



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN 2016

- VI ARBEJDER FOR VÆKST OG HØJ FORBRUGERVELFÆRD



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN



Et Danmark i vækst kræver velfungerende markeder med god adgang til at deltage i international handel og arbejdsdeling. På velfungerende markeder konkurrerer virksomhederne effektivt på alle parametre, og forbrugerne vælger let og trygt de varer og ydelser, der er til størst gavn for dem.

Effektiv konkurrence styrker også virksomhedernes tilskyndelse til at udvikle nye produkter og til at bruge ressourcerne effektivt - til gavn for samfundsøkonomien i almindelighed og alle os forbrugere i særdeleshed.

Jeg tiltrådte som direktør for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ved indgangen til 2016 og sagde stolt ja til jobbet, netop fordi vi arbejder for en god sag.

Arbejdet er godt i gang. Listen over resultater, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har opnået i 2015, taler sit eget tydelige sprog, og vi glæder os til at fortsætte indsatsen i 2016. Det gælder bl.a. arbejdet med den nye udbudslov, det nye konkurrenceråd og det nye forbrugerklagesystem.

Jeg ser også frem til arbejdet med at fastlægge den nye strategi for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Den nuværende, "Tydelig effekt i markederne 2013-2016" udløber i år, så vi skal sætte nye og ambitiøse mål for os selv.

Jakob Hald*Direktør i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen*

Vi arbejder for velfungerende markeder

Konkurrence og Forbrugerstyrelsen arbejder for at skabe mere velfungerende markeder, som kan stimulere vækst og innovation til gavn for hele det danske samfund. Vi arbejder for at sikre gode forbrugerforhold, og at vi som forbrugere er aktive i vores forbrugsbeslutninger.

Vi har fokus på, at vores samspil med omverdenen skal skabe værdi for os selv og for andre. Vores fokus er helhedsorienteret og forankret i grundig analyse og høj faglighed. Vi gør os umage for at have gode relationer med vores samarbejdspartnere, som bygger på gensidig respekt.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er en del af Erhvervs- og Vækstministeriet. Vi laver blandt andet lovforberedende arbejde og ministerbetjening på det konkurrence- og forbruger-politiske område.

Vi vejleder om den nye udbudslov og arbejder med konkurrenceudsættelse af de offentlige opgaver. Desuden bidrager vi til udvikling af ny politik og regulering typisk med afsæt i større analyser af markedsforholdene.

På en række områder er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen politisk uafhængig. Sammen med Konkurrencerådet udgør styrelsen en samlet tilsynsmyndighed, som håndhæver konkurrencelovgivningen. Vi opsporer og griber ind over for overtrædelser af konkurrenceloven herunder karteller. Vi godkender større fusioner samt informerer og vejleder virksomheder om konkurrencereglerne. Desuden laver vi større analyser af markedsforholdene, med henblik på at skabe mere velfungerende markeder.

Vi medierer i klagesager mellem forbrugere og erhvervsdrivende, og vi er sekretariat for Forbrugerklagenævnet, der afgør klagesager om køb af varer og tjenesteydelser, hvis det ikke lykkes at finde en mindelig aftale. Vi informerer om forbrugerspørgsmål generelt, og så er vi hjemsted for forbrugernes europæiske klageportal.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet, Stormrådet, Ankenævnet på Energiområdet, Ankenævnet for Bedemandsbranchen og Ankenævnet for Finansieringsselskaber. Sammen med Konkurrencerådet udgør Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen en selvstændig konkurrencemyndighed. Vi er også sekretariat for Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med markedsføringsloven og en række forbrugerbeskyttelsesregler. Og vi huser Forbruger Europa, der hjælper forbrugere med klagesager i EU-lande, og Forsyningssekretariatet, der har fokus på at effektivisere vandsektoren i Danmark.

2016 – mål og planer

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.

I 2016 vil vi have særligt fokus på følgende områder:

- Vi vil arbejde på at opspore og afsløre karteller indenfor alle brancher. Desuden vil særligt bygge- og anlægsbranchen, IT-service, forsikringsmarkedet og distributører være i centrum for styrelsens opmærksomhed.
- I vores analyser vil vi blandt andet kortlægge konkurrencen på grossistmarkedet for medicin og afdække omfanget og karakteren af offentlige aktiviteter på kommercielle markeder. Desuden vil vi analysere betalingskortområdet med særligt fokus på forbrugeradfærd, konkurrence og regulering. Endelig har vi påbegyndt en analyse af konkurrenceforholdene på realkreditmarkedet.
- Vi vil overveje de anbefalinger, som OECD gav i sin analyse af de danske konkurrenceregler. Blandt andet anbefalede OECD, at det undersøges, om der er behov for at gennemføre ændringer i lovgivningen.
- Vi vil analysere, hvilket potentiale der er i at gøre forbrugerne mere aktive, og vi vil undersøge, hvad vi opnår ved at udnytte de muligheder - og imødegå de udfordringer - som blandt andet den teknologiske udvikling og digitaliseringen giver forbrugerne. Analysen skal danne grundlag for fremtidige initiativer på forbrugerområdet.
- Det er år ét for udbudsloven, som trådte i kraft 1. januar 2016, og nu er det op til de offentlige indkøbere at bruge de muligheder, den giver. Vi vil løbende levere en omfattende vejledningsindsats blandt andet via hjemmesiden bedreudbud.dk.
- Vi vil bygge videre på vores gode erfaringer med at mægle mellem virksomheder og forbrugere, når en handel er gået skævt.
- Vi vil efter en landsretsdom genoptage sagsbehandlingen af 833 flysager, som har været sat i bero siden 2012. Forbrugerne får dermed afsluttet deres sag om erstatning for deres rejse.



-
- Vi er sekretariat for Markedsføringslovsudvalget, der skal aflevere sine anbefalinger og et udkast til en ny markedsføringslov med bemærkninger til erhvervs- og vækstministeren i juni 2016. Et nyt lovforslag ventes fremsat til oktober.
 - Forbruger Europa vil fremover formidle retningslinjerne om et fælles europæisk klagesystem på nettet, hvor 28 danske klageorganer tilknyttes.
 - Sekretariatet for Stormrådet vil bidrage til at færdiggøre et udvalgsarbejde om oversvømmelsesordningens og stormfaldsordningens fremtid samt den politiske opfølgning på udvalgets anbefalinger.
 - Den nye økonomiske regulering af vand og spildevandsselskaberne træder i kraft, og er en vigtig opgave for os at få implementeret den nye regulering i de prislofter, der fastsættes i 2016.
 - 2016 bliver året, hvor Center for Klageløsning som led i Regeringens flytning af statslige arbejdspladser rykker til Viborg. Vi forventer, at flytningen er afsluttet inden årets udgang.
 - Vi vil fortsat være aktive på de sociale medier med tweets om aktuelle emner fra vores talpersoner, daglige opdateringer af den offentlige forbrugerportals facebookprofil samt generelt nyt om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virke på LinkedIn.
 - Vi planlægger at udarbejde en ny strategi for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2016, da vores hidtidige strategi, "Tydelig effekt i markederne 2013-2016", udløber.
-

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2015

Vi har i 2015 leveret en række resultater, der har bidraget til at skabe vækst, højere forbruger-velfærd og mere velfungerende markeder.

I 2015 har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejdet analyser og truffet afgørelser i sager på mange forskellige områder. Det gælder blandt andet flyrejser, landbrug, børn og unges brug af sociale medier og det finansielle område. Vi har især brugt kræfter og ressourcer på de områder, hvor vi forventer, at det giver stor effekt i samfundet, og hvor det understøtter vores arbejde for velfungerende markeder.

Vi hjælper forbrugerne og har:

- implementeret et nyt offentligt forbrugerklagesystem, der blandt andet omfatter mægling mellem kunden og den erhvervsdrivende. Forbrugernes klageadgang er udvidet med 45 nye områder. Det ventes, at det nye system gør det nemt, hurtigt og billigt for forbrugerne at få behandlet deres klage.
- haft fokus på information til forbrugerne med løbende offentliggørelser af relevante temaer og daglige opdateringer af den offentlige forbrugerportals facebookprofil. Blandt andet har der været fokus på, hvor aktive forbrugerne reelt er på 13 udvalgte markeder.
- gennemført flere kampagner rettet mod børn og unge. Kampagnen Social Star, som lærer børn og unge om skjult reklame på sociale medier, og som folkeskolerne nu anvender i undervisningen. Kampagnen Sort i '16, som skal gøre det let for unge at få styr på deres økonomi, og en kampagne, der skal lære unge om sikker handel på nettet.
- fejret 10 års jubilæum for Forbruger Europa, der vejleder forbrugere om deres rettigheder og hjælper, hvis der opstår et problem med en sælger i et andet EU-land. Forbruger Europa har styrket sin forbrugerinformation på det europæiske område yderligere med bl.a. en chatfunktion og et bedre nyhedsflow.
- gennemført kartelkampagnen #ikkeimithus i Midtjylland, hvor godt 100 firmaer sagde nej til karteller og optrådte i annoncer og artikler i de lokale medier, og hvor de med streamers på knap 1.500 biler tog afstand fra ulovlig karteldannelse.
- svarede på 24.370 henvendelser og fik 1.101 spørgsmål på forbrugerhotlinen. 1.860.865 valgte at søge råd og vejledning på hjemmesiden forbrug.dk.





Forbrugerhotlinen har i 2015
besvaret 13.285 henvendelser
på chatten og 11.085 telefon-
opkald.

87%

tilkendegiver, at de har fået et
brugbart svar i chatten.

Vi arbejder for bedre konkurrence- og forbrugerforhold og har:

- udarbejdet fem konkurrence- og forbrugeranalyser. De omhandler forbrugernes problemer med kviklån, frit valg af tv-pakker i boligforeninger, konkurrencesituationen omkring foreningsfitness og centraliserede offentlige indkøb. Hertil en analyse af forbrugernes adfærd på 13 konkrete markeder blandt andet forsikringer, autoværksteder, babyudstyr, mobil-abonnementer og pakkerejser.
- etableret det nye Konkurrenceråd, som tiltrådte 1. juli 2015. Rådet består nu af syv medlemmer, som er udpeget af erhvervs- og vækstministeren. Tidligere havde rådet 18 medlemmer, hvoraf de ni var indstillet af erhvervs- og interesseorganisationer.
- udarbejdet en vejledning om compliance, der skal gøre det lettere for virksomhederne at overholde konkurrencereglerne i praksis ved at hjælpe med at identificere forskellige faldgruber.
- implementeret en social mediestrategi, så Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i dag er aktiv med- og modspiller på Twitter, Facebook og LinkedIn med det formål at fremme velfungerende markeder.
- modtaget OECD's analyse af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens arbejde og effekt.

Vi hindrer skadelige fusioner og har:

- behandlet 41 fusionssager. To af fusionerne kunne først godkendes efter, at virksomhederne havde afgivet tilsagn, så fusionerne ikke ville begrænse konkurrencen betydeligt. De resterende 39 fusioner blev godkendt, som de var.
- behandlet fusionen af slagterierne Danish Crown og Tican, som dog aldrig blev gennemført.
- assisteret EU-Kommissionen i behandlingen af fusionsplanerne mellem Telia og Telenor.

Vi griber ind, når konkurrencen begrænses og har:

- grebet ind overfor konkurrencebegrænsende aftaler i to sager. Den ene på markedet for vejmarkeringer og den anden på markedet for tilstandsrapporter, elinstallationsrapporter og energimærker.
- påpeget over for sundhedsministeren, at den nuværende lovgivning for speciallæger begrænser konkurrencen på sundhedsområdet.
- bistået SØIK i en af danmarkshistoriens største kartelsager, sagskomplekset mod de storkøbenhavnske byggekarteller. Ved årsskiftet var der idømt eller vedtaget 22 bøder til virksomheder i sagen og 20 bøder til ledende medarbejdere. Sagen er endnu ikke afsluttet.

