

FORBRUGERBESKYTTELSESFORANSTALTNINGER

EU's forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger har til formål at beskytte alle forbrugeres sundhed og sikkerhed samt økonomiske og retlige interesser, uanset hvor i EU de bor, rejser eller handler. Både fysiske transaktioner og e-handel er underlagt EU-lovgivning, som fastsætter bredt gældende regler såvel som bestemmelser for specifikke varegrupper, herunder lægemidler, genmodificerede organismer, tobaksvarer, kosmetik, legetøj og eksplosivstoffer til civil brug.

RETSGRUNDLAG

Artikel 4, stk. 2, litra a), samt artikel 12, 114 og 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde.

MÅL

Formålene er at sikre, at alle forbrugere, uanset hvor i EU de bor, rejser eller handler, er omfattet af et fælles, højt niveau af beskyttelse mod risici og trusler mod deres sikkerhed og økonomiske interesser, såvel som at sætte forbrugerne bedre i stand til at værne om deres egne interesser.

RESULTATER

A. Beskyttelse af forbrugernes sundhed og sikkerhed

1. Folkesundhed og tobak

Oplysninger om EU's foranstaltninger inden for folkesundhed og tobak findes i faktabladet om folkesundhed ([2.2.4](#)).

2. Fødevarer

Oplysninger om EU's foranstaltninger vedrørende fødevarer sikkerhed, herunder fødevarerhygiejne, dyresundhed, plantesundhed og forebyggelse af fødevarerforurening, findes i faktabladet om fødevarer sikkerhed ([2.2.6](#)).

3. Lægemidler

Oplysninger om EU's regler om sikkerheden og tilgængeligheden af lægemidler og medicinsk udstyr samt dets foranstaltninger til at sikre etisk gennemførelse af kliniske forsøg og bekæmpelse af antimikrobiel resistens findes i faktablad ([2.2.5](#)).

4. Produktsikkerhed i almindelighed og markedsovervågning

EU har et hurtigt varslingsystem, [Safety Gate](#), for farlige nonfoodprodukter. Dette system giver mulighed for hurtig udveksling af oplysninger mellem medlemsstaterne og Kommissionen og gør det muligt for forbrugerne at indberette nonfoodprodukter, der er købt på EU's indre marked online eller offline, og som udgør en risiko for forbrugernes sundhed og sikkerhed. Det blev oprettet ved [forordning \(EU\) 2023/988 om produktsikkerhed i almindelighed](#), som trådte i kraft i december 2024 og ajourførte tidligere regler for at imødegå udfordringerne i forbindelse med digitaliseringen og

den stigende mængde varer og produkter, der sælges online. Desuden ajourfører [direktiv \(EU\) 2024/2853 om produktansvar](#) EU's regler om produktansvar for bedre at tilpasse dem til udfordringerne i den digitale tidsalder; det skal gennemføres af medlemsstaterne senest i december 2026.

5. Sikkerhed ved kosmetiske produkter, eksplosivstoffer til civil brug og legetøj

[Forordning \(EF\) nr. 1223/2009](#), der trådte i kraft den 11. juli 2013, garanterer sikkerheden og en korrekt mærkning af kosmetiske produkter.

[Direktiv 2014/28/EU](#), [direktiv 2013/29/EU](#), [direktiv 2008/43/EF](#) og [beslutning 2004/388/EF](#) vedrører sikkerheden af eksplosivstoffer til civil brug, herunder fyrværkeri.

Sikkerhedskrav til legetøj er reguleret ved [legetøjsdirektivet](#) (direktiv 2009/48/EF), og Den Europæiske Standardiseringsorganisation håndterer relevante standarder. I forbindelse med Kommissionens evaluering af legetøjsdirektivet i 2020 blev der konstateret visse mangler med hensyn til mulige risici som følge af skadelige kemikalier, og det blev konkluderet, at mange slags legetøj, der ikke opfylder kravene, stadig sælges på EU-markedet.

