

P7_TA(2014)0342

Forbrugerbeskyttelse - Beskyttelse af forbrugere i forbindelse med forsyningspligtsydelse

Europa-Parlamentets beslutning af 15. april 2014 om forbrugerbeskyttelse - Beskyttelse af forbrugere i forbindelse med forsyningspligtsydelse (2013/2153(INI))

Europa-Parlamentet,

- der henviser til sin beslutning af 22. maj 2012 om en strategi for styrkelse af sårbare forbrugeres rettigheder¹,
- der henviser til sin beslutning af 25. oktober 2011 om mobilitet og integrering af personer med handicap og den europæiske handicapstrategi for 2010-2020²,
- der henviser til sin beslutning af 11. juni 2013 om en ny europæisk forbrugerpolitisk strategi³,
- der henviser til sin beslutning af 15. november 2011 om reform af EU's statsstøttere regler for tjenesteydelse af almen økonomisk interesse⁴,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked ("direktivet om urimelig handelspraksis"),
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF,
- der henviser til Rådets direktiv 2004/113/EF af 13. december 2004 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med adgang til og levering af varer og tjenesteydelse⁵,
- der henviser til forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning af 13. september 2013 om foranstaltninger vedrørende EU's indre marked for elektronisk kommunikation med henblik på at opnå et netforbundet europæisk område, og om ændring af direktiv 2002/20/EF, 2002/21/EF og 2002/22/EF samt forordning (EF) nr. 1211/2009 og forordning (EU) nr. 531/2012 (COM(2013)0627),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 15. november 2012 til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget med titlen "Et fungerende indre energimarked" (COM(2012)0663),

¹ EUT C 264 E af 13.9.2013, s. 11.

² EUT C 131 E af 8.5.2013, s. 9.

³ Vedtagne tekster, P7_TA(2013)0239.

⁴ EUT C 153 E af 31.5.2013, s. 51.

⁵ EUT L 373 af 21.12.2004, s. 37.

- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/6/EF af 20. februar 2008 om ændring af direktiv 97/67/EF med henblik på fuld realisering af det indre marked for posttjenester i Fællesskabet,
 - der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel),
 - der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/72/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 2003/54/EF,
 - der henviser til Kommissionens meddelelse "Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder" (COM(2007)0386),
 - der henviser til Den Europæiske Regions charter om grundlæggende rettigheder, sådan som det ved artikel 6 i traktaten om Den Europæiske Union er blevet optaget i traktaterne, især artikel 8 (Beskyttelse af personoplysninger), artikel 11 (Ytrings- og informationsfrihed), artikel 21 (Ikke-forskelsbehandling), artikel 23 (Ligestilling mellem kvinder og mænd), artikel 25 (Ældres rettigheder), artikel 26 (Integration af mennesker med handicap), artikel 34 (Social sikkerhed og social bistand), artikel 36 (Adgang til tjenesteydelser af almen økonomisk interesse), artikel 37 (Miljøbeskyttelse), og artikel 38 (Forbrugerbeskyttelse),
 - der henviser til artikel 12 i TEU,
 - der henviser til artikel 14 i TEU samt til protokol nr. 26, der er vedføjet denne traktat,
 - der henviser til forretningsordenens artikel 48,
 - der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (A7-0163/2014),
- A. der henviser til, at forbrugeroplysning om forsyningspligtydelser er særlig vigtig, og at det er nødvendigt at sikre, at forbrugerne har adgang til sådanne tjenester, samtidig med at medlemsstaterne har den fleksibilitet, der er nødvendig for at tage hensyn til sårbare forbrugere;
- B. der henviser til, at der er indført sektorspecifik lovgivning, som allerede har øget forbrugerbeskyttelsen, men at medlemsstaterne bør være opmærksomme på, at korrekt gennemførelse og håndhævelse heraf stadig er nødvendig;
- C. der henviser til, at der i forbindelse med forsyningspligtydelser skal tages hensyn til medlemsstaternes kompetence og den kommunale selvforvaltningsret, og til, at de sektorspecifikke regler udgør en tilstrækkelig lovgivningsramme for forsyningspligtydelser;

Generelt

1. bemærker, at visse aspekter af grundlæggende forbrugerrettigheder er omfattet af direktiv 2011/83/EU, og at de fælles kendetegn af forsyningspligtydelser er beskrevet i den relevante sektorspecifikke lovgivning;