Vi laver lovforberedende arbejde og har:

- påbegyndt arbejdet med en ny markedsføringslov i Markedsføringslovsudvalget, som vi er sekretariat for og har formandskabet i.
- udarbejdet ny forbrugerklagelov, ”lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager”, som trådte i kraft den 1. oktober 2015. Loven betyder, at det offentlige forbrugerklagesystem giver forbrugerne adgang til hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling. Loven sætter også rammerne for de private ankenævn. Herudover har vi udarbejdet bekendtgørelser om Forbrugerklagenævnet og de private ankenævn.
- udarbejdet lovforslag til ændring af lov om en rejsegarantifond. Ændringen betyder, at alle flyselskaber skal betale to kroner per afrejsende fra en dansk lufthavn. Pengene bliver brugt til at opbygge en fond, der skal sikre, at passagerer kan komme hjem igen, hvis deres flyselskab går konkurs.
- har betjent erhvervs- og vækstministeren i ca. 450 sager inden for konkurrence- og forbrugerforhold i 2015. Sagerne har blandt andet været svar på borgerhenvendelser, taleskrivning, udarbejdelse af notater, samrådsmateriale og besvarelse af folketingsspørgsmål.

Vi arbejder for bedre udbud og har:

- lavet lovforberedende arbejde op til vedtagelsen af Danmarks første udbudslov. Herefter har vi bistået ved implementeringen af loven samt vejledt om mulighederne i den. Derudover har vi implementeret forsyningsvirksomhedsdirektivet og koncessionsdirektivet via bekendtgørelser.
- udgivet to analyser fra Rådet for Offentlig-Privat Samarbejde, ROPS, under temaerne *"nye områder for offentlig-privat samarbejde"* og *"nye samarbejdsformer i det offentlig-privat samarbejde"*. Analyserne har blandt andet belyst erfaringer med udbud af regionale sundhedsydelser, og hvad der skaber incitamenter i længerevarende kontrakter.
- offentliggjort analysen Økonomisk fordelagtighed ved offentlig-private partnerskaber (OPP). Analysen blev udarbejdet af en tværministeriel arbejdsgruppe. Som en del af analysen blev der udviklet et værktøj med 13 overvejelser, som offentlige ordregivere kan gøre sig, når de overvejer at organisere et projekt som OPP.
- udarbejdet kampagnesitet bedreudbud.dk i samarbejde med en række partnere. Partnerskabet blev skudt i gang med en fælles workshop for partnerne i august. Udvikling af kampagneelementer og brugertest af kampagnesitet foregik i tæt samarbejde med partnerne i løbet af efteråret 2015.
- vundet Foreningen af Offentlige Indkøbere, IKA's, Dialogpris 2015. I motiveringen stod, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen "har lavet vejledninger og udtalelser, der har mindsket den usikkerhed, der har været om lovligheden af at indgå i dialog i forbindelse med udbud."

Vi står klar ved oversvømmelser og har:

