



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 22.5.2012  
COM(2012) 225 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN**

**TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET, DET EUROPÆISKE SOCIALE OG  
ØKONOMISKE UDVALG OG REGIONSUDVALGET**

**En europæisk forbrugerdagsorden - Øget tillid og vækst**  
{SWD(2012) 132 final}

## **1. Forbrugerpolitik som et vigtigt bidrag til Europa 2020**

Forbrugerudgifterne udgør 56 % af EU's BNP og er af afgørende betydning for opfyldelsen af Europa 2020-målet om intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst. Stimuleringen af denne efterspørgsel kan spille en vigtig rolle med hensyn til at føre EU ud af krisen.

I den forbindelse er det nødvendigt at udnytte det indre markedes potentiale. Ifølge data har forbrugere, der handler på tværs af grænserne i EU, op til 16 gange flere produkter at vælge imellem, men 60 % af forbrugerne benytter sig endnu ikke af denne detailmulighed. På grund af denne tilbageholdenhed drager de ikke fuld nytte af de mange valgmuligheder og prisforskelle, som det indre marked rummer. Hvis forbrugernes tillid til onlinehandel på tværs af grænserne forbedres gennem passende politiske tiltag, vil man kunne give den økonomiske vækst i Europa et kraftigt skub. Kompetente og bevidste forbrugere kan løfte den europæiske økonomi.

Veludtænkte og velgennemførte forbrugerpolitikker med en europæisk dimension kan hjælpe forbrugerne med at træffe et informeret valg, som stimulerer konkurrencen og understøtter målet om bæredygtig og ressourceeffektiv vækst, samtidigt med at der tages hensyn til alle forbrugeres behov.

I denne Europæiske Forbrugerdaysorden kortlægges de centrale foranstaltninger, som er nødvendige for at styrke forbrugernes stilling og øge deres tillid. Den indeholder foranstaltninger, som giver forbrugerne en central placering i alle EU-politikker med henblik på at nå Europa 2020-målene<sup>1</sup>. Den bygger på og supplerer andre initiativer, som f.eks. rapporten om EU-borgerskab, akten for det indre marked, den digitale dagsorden for Europa, meddelelsen om e-handel og køreplanen til et ressourceeffektivt Europa<sup>2</sup>. For så vidt angår forskning og innovation bygger denne dagsorden på initiativer fra Horisont 2020, der skal give en grundigere videnskabelig forståelse af forbrugeradfærd og de aspekter vedrørende sundhed, sikkerhed og bæredygtighed, som de forskellige valg indebærer<sup>3</sup>.

En styrkelse af forbrugernes stilling indebærer etablering af solide rammer med principper og værktøjer, der sætter dem i stand til at fremme en intelligent, bæredygtig og inklusiv økonomi. Hvis stærke forbrugere bakkes op af sådanne rammer, der garanterer deres sikkerhed, adgang til information og uddannelse, rettigheder samt klage- og håndhævelsesmuligheder, kan de deltage aktivt på markedet og påvirke det ved at udøve deres frie valg og sikre, at deres rettigheder håndhæves på korrekt vis.

I overensstemmelse med traktaten (artikel 12 i TEUF) og Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder (artikel 38) udvikles der gennem dagsordenen en systematisk tilgang til at integrere forbrugerbeskyttelseshensyn i alle relevante politikker, og der lægges særlig vægt på at løse de problemer, som nutidens forbrugere støder på inden for sektorerne for fødevarekæden, energi og transport, digitale og finansielle tjenesteydelser<sup>4</sup>. Dagsordenen

---

<sup>1</sup> "Trykke, selvstændige forbrugere skaber markeder i fremgang. Det næste arbejdsprogram, som bygger videre på efterårets arbejde, vil indeholde foranstaltninger til styrkelse af forbrugernes rettigheder, herunder ved elektroniske og grænseoverskridende transaktioner, og effektivt behandle sundhedsmæssige og sikkerhedsmæssige spørgsmål, hvilket vil forbedre borgernes sikkerhed og samtidig skabe øget efterspørgsel i det indre marked." Se brev fra Kommissionens formand José Manuel Barroso til præsident Jerzy Buzek, september 2011.

<sup>2</sup> Rapport om EU-borgerskab, KOM (2010) 603 endelig; Akten for det indre marked, KOM(2011) 206 endelig; En digital dagsorden for Europa, KOM(2010) 245 endelig; Meddelelse om e-handel, KOM(2011) 942; Køreplan for et ressourceeffektivt Europa, KOM (2011) 571 endelig.

<sup>3</sup> Forslag til forordning om EU's rammeprogram for forskning og innovation (KOM(2011) 809 endelig).

<sup>4</sup> Disse sektorer blev identificeret som nogle af de mest problematiske for forbrugerne ifølge resultattavlen for forbrugermarkederne.

bygger på det eksisterende høje forbrugerbeskyttelsesniveau og på de fremskridt, der er gjort med at skabe et europæisk område med retfærdighed<sup>5</sup>, ved at styrke dommeres, advokaters og retshåndhævende myndigheders rolle, også på tværs af landegrænserne.

## **2. Stærke EU-forbrugerbeskyttelsesregler som udgangspunkt**

Gennem de seneste 50 år har EU indført en række robuste politikker og regler for at sikre et højt beskyttelsesniveau for forbrugerne i EU og give dem mulighed for at drage fordel af de økonomiske og sociale fremskridt, som Europa og det indre marked har opnået. Dette omfatter en overordnet *produksikkerhedspolitik og -lovgivning*, som forhindrer farlige produkter i at nå frem til forbrugerne, og som fremmer den høje kvalitet af den europæiske eksport. Gennem en stærk *forbrugerlovgivning* fastlægges en EU-ramme til bekæmpelse af urimelig handelspraksis, urimelige kontraktvilkår og vildledende reklame, både ved indenlandsk og grænseoverskridende handel, samtidig med at forbrugernes ret til at opsig kontrakter og søge passende erstatning sikres. I kraft af det nyligt vedtagne *direktiv om forbrugerrettigheder* er forbrugernes rettigheder blevet væsentligt styrket, især gennem en harmonisering af en række regler, der finder anvendelse på onlinekontrakter. Det er vigtigt, at disse nye regler gennemføres og håndhæves rettidigt og effektivt. *Tjenesteydelsesdirektivet* sikrer, at forbrugerne ikke udsættes for forskelsbehandling af erhvervsdrivende på grundlag af nationalitet eller opholdssted. *Konkurrencereglerne* er afgørende for, at EU kan slå hårdt ned på misbrug af dominerende stilling, karteller og samordnet praksis til skade for forbrugerne. I enkelte sektorer af særlig interesse for forbrugerne har EU også udviklet en række vigtige rettigheder. F.eks. giver *EU's passagerrettigheder* nu rejsende ret til luft-, jernbane-, vej- og søtransport af høj kvalitet inden for EU. *EU's loft over roamingpriser* har nedbragt de urimelige omkostninger for forbrugerne med over 70 %, og *telepakken* gør det let for forbrugerne at skifte fastnet- eller mobiloperatør. Lovgivningen om *fødevarerinformation* til forbrugerne og regulering af *ernærings- og sundhedsanprisninger* i forbindelse med fødevarer sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og giver forbrugerne mulighed for at træffe et informeret valg.

De seneste initiativer omfatter "*kvalitetspakken*"<sup>6</sup>, som blev vedtaget af Kommissionen i 2010, og som sigter mod at forbedre forbrugerinformationen om fødevarer kvalitet gennem en omfattende politik for certificeringsordninger, værdiforøgelsesbetingelser og standarder for landbrugsprodukter. I juli 2011 blev der fremsat en revision af *roamingforordningen*<sup>7</sup>, som skal gøre det let for forbrugerne at skifte til en anden udbyder af roamingtjenester. Der indføres også et nyt loft over detailprisen for dataroaming parallelt med de eksisterende. I oktober 2011 foreslog Kommissionen en *fælles europæisk købelov*<sup>8</sup> for at overvinde barrierer, der skyldes divergerende aftaleret: Et fælles og omfattende regelsæt for salgskontrakter samt for kontrakter vedrørende digitalt indhold, som virksomheder og forbrugerne kan vælge at anvende frivilligt. Takket være et sådant regelsæt vil forbrugerne opnå større vished om deres rettigheder, f.eks. i forbindelse med køb på internettet. De vil også få adgang til en bredere vifte af produkter og digitalt indhold til lavere priser på tværs af grænserne. I november 2011

---

<sup>5</sup> Jf. "Et område med frihed, sikkerhed og retfærdighed for EU's borgere – Handlingsplan om gennemførelse af Stockholmprogrammet" (KOM(2010) 171).

<sup>6</sup> Forslag til forordning om kvalitetsordninger for landbrugsprodukter (KOM(2010) 733 endelig), forslag til forordning om handelsnormer (KOM(2010) 738 endelig) - retningslinjer for certificeringsordninger og mærkning af fødevarer.

<sup>7</sup> Forslag til en forordning om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen (KOM(2011) 402 endelig).

<sup>8</sup> Forslag til forordning om en fælles EU-købelov (KOM(2011) 635 endelig).

blev der fremsat forslag om *alternativ konfliktløsning* og *onlinetvistbilæggelse*<sup>9</sup> for at gøre denne hurtigere og billige måde til løsning af tvister med erhvervsdrivende tilgængelig for alle forbrugerne. Den dedikerede europæiske platform for onlinetvistbilæggelse har til formål at øge forbrugernes tillid til grænseoverskridende e-handel. Den foreslåede *reformpakke vedrørende databeskyttelse*<sup>10</sup>, som Kommissionen vedtog i januar 2012, vil styrke EU's nuværende lovgivningsramme for databeskyttelse ved at styrke forbrugernes databeskyttelsesrettigheder for at øge deres tillid til det digitale indre marked og til grænseoverskridende tjenester.

Ved den efterfølgende revision af *direktivet om indskudsgarantiordninger* i juli 2010 styrkedes finansieringen af indskudsgarantiordninger, og der blev indført adskillige forbrugervenlige bestemmelser. I juli 2010 foreslog Kommissionen også en revision af *direktivet om investorgarantiordninger*, for at styrke den investorbekyttelse, som anvendes som sidste udvej, når et selskab, ofte på grund af svig, ikke er i stand til at tilbagelevere aktiverne til dem.

Endelig vil Kommissionens forslag til en revision af *direktivet om markeder for finansielle instrumenter* fra oktober 2011 sikre beskyttelse af private investorer, idet det stiller krav til finansielle institutioner og styrker god forretningsskik.

### **3. Aktuelle problemer og fremtidige udfordringer**

Trods det høje forbrugerbeskyttelsesniveau, der allerede er nået i EU, kan de generelle forhold for EU's forbrugere stadig forbedres yderligere. En række nye udfordringer er dukket op, navnlig som følge af ny teknologisk udvikling, ikke bæredygtige forbrugsmønstre eller social udstødelse. Disse udfordringer også skabe nye muligheder.

#### ***3.1 Udfordringer vedrørende produkt-, tjeneste- og fødevarerikkerhed***

Det er et grundlæggende mål for enhver forbrugerpolitik at sikre, at varer, tjenesteydelser og fødevarer er sikre. Der er imidlertid forskelle medlemsstaterne imellem med hensyn til håndhævelsen af produktsikkerhedslovgivning, og i en tid, hvor ressourcerne til de nationale myndigheder, der er ansvarlige for markedsovervågningen, er begrænsede, kæmper hele håndhævelsesnetværket med at få mere ud af færre midler.

Samtidig fortsætter globaliseringen af produktionskæden (f.eks. er en stigende andel af de forbrugerprodukter, der købes i Den Europæiske Union, herunder 85 % af alt legetøj, fremstillet i Kina). Dette gør afsløring af usikre produkter til en betydelig udfordring.

Den økonomiske krise betyder, at forbrugere og virksomheder fokuserer overvejende på prisen, hvilket indebærer en risiko for, at sikkerhedshensyn tilsidesættes, at der kommer flere forfalskede produkter. Det er nødvendigt, at markedsovervågningsmyndighederne fastholder opmærksomhed herpå, ligesom der er behov for en fornyet indsats i form af samarbejde mellem de nationale myndigheder og retshåndhævende organer, både i og uden for EU.

Set i lyset af forbrugertjenesteydelsernes øgede betydning og den stigende udnyttelse af nogle af disse tjenesteydelser på tværs af grænserne i det indre marked, er det nødvendigt at behandle sikkerheden omkring dem mere indgående for at sikre, at forbrugerne har samme

<sup>9</sup> Forslag til direktiv om ATB på forbrugerområdet (KOM(2011) 793/2), forslag til forordning om OTB på forbrugerområdet KOM(2011) 794/2).

<sup>10</sup> Forslag til forordning om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger (KOM(2012) 11 endelig), forslag til direktiv om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med de kompetente myndigheders behandling af personoplysninger med henblik på at forebygge, efterforske, opdage eller retsforfølge straffelovsovertrædelser eller fuldbyrde strafferetlige sanktioner og om fri udveksling af sådanne oplysninger (KOM(2012) 10 endelig).

høje sikkerhedsniveau i hele det indre marked, og at vurdere merværdien af en indsats på EU-plan.

EU har allerede opnået imponerende resultater med hensyn til fødevarerikkerhed, men dette politikområde kræver konstant justering i takt med, at der fremkommer nye videnskabelige beviser.

### 3.2 *Økonomiske og samfundsmæssige ændringer*

- *Den digitale revolution*

Internettet har fundamentalt ændret den måde, hvorpå forbrugerne handler og virksomheder annoncerer og sælger deres varer og tjenesteydelser. Det har skabt innovative måder med hensyn til at tilrettelægge, tilgå, dele og evaluere oplysninger om f.eks. priser, tekniske produktspecifikationer og kvalitetskontroller. Anvendelsen af onlineredskaber som søgemaskiner, websteder med pris- og varesammenligning, tillidsmærkning og forbrugeranmeldelser er blevet udbredt og er nu ved at være integreret i forbrugeradfærden og forretningsmodellerne. E-handel kan give betydelige velfærdsgevinster, da forbrugerne har mindst dobbelt så stort et valg, når de handler online frem for offline. Især kan "cloud computing" tilbyde mere fleksible tjenester, som er uafhængige af det apparat eller den platform, der anvendes. Man har beregnet, at hvis e-handelen med varer når op på 15 % af detailhandelen, og alle barrierer i det indre marked fjernes, vil den samlede gevinst for forbrugerne være på omkring 204 mia. EUR (1,7 % af EU's BNP)<sup>11</sup>.