Dette førte i 2023 til offentliggørelsen af et [forslag fra Kommissionen til en ny forordning om sikkerhedskrav til legetøj](#). Parlamentet [vedtog en holdning til fordel](#) for den foreslåede nye forordning om sikkerhedskrav til legetøj i marts 2024, og de interinstitutionelle forhandlinger er i øjeblikket i gang.

6. Kommunikation til en overkommelig pris for virksomheder og forbrugere

Oplysninger om EU's regelsæt for telekommunikation findes i faktabladet om kommunikation til en overkommelig pris for virksomheder og forbrugere ([2.1.8](#)).

B. Beskyttelse af forbrugernes økonomiske interesser

1. Informations-samfundstjenester, e-handel samt elektroniske og grænseoverskridende betalinger

[Direktiv 2000/31/EF](#) fastsatte regler for e-handelsudbydere i EU samt forskellige onlineaktiviteter. Det blev ajourført ved [forordningen om digitale tjenester](#) (forordning (EU) 2022/2065) fra oktober 2022. I februar 2025 offentliggjorde Kommissionen en [meddelelse om e-handel](#) for at tackle stigningen i import af varer af lav værdi til EU-markedet, som udgør en risiko for forbrugernes sundhed og sikkerhed og skaber udfordringer for miljøet, samtidig med at der skabes urimelige konkurrencevilkår for virksomhederne. Andre retsakter såsom [direktiv \(EU\) 2015/2366](#) om betalingstjenester og [forordning \(EU\) 2021/1230](#) sikrer lige gebyrer for grænseoverskridende betalinger i euro mellem medlemsstaterne.

EU forbød uberettiget geoblokering med vedtagelsen af [forordning \(EU\) 2018/302](#). Geoblokering er en diskriminerende praksis, der forhindrer onlinekunder i at købe produkter eller tjenesteydelser fra et websted i en anden medlemsstat, og som giver de erhvervsdrivende mulighed for at opdele markederne langs de nationale grænser og øge deres fortjeneste på bekostning af grænseoverskridende kunder.

2. TV uden grænser

[Direktivet om audiovisuelle medietjenester](#) (direktiv (EU) 2018/1808) fra 2018 moderniserede EU's ramme for audiovisuelle tjenester og ajourførte [direktiv](#)

[2010/13/EU](#) for at tackle udfordringerne i forbindelse med den digitale omstilling. Det fastlægger en lovramme for både traditionelle tv-selskaber og videodelingsplatforme med særlig vægt på at beskytte offentlighedens interesser gennem øget beskyttelse af mindreårige og bedre fremme af EU-indhold og -værker. Det regulerer reklamer for alkohol, tobak og lægemidler samt teleshopping og eksplicit indhold.

For yderligere oplysninger, se faktablad om politik på det audiovisuelle område og på medieområdet ([4.3.2](#)).

3. Fjernsalgsaftaler, aftaler indgået uden for fast forretningssted, salg af varer og garantier samt urimelige kontraktvilkår

[Direktiv 83/83/EU om forbrugerrettigheder](#) erstattede og ændrede ældre direktiver. Det styrker forbrugerrettighederne ved at fastsætte regler om levering af oplysninger, fortrydelsesret og aftalebestemmelser. [Direktiv \(EU\) 2023/2673](#) om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne indeholder specifikke bestemmelser om oplysninger forud for aftaleindgåelsen og fortrydelsesret i forbindelse med indgåelse af aftaler om finansielle tjenesteydelser. Det indfører nye foranstaltninger såsom "fortrydelsesknappen" og foranstaltninger mod mørke mønstre – praksis på onlinegrænseflader, der i væsentlig grad forvrider eller forringer forbrugernes mulighed for at træffe selvstændige og informerede valg eller beslutninger. Beskyttelse mod urimelige kontraktvilkår i aftaler indgået mellem erhvervsdrivende og forbrugere er sikret ved [Rådets direktiv 93/13/EØF](#).

4. Urimelig handelspraksis og sammenlignende og vildledende reklame

[Direktiv 2005/29/EF](#) omhandler virksomheders urimelige praksis over for forbrugerne, herunder vildledende aktiviteter og tvang. [Direktiv 2006/114/EF](#) regulerer vildledende og sammenlignende reklame. I 2012 foreslog Kommissionen [en revision af direktiv 2006/114/EF](#) for at afhjælpe mangler, hvilket førte til [direktiv \(EU\) 2019/2161](#), som moderniserede og forbedrede reglerne om forbrugerbeskyttelse.

5. Ansvar for defekte produkter og prisangivelse

EU's produktansvarsregler holder producenterne ansvarlige for skader forårsaget af defekte produkter. [Direktiv \(EU\) 2024/2853](#) om produktansvar ajourfører og tilpasser EU's regler om erstatningsansvar til nye teknologier og udfordringerne i moderne forsyningskæder. Det sikrer, at reglerne er egnede til enhver type produkt, herunder de nyeste teknologier såsom kunstig intelligens, og at forbrugerne har tre år til at indbringe erstatningskravet for en national domstol, selv om producenten ikke selv er etableret i EU.

[Direktiv 98/6/EF](#) fastlægger pligten til at angive salgs- og enhedspriser for at gøre det lettere at sammenligne produkter. [Direktiv \(EU\) 2019/771](#) ajourførte og erstattede tidligere regler om aftaler om salg af varer.

6. Forbrugercredit og realkredit

[Direktiv 2008/48/EF](#) standardiserer forbrugercreditoplysninger og giver forbrugerne en fortrydelsesfrist på 14 dage og mulighed for førtidig tilbagebetaling af kredit. Det ophæves i november 2026 og erstattes med [direktiv \(EU\) 2023/2225](#). Dette direktiv vil udvide anvendelsesområdet, strømline reklameoplysninger, forbedre præsentationen forud for aftaleindgåelsen, forbedre reglerne for vurdering af kreditværdighed og fremme formidlingen af finansiel viden og adgang til

gældsrådgivning i medlemsstaterne. [Direktiv 2014/17/EU](#) indeholder retningslinjer for forbrugerkreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse. Målet er at skabe et fælles realkreditmarked til gavn for forbrugerne og kræve høje professionelle standarder for långivere og kreditformidlere.

7. Pakkerejser, timeshareejendomme og korttidsudlejning af indkvartering

[Direktiv \(EU\) 2015/2302](#) om pakkerejser beskytter forbrugerne, når de bestiller pakkerejser eller sammensatte rejsearrangementer. Det giver vigtige rettigheder for forbrugere, der bestiller pakkerejser, herunder ret til refusion eller ret til at modtage bistand i tilfælde af rejsearrangørens insolvens. Med udbruddet af covid-19-pandemien blev disse rettigheder særlig relevante, og Kommissionen udstedte fortolkende retningslinjer for anvendelsen af direktivet. Desuden tog Kommissionen direktivet op til genovervejelse og [foreslog](#) i november 2023 en revision for at forbedre beskyttelsen af rejsende og for at forenkle og præcisere visse aspekter. [Direktiv 2008/122/EF](#) handler om timeshareaftaler og fastsætter klare aftaleoplysninger og en fortrydelsesfrist på 14 dage.

8. Transport

[Forordning \(EF\) nr. 261/2004](#) og [forordning \(EF\) nr. 2027/97](#) vedrører kompensation til luftfartspassagerer og luftfartsselskabers erstatningsansvar i tilfælde af ulykker (2.2.3). [Forordning \(EF\) nr. 80/2009](#) omhandler edb-reservationssystemer for lufttransport og sikrer lige deltagelse og informationsformidling. Den fastsætter også fælles kriterier for billetpriser og fragtrater. Ved [forordning \(EF\) nr. 300/2008](#) blev der fastsat normer for luftfartssikkerhed efter terrorangrebene den 11. september 2001.

9. Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-netværket) og portalen Your Europa

Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net) bistår forbrugerne i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner og samarbejder med europæiske netværk såsom netværket til bilæggelse af finansielle tvister (FIN-NET), SOLVIT (for offentlige myndigheders krænkelse af EU-borgeres eller virksomheders rettigheder i et andet EU-land) og Det Europæiske Retlige Netværk. Portalen [Your Europe](#) indeholder detaljerede forbrugeroplysninger om forskellige emner. Der blev opnået forbedringer med indførelsen af den fælles digitale portal ved [forordning \(EU\) 2018/1724](#).

10. Det indre marked for energi

Oplysninger om EU-foranstaltninger vedrørende det europæiske energimarked findes i faktabladet om det indre energimarked ([2.1.9](#)).

C. Beskyttelse af forbrugernes retlige interesser

1. Alternative tvistbilæggelsesprocedurer og onlinetvistbilæggelse

Alternative tvistbilæggelsesmekanismer tilbyder forbrugere og erhvervsdrivende udenretslige løsninger til at løse deres tvister gennem tredjeparter såsom mæglere. Forskellige EU-direktiver (f.eks. [direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet](#)) og -resolutioner (f.eks. [Rådets resolution af 25. maj 2000](#)) fastsætter principper for alternativ tvistbilæggelse (ATB), giver forbrugerne adgang til billigere og hurtigere retsmidler, indfører mulighed for

at få udstedt påbud mod grænseoverskridende overtrædelser af handelsmæssig art og giver mulighed for både online- og offlinetvistbilæggelse. Efter vedtagelsen af [forordning \(EU\) 2024/3228](#) vil den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse blive nedlagt den 20. juli 2025 for at bane vejen for et mere effektivt digitalt værktøj.

I oktober 2023 foreslog Kommissionen at ændre ATB-direktivet ([direktiv 2013/11/EU](#)) med henblik på at udvide dets anvendelsesområde, styrke ansvarsområderne for de ATB-instanser, der er etableret i medlemsstaterne, lette grænseoverskridende ATB-procedurer og øge forbrugernes bevidsthed. Parlamentet godkendte [Kommissionens forslag om at revidere direktiv 2013/11/EU](#), og der pågår i øjeblikket interinstitutionelle forhandlinger.

2. Det Europæiske Retlige Netværk på det civil- og handelsretlige område og nationale myndigheders forpligtelse til at samarbejde

Ved [beslutning 2001/470/EF](#) blev der oprettet et europæisk retligt netværk, der skal bistå borgerne i grænseoverskridende tvister, styrke det retlige samarbejde og tilvejebringe praktiske oplysninger. [Forordning \(EU\) 2017/2394](#) fastlægger en ramme for samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse. Den opretter et netværk af europæiske håndhævelsesmyndigheder, der i fællesskab kan håndtere overtrædelser af forbrugerreglerne, når den erhvervsdrivende og forbrugeren er etableret i forskellige lande.

3. Sager til varetagelse af forbrugernes kollektive interesser

[Direktiv 2014/104/EU](#) giver dem, der har lidt skade som følge af overtrædelser af konkurrencereglerne, mulighed for at kræve erstatning. [Direktiv \(EU\) 2020/1828](#) har til formål at sikre, at forbrugerne er i stand til at beskytte deres kollektive interesser i EU gennem gruppesøgsmål, dvs. sager anlagt af repræsentative organer/organisationer. Det udvider den tidligere ordning vedrørende påbud til at omfatte flere EU-instrumenter til varetagelse af kollektive forbrugerinteresser og fastsætter genopretningsmetoder.

EUROPA-PARLAMENTETS ROLLE

Parlamentet arbejder på at forbedre EU's forbrugerbeskyttelseslovgivning og sikre en balance mellem markeds- og forbrugerinteresser. Dette arbejde bygger på [den nye forbrugerdagsorden 2020-2025](#), [aftalen for forbrugerne](#) fra 2018, [den europæiske grønne pagt](#) og [handlingsplanen for den cirkulære økonomi](#). De europæiske forbrugere drager fordel af foranstaltninger, der styrker EU's indre marked, navnlig initiativet vedrørende det digitale indre marked. Dette omfatter forordninger om roamingtakster, internetkonnektivitet, portabilitet af onlineindhold, grænseoverskridende pakkelevering, generel databeskyttelse og geoblokering, [direktiv \(EU\) 2018/1972](#) om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation og fri udveksling af andre data end personoplysninger og [direktiv \(EU\) 2019/790](#) om ophavsret på det digitale indre marked.

I en [beslutning fra november 2020 om håndtering af produktsikkerhed i det indre marked](#) slog Parlamentet til lyd for en ajourføring af EU's regler om produktsikkerhed i almindelighed for at sikre, at markedsovervågningsreglerne er relevante for både

offline- og onlineprodukter, og for at tackle udfordringerne i forbindelse med nye teknologier såsom kunstig intelligens og robotteknologi. Et studie fra 2022 om [nye teknologier og nye digitale løsninger til forbedret produktsikkerhed på det indre marked](#), som Parlamentets Udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO) havde anmodet om, fremhævede behovet for reviderede regler om produktsikkerhed i almindelighed for at tage højde for disse fremspirende teknologier.

Yderligere forskning har gennemgået forskellige aspekter af forbrugerbeskyttelse. Et studie fra oktober 2020 om ["loot boxes" i onlinespil og deres indvirkning på forbrugerne, navnlig unge forbrugere](#), som IMCO havde anmodet om, omhandlede "loot boxes" i videospil og deres potentiale til at fungere som indfaldsport til gambling, navnlig blandt unge. I januar 2023 vedtog Parlamentet [en beslutning om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med onlinevideospil](#).

I januar 2021 præciserede en IMCO-briefing om [refusion og kompensation i tilfælde af aflysning eller forsinkelse af transport: rettigheder og deres håndhævelse](#) forbrugerrettighederne under EU-retten i tilfælde af aflysning af transport, navnlig med henvisning til covid-19-pandemien. Et andet studie om [onlinereklamer: indvirkningen af målrettet reklame på annoncører, markedsadgang og forbrugernes valgmuligheder](#), som IMCO havde anmodet om, bemærkede fordelene ved personligt tilpassede reklamer, men påpegede også problemer med hensyn til gennemsigtighed, målretning mod sårbare forbrugere og mørke mønstre, der kan manipulere forbrugernes beslutninger. IMCO afholdt en offentlig høring i marts 2022 for at imødegå [risikoen for mørke mønstre for forbrugerne](#). I december 2023 vedtog Parlamentet [en beslutning om afhængighedsskabende design af onlinetjenester og forbrugerbeskyttelse i EU's indre marked](#).

Den 28. oktober 2021 afholdt IMCO en [offentlig høring om to forskellige kvaliteter af produkter i det indre marked](#). Ekspertter fra forbruger- og erhvervsorganisationer redegjorde for de problemer, som skjult kvalitetsvariation – dvs. salg af produkter med samme mærkning, men med forskelligt indhold i forskellige medlemsstater – har skabt for både forbrugere og brancher, eksempelvis hvad angår forbrugerinformation om varernes forskellighed. De drøftede desuden, hvordan man kan øge forbrugerens kendskab til problemet.

I februar 2022 vedtog Parlamentet [en beslutning om gennemførelsen af legetøjsdirektivet](#), hvori det opfordrede til en revision for at sikre, at kun sikkert legetøj sælges på EU-markedet.

Med hensyn til urimelig praksis afholdt IMCO i april 2022 en offentlig høring [om opretholdelse af forbrugerrettigheder i forbindelse med handel uden for EU](#) med det formål at kortlægge, hvilke udfordringer forbrugerne møder, når de køber varer fra lande uden for EU.

I februar 2022 undersøgte et studie, som IMCO havde anmodet om, [influencerens indvirkning på reklamepraksis og forbrugerbeskyttelse i det indre marked](#) og fremhævede bekymringer med hensyn til vildledende indhold og fremme af usikre produkter i den hurtigt voksende influencermarketingindustri. Forordningen om digitale tjenester og [forordningen om digitale markeder](#) har til formål at øge gennemsigtigheden og regulere onlineplatformenes rolle som gatekeepere, hvilket er helt afgørende for influencerens aktiviteter. Et studie fra september 2022 om

[forbrugerbeskyttelse i forbindelse med kassekreditter og overtræk](#), som IMCO havde anmodet om, analyserede kassekreditter i EU og afslørede betydelige rentevariationer mellem medlemsstaterne. Forfatterne slog til lyd for strengere og mere retfærdige regler, især hvor rentesatserne er højest.

I november 2022 blev der offentliggjort et studie, som IMCO havde anmodet om, og som undersøgte den stadig mere udbredte praksis med [personaliseret prissætning](#), hvor priserne tilpasses de enkelte forbrugere på grundlag af dataanalyser og ofte uden deres fulde kendskab. Denne strategi kan maksimere sælgernes fortjeneste ved at udnytte forbrugernes vilje til at betale og rejser en række spørgsmål vedrørende etik, gennemsigtighed og retfærdighed. I øjeblikket tillader EU-retten personaliseret prissætning, medmindre den er i strid med lovgivningen om bekæmpelse af forskelsbehandling. EU-direktiver, f.eks. [direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder](#), kræver, at der fremlægges visse oplysninger om personaliseret prissætning, men disse anses for at være utilstrækkelige. De vigtigste anbefalinger omfatter udvidelse af oplysningskravene, forbud mod priser over en "normal" pris for varer og tjenesteydelser og omvendt bevisbyrde.

For at sikre, at forordningen om digitale tjenester anvendes effektivt, mødtes [IMCO i december 2024 med repræsentanter fra TikTok](#) for at kontrollere platformens overholdelse, og i marts 2025 var IMCO vært for en offentlig høring [om håndhævelse og gennemførelse af forordningen om digitale tjenester](#).

For at vurdere onlineprodukters overensstemmelse med EU's sikkerhedslovgivning og undersøge, hvordan fair konkurrence, håndhævelse og produktsikkerhedsforanstaltninger kan styrkes, var IMCO i februar 2025 vært for en [offentlig høring om produktsikkerhed i det indre marked](#) med fokus på e-handel og import fra lande uden for EU. Dette førte til vedtagelsen af en [beslutning i juli 2025](#), hvori Europa-Parlamentet opfordrede til stærkere foranstaltninger til bekæmpelse af e-handelsprodukter, som ikke overholder reglerne.

I oktober 2025 vedtog IMCO-udvalget en beslutning om beskyttelse af mindreårige, hvori det foreslog, at der indføres et EU-dækkende minimumsalderskrav for børns adgang til sociale medier samt yderligere foranstaltninger til at garantere deres sikkerhed online^[1]. I november 2025 var IMCO desuden medarrangør af en [offentlig høring i Europa-Parlamentet om beskyttelse af børn og unge i digitale miljøer](#).

Der kan findes flere oplysninger om dette emne på webstedet for Parlamentets [Udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse \(IMCO\)](#).

Fabiola VALENTINI
11/2025

[1] Beslutningen skal stadig drøftes og godkendes af hele Europa-Parlamentet på et plenarmøde. Yderligere oplysninger om den konkrete procedure og tidsplan kan findes på [Europa-Parlamentets Lovgivningsobservatoriums websted](#).