Forbruger Europa

Forbruger Europa vejleder forbrugere om deres rettigheder og vi hjælper, hvis der opstår et problem med en sælger i et andet EU-land. Vi er en del af et europæisk netværk med et kontor i hvert EU-land samt Norge og Island.

Det danske kontor er en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forbrugerpolitiske center. I Forbruger Europa arbejder jurister, jurastuderende, en kontorfuldmægtig og en journalist.

European Consumer Centre Denmark
Forbruger Europa
ECC-Net

I 2016 har Forbruger Europa...

...deltaget i to folkemøder

Forbruger Europa var på folkemødet på Bornholm. Her samarbejdede vi med Europa-Kommissionens repræsentation i Danmark om to fælles aktiviteter. To populære radioværter fra P4 Bornholm præsenterede vores quiz om forbrugerrettigheder i Europa i et tætpakket telt. Dertil filmede vi en række interviews med forskellige kendte og ukendte gæster om deres holdninger til at handle på nettet over grænser i EU. Resultatet blev en lille film: goo.gl/nk6WIQ

Vi var også inviteret af Dansk Industri til at deltage i en paneldebat om digitalisering og forbrugerbeskyttelse.

...lanceret ny europæisk klageportal

Klageportalen ODR blev lanceret i starten af 2016. I vores rolle som ODR kontaktpunkt var vi i direkte kontakt med alle relevante klagenævn, og vi gav konkret vejledning til erhvervsorganisationer og virksomheder. Adskillige virksomheder valgte at følge vores vejledende eksempler på, hvordan de kan overholde informationspligten. På Europa-Kommissionens opfordring blev vores vejledning i ODR præsenteret for de andre landes ODR kontaktpunkter ved første møde i det nye EU-netværk. Vores website blev desuden opdateret med en hel sektion om ODR.
Se film om ODR: goo.gl/w7cAko

Vi var ligeledes aktive på det fynske folkemøde i Odense, hvor Europe Direct og Center for Frivilligt Socialt Arbejde havde inviteret os til at lave en event for forbrugere. Her uddelte vi informationsmateriale og besvarede spørgsmål fra gæsterne.

I 2016 har Forbruger Europa...

...samarbejdet om kommunikation i Norden

Til workshops i Karlstad og Helsinki drøftede vi Forbruger Europa netværkets kommunikationsindsats med vores kolleger fra Sverige, Norge og Finland. Vi planlagde også en fælles nordisk kommunikationskampagne, der fokuserede på de problemer, forbrugere oplever med prøvepakker, som viser sig at være abonnementsfælder. Hver enkelt nordisk kontor leverede klagestatistik om problemets omfang, og vi offentliggjorde en fælles pressemeddelelse, tjeklister med gode råd og casehistorier fra de respektive lande. Indsatsen resulterede i en god mediedækning i hele Norden.

...postet opslag på SoMe og udsendt nyheder

Ultimo 2016 lancerede vi vores egen Facebookside, der fik mere end 1100 følgere på en måned. Vi har også været aktive på Twitter, og vi har delt vores viden med forbrugere gennem 20 nyhedsbreve, så de forhåbentligt er blevet lidt bedre til at navigere, når de handler og rejser i EU.

...taget pulsen på det digitale indre marked

Europa-Kommissionen er ved at lave et fitness-tjek af EU's forbrugerlove, så lovene i højere grad matcher den digitale udvikling og tager hånd om de aktuelle udfordringer, som forbrugere og erhvervsdrivende møder. Vi har bidraget til dette arbejde ved at give kommissionen indblik i de brancher og forretningsområder, hvor vi erfarer en problematisk handelspraksis. Vi har desuden leveret konkrete data fra vores klagesager.

...været på turné hos EU-biblioteker

Forbrugerjurist Christel Pedersen fra Forbruger Europa besøger Roskilde Bibliotek.

Kend dine rettigheder

ROSKILDE: Flere og flere handler på nettet på tværs af landegrænser eller lejer bil i andre europæiske lande.
For det meste går det godt,

Forbruger Europa arrangerede fire events om forbrugerrettigheder på de danske EU-biblioteker rundt i landet. Ideen opstod sammen med Europe Direct, da vi mødtes i februar til Europa-Kommissionens netværkskonference i Odense, hvor vi var inviteret til at holde et oplæg om Forbruger Europa over for andre EU-interessenter.

...netværket mod kopivarer

Ministeriernes netværk mod piratkopiering og varemærkeforfalskning deltager Forbruger Europa aktivt i. På Anti-Piratkopieringsdag i 2016 deltog vi sammen med 11 andre myndigheder i en kampagne målrettet forbrugere, som en del af dette netværkssamarbejde. Flyers om risikoen ved at købe kopivarer blev uddelt til morgenrejsende på kollektive trafikknudepunkter i hovedstadsområdet. Erhvervs- og Vækstministerens kernebudskaber blev citeret i flere medier, som et resultat af kampagnens pressearbejde.

Tal fra 2016

119 %

flere henvendelser end året før til vores hotline. I alt 2220 henvendelser på chat, telefon og mail. Forbrugerne stillede oftest spørgsmål om flyrejser, billeje, køb af elektronik og sportsudstyr samt ferier og kulturelle oplevelser

66.376

besøg på vores websites
forbrugereuropa.dk
flyregler.dk
consumereurope.dk

Forbruger Europa var omtalt i

610

mediehistorier

942

klagesager

21 %

flere end året før

Vores kerneområder er forbruger-vejledning, klagesagsbehandling, kommunikation og netværksarbejde

Medfinansieret af
Den Europæiske Union