.dk vejleder forbrugerne om deres rettigheder og klagemuligheder og guider dem til at opnå den bedste handel.

Regeringens ekspertudvalg for børn, unge og markedsføring afleverede sin rapport til erhvervs- og vækstministeren med anbefalinger til, hvordan forbrugerbeskyttelsen af børn og unge kan styrkes. Anbefalingerne har bl.a. medført, at markedsføringsloven i 2015 får et gennemgribende eftersyn. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens direktør var formand for udvalget.

I 2014 fik Forbruger Europa omkring 2.700 henvendelser fra forbrugere. 600 af henvendelserne blev oprettet som klagesager. Forbruger Europa er den danske myndighed, der er en del af det europæiske netværk af forbrugercentre, som håndterer forbrugerklager over varer eller ydelser købt over EU's grænser. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbruger Europa.

Vi laver lovforberedende arbejde

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdede i 2014 følgende lovforslag:

- » Ændring af konkurrenceloven, der blandt andet betyder, at det nuværende Konkurrencråd erstattes af et mindre konkurrenceråd med høj faglig kompetence. Ændringerne træder i kraft juli 2015.
- » Ændring af lov om stormflod og stormfald, der blandt andet betyder, at stormflodsordningens dækningsområde udvides til også at dække udgifter til genhusning, opmagasinering og flytning samt udbedring af skimmelsvamp. Loven trådte i kraft april 2014.
- » Ændring af Forbrugerklageloven, der blandt andet betyder en hurtigere, billigere og mere effektiv klagesagsbehandling med fokus på at mediere mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende. Lovforslaget blev fremsat januar 2015 og ventes at træde i kraft oktober i år.
- » Danmarks første udbudslov. Et bredt sammensat udvalg har udarbejdet lovforslaget, der blandt andet skal sikre et samlet og overskueligt dansk regelsæt, der giver større fleksibilitet i udbudsprocessen og mulighed for mere effektive udbud. Lovforslaget, der implementerer EU's udbudsdirektiv, blev fremsat januar 2015 og ventes at træde i kraft oktober samme år.

Vi griber ind over for skadelige fusioner

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen godkender større fusioner, og vi informerer og vejleder virksomheder om reglerne. Fusioner, der begrænser konkurrencen, kan blandt andet medføre betydelige prisstigninger til skade for både virksomheder og forbrugere.

I 2014 godkendte vi 35 fusioner. Heraf krævede fem større undersøgelser. En enkelt fusionsanmeldelse blev godkendt med tilsagn – det vil sige krav til, at virksomhederne skulle foretage en række væsentlige ændringer, der fjernede de skadelige forhold ved fusionen.

Og for første gang afgjorde Konkurrencerådet, at to virksomheder brød konkurrenceloven, fordi de var begyndt at gennemføre deres fusion, før Konkurrencerådet havde godkendt fusionen.



Hvis virksomheder helt eller delvist gennemfører en fusion, før den er godkendt, sætter det den effektive fusionskontrol ud af kraft.

Vi afslører overtrædelser af konkurrencereglerne

Overtrædelser af konkurrencelovgivningen kan have store økonomiske konsekvenser for både forbrugere, virksomheder, myndigheder og for samfundet som helhed. Vi har særlig fokus på at afsløre karteller, som er meget skadelige for samfundet.



2014 blev et år med mange og store bøder for overtrædelser af konkurrenceloven. 17 virksomheder og flere ledende medarbejdere betalte bøder for 24 millioner kroner – det største antal bøder siden begyndelsen af 00’erne, hvor sagen om et omfattende elkartel kørte. Størstedelen af bøderne i 2014 blev givet i sagen om ”Det store byggekartel”, hvor 28 virksomheder fra Storkøbenhavn har fået et bødeforlæg.

Ændringen af Konkurrenceloven i 2013 hæver bødeniveauet markant, og indfører fængselsstraf på op til seks år i særligt grove kartelsager. Ingen af bøderne i de afsluttede sager i 2014 er udmålt efter rammerne i den nye lov, fordi overtrædelserne fandt sted, før lovændringen.

17 VIRKSOMHEDER OG FLERE LEDENDE MEDARBEJDERE BETALTE BØDER FOR I ALT 24 MILLIONER KRONER I 2014. STØRSTEDELLEN AF BØDERNE BLEV GIVET I SAGEN OM ”DET STORE BYGGEKARTEL”

I 2014 gennemførte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 28 uanmeldte kontrolundersøgelser hos danske virksomheder. Kontrolundersøgelserne var et led i efterforskningen af fem sager. Konkurrencerådet traf ti afgørelser i større eller principielle sager. Otte af sagerne fik direkte effekt på de involverede virksomheder eller markeder, fordi Konkurrencerådet greb ind ved at udstede et påbud, forbyde en fusion eller godkende fusionen med tilsagn.

Vi viser vejen til styrket konkurrence og højere forbrugervelfærd

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har også i 2014 offentliggjort en række analyser af konkurrence- og forbrugerforholdene i Danmark. Analyserne danner baggrund for en lang række anbefalinger, der har til formål at styrke konkurrencen og skabe høj forbrugervelfærd. Eksempler på analyser i 2014:

- » Fremtidens detailhandel
- » Betalingsservice
- » Forbrugerforholdene på 50 konkrete markeder
- » Fedtafgifter
- » Liberaliseringen af markedet for bilsyn
- » Udbud af togtrafik i Tyskland

Vi understøtter konkurrence om offentlige opgaver

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bidrager til at fremme konkurrencen om de offentlige opgaver gennem analyser, vejledning og information.

Udbudslovsudvalget, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har været formand og sekretariat for, afleverede i december 2014 sin rapport til Erhvervs- og Vækstministeren. I rapporten indgik også udvalgets forslag til en ny dansk udbudslov, der skal sikre mere fleksible og effektive udbudsprocedurer.

I 2014 udgav Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen otte nye vejledninger om udbudsreglerne og offentlig-privat samarbejde (OPS). Og som sekretariat for Rådet for Offentlig-Privat Samarbejde udgav Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen analyserne:

- » Udbudskulturen i Danmark
- » Omfanget af og erfaringer med kontrolbud af EU-udbud
- » Omfanget af og erfaringer med annullationer af EU-udbud

Vi er sekretariat for Forbrugerombudsmanden

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerombudsmanden, der blandt andet fører tilsyn med markedsføringsloven og anden forbrugerbeskyttende lovgivning. Forbrugerombudsmanden søger at opnå resultater til gavn for de kollektive forbrugerinteresser i sager, der vedrører vildledende markedsføring, aftalevilkår, spam mv.

I 2014 modtog Forbrugerombudsmanden 5.391 klager. Alene på det finansielle område afsluttede Forbrugerombudsmanden 505 sager, hvilket især var en følge af 2013-forliget om Roskilde Bank. Derudover har Forbrugerombudsmanden udgivet en række vejledninger og retningslinjer.

På det internationale område indgik Apple og Google i 2014 en aftale med EU-medlemslandene og Kommissionen om at ændre standardindstillingerne i mobilspil for at forhindre børns dyre tilkøb af de såkaldte in-apps. Sagen blev taget op på Forbrugerombudsmandens initiativ.

Vi står klar ved oversvømmelser

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Stormrådet. Stormrådet afgør, om der kan udbetales erstatning efter oversvømmelser og tilskud til genplantning efter stormfald.



Rådet er også klageinstans og fører tilsyn med forsikringsselskabernes behandling af stormflodssager.

I 2014 behandlede Stormrådet omkring 125 oversvømmelsessager og omkring 100 klager over forsikringsselskabers behandling af stormflodssager. Derudover vejleder Stormrådet dagligt forsikringsselskaber og forbrugere om spørgsmål vedrørende stormflodsordningen.

Vi understøtter mere effektive vandselskaber

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen huser Forsyningssekretariatet. Danmarks største drikke- og spildevandsselskaber er naturlige monopoler, og Forsyningssekretariatet fastsætter blandt andet prislofter og effektiviseringskrav for dem, så danskerne får billigere vand.

I 2014 stillede Forsyningssekretariatet krav om, at 330 drikke- og spildevandsselskaber skal effektivisere deres drift for samlet 200 millioner kroner til gavn for forbrugerne.

Om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen håndhæver konkurrencelovgivningen. Styrelsen opsporer og griber ind over for overtrædelser af konkurrenceloven, godkender større fusioner og informerer og vejleder virksomheder om reglerne.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med markedsføringsloven og en række forbrugerbeskyttelsesregler.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fører tilsyn med selskaber, som er omfattet af vandsektorloven. Det indebærer blandt andet, at styrelsen årligt stiller krav om effektiviseringer af de enkelte vandselskaber.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen behandler klager fra forbrugere over køb af varer og tjenesteydelser og vejleder på telefon og net om almindelige forbrugerspørgsmål.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejder analyser af offentligt-privat samarbejde og vejleder om udbudsreglerne.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sekretariatsbetjener Konkurrencerådet, Rådet for Offentlig-Privat Samarbejde, Forsyningssekretariatet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerklagenævnet, Forbruger Europa, Stormrådet, Ankenævnet på Energiområdet, Ankenævnet for Bedemandsbranchen og Ankenævnet for Finansieringsselskaber.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bidrager til udvikling af ny politik og regulering. Styrelsen analyserer markedsforhold ud fra både konkurrence- og forbrugervinkler, kommer med anbefalinger og formidler information til forbrugere og virksomheder.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er en del af Erhvervs- og Vækstministeriet. Vi laver lovforberedende arbejde og ministerbetjening. På en række områder er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen politisk uafhængig.



VORES ARBEJDE SKAL
HAVE TYDELIG EFFEKT
FOR VIRKSOMHEDER
OG FORBRUGERE



Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
har **282**
medarbejdere



April 2015
Oplag 1000 stk.
Tryk: Rosendahls – Schultz Grafisk A/S

Brochuren er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

Tlf. +45 4171 5000

E-mail: kfst@kfst.dk

www.kfst.dk | www.forbrug.dk