2. minder medlemsstaterne om, at det var nødvendigt at omsætte direktivet om forbrugerrettigheder inden midten af december 2013, og at det ville gælde for alle kontrakter, der blev indgået efter den 13. juni 2014;
3. påpeger, at forbrugerbeskyttelse kun har virkning, hvis rettighederne også kan gennemføres; opfordrer derfor medlemsstaterne til fuldt ud at gennemføre bestemmelserne i direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF), direktivet om vildledende og sammenlignende reklame (2006/114/EF) og direktivet om forbrugerrettigheder (2011/83/EU); understreger i denne sammenhæng betydningen af alternativ tvistbilæggelsessystemer som effektive, omkostningsbesparende mekanismer til løsning af konflikter mellem både forbrugere og udbydere af forsyningspligtigheder; opfordrer derfor medlemsstaterne til at gennemføre det nyligt vedtagne direktiv om ATB (2013/11/EU) og forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse (ODR);
4. fremhæver, at det spiller en afgørende rolle at øge forbrugernes bevidsthed om deres rettigheder, hvis der skal opnås en stor grad af forbrugerbeskyttelse, men understreger også den essentielle rolle, som spilles af udbyderne af forsyningspligtigheds kundeservice; understreger, at personer, der har ansvar for kontakten med kundekredsen, bør være uddannede i og opmærksomme på forbrugernes rettigheder; opfordrer derfor udbyderne af forsyningspligtigheder til at uddanne deres medarbejdere i overensstemmelse hermed og til at sikre, at alle kunder til enhver tid har nem adgang til personlig assistance;
5. understreger nødvendigheden af, at forbrugerne har adgang til let tilgængelige pligtforsyningsydelser af høj kvalitet i hele EU, da disse ydelser spiller en vigtig rolle i bestræbelserne på at sikre social og territorial samhørighed, samtidig med at de bidrager til den europæiske økonomis konkurrenceevne;
6. støtter stærke og uafhængige forbrugerorganisationer, der kan fremme en omfattende forbrugerbeskyttelse, men understreger vigtigheden af at skabe korrekt balance mellem forbrugernes og udbydernes behov;
7. understreger, at alle forbrugere uanset deres finansielle situation skal have adgang til forsyningspligtigheder; foreslår, at medlemsstaterne under særlige omstændigheder skal kunne skønne, at "sårbare forbrugere" kan have brug for passende ordninger;
8. anmoder Kommissionen og medlemsstaterne om at være mere opmærksomme på og investere mere i forbrugeroplysninger og undervisningskampagner set i lyset af forsyningsstjenesteleverandører, der målretter de rigtige meddelelser til det rigtige forbrugersegment;

Energi

9. mener, at der er behov for et åbent, gennemsigtigt og integreret indre energimarked med henblik på at opnå konkurrencedygtige energipriser, forsyningsikkerhed, bæredygtighed samt effektiv anvendelse af vedvarende energi i stor målestok, og opfordrer medlemsstaterne til at gennemføre og anvende den tredje pakke vedrørende det indre marked for energi; påpeger behovet for forbedret forbrugeroplysning, især med henblik på at forbedre de tjenester, der tilbydes, og for at gøre det muligt at sammenligne og bedømme priser, hvorved der opnås en ikke-diskriminatorisk prisdannelse;

10. understreger, at det er af afgørende betydning, at den eksisterende lovgivning gennemføres rettidigt, korrekt og i fuldstændigt omfang, herunder det regelværk, der skal vedtages i henhold til den tredje pakke om det indre energimarked, med henblik på at opnå et integreret og konkurrencedygtigt indre energimarked i EU senest i 2014;
11. glæder sig over arbejdsgruppen for sårbare forbrugeres (Vulnerable Consumers working group) indsats inden for rammerne af Citizens Energy Forum og glæder sig over Kommissionens meddelelse af 22. januar 2014 om energipriser og -omkostninger i Europa (COM(2014)0021) og den vedføjede rapport, der undersøger virkningerne og forholdet mellem energipriser og -omkostninger i medlemsstaterne; erindrer om, at det også er medlemsstaternes opgave at håndtere de forskellige faktorer og situationer, der er forbundet med energi og sårbare forbrugere;
12. bemærker, at opsigelse af energikontrakter ofte er forbundet med restriktive betingelser og komplekse procedurer, der gør det vanskeligt at skifte udbyder; opfordrer til, at procedurerne for skift til en anden udbyder fremskyndes og forenkles; påpeger, at de nuværende kriterier for evaluering af pakken vedrørende det indre energimarked er fuldført i henholdsvis elektricitetsdirektivet og gasdirektivet fra den tredje pakke vedrørende det indre energimarked; understreger vigtigheden af, at Kommissionen regelmæssigt aflægger rapport om håndhævelse af reglerne for det indre energimarked;
13. understreger nødvendigheden af, at Kommissionen forelægger sin konklusion om e-fakturering, eftersom den vedrører onlineforvaltning af energiregnskabet;
14. beklager, at de nuværende energipriser ikke nødvendigvis indregner eksterne omkostninger, det vil sige de miljøskader, der er forbundet med en given energikilde eller fremstillingsmetode, men som ikke desto mindre pålægges hele samfundet i det lange løb; kræver foranstaltninger, der fremmer større prisgennemsigtighed;
15. er af den opfattelse, at virksomheder bør offentliggøre alle priser og prisændringer og kontraktændringer på en overskuelig måde; minder medlemsstaterne om det faktum, at den tredje pakke om det indre energimarked allerede forpligter medlemsstaterne til at sikre dette; opfordrer medlemsstaterne og de berørte virksomheder til at træffe de passende foranstaltninger for at sikre, at forbrugerne har adgang til klare, forståelige og sammenlignelige oplysninger om priser, betingelser og klagemuligheder;
16. erindrer om, at den tredje pakke om det indre energimarked slår til lyd for, at medlemsstaterne foretager en cost-benefit-analyse, før Smart Metering indføres; fremhæver, at intelligente net gør det muligt for forbrugerne at iagttage og tilpasse deres energiforbrug, men påpeger, at nogle af de cost-benefit-analyser, der er blevet foretaget af medlemsstater, ikke tyder i retning af væsentlige besparelser for forbrugerne; understreger, at både forbrugere og databeskyttelsesbestemmelser skal overholdes, og understreger, at brugen af intelligente målere fortsat skal være op til forbrugeren;

Telekommunikation

17. understreger, at forbrugeraspektet af det digitale indre marked og sektoren for elektronisk kommunikation er af allerstørste betydning, og konstaterer de væsentlige forbedringer af forbrugerbeskyttelsen, der er blevet indført efter gennemførelsen af telekommunikationspakken i 2009 (direktiv 2009/136/EF og 2009/140/EF); fremhæver de opdateringer og forbedringer af forbrugerbeskyttelsen og -indflydelsen, som Parlamentet i

øjeblikket foreslår; understreger betydningen af, at alle forbrugere får adgang til elektroniske kommunikationstjenester af høj kvalitet, og vigtigheden af at udvikle nye infrastrukturer for at mindske den digitale splittelse;

- gentager sine forslag om at gøre det lettere for kunderne at skifte udbydere af elektroniske kommunikationstjenester uden yderligere gebyrer bortset fra omkostningerne ved selve skiftet, uden tab af oplysninger og med et minimum af formaliteter, og opfordrer dem til at gøre dette; støtter såvel forslag om at fremme uafhængig oplysning om prisfastsættelse, fakturering og servicekvalitet, herunder datatransmissions hastighed;

Posttjenester

- konstaterer, at forbrugerne har fordel af mere kvalitetsfokuseret service og af besparelser, der videregives til dem via lavere omkostninger; fremhæver, at flere leveringsmuligheder, bedre gennemsigtighed, information og priser er en forudsætning for at øge forbrugernes tillid til leveringsmarkedet; konstaterer, at direktiv 97/67/EF som ændret ved direktiv 2002/39/EF og direktiv 2008/6/EF sikrer, at posttjenesterne tilbyder en universaltjeneste; gør Kommissionen opmærksom på, at den i sin gennemførelsesrapport skal undersøge, om denne garanti er opfyldt af medlemsstaterne; opfordrer Kommissionen til at opmuntre posttjenesterne til at forbedre interoperabiliteten og fremskynde indførelsen af strømlinede processer, der er rettet mod at sænke omkostninger og øge tilgængeligheden og kvaliteten af leveringstjenesterne;
- understreger vigtigheden af en omfattende pakkeleveringstjeneste over hele Unionen; understreger, at det er væsentligt, at de pakketjenester, som posttjenesterne og private operatører leverer, er hurtige og pålidelige, ikke mindst for at opfylde behovene for de forbrugere, der bestiller online; gør igen opmærksom på de forslag, der blev fremsat i sin beslutning af 4. februar 2014 om pakkelevering¹ om nødvendigheden af at bidrage til at forbedre servicen og reducere omkostningerne;
- hilser alle de bestræbelser velkommen, som leveringsmarkedsoperatørerne allerede har gjort sig for bedre at kunne opfylde onlineforbrugernes og de detailhandlernes behov, såsom for eksempel indførelsen af fleksible leverings- og returneringsmuligheder; understreger samtidig, at yderligere incitamenter med henblik på at forbedre interoperabiliteten og kvaliteten af tjenesterne er velkomne;

Offentlig transport

- anerkender, at forbrugernes rettigheder på transportområdet er blevet styrket af de sektorspecifikke tiltag i de senere år;
- understreger, at forbrugere med adgang til velfungerende lokal offentlig transport bør være målet, uanset om de bor i områder, hvor en sådan service ville være mindre indbringende; anerkender, at medlemsstaterne har et ansvar i denne forbindelse, og opfordrer dem til at tage de passende skridt;
- erindrer om, at en velfungerende offentlig transport vil få større betydning, også på grund af den aldrende befolkningsstruktur, og at den desuden er nødvendig for at nå klimamålene inden for rammerne af EU 2020-strategien; opfordrer til, at der udarbejdes

¹ Vedtagne tekster, P7_TA(2014)0067.

fælles værktøjer til at sikre en optimeret multimodalitet inden for effektive offentlige transporttjenester af høj kvalitet med henblik på at sikre både den frie bevægelighed for personer og sådanne tjenesters konkurrenceevne;

25. slår til lyd for en helhedsorienteret tilgang til ældre mennesker og bevægelseshæmmede personer; mener, at hele den offentlige transportkæde skal tages i betragtning, herunder adgang til offentlige transportsteder; ønsker at drøfte behovet for et sammenhængende system med kontaktpunkter for at støtte bevægelseshæmmede personer;

o

o o

26. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen.