



EUROPA-PARLAMENTET

2009 - 2014

---

*Mødedokument*

---

**A7-0024/2010**

2.3.2010

## **BETÆNKNING**

om forbrugerbeskyttelse  
(2009/2137(INI))

Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse

Ordfører: Anna Hedh

## INDHOLD

	<b>Side</b>
FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING .....	3
BEGRUNDELSE.....	15
RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET .....	18

## FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING

### om forbrugerbeskyttelse (2009/2137(INI))

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Kommissionens meddelelse af 28. januar 2009 om overvågning af det indre markeds konsekvenser for forbrugerne: "Anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne" (KOM(2009)0025) og til det ledsagende arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene "Anden resultattavle for forbrugermarkederne" (SEK(2009)0076),
  - der henviser til Kommissionens meddelelse af 2. juli 2009 om håndhævelse af forbrugerlovgivningen (KOM(2009)0330),
  - der henviser til Kommissionens rapport af 2. juli 2009 om anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde") (KOM(2009)0336),
  - der henviser til Kommissionens meddelelse af 7. juli 2009 om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere (KOM(2009)0346) og til det ledsagende udkast til Kommissionens henstilling (SEK(2009)0949),
  - der henviser til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene af 22. september 2009 om opfølgningen i de finansielle tjenesteydelser i detailledet på resultattavlen for forbrugermarkederne (SEK(2009)1251),
  - der henviser til sin beslutning af 18. oktober 2008 om resultattavlen for forbrugermarkederne<sup>1</sup>,
  - der henviser til forretningsordenens artikel 48 og artikel 119, stk. 2,
  - der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (A7-0024/2010),
- A. der henviser til, at resultattavlen for forbrugermarkederne (resultattavlen) og resultattavlen for det indre marked har til formål at få det indre marked til at fungere bedre og gøre det mere lydhørt over for, hvad borgerne forventer, og hvad der optager dem,
- B. der henviser til, at kommissionsformand Barroso i de politiske retningslinjer for den kommende Kommission opfordrer til en mere systematisk og integreret tilgang til færdiggørelsen af det indre marked, for eksempel gennem et markedsovervågningsinitiativ,

---

<sup>1</sup> Vedtagne tekster, P6\_TA(2008)0540.

- C. der henviser til, at de 499 mio. forbrugere i EU er af central betydning for, at det indre marked kan fungere effektivt, og spiller en afgørende rolle med hensyn til at nå Lissabondagsordenens mål om at øge væksten, beskæftigelsen og konkurrencen, da forbrugsudgifterne skaber halvdelen af EU's velstand,
- D. der finder, at forbrugerpolitikken som led i post-Lissabonstrategien frem mod 2020 bør skræddersyes til at sikre en bæredygtig udvikling, der respekterer miljøet og tilgodeser det indre markedes sociale dimension,
- E. der påpeger, at et indre marked, som effektivt kan reagere på forbrugernes efterspørgsel, også er medvirkende til at skabe en mere innovativ og sund økonomi, da effektive og hurtigt reagerende forbrugermarkeder i hele økonomien er afgørende forudsætninger for konkurrenceevne og borgervelfærd,
- F. der finder, at et velfungerende indre marked bør tilbyde forbrugerne et bredt udvalg af kvalitetsvarer og -tjenesteydelser til konkurrencedygtige priser og samtidig sikre et højt niveau af forbrugerbeskyttelse,
- G. der henviser til, at det er i deres rolle som forbrugere, de fleste EU-borgere oplever det indre marked i dagligdagen,
- H. der henviser til, at effektiviteten af forbrugerpolitikken vil blive styrket af, at forbrugerne og virksomhederne kender deres rettigheder og pligter i henhold til gældende lovgivning og er i stand til at gøre dem gældende i deres handelstransaktioner,
- I. der påpeger, at tillidsfulde, velinformerede og stærke forbrugere er en forudsætning for velfungerende markeder, eftersom forbrugerne belønner erhvervsdrivende, som driver en ærlig forretning og opfylder forbrugernes behov bedst muligt,
- J. der henviser til, at en aktiv forbrugerpolitik - ved at skabe oplyste og stærke forbrugere, som for deres vedkommende vil efterspørge kvalitetsprodukter og -tjenester - vil spille en vigtig rolle i bestræbelserne for at gøre EU til en konkurrencedygtig, dynamisk og innovativ aktør på globalt plan,
- K. der henviser til, at detailmarkedernes øgede kompleksitet, navnlig hvad angår detailmarkedet for tjenesteydelser, gør det stadig vanskeligere for forbrugerne at træffe et informeret valg, når de køber varer og tjenesteydelser,
- L. der finder, at en koordineret tilgang til forbrugeroplysning er nødvendig for at give forbrugerne den fornødne handlekraft i udøvelsen af deres rettigheder,
- M. der henviser til, at selv om forbrugerne har ret til erstatning, når de udsættes for ulovlige forretningsmetoder, er det i praksis er meget vanskeligt for dem at indbringe sådanne sager for retten på grund af høje omkostninger, lange og indviklede procedurer og de risici, der er forbundet med sagsanlæg,
- N. der henviser til, at resultattavlen viser, at kun 4 ud af 10 forbrugere synes, at det er let at løse konflikter med sælgere og leverandører gennem alternative tvistbilæggelsesordninger, og kun 3 ud af 10 synes, at det er let at gå rettens vej,

- O. der henviser til, at ca. halvdelen af de EU-forbrugere, som har indgivet en klage, ikke er tilfredse med den måde, deres klage er blevet behandlet på, og at kun halvdelen af dem har fulgt sagen op,
- P. der henviser til, at den økonomiske krise har øget presset på lavindkomstforbrugergrupper, som bruger størstedelen af deres indtægt på fødevarer og bolig, og at et voksende antal forbrugere som følge heraf bliver overforgældede,
- Q. der henviser til, at forbrugermarkedernes grænseoverskridende aspekt er i hastig vækst på grund af udviklingen inden for e-handel, men at forbrugerne stadig kun i begrænset omfang udnytter de fordele, som markedsintegration giver, hovedsagelig fordi de ikke føler sig overbevist om, at deres rettigheder vil blive beskyttet på samme måde, når de køber på tværs af grænserne, og fordi der hersker usikkerhed om retten til erstatning,
- R. der påpeger, at et højt forbrugerbeskyttelsesniveau er afgørende for udviklingen af den grænseoverskridende handel på et indre marked, der imødekommer forbrugernes behov,
- S. der henviser til, at forbrugermarkedernes stadig større grænseoverskridende dimension skaber nye udfordringer for de retshåndhævende myndigheder, som begrænses af nationale jurisdiktioner og den lovgivningsmæssige opsplitning,
- T. der finder, at Kommissionen og de nationale retshåndhævende myndigheder må øge indsatsen for at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og give forbrugerne den tillid, som er nødvendig, for at de kan udnytte fordelene ved det indre marked fuldt ud,
- U. der påpeger, at EU's forbrugerbeskyttelsesregler ikke er til megen gavn, hvis de ikke omsættes, gennemføres og håndhæves korrekt på nationalt plan,
- V. der finder, at Kommissionen, så snart den nationale lovgivning er indført, bør bistå de nationale myndigheder aktivt med at anvende lovgivningen korrekt,
- W. der henviser til, at den nuværende økonomiske tilbagegang gør en stærk og konsekvent håndhævelse så meget desto vigtigere, da krisen gør forbrugerne mere sårbare, og en lav grad af overholdelse kan blive til yderligere skade for forbrugerne, samtidig med at de retshåndhævende myndigheder kan opleve et ekstra pres på deres ressourcer og må foretage en omhyggelig prioritering og maksimere virkningerne af deres aktiviteter,
- X. der henviser til, at Europa-Parlamentet og de nationale parlamenter kan bidrage aktivt til en bedre gennemførelse og håndhævelse af forbrugerbeskyttelseslovgivningen ved fortsat at arbejde snævert sammen,

### ***Indledning***

- 1. mener, at udnævnelsen i 2007 af en særlig kommissær for forbrugerbeskyttelse og hendes store personlige engagement, betydelige åbenhed og meget proaktive indsats har bidraget til at fremme EU's forbrugerbeskyttelsespolitik og forbrugerspørgsmålene, hvilket er til stor gavn for EU's borgere;

2. frygter, at delingen af ansvaret for forbrugerspørgsmål mellem to kommissærers sagsområder kan føre til, at der fokuseres mindre på forbrugerne i den nye Kommission, og frygter ligeledes, at den nye organisatoriske struktur i de forskellige generaldirektorater kan føre til fragmentering eller indvirke negativt på sammenhængen i og effektiviteten af forbrugerpolitikken;
3. understreger, at forbrugerbeskyttelsehensyn efter Lissabontraktatens ikrafttræden og i henhold til artikel 12 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, som indgår i de almindelige bestemmelser, skal inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og aktiviteter; opfordrer derfor Kommissionen til at sikre, at forbrugerinteresser integreres effektivt i alle EU-politikker, og til om fornødent i sine konsekvensanalyser at undersøge de mulige følger af alle nye retsakter og politikker, der direkte eller indirekte berører forbrugerne; opfordrer indtrængende de enkelte relevante generaldirektorater i Kommissionen til at offentliggøre en årlig rapport om, hvordan forbrugerpolitikken er integreret i deres respektive ansvarsområder;
4. understreger, at en aktiv forbrugerpolitik er nødvendig, for at borgerne kan få fuldt udbytte af det indre marked; mener, at en aktiv forbrugerpolitik i lyset af den aktuelle økonomiske krise er så meget desto vigtigere for at understøtte den socialpolitiske kamp mod den voksende ulighed og beskytte sårbare forbrugere og lavindkomstgrupper;
5. understreger, at forbrugerne bør kunne træffe informerede valg uden at blive udsat for psykologisk manipulation af producenter, der fremsætter tendentiøse eller usande påstande om deres varer, idet dette motiverer de erhvervsdrivende til at konkurrere om at forbedre kvaliteten af de varer og tjenesteydelser, som de leverer, og holde priserne på et konkurrencedygtigt niveau;
6. er overbevist om, at en ansvarlig holdning fra erhvervslivets side, kendetegnet ved respekt for princippet om virksomheders sociale ansvar, konkurrencereglerne og forbrugernes økonomiske interesser, vil bidrage til at øge tilliden hos forbrugerne;
7. gentager, at forbrugerorganisationerne spiller en vigtig rolle i bestræbelserne for at gøre offentlige myndigheder opmærksom på de problemer, som forbrugerne oplever i hverdagen, og at de bør optimere de instrumenter, de råder over, for at sætte dem i stand til at handle mere effektivt på EU-plan og nationalt plan; opfordrer medlemsstaterne til at sikre, at forbrugerorganisationerne i passende omfang høres i alle faser af beslutningsprocessen og ved omsætningen og gennemførelsen af forbrugerlovgivning;
8. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at styrke forbrugerbevidstheden og -uddannelsen for at styrke forbrugernes handlekraft i hele livet; opfordrer medlemsstaterne til at sikre, at især unge forbrugere modtager klare og forståelige oplysninger om produkter og serviceydelser, der er rettet mod dem; opfordrer navnlig medlemsstaterne til at inddrage forbrugeraspektet i deres nationale læseplaner på alle undervisningsniveauer for at give børnene de færdigheder, der er nødvendige for at træffe komplekse beslutninger senere i livet, og til at overveje at indføre uddannelsesprogrammer for forældre og voksne forbrugere, med det langsigtede mål at udvikle og konsolidere forbrugernes bevidsthed; påpeger, at disse programmer skal være gearret til de uddannelsesmæssige krav og de studerendes evner på de enkelte niveauer, samtidig med at de gør brug af moderne undervisningsmetoder, der bygger på erfaringer og eksempler

fra det virkelige liv; minder om, at oplyste forbrugere, som kender deres rettigheder og ved, hvor de skal henvende sig, når reglerne ikke overholdes, også er en vigtig forudsætning for, at overtrædelser kan opdages;

9. understreger nødvendigheden af at fremme et bæredygtigt forbrug og betoner, at tjenesteydere og detailhandlere skal uddannes i og oplyses bedre om begrebet bæredygtigt forbrug, således at de kan indrette deres adfærd herefter;
10. opfordrer indtrængende Kommissionen og medlemsstaterne til at iværksætte en målrettet kommunikationsstrategi med henblik på at gøre EU's borgere opmærksomme på de risici, de udsætter sig for, og deres rettigheder som forbrugere, navnlig ved at oprette brugervenlige internetportaler, arrangere oplysningskampagner og etablere informationskontorer på lokalt, regionalt og nationalt plan; understreger, at det er nødvendigt at anvende særlige kommunikationskanaler for at nå ud til de mest sårbare forbrugere, samtidig med at pålideligheden, troværdigheden og uvildigheden hos de organer, der skal varetage forvaltningen og organiseringen af kommunikationsmidlerne, skal være sikret;

### ***Resultattavlen for forbrugermarkederne***

11. bekræfter, at resultattavlen er et vigtigt redskab til en forbedret overvågning af forbrugermarkederne og med henblik på at tilvejebringe elementer, der kan anvendes til at sikre en bedre politik og regulering, ligesom den kan anvendes til at vise borgerne, at der rent faktisk tages hensyn til deres ønsker;
12. anser resultattavlens fem hovedindikatorer – klager, priser, tilfredshed, skift af leverandør og sikkerhed – for at være vigtige for identifikationen af de markeder, hvor der er størst risiko for funktionssvigt til skade for forbrugernes økonomiske og sociale interesser; mener imidlertid, at der også skal tages andre kriterier i brug, der kan gøre det muligt at måle, om varer og tjenesteydelser stemmer overens med målet om bæredygtig udvikling;
13. finder, at selv om de fem indikatorer ikke dækker alle aspekter af forbrugermiljøet, udgør de et tilstrækkeligt grundlag for at fastlægge prioriteringer og drage konklusioner om, hvorvidt det er nødvendigt med en yderligere analyse, forudsat at de data, som medlemsstaterne indsender, er fyldestgørende og umiddelbart sammenlignelige;
14. mener, at det eksisterende vidensgrundlag for så vidt angår klager, priser, tilfredshed, skift af leverandør samt sikkerhed endnu ikke er tilstrækkeligt til at kunne drage endelige konklusioner, og at det er nødvendigt med flere kvalitative data for at kunne udarbejde et solidt vidensgrundlag på forbrugerområdet; understreger, at der derfor skal ske en yderligere udvikling af indikatorerne, ligesom dataindsamlingen skal ske under hensyntagen til forskellene mellem de nationale systemer;
15. foreslår, at Kommissionen, når først de fem hovedindikatorer og den hertil knyttede metodologi er blevet tilstrækkeligt udviklet til at kunne levere resultater af høj kvalitet, bør overveje at udvide resultattavlen med nye langsigtede indikatorer i fremtiden vedrørende f.eks. markedsandele, kvalitet, reklame, tilbuds gennemsækelighed og sammenlignelighed, indikatorer vedrørende retshåndhævelse, forbrugerindflydelse samt sociale, miljømæssige og etiske aspekter samt indikatorer til måling af henholdsvis

erstatnings- og skadesomfang for forbrugere; mener imidlertid, at dette bør ske gradvis for at sikre en overskuelig og forståelig resultattavle og med henblik på at sikre en mere overordnet tilgang til forbrugerbeskyttelse samt sætte forbrugerne i stand til at udnytte fordelene ved det indre marked;

16. gentager, at resultattavlen, for at gøre det muligt at udpege de mest problematiske markeder og danne grundlag for en mere detaljeret sektorspecifik analyse, bør omfatte de vigtigste kategorier af forbrugsudgifter, navnlig i forbindelse med problemer, som synes at være fælles for forskellige markeder; opfordrer derfor Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre tilstrækkelig finansiering og personale til yderligere udvikling af resultattavlen;
17. er klar over, at forbrugerne er mindre tilfredse og har større problemer med tjenesteydelser end med varer, hvilket delvis afspejler, at spørgsmålet om kontraktforhold og levering er mere komplekst ved tjenesteydelser end i forbindelse med varer; opfordrer indtrængende Kommissionen til at gennemføre tilbunds gående analyser af alle de sektorer, som ifølge resultattavlen har problemer; opfordrer den også til at sikre, at sådanne tiltag i relevant omfang følges op med specifikke lovgivningsinitiativer og politiske henstillinger til medlemsstaterne, samt melde tilbage herom til Parlamentet;
18. glæder sig over den interesse og kvalitetsprægede indsats, Kommissionen har lagt i sin undersøgelse om finansielle tjenesteydelser i detailledet, offentliggjort som en opfølgning på resultattavlen; noterer sig de problemer, der er identificeret på området for finansielle tjenesteydelser, og som er yderligere forværret af den finansielle krise; glæder sig især over de afsløringer, der er gjort gennem denne undersøgelse, for eksempel om de store problemer, der gør sig gældende med hensyn til gennemsigtigheden og sammenligneligheden af omkostningerne på de løbende poster i EU; mener, at alle nødvendige konklusioner skal drages for så vidt angår behovet for en bedre regulering af denne sektor;
19. påpeger, at selv om forbrugerklager er vigtige for at afsløre markedssvigt, betyder manglende klager ikke altid, at markederne fungerer godt, da forbrugerne i nogle medlemsstater er mindre tilbøjelige til at klage på grund af andre forbrugertraditioner eller opfattelser af sandsynligheden for at få medhold; påpeger samtidig, at et stort antal klager i en enkelt medlemsstat ikke nødvendigvis skal tolkes som et tegn på et dårligt fungerende marked, men kan skyldes, at man råder over effektive organer til behandling af klager, eller at der netop har været gennemført en informationskampagne om forbrugerrettigheder;
20. konstaterer, at der findes over 700 tredjepartsorganisationer, som indsamler forbrugerklager i EU, men at ordningerne herfor varierer betragteligt, og at relativt få af disse organisationer indsamler data om de emner og sektorer, klagerne vedrører; mener, at selv om dette kan være tilstrækkeligt, hvis man blot ønsker at give råd eller informationer, er det på ingen måde tilfredsstillende, hvis man vil identificere potentielle markedssvigt ud fra et forbrugerperspektiv; opfordrer derfor alle klageorganer til at vedtage en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager fra forbrugere og tilskynder dem til at aflægge rapport om klagedata svarende til alle – anbefalede og frivillige – oplysninger, som Kommissionen har foreslået i sit udkast til henstilling; mener, at udarbejdelsen af en harmoniseret metode vil give medlemsstaterne mulighed for



at indsamle mere meningsfulde data og danne sig et mere fuldstændigt billede af de nationale forbrugermarkeder og i forlængelse heraf gøre det muligt at etablere en EU-dækkende database, som kan danne grundlag for sammenligninger af forbrugerproblemer i hele EU;

21. gør opmærksom på, at analysen af de foreliggende prisdata viser uforklarlige forskelle på tværs af grænserne for en række varer og tjenesteydelser; mener, at prisforskelle, selv om de ofte hænger sammen med forskelle i efterspørgsel, omkostningsniveau, afgifter eller omkostningsstruktur, også ofte er et tegn på en fragmentering af det indre marked eller markedssvigt; mener, at det, hvis prisen på en given vare er højere end et benchmark, er nødvendigt at se på forholdet mellem importpriser og forbrugerpriser og nøje undersøge årsagerne til forskellige prisniveauer;
22. mener, at de foreliggende prisdata ikke er tilstrækkelige til en forsvarlig overvågning af det indre marked, og opfordrer de nationale statistiske organer og Eurostat til at arbejde sammen med Kommissionen om at stille flere data til rådighed og at arbejde videre på metoden til indsamling af gennemsnitlige priser for sammenlignelige og repræsentative varer og tjenesteydelser; minder i denne forbindelse om nødvendigheden af, at de nationale statistiske organer validerer og i større omfang deltager i indsamlingen af data om, og beregningen af, gennemsnitspriser; understreger, at tilvejebringelse af mere gennemskuelige prisdata vil give forbrugerne større tryghed og vise dem, at de spørgsmål, de lægger vægt på i dagligdagen, bliver taget alvorligt;
23. anerkender, at forbrugertilfredshed er en vigtig indikator for at forstå, hvor godt eller dårligt markederne fungerer for forbrugerne; anmoder Kommissionen om at arbejde videre på metoden og måleteknikkerne til gennemførelse af undersøgelser af forbrugernes tilfredshed og om at inddrage flere sektorer i fremtiden;
24. er af den opfattelse, at muligheden for at skifte leverandør udgør et vigtigt aspekt af konkurrencen i en markedsøkonomi; opfordrer indtrængende Kommissionen og medlemsstaterne til at træffe foranstaltninger til at lette leverandørskift inden for alle vigtige tjenester i detailledet;
25. bemærker, at undersøgelser tyder på, at forbrugernes tillid til produktsikkerhed generelt er høj, selv om forbrugernes opfattelse af sikkerhed varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat; anmoder Kommissionen og medlemsstaterne om at forbedre de aktuelt tilgængelige data om sikkerheden ved forbrugerprodukter, der hovedsagelig indsamles på grundlag af indberettede uheld og skader som følge af defekte varer eller gennem ordningerne for notifikation af farlige produkter; understreger navnlig nødvendigheden at holde øje med sikkerheden ved legetøj;
26. opfordrer med henblik på forbedringen af forbrugerbeskyttelsen indtrængende alle medlemsstaterne til systematisk at indsamle og udarbejde lister over ulykkes- og skadestilfælde i en fælles database;
27. bemærker, at udbredelsen af aktiviteter på tværs af grænserne fortsat varierer markant i EU, og selv om det gennemsnitlige forbrug ved køb på tværs af grænserne er stort (737 EUR pr. person pr. år), sælger det store flertal af detailhandlere (75 %) kun til forbrugere i deres eget land, mens kun en fjerdedel af EU's forbrugere køber på tværs af grænserne;

mener, at større forbrugertillid vil øge niveauet for handel på tværs af grænserne betydeligt, selv om der findes en række strukturelle barrierer som f.eks. sprog, afstand og variationer i forbrugerbeskyttelseslovgivningen; finder, at udviklingen af den grænseoverskridende handel ikke bør medføre mindre regulering, idet det tværtimod gør det endnu mere nødvendigt at opretholde et optimalt forbrugerbeskyttelsesniveau i EU;

28. noterer sig, at køb på nettet bliver stadig mere almindeligt, men at e-handel på tværs af grænserne ikke udvikler sig så hurtigt som handelen på hjemmemarkedet; anmoder Kommissionen om i fremtidige resultattavler at medtage flere fuldstændige data om det reelle niveau for grænseoverskridende salg og de problemer, som forbrugerne støder på ved grænseoverskridende handel;
29. bemærker, at godt halvdelen af EU's forbrugere (51 %) føler sig tilstrækkelig beskyttet af de eksisterende forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger, at over halvdelen (54 %) mener, at de offentlige myndigheder beskytter deres rettigheder godt, og at lidt flere (59 %) mener, at sælgere og leverandører respekterer deres rettigheder;
30. understreger, at næsten en tredjedel (30 %) af de forbrugere i EU, der har foretaget fjernkøb via internet, telefon eller postordre, oplyser, at de har oplevet leveringsproblemer; bemærker dog, at 9 ud af 10 af de forbrugere, der har ønsket at returnere en vare eller hæve en kontrakt inden fortrydelsesfristens udløb, har haft held hermed;
31. minder om, at flere medlemsstater har udviklet redskaber, såsom prisobservationsorganer, til overvågning af deres nationale markeder set ud fra et forbrugersynspunkt eller omfattende klagesystemer med henblik på udformning af politikker, mens andre medlemsstater ikke anvender data til at overvåge forbrugermarkederne og har problemer med indsamling af dataene; understreger, at det af denne grund er nødvendigt at udveksle bedste praksis mellem medlemsstaterne;
32. understreger, at en betydelig tilførsel af data fra de nationale statistiske organer og Eurostat, såvel som et tæt samarbejde mellem disse organer, Kommissionen, politikere inden for forbrugerområdet, nationale retshåndhævelsesmyndigheder og forbruger- og erhvervsorganisationer vil være afgørende for at sikre kvaliteten og fuldstændigheden af dataene og for at kunne videreudvikle det nødvendige vidensgrundlag; opfordrer Eurostat, medlemsstaterne og alle aktører til at tage skridt til at lette dette samarbejde;
33. er af den opfattelse, at markedsrelevante data kan spille en afgørende rolle som drivkraft for både innovationen og konkurrenceevnen; understreger derfor betydningen af resultattavlen som et redskab, der gør det muligt at indkredse forbrugernes præferencer og krav; bemærker, at disse data kan stimulere innovationen ved at give virksomheder et incitament til at bevæge sig ind på nye markeder og ved at lægge pres på firmaer, så de forbedrer deres produkter og ydelser;
34. mener, at resultattavlen, så snart den er understøttet af pålidelige og let sammenlignelige data fra de 27 medlemsstater, bør fungere som en righoldig kilde til sammenlignelige data til brug for de nationale politiske beslutningstagere inden for konkurrencepolitik, forbrugerpolitik og andre politikområder og bør bidrage til, at de på nationalt plan kan udpege de markeder, der ikke fungerer godt for forbrugerne;

35. opfordrer Kommissionen til at indføre benchmarking af forbrugermiljøet i de enkelte medlemsstater under hensyntagen til variationer i forbrugerlovgivning og forbrugertraditioner; gentager, at sammenligning af det indre markedes konsekvenser for forbrugerne mellem medlemsstaterne og benchmarking af forbrugerforhold i hele EU bidrager til at udpege bedste praksis og i sidste ende sikre et indre marked, der fungerer for forbrugerne;
36. opfordrer alle medlemsstater til årligt at foretage en bredt anlagt gennemgang af markederne for at udpege de markeder, som fungerer dårligt for forbrugerne, og til at forelægge fuldstændige data, således at Kommissionen kan overvåge og sammenligne forbrugernes problemer på det indre marked;
37. fastholder, at resultattavlen ikke alene skal anvendes til at skabe en bedre forbrugerpolitik, men også skal anvendes inden for alle andre politikker, der har betydning for forbrugerne, hvorved det sikres, at forbrugerinteresser integreres bedre i alle EU-politikker og at målet om bæredygtig udvikling integreres i forbrugerbeskyttelsespolitikken; understreger, at resultattavlen også skal stimulere en mere generel debat om forbrugerpolitiske spørgsmål;
38. anmoder Kommissionen om, med medlemsstaternes medvirken, at udarbejde en strategi for, hvordan resultattavlen bedre kan formidles til et bredere publikum, bl.a. ved at sikre, at den er let tilgængelig og synlig på relevante websteder, og om at øge kendskabet til den blandt medier, nationale myndigheder, forbrugerorganisationer og andre aktører; mener, at det er nødvendigt at vedblive med hvert år at offentliggøre resultattavlen i en brochure, der er tilgængelig på alle officielle EU-sprog; anmoder Kommissionen og medlemsstaterne om i tilstrækkeligt omfang at udbrede kendskabet i den europæiske offentlighed til "eYou-guiden", der er et websted, som Kommissionen specifikt har udviklet som en vejledning i borgernes rettigheder;

### ***Håndhævelse af forbrugerlovgivningen***

39. bifalder de fem prioriterede indsatsområder, som Kommissionen har udpeget i sin meddelelse om håndhævelse af forbrugerlovgivningen;
40. understreger, at effektiv gennemførelse og håndhævelse af EU's forbrugerbeskyttelsesregler er befordrende for forbrugernes tillid og virker afskrækkende over for virksomheder, som søger at unddrage sig reglerne; opfordrer Kommissionen til nøje at overvåge og hjælpe medlemsstaterne, når de omsætter og gennemfører EU's forbrugerlovgivning; opfordrer i denne forbindelse Kommissionen til med hjemmel i artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at udforske mulighederne for at give forbrugerbeskyttelsespolitikken mere gennemslagskraft gennem tiltag, der støtter og supplerer medlemsstaternes politik, eventuelt med oprettelsen af et EU-forbrugeragentur;
41. bemærker, at håndhævelsen i hele EU langt fra er ensartet, og at de fleste medlemsstater har stærke og svage sider; påpeger, at tallene viser, at der er stor forskel på medlemsstaternes budgetter til markedsovervågning og antal af kontrollanter; opfordrer indtrængende medlemsstaterne til at øge indsatsen og ressourcerne med henblik på at sikre, at lovgivning, der beskytter forbrugerne og fastholder konkurrencen, håndhæves på detailmarkederne;

42. mener, at forbedring af markedsovervågningen og håndhævelsesmekanismerne såvel som effektiv og fuldstændig gennemførelse i national ret med henblik på at fremme forbrugertilliden er af afgørende betydning, eftersom forbrugets størrelse vil være af stor betydning for den økonomiske genrejsning; er af den opfattelse, at de offentlige myndigheder skal have flere ressourcer til at undersøge og i sidste ende sætte en stopper for ulovlig handelspraksis;
43. understreger, at forbrugermarkederne udvikler sig hurtigt, og at de retshåndhævende myndigheder må kunne klare de nye udfordringer, som økonomiske og teknologiske forandringer skaber, så de fortsat kan være effektive i et grænseoverskridende miljø som det indre marked, hvilket kræver, at der gøres en fælles indsats for at sikre, at håndhævelsen er effektiv og konsekvent over hele EU; mener, at en revision af de lovgivningsmæssige rammer også er nødvendig for at udfylde eventuelle huller i lovgivningen;
44. opfordrer til, at der i alle medlemsstater etableres uafhængige forbrugerbeskyttelsesorganer, der kan yde information og indbringe sager for nationale domstole for at beskytte forbrugernes interesser; opfordrer i overensstemmelse hermed til et samarbejde mellem forbrugerbeskyttelsesorganer i alle medlemsstater;
45. opfordrer indtrængende alle medlemsstaterne til at undersøge fordelene ved indførelsen af forbrugerombudsmandsinstitutionen; gør opmærksom på, at denne institution eksisterer i visse medlemsstater som et organ for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugsområdet, men også som et rådgivende organ, der arbejder side om side med de statslige myndigheder om at løse de problemer, der henhører under ombudsmandens kompetenceområde;
46. er enig med Kommissionen i, at alternative tvistbilæggelsesordninger såsom mægling, voldgift og udenretslig tvistbilæggelse kan være et effektivt og attraktivt alternativ for forbrugere, som ikke har haft held til at bilægge deres tvist med en erhvervsdrivende eller en offentligt ejet tjenesteydelsesorganisation på uformel vis; opfordrer indtrængende medlemsstaterne til at tilskynde til udvikling af alternative tvistbilæggelsesordninger med henblik på at forbedre niveauet for forbrugerbeskyttelse og opnå den størst mulige grad af overholdelse af lovgivningen, men understreger, at disse ordninger bør supplere og ikke erstatte retlige eller administrative håndhævelsesmidler; finder endvidere, at fastsættelsen af ufravigelige datoer og frister for de svar, som organer og virksomheder skal afgive vedrørende indberettede praksisser, kan være en stor hjælp for de forbrugere, der overvejer at tage skridt til at løse en konflikt;
47. minder om, at der er dokumentation for, at der er store forskelle mellem medlemsstaterne, og at der er brug for en forbedring af klagemekanismerne; minder om, at 13 medlemsstater på indeværende tidspunkt har retlige rammer for kollektive klagemuligheder, og opfordrer Kommissionen til hurtigst muligt at følge op på grønbogen af 27. november 2008 om kollektivt søgsmål for forbrugere (KOM(2008)0794);
48. understreger behovet for tilstrækkelig uddannelse og information af ansatte i den offentlige administration og retsvæsenet vedrørende EU's forbrugerbeskyttelsesregler;

49. konstaterer, at den gennemgang, som CPC-netværket (Consumer Protection Cooperation Network) har foretaget, viser, at de myndigheder, der håndterer grænseoverskridende sager, har vanskeligheder på grund af mangel på ressourcer; opfordrer Kommissionen til at undersøge, hvordan der kan tilvejebringes tilstrækkelige ressourcer til at sikre, at de nuværende forpligtelser under forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde kan overholdes;
50. støtter de samordnede håndhævelsesforanstaltninger (sweeps), hvor de nationale myndigheder samtidig foretager screening af en udvalgt sektors overholdelse af EU-lovgivningen; understreger, at sådanne foranstaltninger bør gennemføres oftere (to gange årligt) på grundlag af en fælles metode og kombineres med andre redskaber;
51. anerkender, at offentliggørelsen af resultaterne af markedsovervågning og håndhævelsesaktiviteter er et retligt kompliceret anliggende, og at undersøgelsesarbejde ofte er underlagt strenge regler om fortrolighed, men er af den opfattelse, at Kommissionen og medlemsstaterne bør offentliggøre sådanne resultater, opdelt på de enkelte virksomheder i sager, hvor der er konstateret gentagne tilfælde af lovlig praksis; mener, at dette vil sikre øget gennemsigtighed, øge synligheden af de nationale håndhævelsesmyndigheders arbejde og sætte forbrugerne i stand til at foretage velovervejede valg;
52. opfordrer til, at strukturerne for markedsovervågning styrkes i alle medlemsstater, så varer på deres markeder opfylder strenge sikkerhedskrav, og defekte eller farlige varer hurtigt fjernes fra markedet; opfordrer Kommissionen til at overvåge og med jævne mellemrum revidere retningslinjerne for systemet for hurtig varsling, RAPEX, for at forbedre dets effektivitet;
53. opfordrer i denne forbindelse Kommissionen til at føre en strengere kontrol med medlemsstaternes anvendelse af forordningerne om overvågning af markedet, især forordning (EF) nr. 765/2008, og om nødvendigt straks at iværksætte overtrædelsesprocedurer;
54. støtter Kommissionens bestræbelser på at evaluere de seneste muligheder inden for elektronisk overvågning med henblik på at sikre, at varer kan spores overalt i den logistiske kæde (f.eks. RFID-chips eller stregkoder); opfordrer Kommissionen til at fremlægge sine igangværende initiativer og seneste oplysninger vedrørende etableringen af et globalt sporingsnetværk for Parlamentet;
55. minder om, at Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre skal have de midler, der er nødvendige for, at det kan styrke forbrugernes tillid ved at rådgive borgerne om deres rettigheder som forbrugere og ved at give dem let klageadgang i tilfælde, hvor de har foretaget køb på tværs af grænserne;
56. påpeger, at det stadig større omfang af importen til EU fra tredjelande betyder, at toldmyndighederne spiller en vigtig rolle for beskyttelsen af forbrugerne mod importerede varer, der ikke er sikre, og at der derfor er behov for et stadig tættere samarbejde mellem markedsovervågnings- og toldmyndigheder og mellem de forskellige medlemsstaters toldmyndigheder;

57. understreger, at sikring af produktsikkerheden for varer på det indre marked forudsætter samarbejde med tredjelandenes myndigheder; støtter derfor Kommissionens initiativ til at styrke det internationale samarbejde og opnå formelle aftaler med de håndhævende myndigheder i tredjelande, navnlig Kina, USA og Japan; bemærker, at en løbende dialog og informationsudveksling vedrørende produktsikkerhed er i alle parter interesse og af afgørende betydning for opbygningen af forbrugertillid; opfordrer Kommissionen til regelmæssigt at orientere Parlamentet om sin dialog med tredjelande;

◦  
◦ ◦

58. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet, Kommissionen og medlemsstaternes regeringer og parlamenter.

## BEGRUNDELSE

### *Indledning*

I Lissabontraktaten bekræftes det, at forbrugerbeskyttelse er en horisontal og central EU-politik, idet det fastsættes, at forbrugerbeskyttelseshensyn skal inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og aktiviteter. Som følge heraf mener ordføreren, at det er afgørende at styrke den europæiske forbrugerpolitik for at gøre den mere effektiv og konkret for borgerne, og det er en af de største udfordringer for den nye Kommission.

Formålet med en effektiv forbrugerpolitik er at sikre sunde markeder, hvor forbrugerne kan handle sikkert og trygt, og hvor grænseoverskridende handel og innovation fremmes. En aktiv forbrugerpolitik skal give borgerne mulighed for at udnytte fordelene ved det indre marked fuldt ud ved at tilbyde dem et bredere udvalg af kvalitetsvarer og -tjenesteydelser til konkurrencedygtige priser. På grund af den aktuelle økonomiske krise er dette særlig vigtigt for at bekæmpe de stigende uligheder og beskytte sårbare forbrugere og lavindkomstgrupper.

En effektiv forbrugerpolitik forudsætter også, at forbrugerne og virksomhederne kender deres rettigheder og pligter under den gældende lovgivning, og at disse respekteres i forbindelse med deres handelstransaktioner. Trygge, velinformede og stærke forbrugere er af afgørende betydning, hvis markederne skal fungere effektivt, eftersom forbrugerne belønner erhvervsdrivende, som arbejder ærligt og opfylder forbrugernes behov bedst muligt. Detailmarkedernes øgede kompleksitet, det gælder navnlig detailmarkederne for tjenesteydelser, gør det imidlertid stadig vanskeligere for forbrugerne at træffe et informeret valg, når de køber varer og tjenesteydelser.

Hvis vi vil udforme politikker, der skaber de bedst mulige resultater for forbrugerne, må vi være mere lydhøre over for borgernes forventninger og have større forståelse for de problemer, de oplever i hverdagen. Det kræver redskaber til markedsovervågning som f.eks. resultattavlen for forbrugermarkederne.

### *Resultattavlen for forbrugermarkederne*

Initiativet til overvågning af, hvilke resultater det indre marked giver forbrugerne, stammer fra undersøgelsen af det indre marked<sup>1</sup> og opfordringen fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse til, at der tages større hensyn til borgernes problemer, og at politikudformningen sker mere dokumenteret og styres af en bedre forståelse for de reelle resultater for forbrugerne. Resultattavlen overvåger resultater set ud fra et forbrugersynspunkt og viser, hvilke markeder der svigter med hensyn til økonomiske og sociale konsekvenser.

I første del af resultattavlen overvåges resultatet af markeds kræfterne i hele økonomien ud fra fem nøgleindikatorer (klager, priser, tilfredshed, skift af leverandør og sikkerhed). På denne måde vil man kunne udpege de sektorer, hvor der er størst risiko for svigt set ud fra forbrugernes synspunkt. I anden del redegøres der for de indikatorer, som viser fremskridtene

---

<sup>1</sup> Kommissionens meddelelse af 20. november 2007 "Et indre marked for Europa i det 21. århundrede" (KOM(2007)0724).

i integrationen af detailmarkedet. I tredje del af resultattavlen gøres der rede for dataene til benchmarking af det nationale forbrugermiljø.

Den 28. januar 2009 vedtog Kommissionen anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne<sup>1</sup>, som fremhæver værdien af en dokumentationsbaseret fremgangsmåde, når man skal finde frem til, hvilke markeder der ikke fungerer tilfredsstillende for forbrugerne. Forbrugermarkederne analyseres ud fra de samme nøgleindikatorer som det foregående år, og resultattavlens vigtigste resultater er følgende:

- Forbrugerne er mindre tilfredse og har **større problemer med tjenesteydelser end med varer**, navnlig i forbindelse med energi, transport og banker. Forbrugermarkedet for el er udpeget som en sektor for yderligere analyse.
- Forbrugerne anmelder **færre prisstigninger i sektorer, hvor der forekommer hyppigere leverandørskift**, bl.a. inden for bilforsikring og internet. Derfor bør det prioriteres at gøre det lettere for forbrugeren at skifte leverandør, navnlig inden for bank- og energisektoren.
- **E-handel på tværs af grænserne** udvikler sig ikke så hurtigt som e-handelen på hjemmemarkedet som følge af tværnationale hindringer.
- **Effektive håndhævelsesmekanismer og klagemuligheder** er af afgørende betydning, for at markederne kan fungere tilfredsstillende, men der er store forskelle mellem medlemsstaterne. Forbrugerne giver også udtryk for utilfredshed i forbindelse med problemløsning.

Ordføreren bifalder anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne og Kommissionens bestræbelser på at tilvejebringe flere kvalitative data, som er nødvendige for at videreudvikle et solidt dokumentationsgrundlag vedrørende forbrugere og udpege de markeder, hvor der er størst risiko for svigt med hensyn til de økonomiske og sociale konsekvenser for forbrugerne.

Selv om den aktuelle dokumentation fortsat ikke er omfattende nok til, at man kan drage endelige konklusioner, og de fem indikatorer ikke omfatter alle aspekter af forbrugermiljøet, mener ordføreren, at de er tilstrækkeligt grundlag for at fastlægge prioriteringerne og drage konklusioner om, hvorvidt det er nødvendigt med en yderligere analyse. I fremtidige resultattavler skal der ske en yderligere udvikling af indikatorerne, og dataindsamlingen skal forbedres under hensyntagen til forskellene mellem de nationale systemer.

For at gøre det muligt at udpege de mest problematiske markeder og danne grundlag for en mere detaljeret sektorspecifik analyse bør resultattavlen omfatte de vigtigste kategorier af forbrugsudgifter, navnlig når der peges på problemer, som er fælles for forskellige markeder.

Forudsat at målet med resultattavlen er at sikre bedre politik og regulering, understreger ordføreren, at den ikke alene skal anvendes til at skabe en bedre forbrugerpolitik, men også skal slå igennem inden for alle politikker, der har betydning for forbrugerne, hvorved det sikres, at forbrugerinteresser integreres bedre i alle EU-politikker.

---

<sup>1</sup> Kommissionens meddelelse af 28. januar 2009 "Overvågning af det indre markeds konsekvenser for forbrugerne: Anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne" (KOM(2009)0025). Meddelelsen ledsages af arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene "Anden resultattavle for forbrugermarkederne" (SEK(2009)0076).



## *Håndhævelse af forbrugerlovgivningen*

EU's forbrugerlovgivning er ikke til megen gavn, hvis den ikke omsættes, gennemføres og håndhæves korrekt på nationalt plan. De offentlige myndigheder har ansvar for at sikre, at forbrugerbeskyttelsesreglerne fungerer effektivt i praksis. Det kræver et fælles partnerskab mellem medlemsstaterne og Kommissionen, men også aktive forbrugerorganisationer, der gør de offentlige myndigheder opmærksom på de problemer, som forbrugerne oplever i hverdagen.

Forbrugermarkederne udvikler sig hurtigt, og de håndhævende myndigheder må kunne klare de nye udfordringer, som økonomiske og teknologiske forandringer skaber for deres evne til at være effektive i et grænseoverskridende miljø som det indre marked.

Forbrugermarkedernes stadig større grænseoverskridende aspekt svækker de håndhævende myndigheders effektivitet, fordi de begrænses af nationale jurisdiktioner og den lovgivningsmæssige opsplitning.

Kommissionen har i sin meddelelse af 2. juli 2009 om håndhævelse af forbrugerlovgivningen<sup>1</sup> udpeget fem prioriterede indsatsområder:

- Udvikling af stærkere og mere effektive **mekanismer for grænseoverskridende håndhævelsessamarbejde**
- Styrkelse af markedsovervågningens og håndhævelsesaktiviteternes **gennemsigtighed og synlighed**
- Forbedret **videnudveksling** og udvikling af en **fælles fortolkning af reglerne**
- **Bedre markedsovervågning** – udvikling af en stærkere evidensbaseret tilgang
- Styrkelse af det **internationale samarbejde**.

Ordføreren bifalder disse fem prioriterede indsatsområder, som Kommissionen har udpeget, men hun havde gerne set en mere dybtgående kritisk analyse af, hvordan de eksisterende mekanismer fungerer, og af deres resultat i lyset af oplysningerne fra resultattavlen for forbrugermarkederne.

Effektiv gennemførelse og håndhævelse af EU's forbrugerbeskyttelsesregler er afgørende for, at forbrugernes tillid kan styrkes. Håndhævelsen i hele EU er imidlertid langt fra ensartet, og tallene viser, at der er stor forskel på medlemsstaternes budgetter til markedsovervågning og antal af kontrollanter. Kommissionen og de nationale håndhævende myndigheder må derfor øge indsatsen for at opfylde målsætningen om at opnå et højt niveau for forbrugerbeskyttelse og give forbrugerne den tillid, som er nødvendig, for at de kan udnytte fordelene ved det indre marked fuldt ud. Forbedring af markedsovervågningen og håndhævelsesmekanismerne med henblik på at fremme forbrugertilliden er afgørende, da forbrugsudgifternes størrelse også vil være af stor betydning for den økonomiske genrejsning.

---

<sup>1</sup> Kommissionens meddelelse af 2. juli 2009 om håndhævelse af forbrugerlovgivningen (KOM(2009)0330).

## RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

<b>Dato for vedtagelse</b>	23.2.2010
<b>Resultat af den endelige afstemning</b>	+: 34 -: 0 0: 3
<b>Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer</b>	Pablo Arias Echeverría, Adam Bielan, Cristian Silviu Buşoi, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Alan Kelly, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Toine Manders, Tiziano Motti, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Laurence J.A.J. Stassen, Catherine Stihler, Róza, Gräfin von Thun Und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere</b>	Cornelis de Jong, Frank Engel, Ashley Fox, Anna Hedh, Othmar Karas, Morten Løkkegaard, Konstantinos Poupakis, Oreste Rossi, Kerstin Westphal