- *Bæredygtigt forbrug*

Forbruget verden rundt har øget presset på miljøet, herunder risiko for klimaændringer, og har skabt øget konkurrence om ressourcerne<sup>12</sup>. Forbrugerne er i stigende grad bevidste om de miljøpåvirkninger, som deres forbrugsmønstre indebærer, og bør gennem offentlige og private initiativer ansøres og støttes til at udvise en mere bæredygtig forbrugeradfærd. Forbrugerne bør styrkes, støttes og opmuntres til at foretage bæredygtige og sunde valg, hvilket vil medføre lavere omkostninger, både for dem selv og for samfundet som helhed. Forbrugerne har ret til at kende miljøpåvirkningerne i den samlede livscyklus for de produkter (varer og tjenesteydelser) de agter at købe. Forbrugerne bør støttes, således at det bliver let at træffe et ægte bæredygtigt valg. Der er behov for effektive værktøjer for at beskytte dem mod vildledende og ubegrundede miljø- og sundhedsmæssige påstande.

Forbrugernes efterspørgsel efter bæredygtige produkter kan skabe vækst og konkurrence, hvilket vil øge udbuddet af sådanne produkter til overkommelige priser og belønne virksomheder, der leverer kvalitetsvarer og -tjenesteydelser med lavere miljøbelastning.

- *Social udstødelse, sårbare forbrugere og tilgængelighed*

Alle de steder, den økonomiske krise og statsobligationskrisen har ramt, har den svækket forbrugernes tillid og har for nogle forbrugeres vedkommende medført en meget betydelig nedgang i indkomst og købekraft og dermed øget risikoen for social udstødelse og for, at borgere ikke kan få råd til vigtige varer og tjenesteydelser.

Disse risici forværres, fordi vores befolkninger bliver ældre og markederne stadigt mere komplekse, og derfor har nogle mennesker hverken mulighed for eller evne til at klare sig i det digitale miljø. Spørgsmålet om tilgængelighed er altafgørende, når det drejer sig om at nyde godt af fordelene ved den digitale udvikling, både i fysisk, digital og økonomisk

---

<sup>11</sup> Kommissionens arbejdsdokument "Bringing e-commerce benefits to consumers", bilag 2 til meddelelsen om e-handel fra 2012.

<sup>12</sup> Køreplan til et ressourceeffektivt Europa, KOM(2011) 571.

forstand. Den nuværende situation kan også forværre mulighederne for udsatte forbrugere, såsom handicappede og bevægelseshæmmede, som har vanskeligt ved at få adgang til og forstå information og finde hensigtsmæssige produkter og tjenesteydelser på markedet.

### **3.3 For store informationsmængder – for lidt viden**

I en verden under hurtig forandring bombarderes forbrugerne ofte med information, men disponerer ikke nødvendigvis over de oplysninger, de har brug for.

Forbrugere skal tackle stadigt mere komplekse oplysninger og valg og må stadigt oftere klare sig med varemærkning eller benytte sig af mellemed og "filtre", f.eks. i form af websteder, hvor forskellige varer sammenlignes. Imidlertid er der grund til visse forbehold med hensyn til nøjagtigheden og pålideligheden heraf.

Forbrugerorganisationer spiller en afgørende rolle med hensyn til at forbedre forbrugernes oplysnings- og vidensniveau, men deres stilling varierer meget mellem medlemsstaterne. Især organisationer, der opererer på nationalt plan, mangler ofte ressourcer og ekspertise, og deres opgave med at kanalisere og filtrere forbrugeranliggender er ikke altid tilstrækkeligt anerkendt.

Undersøgelsen om styrkelse af forbrugernes stilling, som blev offentliggjort i 2011<sup>13</sup> viste, at én ud af fire europæiske forbrugere ikke føler sig trygge og mere end én ud af tre ikke føler, at de har den tilstrækkelige viden. Kun 2 % kunne svare korrekt på spørgsmål om deres fortrydelsesret, garantier og beskyttelse mod urimelig handelspraksis. Dette manglende kendskab underminerer forbrugernes muligheder for at udøve deres rettigheder.

### **3.4 Rettighederne overholdes ikke fuldt ud i praksis**

I 2010 stødte mere end én ud af fem europæere på problemer med en vare eller en tjenesteydelse, som de mente var omfattet af klageadgang. Det blev anslået, at det samlede økonomiske omfang af sådanne problemer for europæiske forbrugere beløb sig til 0,4 % af EU's BNP<sup>14</sup>.

Selv om EU-lovgivningen generelt sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, sker det stadig ofte, at forbrugernes problemer ikke løses. Eurobarometerundersøgelsen om detailhandel fra 2011 viste, at kun 26 % af detailforhandlerne kender det nøjagtige tidsrum, inden for hvilket forbrugerne har ret til at returnere et defekt produkt.

Mange af de problemer, som forbrugerne oplever med de erhvervsdrivende, løses ikke, fordi forbrugeren ikke indgiver klage. Undersøgelsen af styrkelsen af forbrugernes stilling viste, at kun 16 % af de forbrugere, der har oplevet problemer, kontaktede forbrugerorganisationer eller offentlige myndigheder for at løse dem. I de fleste tilfælde overvejer forbrugerne ikke at gå til en domstol, hvis den første kontakt til den erhvervsdrivende ikke løser problemet, navnlig hvis de pågældende beløb er små.

Desuden oplever de håndhævende myndigheder nye praktiske udfordringer, såsom ressourcemæssige begrænsninger, som hæmmer deres effektivitet<sup>15</sup>, navnlig i grænseoverskridende situationer. Netværket for samarbejde om forbrugerbeskyttelse, som blev oprettet i december 2006 for at løse problemerne i forbindelse med grænseoverskridende handel, har endnu ikke nået sit fulde potentiale.

---

<sup>13</sup> Undersøgelse af forbrugerindflydelsen; Eurobarometer nr. 342; 2010.

<sup>14</sup> Idem.

<sup>15</sup> KOM(2009) 330 endelig.

Klageprocedurerne og håndhævelsesmekanismerne skal forbedres yderligere. En øget tillid og sikring af, at urimelig handelspraksis ikke skaber en konkurrencemæssig fordel, vil også have positive virkninger i form af en stimulering af væksten.

### 3.5 *Særlige udfordringer i nøglesektorer*

Nogle sektorer er specielt vigtigt i økonomiske krisetider, da de påvirker forbrugernes grundlæggende interesser for vigtige varer og tjenesteydelser, såsom fødevarer, energi, transport, elektronisk kommunikation og finansielle tjenester. Der bør tages højde for, hvordan de ovennævnte økonomiske og samfundsmæssige ændringer påvirker disse sektorer.

EU skal være særligt opmærksom på, hvordan forbrugerne opfatter og vælger finansielle tjenesteydelser i dag. Mens teknologi, som f.eks. home banking, gør livet lettere for mange forbrugere, kræver den øgede kompleksitet og risiko ved visse finansielle produkter og tjenesteydelser (herunder pensioner) en højere grad af gennemsigtighed og finansielle færdigheder. Gebyrerne for basale finansielle tjenesteydelser er generelt stadig uigennemsigtige, og forbrugere afholdes stadig fra at skifte bank pga. af deres (ofte begrundede) frygt for, at det vil være besværligt.

Alt for ofte formår forbrugerne ikke at drage de fulde fordele af liberaliseringen af netværksindustrierne, f.eks. energi, transport og elektronisk kommunikation, ikke kun hvad angår prisen på forsyningstjenesten, men også dennes kvalitet.

Navnlig har liberalisering af transportsektoren øget konkurrencen til gavn for det stigende antal rejsende i hele Europa. Men der er behov for bedre håndhævelse af EU-lovgivning om passagerers rettigheder for at bekæmpe urimelig handelspraksis og overtrædelser af EU-lovgivningen. Den afgørende indvirkning, som den digitale revolution har haft på rejsesektoren, betyder, at det er vigtigt, at forbrugerrettighederne passer til formålet.

Detailmarkederne for elektricitet og gas blev liberaliseret for nylig, men mange forbrugere finder det stadig vanskeligt at foretage sammenligninger på grund komplicerede procedurer og/eller uigennemsigtige markedsvilkår<sup>16</sup>.

Med hensyn til energibesparelser er det blevet beregnet, at en husholdning i EU gennemsnitligt kan spare op til 1 000 EUR om året ved at træffe enkle energieffektivitetsforanstaltninger, såsom isolering af huset, installation af termostater og solpaneler til vandopvarmning, termoruder og udskiftning af gamle opvarmningssystemer<sup>17</sup>. Derfor har husholdningerne et betydeligt potentiale for at foretage omkostningseffektive forbedringer af energiudnyttelsen og opnå besparelser på det endelige energiforbrug. Dette potentiale er langt fra fuldt udnyttet, hvilket hovedsagelig skyldes manglende viden blandt forbrugere om deres eget faktiske forbrug, og manglen på klare og lettilgængelige forbrugsmål og faktureringsoplysninger.

Selv om markederne for elektronisk kommunikation har vist sig at kunne modstå den økonomiske krise, udnytter forbrugerne ikke konkurrencen fuldt ud som følge af utilstrækkeligt gennemsigtige gebyrer, tjenesteydelser af lav kvalitet og hindringer for operatørskift.

---

<sup>16</sup> Se mere i undersøgelsen "The functioning of the retail electricity markets for consumers in the EU" [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/market\\_studies/docs/retail\\_electricity\\_full\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/market_studies/docs/retail_electricity_full_study_en.pdf).

<sup>17</sup> Kommissionens meddelelse "Energieffektivitet: opfyldelse af målet om 20 %".

Den overordnede miljøbelastning fra fødevarer forventes at stige yderligere i fremtiden, f.eks. som følge af ændrede kostvaner og øget fødevareaffald. Fødevareaffald i Europa forventes at stige i de kommende år<sup>18</sup>, men spild af fødevarer er lig med spildte ressourcer og penge.

#### **4. Fire centrale mål for 2020 og de første skridt for at nå dem**

De ovenfor beskrevne udfordringer kræver en langsigtet strategi samt en blanding af kortfristede foranstaltninger for at løse borgernes vigtigste problemer, øge tilliden og skabe vækst samt støtte Europa 2020-strategien. De aktioner, som er beskrevet i de følgende afsnit, vil naturligvis blive vurderet inden for rammerne af "intelligent regulering" og Kommissionens overordnede politiske prioritering, hvilket også indebærer en nøje analyse af byrderne for små og mellemstore virksomheder.

##### **4.1. FORBEDRET FORBRUGERSIKKERHED**

Det er et grundlæggende mål for forbrugerpolitik at sikre, at varer, tjenesteydelser og fødevarer er sikre.

Målet med en effektiv produktsikkerhedspolitik er at skabe et fintmasket sikkerhedsnet lige fra bedriften eller fabrikken og til husholdningen. EU vil i kraft af forbedrede rammer for produktsikkerhed bedre kunne tackle udfordringerne i de globale forsyningskæder, kommunikere effektivt og reagere hurtigere og mere effektivt på nye produktsikkerhedsmæssige risici.

I takt med, at forbrugerne oftere anvender tjenesteydelser på tværs af grænserne, er det værd at undersøge, om deres sikkerhed bør reguleres på EU-plan eller nationalt plan.

EU's system med offentlige kontroller i fødevarekæden bør gøres endnu mere effektivt. Dette vil give de medlemsstater, der er ansvarlige for en sådan kontrol, mulighed for at maksimere merværdien, samtidig med at operatørernes byrder minimeres.

For at opfylde målet om at styrke forbrugernes sikkerhed, vil Kommissionen arbejde hen imod disse to specifikke målsætninger:

- **1. Forbedre de lovgivningsmæssige rammer for produkt- og tjenesteydelsessikkerhed og forbedre rammerne for markedsovervågning**
- **2. Forbedre sikkerheden i fødevarekæden.**

Der vil blive taget en række konkrete skridt før 2014 for at opfylde disse specifikke målsætninger.

Revisionen af *lovgivningsrammen for produktsikkerhed*, der er planlagt til 2012, har til formål at sikre, at EU og dets 500 millioner forbrugere kan stole på moderne, fælles regler for markedsovervågning, der fører til bedre indenlandske og grænseoverskridende håndhævelse takket være forbedret planlægning, prioritering, samarbejde og udveksling af oplysninger

---

<sup>18</sup> I EU er den samlede mængde fødevareaffald ca. 90 millioner tons eller 180 kg pr. indbygger pr. år, og disse tal forventes at stige med 40 % inden 2020. Jf. det EU-støttede "*Preparatory Study on food waste across EU 27*", BIO IS, december 2009 – oktober 2010.



mellem medlemsstaternes myndigheder. Virksomheder vil også opnå fordele, eftersom de vil kunne forvente regler, der er nemmere at anvende, og som har lavere overholdelsesomkostninger. Det vil også i den reviderede ramme blive tilstræbt at indkredse metoder, som kan styrke samarbejdet mellem de nationale håndhævelsesmyndigheder på EU-plan, således at der skabes ensartede spilleregler, og illoyal konkurrence forebygges.

Især i lande, der eksporterer til EU, vil der blive gennemført tiltag, som skal øge bevidstheden omkring sikkerhed og kendskabet til EU-reglerne i hele forsyningskæden.

Kommissionen vil overveje initiativer vedrørende tjenesteydelsessikkerhed i udvalgte sektorer, herunder dem, som er vigtige for visse grupper af sårbare forbrugere. En *grøn bog om sikkerheden ved visse forbrugertjenester* vil blive drøftet i 2012, og en *revideret henstilling om brandsikring af hoteller* vil blive sat på dagsordenen i 2013 som led i den nye tilgang til risikovurdering og risikostyring, der foreslås af industrien.

Forordningen om *offentlig kontrol i fødekæden* vil blive revideret i 2012 med henblik på at forenkle den og sikre, at der er tilstrækkelige og bæredygtige støttemidler til at gennemføre flere kontroller. Desuden vil Kommissionen styrke og ajourføre de *retlige rammer for dyresundhed, plantesundhed og planteformeringsmaterialer og forordningen om fødevarerhygiejne*, navnlig ved bedre sammenhæng og afklaring af ansvarsområder for virksomhedsledere. Dette vil forbedre fødevarer sikkerheden for forbrugerne.

Baseret på *retningslinjerne for importkontrol af produktsikkerhed og overensstemmelse*<sup>19</sup> vil told- og markedstilsynsmyndighederne samarbejde om at forbedre, måle og evaluere resultaterne af importkontrollen inden 2014.

#### **4.2. FORBEDREDE KUNDSKABER**

Hvis forbrugerne skal styrkes behørigt, skal de have adgang til klare, pålidelige og sammenlignelige oplysninger og redskaber til at forstå dem.

Desuden bør både forbrugere og erhvervsdrivende i højere grad gøres opmærksomme på deres rettigheder og forpligtelser i EU, således at den gensidige tillid kan øges, og der kan findes enkle løsningsmetoder, når noget går galt. Derfor vil Kommissionen samarbejde med mellemlid og erhvervsdrivende for at tilskynde dem til at bevæge sig ud over den blotte overholdelse af lovgivningen og til at udvikle selvregulerende foranstaltninger samt initiativer vedrørende virksomhedens sociale ansvar og således øge deres fokus på kundeservice som en vigtig konkurrenceparameter.

Det er særligt vigtigt at forbedre forbrugernes viden inden for finansielle tjenesteydelser, hvor institutioner såsom banker, centralbanker, finansielle tilsynsmyndigheder samt deponerings- og investorbeskyttelsesordninger spiller en aktiv rolle med hensyn til at øge forståelsen af finansielle spørgsmål, bl.a. for personer, der står uden for den almindelige bank- og finanssektor (de såkaldte "personer uden bank" og "personer med begrænset adgang til banktjenester").

Der vil blive afholdt oplysningskampagner i samarbejde med medlemsstaterne og de berørte parter om de vigtigste forbrugerspørgsmål. Det er også vigtigt, at de nationale myndigheder og organisationer i den private sektor forbedrer uddannelses tilbuddet til forbrugerne i hele EU fra en tidlig alder.

---

<sup>19</sup> [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/resources/documents/common/publications/info\\_docs/customs/product\\_safety/guidelines\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/taxation_customs/resources/documents/common/publications/info_docs/customs/product_safety/guidelines_en.pdf).

Forbrugerorganisationer spiller en vigtig rolle, ikke blot med hensyn til at oplyse og bevidstgøre forbrugerne, men også ved effektivt at repræsentere og forsvare dem.

Kommissionen vil forfølge disse to specifikke målsætninger:

- **3. Bedre information om og øget kendskab til forbrugernes rettigheder og interesser både blandt forbrugere og erhvervsdrivende**
- **4. Opbygning af viden og kapacitet, således at forbrugerne deltager mere effektivt i markedet.**

Inden 2014 vil der blive taget en række konkrete skridt for at opfylde disse specifikke målsætninger.

I 2013 vil der som led i "borgernes Europaår" blive lanceret en *kampagne i hele EU* for at skabe øget viden om forbrugernes rettigheder og interesser i nært samarbejde med alle de berørte parter, herunder erhvervslivet og forbrugerorganisationerne.

Nonprofitorganisationer, som yder generel finansiel rådgivning til forbrugerne, vil mellem andet kvartal af 2012 og december 2013 modtage specialuddannelse for bedre at kunne yde effektiv og bæredygtig rådgivning.

Kommissionen vil samarbejde med medlemsstaterne for at sikre, at de nationale forbrugerorganisationers rolle anerkendes, og den vil støtte dem med kapacitetsopbygning og yde støtte til europæiske forbrugerorganisationer.

Arbejdet med alle de eksisterende *EU-dækkende netværk*, der bedst vil kunne formidle oplysninger til forbrugere, erhvervsdrivende eller retsvæsenet, vil blive intensiveret. Det *Europæiske Netværk af Forbrugercentre* vil blive styrket, så det bedre kan informere forbrugerne om deres rettigheder, når de handler på tværs af grænserne, og bistå dem i tilfælde af grænseoverskridende tvist. *Enterprise Europe Network* vil blive benyttet mere regelmæssigt for at sikre, at oplysninger om forbrugerlovgivningen regelmæssigt videregives til virksomheder, herunder SMV'er.

Kommissionen vil samarbejde med mellemlid og erhvervsdrivende med henblik på at udvikle adfærdskodekser, god praksis eller retningslinjer for sammenligning af pris, kvalitet og bæredygtighed.

Kommissionen vil også løbende forbedre oplysningerne til forbrugerne og virksomhederne om deres rettigheder og forpligtelser via egne websider, som f.eks. portalen *Dit Europa*<sup>20</sup>, suppleret af specialiserede informationsværktøjer som dem, der er findes på i *e-YouGuide*<sup>21</sup> og *kodekset om onlinerettigheder i EU*. Kommissionen vil også samarbejde med journalister og medier, der er specialiseret i forbrugerspørgsmål, for at fremme effektiv formidling af oplysninger.

Kommissionen vil arbejde tæt sammen med medlemsstaterne om forbrugeruddannelse. Kommissionen vil i 2012 udvikle en *interaktiv platform for udveksling af bedste praksis og distribution af forbrugeroplysningsmateriale* blandt lærere og andre fagfolk, der arbejder med børn og unge i alderen 12-18. Materialet vil bl.a. vedrøre digitale færdigheder, nye medieteknologier<sup>22</sup> og bæredygtigt forbrug.

<sup>20</sup> <http://ec.europa.eu/youreurope>.

<sup>21</sup> <http://ec.europa.eu/eyouguide>.

<sup>22</sup> Som meddelt i den digitale dagsorden for Europa.

#### **4.3. FORBEDRING AF GENNEMFØRELSEN, STYRKELSE AF HÅNDHÆVELSEN OG SIKRING AF KLAGEADGANGEN**

Hvis det indre marked fortsat skal være en succes, er det nødvendigt at styrke markedsdeltagernes tillid til, at deres rettigheder håndhæves effektivt, og at de har adgang til passende klagemuligheder.

Kun hvis forbrugerne kan håndhæve deres rettigheder i hele EU, og velrenommerede erhvervsdrivende kan konstatere, at illoyale konkurrenter straffes behørigt, vil vi kunne forvente, at den grænseoverskridende handel fortsætter med at stige i EU. Dette er særlig vigtigt i dag, hvor den digitale revolution gør det let at handle på tværs af grænserne, men det øger også useriøse erhvervsdrivendes muligheder for at udøve urimelig handelspraksis.

Kommissionen vil forfølge disse to specifikke målsætninger:

- **5. Effektiv håndhævelse af forbrugerlovgivningen med fokus på nøglesektorer**
- **6. Give forbrugerne effektive metoder til at løse tvister.**

Inden 2014 vil der blive taget en række konkrete skridt for at opfylde disse specifikke målsætninger.

I hele perioden 2012-2014 vil de årlige koordinerede håndhævelsesforanstaltninger ("*sweeps*") gennem *CPC-netværket* fortsætte. Kommissionen vil fortsætte sine bestræbelser på at lette, støtte og bistå netværket med håndhævelsen. Hvis det er relevant, vil den optrappe *overtrædelsesprocedurerne* for at forfølge enhver forkert anvendelse af EU-lovgivningen. Kommissionen foretager en grundig vurdering af omfanget, effektiviteten og de operationelle mekanismer i forordningen om *forbrugerbeskyttelsessamarbejde*. Kommissionen vil inden udgangen af 2014 aflægge rapport om, hvordan samarbejdet om håndhævelse på tværs af grænserne kan forbedres, og, hvis det er påkrævet, foreslå, at de gældende regler ændres.

For at forbedre håndhævelsen af EU-regler, der har betydning for forbrugerne, vil det *europæiske retlige netværk*<sup>23</sup> blive udnyttet bedre til at lette adgangen til domstolene, sikre velfungerende procedurer med grænseoverskridende virkninger og gøre det lettere at anmode om retligt samarbejde mellem medlemsstaterne.

Der vil fortsat blive gjort en indsats for at sikre, at vigtige materialer til omsættelse og gennemførelse af forbrugerlovgivningen i hele EU gøres tilgængelige for alle aktørerne inden for retsvæsenet samt for borgere og virksomheder. I den forbindelse vil der i 2013 blive udviklet en *database over forbrugerlovgivning*, som vil blive en integreret del af e-justice-portalen<sup>24</sup>.

Erfaringer fra anvendelsen af *direktivet om urimelig handelspraksis*<sup>25</sup> har vist, at Kommissionen må spille en mere fremtrædende rolle, når det handler om at overvåge og koordinere medlemsstaternes håndhævelse af direktivet, navnlig hvad angår tilbagevendende spørgsmål og ny handelspraksis, herunder brug af online-fora til prissammenligning eller redskaber til kundeanmeldelser. I den forbindelse vil Kommissionen øge samordning af håndhævelsesindsatsen mod urimelig handelspraksis og ajourføre den eksisterende vejledning om anvendelse af direktivet.

Der skal sikres korrekt håndhævelse i de vigtige sektorer.

<sup>23</sup> EFT L 174 af 27.6.2001, s. 25 og EUT L 168 af 30.6.2009, s. 35.

<sup>24</sup> <https://e-justice.europa.eu>.

<sup>25</sup> Direktiv 2005/29/EF.

For at sikre en ensartet opfyldelse af kravene til forbrugeroplysning på det digitale område, vil Kommissionen inden 2014 udarbejde retningslinjer, der skal hjælpe de håndhævende myndigheder med at gennemføre EU-reglerne og det nyligt vedtagne direktiv om forbrugerrettigheder korrekt. Kommissionen og de nationale myndigheder vil iværksætte en samordnet indsats for at bekæmpe urimelig handelspraksis i sektoren, såsom vildledende reklame om internethastighed.

I energisektoren er der behov for at sikre en fuldstændig gennemførelse af *den tredje energipakke og dens gennemførelsesbestemmelser om forbrugerrettigheder*. Det er også vigtigt at udnytte potentialet i "Borgernes Energiforum" fuldt ud.

I finanssektoren vil Kommissionen som opfølgning på sin henstilling fra 2011<sup>26</sup> nøje overvåge, hvilke tiltag medlemsstaternes tager for at løse problemet med, at nogle borgere nægtes adgang til en bankkonto. Dette er et reelt problem, ikke blot for ugunstigt stillede forbrugere, som oplever økonomisk og social udelukkelse, men også for mange borgere, som rejser udenlands for at bo, arbejde eller studere.

For at beskytte forbrugerne mod vildledende og ubegrundede miljøanprisninger har de nationale håndhævende myndigheder behov for yderligere støtte, således at de på korrekt vis kan gennemføre kravene i direktivet om urimelig handelspraksis<sup>27</sup>. Det er grunden til, at Kommissionen vil revidere *vejledningen om vildledende miljøanprisninger*.

Der vil blive udarbejdet *retningslinjer for at lette og forbedre anvendelsen af de forskellige forordninger om passagerrettigheder* på alle transportområder.

Kommissionen vil desuden offentliggøre *retningslinjer for anvendelsen af artikel 20, stk. 2, i tjenesteydelsesdirektivet*, som vil bidrage til at mindske tilfælde, hvor forbrugerne uberettiget får afslag på levering eller oplever forskelsbehandling på grund af bopæl, når de forsøger at erhverve grænseoverskridende tjenesteydelser online.

I bestræbelserne på at sikre en bedre håndhævelse af EU-lovgivningen vil EU samarbejde med vigtige handelspartnere for at fremme overholdelsen af grundlæggende forbrugerbeskyttelsesprincipper. Med hensyn til sikkerhed vil øget internationalt samarbejde (især med Kina) udvikle begrebet "sikkerhed ved kilden" og bidrage til at begrænse importen af usikre produkter. Den stigende tendens til, at useriøse erhvervsdrivende opererer uden for EU for at undgå kontrol, stiller krav om øget opmærksomhed på globalt plan. Kommissionen vil derfor koordinere indsatsen med de mest berørte tredjelande og med de vigtigste internationale organisationer (f.eks. OECD, FN og WTO). Behovet for øget internationalt samarbejde er særlig udtalt på det digitale område og i kampen mod uopfordret kommerciel kommunikation ("spam").

For så vidt angår klageadgang vil Kommissionen på kort og mellemlang sigt fokusere på at sikre vedtagelsen og anvendelsen af sine seneste forslag *om alternativ tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelse*, således at alle EU's forbrugere så hurtigt som muligt får adgang til enkle og hurtige procedurer til at forsvare deres rettigheder. Samtidig vil Kommissionen sikre en korrekt omsættelse og anvendelse af *mæglingdirektivet*, som giver alle dommere i EU ret til at opfordre parterne til at finde en mindelig løsning på deres tvist. Direktivet finder anvendelse på grænseoverskridende tvister, men medlemsstaterne opfordres til også at anvende mægling på hjemmemarkedet. Den *europæiske småkravsprocedure*, som forenkler, fremskynder og reducerer omkostningerne i forbindelse med grænseoverskridende sager om krav på op til 2 000 EUR, vil blive gjort mere tilgængelig for forbrugerne. I den forbindelse vil der i 2012 blive udsendt en vejledning med praktiske råd til forbrugere og retsvæsenet. I

---

<sup>26</sup> 2011/442/EU: Kommissionens henstilling af 18. juli 2011 om adgang til at oprette og anvende en basal betalingskonto.

<sup>27</sup> Direktiv 2005/29/EF.

løbet af 2013 vil Kommissionen stille småkravsformularer til rådighed online og aflægge rapport om proceduren som helhed, herunder behovet for at revidere tærsklen.

På grundlag af resultaterne af den offentlige høring, der blev lanceret i 2011, og efter Europa-Parlamentets beslutning af 2. februar 2012<sup>28</sup> vil Kommissionen overveje et opfølgende initiativ om en EU-ramme for kollektiv klageadgang.

#### **4.4. TILPASSE RETTIGHEDER OG VIGTIGE POLITIKKER TIL ØKONOMISKE OG SAMFUNDSMÆSSIGE ÆNDRINGER**

På den moderne markedsplads er det nødvendigt at sikre, at forbrugerne har den fornødne tillid både med hensyn til onlinekøb af såvel traditionelle håndgribelige varer og tjenesteydelser som digitale varer og tjenester. Forbrugerlovgivningen bør derfor ajourføres for at opfylde behovene på de ændrede markeder og for at tage højde for den nye viden fra adfærdsforskning om, hvordan forbrugeradfærden er i praksis.

Desuden bør barrierer, som i øjeblikket forhindrer forbrugere i let, lovligt og til rimelig pris at få adgang til de digitale produkter og tjenester, de ønsker overalt i EU, fjernes.

Som et første skridt vil de nylige forslag om en *fælles europæisk købelov* og *reformpakken vedrørende databeskyttelse* løse mange af de problemer, forbrugerne står overfor, når de handler online, navnlig ved at øge deres tillid til det digitale indre marked og til grænseoverskridende tjenester.

Forslagene vedrørende *alternativ konfliktløsning* og *onlinetvistbilæggelse* bør også bidrage til at forbedre forbrugernes klageadgang.

I 2012 vil Kommissionen støtte Europa-Parlamentet og Rådet i at nå til enighed om alle disse forslag for at sikre en hurtig vedtagelse og gennemførelse.

Det er vigtigere end nogensinde at sikre sammenhæng og synergieffekt på tværs af EU-politikkerne for at øge deres positive indvirkning på forbruget, særlig inden for nøglesektorer som fødevarer, energi, transport og finansielle tjenesteydelser, samtidig med at mere bæredygtige forbrugsmønstre fremmes.

Et øjebliksbillede, som Europa-Kommissionen for nyligt tog, over de 20 største problemer for borgerne og virksomhederne i det indre marked, viser, at forbrugerne fortsat er frustrerede over deres energiregninger, at de finder det vanskeligt at forsvare deres passagerrettigheder og har svært ved at overskue markedet for bankforretninger og finansielle tjenesteydelser<sup>29</sup>.

For at løse disse økonomiske og samfundsmæssige problemer vil Kommissionen forfølge disse to specifikke målsætninger:

- **7. Tilpasse forbrugerlovgivningen til den digitale tidsalder**
- **8. Fremme bæredygtig vækst og støtte forbrugernes interesser i vigtige sektorer**

Inden 2014 vil der blive taget en række konkrete skridt for at opfylde disse specifikke målsætninger.

- *Digitalt indhold*

<sup>28</sup> Europa-Parlamentets beslutning af 2. februar 2012 om en sammenhængende EU-strategi for kollektive retsmidler — P7\_TA(2012)0021.

<sup>29</sup> SEC(2011) 1003 final.

Der vil blive overvejet en række foranstaltninger for at tackle de vigtigste problemer, som onlinebrugere oplever, og for at sikre, at de er tilstrækkeligt beskyttede, når de anvender og køber digitalt indhold. Dette kan indbefatte standardisering af de nøgleoplysninger, som forbrugerne skal have for lettere at kunne foretage sammenligninger, og initiativer om vurdering af behovet for at sikre tilstrækkelige EU-dækkende retsmidler i tilfælde af køb af defekt digitalt indhold og, hvis det er nødvendigt, om harmonisering af den digitale tillidsmærkning.

Kommissionen vil tackle de vedvarende udfordringer vedrørende den landespecifikke forvaltning af ophavsret og den nuværende komplekse afgiftsordning for privat kopiering, som kan have en negativ indflydelse på tilgængeligheden af digitalt indhold på tværs af EU-landene og hæmme udviklingen af innovative online-forretningsmodeller. Kommissionen vil fremsætte et *lovgivningsforslag om kollektiv rettighedsforvaltning* i 2012 og har iværksat en dialog med interesseparterne om afgifter på privatkopiering og reprografi, som varetages af en mægler. Resultaterne af denne dialog vil blive anvendt til at fremsætte anbefalinger om eventuelle lovgivningstiltag på EU-plan. Kommissionen vil også arbejde på at tackle de specifikke udfordringer vedrørende ophavsret og adgang til audiovisuelt indhold og radio- og tv-tjenester i lyset af den teknologiske udvikling, især for at fremme grænseoverskridende tjenester.

Som led i sin rapportering om anvendelsen af direktivet om urimelig handelspraksis vil Kommissionen i 2012 vurdere, om der er behov for at forbedre håndhævelsen af de gældende regler, der tager sigte på – også i det digitale miljø - at beskytte børn mod vildledende reklame. Den vil fortsat fokusere på den specifikke situation for mindreårige, som køber eller anvender digitalt indhold online.

Kommissionen vil søge at gøre forretningsgangen mere pålidelig, både for forbrugere og erhvervsdrivende, ved i 2012 at foreslå en *lovgivningsmæssig ramme vedrørende elektronisk identifikation, autentifikation og signatur*. Den vil fastsætte mindstekrav til oplysninger om, hvor webstedet er placeret og om ejerens retlige, status for at garantere for webstedets ægthed. Kommissionen vil også tage fuldt hensyn til forbrugernes interesser som led i sine kommende politiske forslag vedrørende "cloud computing".

Baseret på feedback fra høringen i forbindelse med Kommissionens grønbog fra januar 2012 om *betaling via kort, internet og mobil* agter Kommissionen at fremsætte konkrete forslag i løbet af første kvartal 2013. Kommissionen er også ved at udarbejde en grønbog om pakkeudbringning, som ventes vedtaget i sidste kvartal af 2012.

I 2012 vil der blive fremlagt en *meddelelse om onlinespil*, som bl.a. sigter mod at forbedre beskyttelsen af forbrugere og borgere, herunder udsatte grupper og mindreårige.

- *Finansielle tjenesteydelser*

I forbindelse med, at Kommissionen i 2012 skal rapportere om anvendelsen af *direktivet om urimelig handelspraksis*, vil den vurdere, om der er behov for at styrke de gældende regler, der tager sigte på at bekæmpe urimelig handelspraksis i sektoren for finansielle tjenesteydelser, eller om håndhævelsen bør styrkes, bl.a. set i lyset af udsatte forbrugergrupper.

Kommissionen agter at vedtage *forslag til retsakter om sammensatte detailinvesteringsprodukter* for at sikre, at detailinvestorer får et kort, klart og forståeligt oplysningsskema, som kan hjælpe dem med at træffe kvalificerede investeringsbeslutninger. Den vil også undersøge *forsikringsformidlingsdirektivet*, som regulerer salgsprocesserne for forsikringsprodukter.

Kommissionen vil evaluere gennemførelsen af *forbrugerkreditdirektivet* med fokus på, om det fungerer tilfredsstillende for forbrugerne, og om spørgsmål, som f.eks. mindre lån, kort med forskudt debitering eller ansvarlig kreditgivning, som hovedsagelig er overladt til medlemsstaternes skøn, skal tages op til fornyet overvejelse. Dette er især vigtigt for udsatte forbrugere.

I denne sammenhæng er *husholdningernes overdrevne gældsætning* også foruroligende. Der vil i begyndelsen af 2012 blive lanceret en særlig undersøgelse, som skal give overblik over situationen og angive bedste praksis til at reducere virkningerne af gældsætningen.

Forbrugerne skal kende de gebyrer, de betaler for grundlæggende banktjenester og skal let kunne skifte bank, hvis konkurrencen skal sikres i detailbanksektoren. Som følge heraf vil Kommissionen udarbejde et lovgivningsinitiativ i 2012, hvori disse spørgsmål behandles i forbindelse med bankkonti, som spiller en helt central rolle for forbrugernes økonomistyring.

- Fødevarer

Efter vedtagelsen af *forordningen om fødevarerinformation til forbrugerne*<sup>30</sup>, vil Kommissionen fremme anvendelsen af de nye regler og undersøge behovet for nye initiativer. Dette er særligt relevant for mærkningen af fødevarers oprindelse og af alkoholholdige drikkevarer.

Den igangværende gennemførelse af *forordningen om ernærings- og sundhedsanprisninger*<sup>31</sup> vil sikre, at alle påstande om gavnlige ernæringsmæssige eller helbredsmæssige virkninger af fødevarer er baseret på videnskab og ikke vildleder forbrugerne. Det vil også sikre den frie bevægelighed for fødevarer med ernærings- og sundhedsanprisninger, som er i overensstemmelse med forordningen.

Kommissionen vil undersøge spørgsmålet om bæredygtige fødevarer, især spørgsmålet om fødevareraffald. I den forbindelse vil der blive lanceret initiativer, som er rettet mod forbrugerne for at undgå fødevareraffald, og som for at være effektive skal suppleres af initiativer, der er rettet mod andre led i fødevarerekæden (landbrugere, detailhandlere, fødevarerproducenter osv.).

- Energi

Kommissionen vil træffe yderligere foranstaltninger for skabe øget konkurrence og navnlig forbedre prisgennemsigtigheden på elektricitet og gas, således at energiselskabernes tilbud bliver mere forståelige for forbrugerne. Den kommende gennemførelse af det nye *direktiv om energieffektivitet* vil øge forbrugernes ret til information gennem mere gennemsikrelige regler om nøjagtig måling og tydelig, rettidig fakturering baseret på det faktiske individuelle forbrug af alle energikilder, herunder centralvarme, køling og varmt brugsvand.

Kommissionen agter desuden at forbedre den tilgængelige information til forbrugerne om, hvordan de bedre kan forvalte deres energiforbrug, og at tilskynde dem til at gøre brug af både eksisterende teknologi (som f.eks. opgørelser af det faktiske forbrug via mobiltelefon) og nye teknologier (f.eks. intelligente målere). Til dette formål vil der blive udarbejdet *retningslinjer om prisgennemsikrelighed på detailenergimarkedet* i samarbejde med lovgivere og de berørte parter.

Yderligere specifikke foranstaltninger om intelligente målere og forbrugeranvendt teknologi vil blive udviklet af taskforce om intelligente net, som ledes af Kommissionen.

---

<sup>30</sup> Forordning (EU) nr. 1169/2011.

<sup>31</sup> Forordning (EF) nr. 1924/2006.

*Energimærkningsdirektivet* vil også blive revideret i 2014. I mellemtiden vil Kommissionen foreslå, at det også kan anvendes online, hvilket ville øge dets virkning betydeligt<sup>32</sup>.

- Rejser og transport

I begyndelsen af 2013 vil Kommissionen foreslå et ajourført *direktiv om pakkerejser*, hvori der tages højde for den seneste udvikling på rejsemarkedet. I forbindelse med reformen vil der navnlig blive taget højde for, at rejsende i stigende grad køber såkaldte "dynamiske pakker" online frem for traditionelle arrangerede pakkerejser<sup>33</sup>. Dertil kommer, at de eksisterende bestemmelser om flypassagerers rettigheder, som beskytter de rejsende i tilfælde af boardingafvisning, lange forsinkelser og aflysning, vil blive ajourført i 2013.

Med hensyn til bytransport vil Kommissionen føre dialog med de berørte parter for at kortlægge bedste praksis i EU finde frem til, hvordan passagerernes rettigheder i forbindelse med offentlig transport kan styrkes<sup>34</sup>. Kommissionen vil også inden 2014 forelægge specifikke foranstaltninger, som bl.a. skal øge forbrugernes kendskab til udbuddet af alternativer til private køretøjer.

Kommissionen vil i 2013 fremsætte forslag med henblik på at revidere reglerne for CO<sub>2</sub>-mærkning af biler for at ajourføre forbrugeroplysningerne. Den vil ligeledes tage skridt til at udvikle en strategi for alternative brændstoffer for at støtte forbrugernes valg af renere brændstoffer<sup>35</sup> og for at forbedre forbrugeroplysningerne om nye transportbrændstoffer<sup>36</sup>.

---

<sup>32</sup> Consumer 2020 [http://ec.europa.eu/information\\_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item\\_id=6782](http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/itemdetail.cfm?item_id=6782).

<sup>33</sup> Dynamiske pakkerejser er et produkt, hvor mindst to forskellige rejsetjenesteydelser (transport, indkvartering og/eller en anden turisttjenesteydelse) i forbindelse med en enkelt rejse tilbydes eller sælges som en kombination på samme tid fra den samme leverandør eller leverandører, der er forretningsmæssigt forbundet, og hvor køberen kan kombinere og sammensætte indholdet af pakken, så det passer til hans smag.

<sup>34</sup> Handlingsplan for bytrafikken: KOM(2011) 144. Hvidbog: En køreplan for et fælles europæisk transportområde – mod et konkurrencedygtigt og ressourceeffektivt transportsystem.

<sup>35</sup> KOM(2011) 144, Hvidbog: En køreplan for et fælles europæisk transportområde – mod et konkurrencedygtigt og ressourceeffektivt transportsystem.

<sup>36</sup> Baseret på de behov, der er identificeret i forbindelse med CARS 21-processen.



- Bæredygtige produkter

For at opnå en bæredygtig vækst, som bygger på bæredygtigt forbrug, vil Kommissionen overveje at træffe foranstaltninger til at øge forbrugsvarens holdbarhed, herunder støtte til reparations- og vedligeholdelsesydelser. Den vil vurdere mulighederne for at forbedre tilgængeligheden af mere bæredygtige produkter til overkommelige priser gennem passende incitamentsordninger eller frivillige tiltag.

Kommissionen vil udvikle harmoniserede metoder til at vurdere produkters og virksomheders miljømæssige påvirkning gennem hele livscyklussen for at sikre, at forbrugeroplysningerne gives på et pålideligt grundlag.

Desuden vil *direktivet om miljøvenligt design*, der opstiller miljømæssige mindstekrav for produkter, gradvis dække et stigende antal produkter i forbindelse med den anden arbejdsplan om miljøvenligt design og, hvor det er relevant, behandle energiforbrug og andre væsentlige miljøpåvirkninger fra produkter.

## **5. Konklusioner**

Denne Europæiske Forbrugerdagsorden fastlægger en omfattende politikramme, som har til formål at bringe forbrugerne i centrum i det indre marked, eftersom de er nøglen til at skabe vækst i EU. Den dækker de foranstaltninger til fordel for forbrugerne, som Kommissionen agter at træffe i sin mandatperiode.

Alle foranstaltninger tager højde for de ændrede forbrugsmønstre, der er konstateret, teknologiske fremskridt, markeder, hvor udviklingen går stærkt, behovet for at styrke forbrugernes stilling og sikre, at de kan udøve deres rettigheder i praksis.

For at opfylde de vigtigste mål for denne dagsorden på den mest effektive måde og mindske den administrative byrde skal ethvert politisk tiltag baseres på solid dokumentation for, hvordan markederne fungerer i praksis, og forbrugernes adfærd. Forslag om at revidere de eksisterende EU-bestemmelser vil blive støttet af evalueringer af den gældende lovgivning og en omhyggelig analyse af de forventede virkninger.

De foranstaltninger, der er bebudet i denne dagsorden, vil også blive understøttet af løbende ajourførte kilder med data, såsom resultattavlen for forbrugermarkederne, klassificering af forbrugermarkeder og resultattavlen for forbrugerforhold, som giver en indikation af forbrugermiljøet i medlemsstaterne og udviklingen i integrationen af detailmarkederne. Dette vil blive suppleret af markedsundersøgelser, hvori årsagerne til markedssvigt og forbrugeradfærdsundersøgelser analyseres. Forbrugerfokus vil også omfatte forskning finansieret under 2020-programmerne.

Det vil blive tilstræbt, at de foreslåede politiske foranstaltninger forudgående vurderes i forhold til de otte specifikke målsætninger i denne dagsorden for at sikre større virkning og bedre udnyttelse blandt forbrugerne, samtidig med at det undgås at påføre erhvervslivet unødvendige byrder.

De tendenser, der observeres i løbet af de næste par år, vil bidrage til at kortlægge behovet for eventuelle yderligere foranstaltninger, der skal træffes efter 2014. Kommissionen vil overvåge fremskridtene med at opfylde målsætningerne i denne dagsorden i forbindelse med dens rapport om integrationen af forbrugernes interesser i EU-politikkerne.

Denne dagsorden er et svar på udfordringerne om at sætte skub i væksten og genskabe tilliden til EU's økonomi gennem øget forbrugerindflydelse og udnyttelse af de politiske synergier. For at opnå varige resultater er det nødvendigt, at hele kæden af aktører udviser beslutsomhed med hensyn til gennemførelsen af denne forbrugerdagsorden - på EU-plan, nationalt og

internationalt plan. Kun en intelligent og bæredygtig forbrugerefterspørgsel, som matches af et passende udbud, kan bidrage til at bringe EU tilbage på vejen mod vækst.