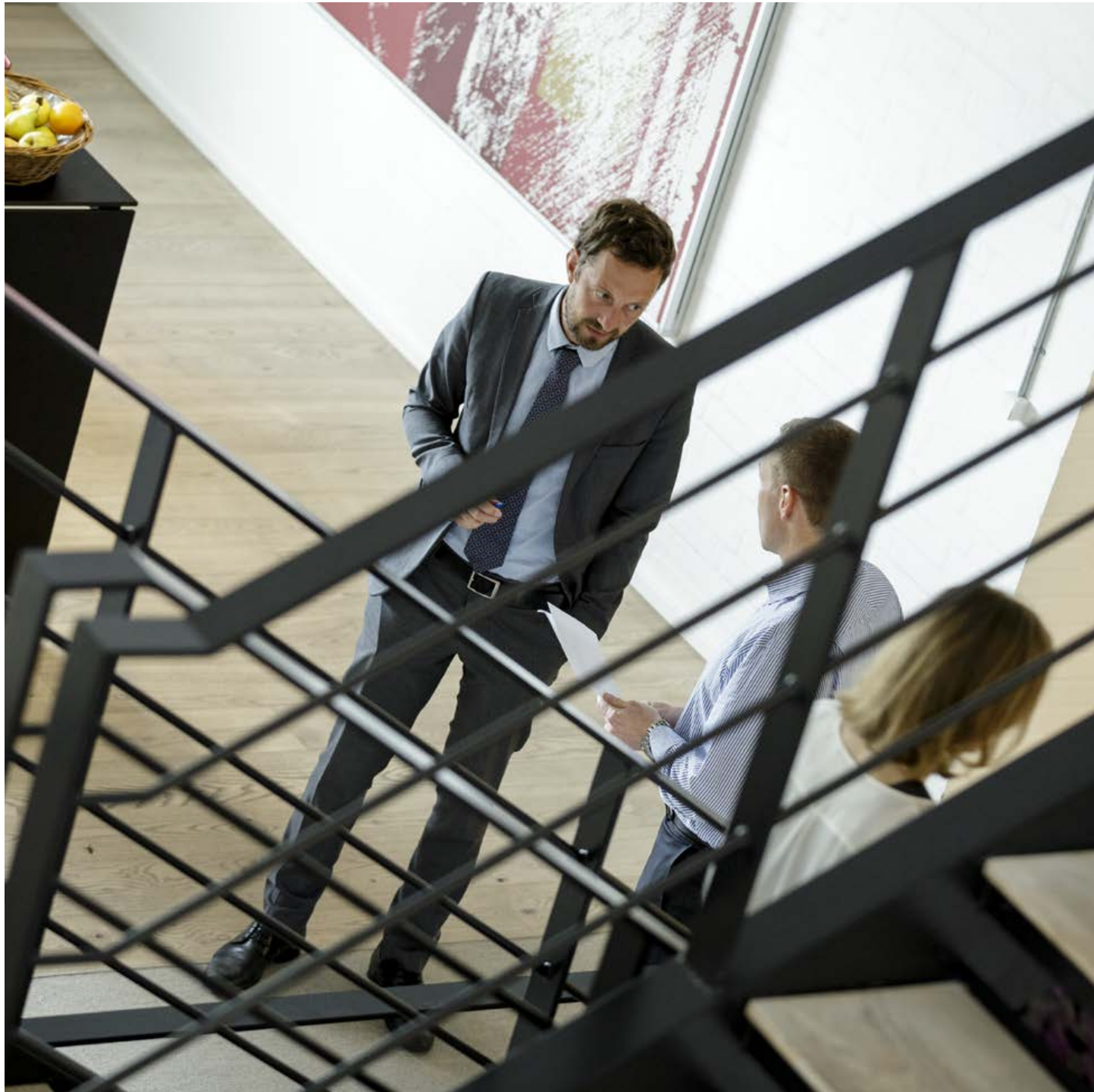
- vejledt forbrugere og forsikringsselskaber om stormflodsordningen. Vi har behandlet 123 oversvømmelsessager samt 141 klager over forsikringsselskabers afgørelser i stormflodsager for stormen i 2013.
- udarbejdet en beredskabs- og kommunikationsplan i et tæt samarbejde mellem sekretariatet for Stormrådet, de private ankenævn og forsikringsselskaberne. Den skal gøre det hurtigere og lettere at orientere dem, der bliver ramt af oversvømmelser om, hvad de skal gøre ved en stormflodshændelse.

**Vi arbejder for en mere effektiv vandsektor og har:**

- stillet effektiviseringskrav til vandselskaberne for yderligere 126 millioner kroner. Siden 2011 er der i alt stillet effektiviseringskrav på mere end en milliard kroner til vandselskaberne, som giver lavere priser til gavn for forbrugere og erhvervsliv.
- udviklet en ny model, der skal bruges til at benchmarke forsyningselskaberne, og som vil ligge færdig i løbet af 2016.

Vi har styrket vores kompetencer og har:

- udarbejdet kompetence- og talentudviklingspolitik for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens medarbejdere. Der er gennemført en række udviklingsaktiviteter, herunder et forløb for talentfulde fuldmægtige.
- etableret Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens alumninetværk med løbende arrangementer.



Godt samspil

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.

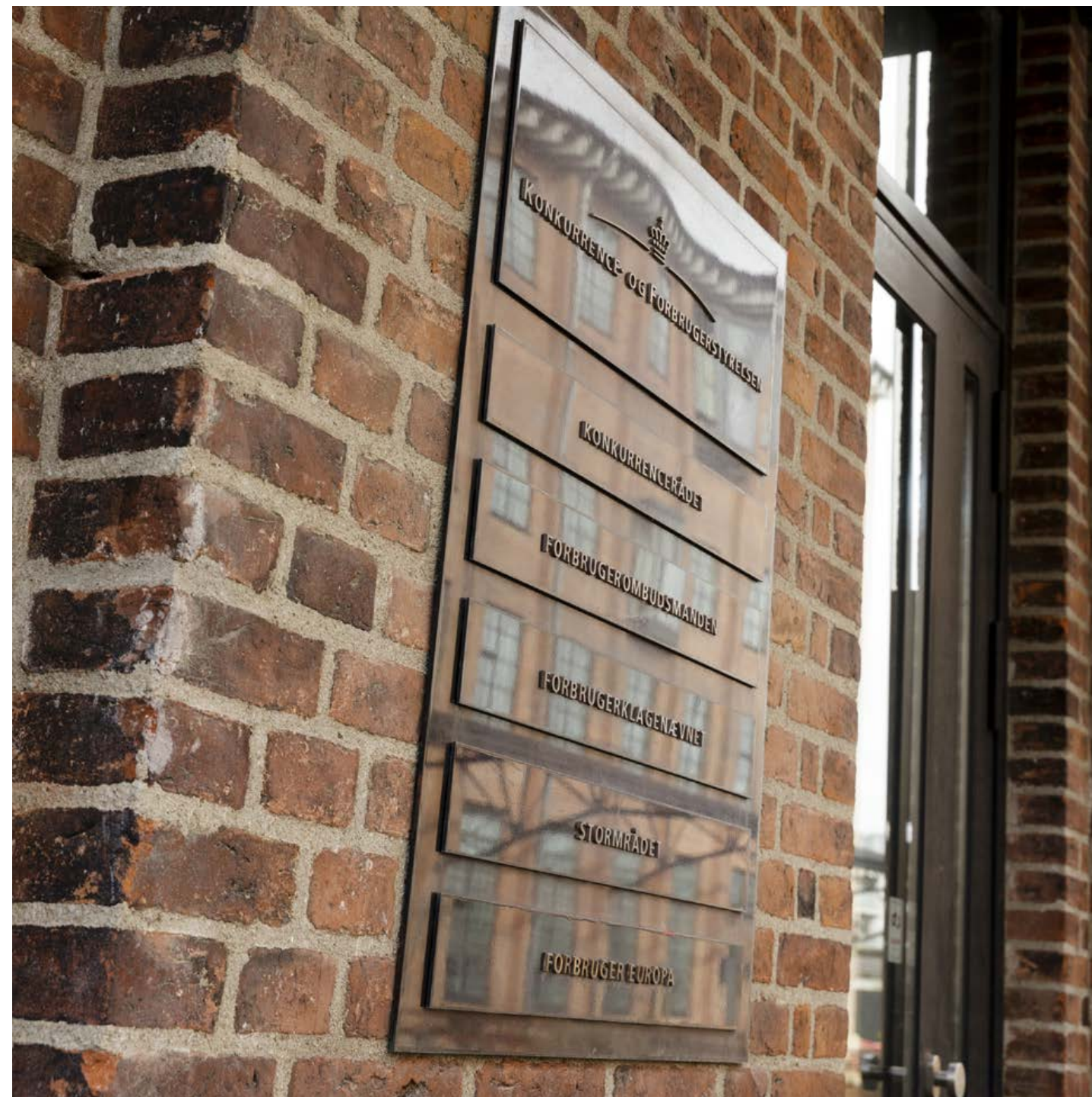
Vi har for alvor slået ørerne ud på de sociale medier. For at få input fra interessenter, erhvervsliv, presse og borgere. Og for at kunne bidrage med vores viden og deltage mere aktivt i den aktuelle nyhedsstrøm og debat om, hvordan de danske markeder bliver mere velfungerende fremover.

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 samarbejdspartnere og eksperter samt store og små analyser.

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

Konkurrence- og
Forbrugerstyrelsen
har **282**
medarbejdere



April 2016
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



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN