

Forbrugerrådets bidrag til Produktivitetskommissionens arbejde

Forbrugerrådet har som sit formål at fremme et bæredygtigt og socialt ansvarligt forbrug og velfungerende markeder. Disse forhold er også afgørende for, at vi får en ønskelig produktivitetsudvikling i Danmark.

Vi kan med afsæt heri pege på tre politikområder, hvor produktiviteten i samfundsøkonomien kan understøttes: Aktive forbrugere, forbrugerinvolvering i en bæredygtig udvikling og forbrugerdrevet innovation.

Aktive forbrugere

Professor Peter Mølgaard, CBS, kortlagde i rapporten "Aktive Forbrugere og økonomisk performance"¹, udarbejdet i 2011 for Forbrugerrådet og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen den tilgængelige viden om sammenhængen mellem konkurrence- og forbrugerpolitik og produktivitet, vækst og velfærd.

Udgangspunktet var det forhold, at aktive forbrugere er en forudsætning for at få konkurrencen på markedet til at fungere, så varerne bliver billigere og/eller bedre. Hvis forbrugerne ikke reagerer på pris og kvalitet, er der ikke megen grund til, at leverandørerne skulle lægge sig i selen for at levere varer med et rimeligt forhold mellem pris og kvalitet.

Studiet konkluderede, at forbrugerne kan have stor indflydelse på pris og kvalitet – og dermed på produktiviteten - hvis de får mulighed for at gøre den gældende. Det forudsætter, at forbrugernes søgeomkostninger og skifteomkostninger minimeres og at misbruget af forbrugernes begrænsede rationalitet begrænses. Det skal være let for forbrugerne at søge og finde de bedste tilbud og tilsvarende let og billigt at skifte leverandør, hvis man finder et bedre tilbud. Der peges her på tre overordnede sæt af virkemidler til at nå disse forhold:

- Informationsindsamling og forbedre sammenligningsmuligheder om pris og kvalitet
- Hjælp til at foretage oplyste valg i købsøjeblikket
- Hjælp til leverandørskift

¹ [Taenk.dk/sites/taenk.dk/files/aktive_forbrugere_og_oekonomisk_performance_15062011.pdf](http://taenk.dk/sites/taenk.dk/files/aktive_forbrugere_og_oekonomisk_performance_15062011.pdf).

Forbrugerrådet kan bl.a. pege på følgende eksempler på en aktiv forbrugerpolitik, der i forlængelse af disse observationer vil kunne fremme konkurrencen og dermed produktiviteten:

1. Forbedrede prissammenligningsportaler. Forbrugerombudsmandens igangværende forhandlinger om retningslinjer for disse portaler er et skridt i den rigtige retning. Desuden kan det overvejes, om en forankring af portalerne på centrale felter – fx el og teleområderne – med fordel kunne lægges hos neutrale aktører, snarere end i branchen selv.
2. Krav om at virksomheder altid tilbyder en gebyrfri betalingsform. I modsat fald sløres den reelle pris på produkterne.
3. ÅOP på alle finansielle produkter, herunder også investeringer.
4. Forbedret kontrol med mærkningsordninger, så man sikrer, at de ikke er vildledende markedsføring.
5. Indføre generel fortrydelsesret i fysisk handel, transport og kultur.
6. Korte bindingsperioder.
7. Man bør kunne beholde kontonummeret ved bankskift.
8. På forsikringsområdet bør opsigelsesgebyrerne fjernes eller sænkes og opsigelsesperioderne bør forkortes.
9. Det bør være lettere for virksomheder på fx el- og teleområdet at få adgang til informationer om forbrugerne, der kan muliggøre, at de kan fremsætte tilbud, der bygger på forbrugernes faktiske forbrugsmønstre. Det er dog vigtigt, at det sker på en måde, der forbliver under forbrugernes kontrol.
10. Forbrugerbeskyttelsesreglerne bør håndhæves mere effektivt, sådan at brodne kar bliver straffede.

Forbrugerinvolvering i en bæredygtig udvikling

Skal en produktivetsstrategi være fremtidssikret, ligger det i sagens natur, at den skal sigte mod at fremme en bæredygtig udvikling, såvel økonomisk som miljømæssigt og m.h.t. social ansvarlighed. Bæredygtig udvikling bør således ikke betragtes som en økonomisk belastning, men tværtimod som et begreb for en langtidssikret produktivetsudvikling.

I den forbindelse er det vigtigt, at en sådan udvikling fremmes på en måde, der involverer forbrugerne. Bæredygtig udvikling forudsætter et bæredygtigt forbrugsmønster. En politik, der bygger på denne tankegang, kan bl.a. indeholde følgende elementer:

1. De bæredygtige forbrugsvalg skal være de lette valg. Det kan især ske ved at få ændret prisrelationerne, bl.a. gennem en aktiv afgiftspolitik, således at de bæredygtigt producerede produkter ikke er de dyreste.
2. Forbrugerne skal modtage klar og letforståelig information om produkternes miljø- og klimabelastning, sådan at forbrugsvalgene sker på et veloplyst grundlag.
3. Skærpede krav virksomheders samfundsansvar, fx i form af at gøre dele af ISO-normen for CSR obligatorisk for virksomhederne. Herved kan forbrugerne være sikre på, at de kan foretage deres forbrugsvalg med god samvittighed.

Forbrugerdrevet innovation

Forbløffende mange virksomheder afprøver alene succes af deres produkter ved at se, hvordan de klarer sig på markedet. En mere systematisk inddragelse af forbrugerne i selve innovationsprocessen ville kunne styrke produktudviklingen. Nogle virksomheder er blevet gode til at udnytte de sociale medier til at sikre systematisk brugerfeedback og dialog med forbrugerne, men denne praksis burde udfoldes langt bredere.

Men også på brancheniveau kan der arbejdes mere systematisk hermed. Fx har Forbrugerrådet i samarbejde med Dansk Energi kortlagt hvilke årsager, der ligger bag den lave forbrugertillid til elmarkedet, der har vist sig i de årlige forbrugeredeğerelser. Arbejdet har resulteret i en række konkrete anbefalinger til forbedring af sektorens praksis. Specielt hvad angår smarte el-målere deltager Forbrugerrådet i et projekt, hvor vores opgave er at sikre, at de smarte målere indføres på en måde, der inddrager forbrugerperspektivet og dermed sikrer, at slutbrugerne kommer til at opleve målerne som et positivt tiltag, som de selv forholder sig aktivt til. Vi opfatter denne tilgang som afgørende for, at de smarte målere overhovedet kan komme til at fungere efter hensigten.

Tilsvarende har Forbrugerrådet beskrevet et projekt for den kollektive transport, hvor vi kunne foreslå opbygning af et større panel af pendlere, der kunne sikre hurtige og pålidelige tilbagemeldinger fra brugerne af bus og tog omkring rejseoplevelsen og dermed give basis for forbedringer.

Denne form for systematisk arbejde med brugerfeedback på brancheniveau ville kunne give positive bidrag til en brancheudvikling også for andre områder, og selvfølgelig især for de brancher, der har problemer med lav forbrugertillid – fx teleområdet.

Med venlig hilsen

Rasmus Kjeldahl
Direktør

Vagn Jelsøe
Afdelingschef