

Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget

Strategi for forbrugerpolitikken 2002-2006

(KOM(2002) 208 endelig)

(2002/C 137/02)

(EØS-relevant tekst)

1. INDLEDNING

1.1. Indhold

I denne meddelelse fastlægges Kommissionens strategi på europæisk plan vedrørende forbrugerpolitikken i **de næste fem år** (2002-2006). Sidste år offentliggjorde Kommissionen en midtvejsrapport ⁽¹⁾ om de fremskridt, der er gjort under den forrige handlingsplan (1999-2001) med henblik på at forberede denne nye strategi. Strategien omfatter **tre midtvejsmålsætninger**, som skal gennemføres ved hjælp af en række **aktioner i et kortsigtet rullende program**, som af Kommissionens tjenestegrene løbende vil blive gjort til genstand for en analyse i et arbejdsdokument. De tre målsætninger er:

- et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau
- effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesreglerne
- inddragelse af forbrugerorganisationerne i EU's politikker

Disse tre målsætninger skal bidrage til at afslutte indarbejdningen af forbrugerspørgsmål i alle EU's politikker, bidrage til at forbrugerne får størst muligt udbytte af det indre marked og til forberedelsen af udvidelsen.

I forbindelse med den første målsætning, »et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau«, er de vigtigste aktioner en række initiativer om opfølgning på emner om god forretningsskik, som behandlet i grønbogen om forbrugerbeskyttelse ⁽²⁾ og tjenesteydelsessikkerhed. De prioriterede aktioner under den anden målsætning, »effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesreglerne«, er udvikling af et administrativt samarbejde mellem medlemsstaterne og udvikling af nye ankeligheder for forbrugerne. I forbindelse med den tredje målsætning, »inddragelse af forbrugerorganisationerne i udarbejdelsen af EU's politikker«, omfatter de vigtigste aktioner en gennemgang af mekanismerne for forbrugerorganisationernes deltagelse i udarbejdelsen af EU's politikker og udarbejdelse af uddannelsesprojekter og kapacitetsopbyggende projekter.

EU's forbrugerpolitik spiller en central rolle for et af Kommissionens strategiske mål, nemlig målet om at bidrage til en bedre livskvalitet for alle ⁽³⁾. Den er også et vigtigt element i Kommissionens strategiske målsætning om at skabe ny økonomisk dynamisme og modernisere den europæiske økonomi. Med oprettelsen af Generaldirektoratet for Sundhed og Forbru-

gerbeskyttelse i 1999 og en omstrukturering af det videnskabelige og lovgivende arbejde for at opnå større uafhængighed, gennemsigtighed og bedre beskyttelse af forbrugernes interesser blev det bevist, at der lægges større vægt på forbrugerpolitik.

Med denne meddelelse opfordres Europa-Parlamentet, Rådet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg, Regionsudvalget samt alle interesserede parter til at støtte den generelle fremgangsmåde og i særdeleshed de tre målsætninger. Kommissionen opfordrer dem ligeledes til at fremme vedtagelsen af de vigtigste foranstaltninger, der foreslås, og til at støtte gennemførelsen heraf.

1.2. Anvendelsesområde

I denne meddelelse dækker forbrugerpolitik emner som sikkerhed, økonomiske og juridiske spørgsmål i forbindelse med forbrugernes stilling på markedet, forbrugeroplysning og uddannelse, støtte til forbrugerorganisationer og deres bidrag i samarbejde med andre interesserede aktører til udarbejdelse af forbrugerpolitikken. Anvendelsesområdet for denne strategi omfatter ikke spørgsmål om fødevarerikkerhed. Fødevarer-spørgsmål behandles nu særskilt og er omfattet af deres dagsorden for lovgivning. Hvidbogen om fødevarerikkerhed, som blev vedtaget den 12. januar 2000 ⁽⁴⁾, indeholder forslag til et omfattende program for en lovgivningsreform på dette område.

2. BEGRUNDELSEN FOR DEN NYE STRATEGI FOR FORBRUGERPOLITIKKEN

Udarbejdelsen af en forbrugerpolitik på EU-niveau er det vigtigste resultat af den trinvis tilrettelæggelse af det indre marked. Den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser har krævet vedtagelsen af fælles eller i det mindste konvergerende regler for på én og samme gang at sikre en tilstrækkelig beskyttelse af forbrugernes interesser og fjerne lovgivningsmæssige hindringer og konkurrenceforvridding.

Foranstaltningerne har ofte haft til hensigt at give forbrugerne mulighed for at beskytte deres egne interesser ved at træffe selvstændige og bevidste valg. Således sørges der for, at forbrugerne har tilstrækkelig korrekt information, før de binder sig i transaktioner, og at de udstyres med visse juridiske rettigheder, i fald transaktionen ikke skulle føre til det ventede resultat. Disse foranstaltninger har til formål at rette op på strukturbetingede ubalancer mellem enkelte forbrugere og virksomheder, som skyldes de førnævnte begrænsede adgang til information og juridisk ekspertise samt deres begrænsede økonomiske ressourcer.

⁽¹⁾ KOM(2001) 486 endelig.

⁽²⁾ KOM(2001) 531 endelig af 2. oktober 2001.

⁽³⁾ Kommissionens meddelelse KOM(2000) 154 endelig af 9. februar 2000: »Strategiske mål 2000-2005 — Udformning af det ny Europa«.

⁽⁴⁾ KOM(1999) 719 endelig.

I visse situationer må det dog anses for utilstrækkeligt blot at skabe et grundlag for bevidste valg og for ankeligheder, særligt hvad angår beskyttelse af fysisk sundhed og sikkerhed. I sådanne situationer skønnes harmoniserede regler nødvendige for at kunne sikre et passende beskyttelsesniveau for alle forbrugere, uafhængigt af deres evne til at beskytte sig selv ved at træffe bevidste valg. Beslutningen om, hvorvidt sådanne foranstaltninger skal træffes, afhænger i vid udstrækning af en politisk vurdering af betydningen af de interesser, der skal beskyttes, og af, om forbrugerne i praksis er i stand til at beskytte sig selv ved at træffe bevidste valg.

2.1. Anvendelsesområdet for EU's forbrugerpolitik

EU's forbrugerpolitik skal indeholde **vigtige krav om sundhed og sikkerhed** og beskytte økonomiske interesser for at sikre **et højt beskyttelsesniveau** og opfylde de europæiske borgeres forventninger. Varer og tjenesteydelser, der markedsføres, skal være sikre, og forbrugerne skal gives relevant information for at kunne træffe passende valg. Forbrugerne skal også beskyttes mod urimelige handelspraksisser. En stor del af arbejdet på dette område vedrører lovgivning og andre aktioner, som har direkte indvirkning på markedets adfærd, f.eks. standardisering, adfærdskodekser og bedste praksis.

EU's forbrugerpolitik skal også **sætte forbrugerne i stand til** at forstå de politikker, der berører dem, og at bidrage til udarbejdelsen af disse politikker. Forbrugerne skal have **kapacitet** til at fremme deres interesser for dermed at være på lige fod med andre aktører fra civilsamfundet, som er repræsenteret på EU-niveau.

Det er endvidere vigtigt, at forbrugerne har lige adgang til fuldt ud at udnytte mulighederne i det indre marked, såsom større udvalg, lavere priser og udbydelse af vigtige tjenesteydelser til rimelige priser. Hindringer for grænseoverskridende handel skal derfor nedbringes, således at forbrugerdimensionen i det indre marked kan udvikles parallelt med virksomhedsdimensionen. EU's forbrugerpolitik har derfor til hensigt at skabe rammerne for et **sammenhængende og fælles miljø, således at forbrugerne i tillid kan handle på tværs af grænserne i hele EU.**

Forbrugerne berøres af specifikke regler for forbrugerbeskyttelse, men også af andre vigtige EU-politikker, såsom bl.a. politikken om det indre marked, miljø og bæredygtig udvikling, transport, finansielle tjenesteydelser, konkurrence, landbrug og udenrigshandel. Forbrugerpolitik som sådan kan ikke udarbejdes uden hensyntagen til andre områder, der berører forbrugerne. **Det er vigtigt, at der sker en systematisk indarbejdning af de områder, der optager forbrugerne, i de relevante EU-politikområder.** I de senere år er der gjort betydelige fremskridt i denne retning. Målet for fremtiden må være at bygge videre på disse resultater for dermed at gøre indarbejdelsen af forbrugernes interesser i andre politikker mere systematisk.

Ligeledes skal der tages tilstrækkeligt hensyn til forbrugernes betænkeligheder inden for andre områder for at sikre en overordnet tilgangsvinkel til Fællesskabets politikker som helhed. Derfor er forbrugernes valg meget vigtige for disse andre

områder, f.eks. bæredygtig udvikling ud fra en social, miljømæssig og økonomisk dimension.

Forbrugerpolitik er et område, hvor EU kan skabe merværdi. Forbrugerpolitikken er et **delt ansvarsområde** mellem EU og medlemsstaternes offentlige myndigheder. EU-reglerne håndhæves på nationalt niveau. Indarbejdelsen af forbrugernes interesser i alle politikker kan kun gøres effektiv, hvis der foregår et lignende arbejde på nationalt niveau. Dette betyder, at forbrugerpolitik er **et kollektivt arbejde** på alle politiske områder i EU og på alle niveauer: regionalt, nationalt og europæisk.

Ovenstående principper er skrinlagt i artikel 153 og 95 i traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab.

2.2. Processen for den nye strategi

2.2.1. Konsekvensanalyse

En vellykket strategi for forbrugerpolitikken kan kun måles på den **virkning**, den har på forbrugerne i Europa. Det er derfor afgørende, at begrundelsen for denne strategi stikkes klart ud på forhånd, at fremskridtene i forbindelse med denne strategi **regelmæssigt måles**, og at det klart **evalueres**, hvorvidt de enkelte aktioner har været vellykkede, samt at resultaterne af disse aktioner anvendes i fremtiden. Dette vil gøre det muligt at anvende de indhøstede erfaringer og foreslå eventuelle tilpasninger til politikken.

2.2.2. En vidensbaseret politik

Forbrugerpolitikken skal være baseret på relevante informationer og data med henblik på at tilpasse politikker og opstille de mest hensigtsmæssige prioriteringer. Der er behov for en mere omfattende, systematisk og vedvarende indsats til udvikling af en relevant vidensbase, som vil være et vigtigt redskab for beslutningstagerne. Der er endvidere behov for information og data bestemt for den brede offentlighed særligt siden euroens indførelse, som vil gøre det lettere at foretage bedre økonomiske sammenligninger i euro-området. Forbrugerne kræver også nøjagtige oplysninger om varers og tjenesteydelsers sikkerhed med henblik på at træffe bevidste valg, og mange forbrugere ønsker oplysninger om andre aspekter af produkterne, f.eks. de miljøvirkninger, der er forbundet hermed. Kommissionen vil fortsat levere detaljerede oplysninger om relevante emner for forbrugerne via publikationer og webstedet »Dialog med borgerne« (<http://europa.eu.int/citizens>).

På baggrund af den lange række af forbrugerspørgsmål skal omfattende forbrugerrelateret information og data indeholde generelle kvantitative data (såsom data om forbrug, levevilkår og andre socioøkonomiske aspekter), data med relation til forbrugeraktiviteter (såsom data om deltagelse i forbrugerorganisationer) og data om forbrugernes økonomiske interesser (f.eks. priser). Beslutningstagerne skal derefter supplere de foreliggende kvantitative data med kvalitative data, som kan indhentes gennem meningsundersøgelser om forbrugernes adfærd, kendskab og tilfredshed. Overvågning af forbrugernes klager og af, hvorledes disse behandles, er også vigtige spørgsmål i forbindelse med bedre information om forbrugernes interesser og med markedets reaktion herpå.

Kommissionen vil fortsætte arbejdet med sin »vidensbase« **med information og data om forbrugerne og markedet**. Kommissionen har også til hensigt at fortsætte arbejdet med publikationen »Consumers in Europe — facts and figures«, undersøgelser om forbrugerpriser, Eurobarometer og fokusgrupper om forsyningspligtigheder. Kommissionen vil endvidere gennemføre Eurobarometer-undersøgelser om forbrugernes problemer på tværs af grænserne og om forbrugeroplysning og forbrugerrepræsentation. Den har ligeledes til hensigt at opstille indikatorer for forbrugernes tilfredshed og vil gøre brug af interaktive beslutningstagningsinitiativer, hvor der anvendes internetbaserede mekanismer til indsamling af feedback og til at gennemføre høringer. Kommissionen vil endvidere gøre brug af videnskabelig forskning, hvor det er relevant, især i forbindelse med rammeprogrammerne for forskning og teknologisk udvikling.

2.3. Nøglefaktorer, der ligger til grund for den nye strategi

Ved udarbejdelsen af den nye strategi er der taget hensyn til fem nøglefaktorer.

2.3.1. Euroen

Langt om længe er euroen havnet i forbrugernes lommer, og dette bidrager til grundlæggende ændringer i virksomhedernes og forbrugernes adfærd. Indførelsen af euroen har fjernet en vigtig psykologisk hindring hos forbrugerne for at handle i andre medlemsstater og har gjort det lettere at sammenligne priser. Mulighederne ved handel på tværs af grænserne vil derfor blive mere indlysende for forbrugerne.

2.3.2. Sociale, økonomiske og teknologiske forandringer

Brug af internet og dækningsgraden for husstandene er stigende. I november 2001 anvendte næsten 50 % af befolkningen (over 15 år) internet enten hjemme, på arbejde, i skolen, på offentlige steder med internetadgang eller på farten. Internetdækningsgraden for husstandene i EU steg fra 18 % i marts 2000 til 38 % i december 2001⁽⁵⁾. Disse tendenser vil bevirke, at et stigende antal forbrugere vil blive opmærksomme på mulighederne ved elektronisk handel.

E-handel og informationssamfundet reducerer betydningen af afstande i forbindelse med reklamer for, markedsføring af og detailhandel med mange produkter, men dette gælder især tjenesteydelser.

⁽⁵⁾ Benchmarkingrapport om eEurope - eEurope 2002, af 5. februar 2002 (KOM(2002) 62 endelig).

Forbrugsmønstrene forandres også. **Servicesektoren** er også inde i en vækstperiode. I EU er servicesektoren nu mindst dobbelt så stor som fremstillingsindustrien udtrykt i BNP, og tre gange så stor, hvis de sociale og offentlige tjenesteydelser medregnes⁽⁶⁾. Dette betyder, at der i stigende grad skal tages hensyn til tjenesteydelser, herunder sikkerhedsaspektet, i EU's forbrugerpolitik.

2.3.3. Fuldt udbytte af det indre marked

Med disse ændringer er grænseoverskridende handel nu et mere realistisk tilbud. Men meget hindrer stadig den fulde udnyttelse af det indre detailmarkeds muligheder.

Undersøgelser viser, at der stadig er store prisforskelle på mange forbrugsvarer og tjenesteydelser i EU, som forbrugerne kunne have fordele af, hvis de trygt kunne handle på tværs af grænserne. Derudover ville priserne kunne sættes ned, hvis virksomhederne kunne sælge på tværs af grænserne uden at indgå specifikke aftaler for forskellige lande.

Omfattende prisforskelle

Den seneste beretning⁽⁷⁾ fra Kommissionen om produkt- og kapitalmarkederne viser, at detailpriserne på fødevarer og forbrugsvarer stadig varierer meget mellem medlemsstaterne, og at indsnævringen af prisspredningen er foregået betydeligt langsommere i de senere år. Generelt varierer priserne tre til fem gange så meget på tværs af grænserne i EU som inden for et lands grænser. I beretningen konkluderes det, at de forskellige nationale forordninger, virksomhedsadfærd og konkurrenceproblemer bidrager til disse prisforskelle.

Der gælder **forskellige regler for forbrugerbeskyttelse** i de forskellige medlemsstater. Forbrugerne føler sig usikre på, hvilken beskyttelse de har eller ikke har ved handel i udlandet, og begrænser derfor deres valg til produkter og tjenesteydelser, som findes i deres egen medlemsstat.

Manglende forbrugertillid til grænseoverskridende handel

I EU som helhed har forbrugerne betydeligt mindre tillid til grænseoverskridende handel end til handel i deres eget land - kun 31 % af forbrugerne mener, at de vil være godt beskyttet ved uoverensstemmelser med en leverandør i et andet land mod 56 %, som mener, de vil være godt beskyttet ved lignende uoverensstemmelser i deres eget land⁽⁸⁾.

⁽⁶⁾ Kilde: Eurostat.

⁽⁷⁾ KOM(2001) 736.

⁽⁸⁾ EOS Gallup Europe: »Consumers survey«, januar 2002. Den samlede rapport om undersøgelsen findes på: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html

På samme vis er virksomhederne ofte usikre på, hvilken praksis de skal følge, når de sælger til forbrugere i andre medlemsstater. Det er derfor afgørende, at EU sikrer, at det indre markeds regler og praksisser øger **forbrugernes tillid til handel på tværs af grænserne**. Dette forudsætter enklere og flere fælles regler, et fælles niveau for håndhævelse i hele EU, lettere adgang til forbrugeroplysning og uddannelse samt effektive ankemuligheder.

Grænseoverskridende handel vil ikke erstatte rutineindkøb, dog med undtagelse af folk, der bor tæt på grænsen. Men selv det **at gøre grænseoverskridende handel til en realistisk mulighed** kan i sig selv have betydelige **følgevirksomheder for konkurrencen** på de lokale markeder. Selv hvis en lille procentdel af forbrugerne handler i udlandet, vil dette have en effekt på priserne på medlemsstaternes samlede markeder. Denne effekt er f.eks. allerede blevet bemærket i Det Forenede Kongeriges bilindustri ⁽⁹⁾.

2.3.4. Reform af styreformerne

Med Lissabon-topmødet, hvidbogen om nye styreformer, som blev vedtaget i juli 2001 ⁽¹⁰⁾, og handlingsplanen for bedre lovgivning, som inden længe forelægges Kommissionen, gives der et dynamisk udtryk for politisk vilje til reform. Med disse initiativer indledtes en vigtig debat om, hvorledes kvaliteten og effektiviteten kan forbedres og retsakter gøres enklere. Samtidig blev det drøftet, hvorledes civilsamfundet bedre kan høres og inddrages i EU's beslutningstagningsproces.

Forbrugerne har store forventninger til EU's evne til at garantere deres sikkerhed, beskytte deres interesser og sætte dem i stand til direkte at høste nogle af fordelene ved integrationen i Europa. Men sideløbende hermed føler borgerne sig i stadig større omfang fremmedgjorte over for EU og dens processer og institutioner. Det betyder, at EU's forbrugerbeskyttelsespolitik fremover skal give borgerne konkrete fordele i forhold til deres dagligdag og inddrage forbrugerne i udviklingen og gennemførelsen af denne politik. De fem principper, der ligger til grund for gode styreformer, nemlig åbenhed, deltagelse, kontrollerbarhed, effektivitet og sammenhæng, er direkte relevante for forbrugerpolitikken og skal integreres i den fremtidige strategi.

2.3.5. Forberedelse af udvidelsen

Kandidatlandenes tiltrædelse af EU vil få en stor betydning for det indre markeds funktion. Dette vil især gøre sig gældende for forbrugerbeskyttelse, hvor borgerne i deres egenskab af forbrugere direkte vil føle virkningerne af et udvidet marked. EU vil blive konfronteret med **nye lovgivnings- og håndhævelsesstrukturer** og mere generelt med nye holdninger til forbrugerbeskyttelse.

Mange forbrugerbeskyttelseslove er i dag omfattet af national lovgivning og ikke af fællesskabslovgivningen. Selvom

indholdet af disse forskrifter varierer mellem de nuværende medlemsstater, er de i store træk ens. Men med optagelsen af de nuværende kandidatlande vil disse forskrifters forskellighed blive endnu mere markant. Retshåndhævelsesstrukturerne er ikke altid så fast forankrede i kandidatlandene, og forbrugernes erfaringer og behov er også meget forskelligartede. Forbrugerbevægelsen i kandidatlandene har stadig langt igen, før den fuldt ud kan spille sin rolle, hvad angår forbrugeroplysning, repræsentation af forbrugerne og markedsovervågning.

Udfordringen bliver at leve op til de nye medlemmers forventninger og samtidig bevare og forbedre det nuværende forbrugerbeskyttelsesniveau, hvad angår forbrugernes sikkerhed og juridiske og økonomiske rettigheder. Der tages derfor hensyn til spørgsmål om udvidelsen af forbindelse med denne strategi, og Kommissionen vil fortsat gøre en indsats for at støtte forbrugerne, deres repræsentanter og de nationale myndigheder i kandidatlandene i forbindelse med tiltrædelsen.

2.4. Strukturen i den nye strategi for forbrugerpolitikken

Denne meddelelse indeholder Kommissionens strategi på europæisk plan vedrørende forbrugerpolitikken i de **næste fem år** (2002-2006). Strategien omfatter **tre midtvejsmålsætninger**, som skal gennemføres ved hjælp af en række **aktioner i et kortsigtet rullende program**, som løbende skal analyseres. Den løbende opdatering af det rullende program vil blive gennemført ved hjælp af et arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene. Med en strategi på mellemlangt sigt kan der skabes sammenhængende rammer, mens der med en kortsigtet plan hurtigere kan ske tilpasninger til skiftende omstændigheder.

Kommissionen har endvidere planer om bedre integration af udarbejdelsen af den politiske strategi med det finansielle instrument for forbrugerbeskyttelsesaktioner ⁽¹¹⁾, som på nuværende tidspunkt har en anden tidshorison.

3. POLITISK SIGTE FOR DEN NYE STRATEGI FOR FORBRUGERPOLITIKKEN

Nøglefaktorerne, som beskrevet ovenfor, har ført os til at identificere **tre målsætninger på mellemlangt sigt**:

Målsætning 1: »et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau«. Vi må gå videre med arbejdet for at sætte forbrugere og virksomheder i stand til at høste fordel af det indre marked. Et centralt element i dette er fastlæggelsen af fælles regler for forbrugerbeskyttelse og praksisser i hele Europa. Dette vil betyde, at man skal gå bort fra den nuværende situation med forskellige regelsæt i hver medlemsstat og bevæge sig i retning mod en mere sammenhængende ramme for forbrugerbeskyttelse i hele EU.

⁽⁹⁾ http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs

⁽¹⁰⁾ KOM(2001) 428 endelig.

⁽¹¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 283/1999/EF af 25. januar 1999 om etablering af en generel ramme for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugere (EFT L 34 af 9.2.1999, s. 1).

Målsætning 2: »effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesreglerne«. Gode love skal håndhæves korrekt. Den økonomiske integration stiger støt på det indre marked, og forbrugerne får stadig flere muligheder. Derfor bør de i praksis have den samme beskyttelse i hele EU, navnlig i et udvidet EU. Virksomhederne har også en stor interesse i en mere ensartet anvendelse af reglerne. Praktiske og effektive mekanismer er nødvendige for, at de offentlige myndigheder i fællesskab kan arbejde hen imod dette mål.

Målsætning 3: »inddragelse af forbrugerorganisationerne i EU's politikker«. Bidrag fra forbrugerorganisationer i forbindelse med udarbejdelse af politikker er af afgørende betydning både for indholdet og for selve processen.

Disse målsætninger er gensidigt fordelagtige. Det er lettere at håndhæve EU's politikker, hvis der findes et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau; men fælles EU-regler, som ikke håndhæves ensartet, skaber uvished og mindsker fordelene for forbrugerne. Fordelene ved et fælles beskyttelsesniveau kan kun høstes fuldt ud, hvis forbrugerorganisationerne er stærke nok til at spille deres rolle og levere bidrag til beslutningstagerne, belyse problemer og medvirke til at håndhæve reglerne gennem markedsovervågning.

I denne strategi lægges der især vægt på aktioner, der supplerer hinanden, og som tilsammen udgør en kritisk masse af aktioner, som forstærker løftestangvirkningen. Disse prioriterede aktioner vedrører hovedsageligt emner i forbindelse med grænseoverskridende handel. De udvælges med det formål at få størst mulig virkning på EU-niveau. Enkelte af disse aktioner foreslår at samle knappe ressourcer på EU-niveau eller i medlemsstaterne. De har ofte mere end én målsætning. Der lægges især vægt på aktioner, som har til formål at fremme indarbejdelsen af forbrugerspørgsmål i andre politikker og forberedelsen af udvidelsen.

3.1. Midtvejsmålsætning 1: et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau i hele EU

Hensigten med denne målsætning er ikke at lave detaljerede forskrifter for al forbrugerbeskyttelse i Europa. Dette er hverken ønskeligt eller praktisk. Hensigten er derimod med det mest relevante middel (rammedirektiv, standarder, bedste praksis) at harmonisere ikke bare sikkerhed vedrørende varer og tjenesteydelser, men også de aspekter af forbrugernes økonomiske interesser, der giver forbrugerne den nødvendige tillid til at gennemføre transaktioner hvor som helst i det indre marked. Dette kunne for eksempel ske ved indførelse af et fælles sæt enkle og klare EU-regler og sikkerhedskrav om handelspraksis og rettigheder i forbindelse med forbruger-aftaler. Det kunne også ske ved at udfylde hullerne mellem de eksisterende EU-regler, hvilket vil kræve en reform af en række gældende direktiver. I tråd med initiativet om nye styreformere kunne dette ske ved at styrke virksomhedernes og

forbrugernes ansvar gennem bedre brug af alternative former for regulering, f.eks. selvregulering og samregulering og udarbejdelse af standarder. Et højt forbrugerbeskyttelsesniveau kræver endvidere indarbejdelse af integrationsprincippet ved at sikre, at EU-politikker på andre områder, såsom det indre marked, finansielle tjenesteydelser, transport, energi, miljø, konkurrence, landbrug, udenrigshandel osv., systematisk behandler specifikke forbrugerspørgsmål. Ved udarbejdelsen af andre EU-politikker skal der tages hensyn til regler af betydning for forbrugerne, som sikrer et højt niveau af forbrugerbeskyttelse i hele EU. Forbrugerpolitiske initiativer skal naturligvis på samme vis tage hensyn til deres effekt for virksomheder og andre interesserede aktører. Kommissionen er også i færd med at udvikle en metode til vurdering af initiativernes effekt for en lang række politikker og de grupper, der berøres heraf.

Der er behov for et højt fælles forbrugerbeskyttelsesniveau. Der vil blive taget hensyn hertil ved fastlæggelsen af andre politikker.

Denne målsætning forudsætter aktioner på følgende politikområder:

3.1.1. Sikre forbrugsvarer og tjenester

Fællesskabet har gjort en vellykket indsats for at sikre den fri bevægelighed for produkter bestemt til forbrugerne inden for EU, og der anvendes en lignende strategi for at opnå de samme resultater, hvad angår tjenesteydelser. Men der er stadig behov for at styrke Fællesskabets indsats, der har til hensigt at sikre et højt og sammenhængende beskyttelsesniveau for forbrugsvarer i hele EU. Hvad angår tjenesteydelser har Fællesskabets initiativer til fremme af forbrugernes sikkerhed hidtil været begrænset til nogle få områder, navnlig transport. Det er derfor nødvendigt at undersøge behovet for yderligere fællesskabsaktioner i den forbindelse og iværksætte relevante initiativer.

De prioriterede områder for denne politik omfatter **gennemførelsen af det reviderede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed** ⁽¹²⁾, især udviklingen af **standarder** under dette nye direktiv, relevante initiativer inden for området **sikkerhed i forbindelse med tjenesteydelser**, som leveres til forbrugerne, og afklaring af **specifikke sikkerhedsproblemer**. Forberedelsen af ny lovgivning vedrørende **kemikalier** vil omfatte relevante risikoreducerende foranstaltninger og øge forbrugerbeskyttelsesniveauet.

⁽¹²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF af 3. december 2001 om produktsikkerhed i almindelighed (EFT L 11 af 15.1.2002, s. 4).

3.1.2. Lovgivning om forbrugernes økonomiske interesser

3.1.2.1. Handelspraksis

Grønbogen om forbrugerbeskyttelse⁽¹³⁾ indeholder muligheder for yderligere harmonisering af reglerne vedrørende handelspraksisser, enten på ad hoc-basis eller via et supplement hertil i form af rammelovgivning. Der er endvidere behov for en gennemgang og reform af gældende EU-direktiver om forbrugerbeskyttelse for derigennem at ajourføre dem og gradvist gå fra minimumsharmoniserede foranstaltninger til »fuldt harmoniserede« foranstaltninger. Med grønningen og Kommissionens strategi for tjenester⁽¹⁴⁾ gøres det klart, at uden harmonisering er en simpel anvendelse af princippet om gensidig anerkendelse ikke relevant i forbindelse med forbrugerbeskyttelsesspørgsmål. Men forudsat at der opnås et tilstrækkeligt niveau af harmonisering, kan fremgangsmåden med oprindel-sesland anvendes på de resterende områder.

Kommissionen fremlægger en opfølgingsmeddelelse til **grønbogen om forbrugerbeskyttelse i 2002**, hvori den gør rede for sine hensigter om lovgivning i relation til nye og gældende initiativer vedrørende handelspraksisser. Samtidig vil der blive mulighed for yderligere høringer.

3.1.2.2. Gennemgang af eksisterende fællesskabslovgivning på forbrugerbeskyttelsesområdet

I Kommissionens rapporter⁽¹⁵⁾ om direktiverne om timeshare⁽¹⁶⁾ og pakkerejser⁽¹⁷⁾ påpegedes en række mangler, og dette er yderligere blevet belyst i form af klager til Europa-Parlamentet og Kommissionen. Disse to direktiver indeholder en blanding af aftaleretlige foranstaltninger og regler om handelspraksisser (f.eks. salgsteknikker). Delvis reform heraf kunne foregå under et hvilket som helst initiativ, som udformes efter grønningen om EU's forbrugerbeskyttelse. Et af Kommissionens højest prioriterede områder for disse direktiver vil være at foreslå fuld harmonisering med henblik på at mindske forskellene i forbrugerbeskyttelsesreglerne i EU, som skaber en fragmentering af det indre marked til skade for virksomhederne og forbrugerne.

Derudover vil Kommissionen udarbejde rapporter om adskillige af de nugældende direktiver, hvor det er påkrævet. Disse rapporter vil blive ledsaget af forslag til ændringer, hvor det er relevant.

Kommissionen vil foretage en revision af de gældende direktiver om **timeshare, pakkerejser og angivelse af priser**.

⁽¹³⁾ KOM(2001) 531 endelig.

⁽¹⁴⁾ KOM(2000) 888.

⁽¹⁵⁾ SEK(1999) 1795 endelig og SEK(1999) 1800 endelig.

⁽¹⁶⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF (EFT L 280 af 29.10.1994, s. 83).

⁽¹⁷⁾ Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure (EFT L 158 af 23.6.1990, s. 59).

3.1.2.3. Regelsæt om forbruger aftaler

I 2001 vedtog Kommissionen en meddelelse om europæisk aftaleret⁽¹⁸⁾, hvorved der indledtes en høringsproces om potentielle problemer for det indre marked og en ensartet anvendelse af fællesskabslovgivningen som følge af forskellene mellem medlemsstaternes nationale aftaleretlige bestemmelser. Forbruger aftaleret udgør en vigtig del af Fællesskabets aftaleretlige love. Rådet har opfordret Kommissionen til inden udgangen af 2002 at gøre rede for resultaterne af høringerne og for dens eventuelle bemærkninger og henstillinger i form af en grøn- eller hvidbog. Europa-Parlamentet har opfordret Kommissionen til at udarbejde en handlingsplan.

Opfølgningen til meddelelsen vil indeholde svar på Rådets og Europa-Parlamentets anmodninger. Opfølgningen kunne bl.a. indeholde en blanding af regulerende og ikke-regulerende foranstaltninger. Blandt de ikke-regulerende foranstaltninger kunne f.eks. foreslås koordinering af forskningsaktiviteter. Disse aktiviteter kan føre til udarbejdelse af en generel referenceramme, hvorved der fastlægges fælles principper og terminologi. Derudover kunne opfølgningen indeholde oplysninger om de foranstaltninger, der træffes for at sikre sammenhæng mellem nuværende og fremtidige regler og samtidig tage højde for den generelle referenceramme. I denne sammenhæng kunne der foretages en **gennemgang af den gældende forbruger aftaleret** for derved at fjerne eksisterende uoverensstemmelser, fylde hullerne og forenkle reglerne. **Harmonisering af fortrydelsesfristerne** i en række direktiver⁽¹⁹⁾ vil også indgå i denne gennemgang.

3.1.3. Finansielle tjenester

Handlingsplanen for de finansielle markeder⁽²⁰⁾ indeholder et program for initiativer, som skal supplere det indre marked for detailsalg af finansielle tjenester. Der er allerede sket meget, f.eks. er forordningen om grænseoverskridende betalinger i euro⁽²¹⁾ blevet vedtaget. Forordningen vil være til fordel for forbrugerne og bidrage til at fremme grænseoverskridende handel ved at udligne bankernes gebyr for grænseoverskridende og nationale transaktioner. Men der er behov for en yderligere indsats, således som det anføres i handlingsplanen. Dette omfatter aktioner til fremme af udbud af finansielle tjenester på tværs af grænserne og foranstaltninger, der skal sikre en egentlig beskyttelse af forbrugerne, hvor de end befinder sig i EU, samt foranstaltninger, der skal øge forbrugernes tillid til transaktioner på tværs af grænserne. Kommissionen vil styrke en regulering af området for finansielle tjenester på grundlag af tidlig, omfattende og systematisk høring af alle interesserede aktører, herunder også forbrugerne og de endelige brugere.

⁽¹⁸⁾ KOM(2001) 398 endelig.

⁽¹⁹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timeshare-basis (EFT L 280 af 29.10.1994, s. 83), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19), Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted (EFT L 372 af 31.12.1985, s. 31).

⁽²⁰⁾ KOM(1999) 232 endelig.

⁽²¹⁾ Forordning (EF) nr. 2560/2001 (EFT L 344 af 28.12.2001, s. 13).

Til dette formål vil Kommissionen navnlig foreslå en revision og opdatering af **direktivet om forbrugerkredit** ⁽²²⁾.

Kommissionen vil udarbejde et **forslag til en omfattende lovgivningsramme for betalinger på det indre marked**. Penge og betalingsmidler skifter hastigt form: plastikpenge, elektroniske penge. Indførelsen af euroen sætter ekstra skub i denne udvikling. Effektive og sikre betalingsmidler og netværk er en forudsætning for et velfungerende indre marked. Lovgiverne skal beskæftige sig med udviklingen på områder som priser, tidsrum og forholdet mellem udstedere og brugere af disse nye betalingsmidler. Gældende lovgivning skal også revideres.

Hvad angår værdipapirer har Kommissionen vedtaget en række forslag til direktiver om markedsmissbrug ⁽²³⁾ og prospekter ⁽²⁴⁾ med et højt niveau af forbrugerbeskyttelse. Revisionen af direktivet om investeringsydelse vil føre til en harmonisering af virksomhedernes adfældsregler. Kommissionen har også til hensigt at udarbejde et forslag om forpligtelse til gennemsigtighed for børsnoterede virksomheder. Disse forslag vil komme alle forbrugere til gode, da de skaber et mere retfærdigt og gennemsigtigt indre marked for finansielle tjenester.

På baggrund af denne aftale har Kommissionen til hensigt at vedtage en **henstilling om forbrugernes tillid til e-handel** og vil i samarbejde med aktørerne overvåge gennemførelsen af deres aftale.

Sikre netværk, sikker adgang og beskyttelse af privatlivet er også vigtige elementer, når forbrugernes tillid til elektronisk handel skal opbygges. I benchmarkingrapporten om eEurope 2002 ⁽²⁶⁾ fastslås det, at arbejdet med at forbedre beskyttelsen i forbindelse med farer for sikkerheden stadig går langsomt på trods af adskillige initiativer i den offentlige og private sektor, såsom vedtagelsen af direktivet om elektroniske signaturer ⁽²⁷⁾. I de seneste to år har der været et øget antal farer og sikkerhedsproblemer, f.eks. virusangreb. På denne baggrund har sikkerhedsmetoden i forbindelse med e-Europa bevæget sig hen imod en mere omfattende fremgangsmåde med net- og informationssikkerhed.

Kommissionen og medlemsstaterne vil vedtage en række **foranstaltninger til forbedring af sikkerheden ved elektronisk handel**, der omfatter øget kendskab, teknologisk støtte, lovgivning og internationalt samarbejde ⁽²⁸⁾.

3.1.4. Elektronisk handel

Forbrugerne er stadig varsomme med at handle online; mindre end 2 % af detailhandelen sker elektronisk. Inden for rammerne af e-Europe-handlingsplanen, som blev vedtaget i 2000 ⁽²⁵⁾, har Kommissionen udarbejdet en strategi med det formål at opbygge forbrugernes tillid til handel online. Denne strategi består af fire elementer: adfærdskodekser af høj kvalitet for e-handel, alternative tvistbilæggelsesordninger (ADR) af høj kvalitet, klare og sammenhængende love samt effektiv håndhævelse.

Der er mange kodekser, trustmarks og andre ordninger. Alene antallet og udvalget heraf gør det vanskeligt for forbrugerne at afgøre, om de trygt kan handle på et bestemt websted. Kommissionens initiativ om e-tillid blev lanceret i maj 2000. I den forbindelse indgik en bred vifte af aktører, herunder repræsentanter for forbrugere og virksomheder, i et samarbejde om en indsats for at nå til en aftale om fælles krav til god praksis. I december 2001 fremlagde aktørerne en bred aftale for Kommissionen, hvori de foreslog en række europæiske krav til trustmarks og en struktur til overvågning af den praktiske gennemførelse.

⁽²²⁾ Rådets direktiv 87/102/EØF af 22. december 1986 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om forbrugerkredit, ændret ved direktiv 90/88/EØF; Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/7/EF (EFT L 42 af 12.2.1987, EFT L 61 af 10.3.1990 og EFT L 101 af 1.4.1998).

⁽²³⁾ KOM(2001) 281 endelig.

⁽²⁴⁾ KOM(2001) 280 endelig.

⁽²⁵⁾ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

3.1.5. Forsyningspligtigheder (SGI)

Forsyningspligtigheder defineres i Kommissionens meddelelse om forsyningspligtigheder i Europa ⁽²⁹⁾ som tjenester, som de offentlige myndigheder betragter som værende af almen interesse og som er underlagt bestemte forpligtelser til offentlig tjeneste. Disse omfatter områder som **transport, energi (elektricitet, gas), telekommunikation** ⁽³⁰⁾ og **posttjenester** ⁽³¹⁾. En garanti for **universal adgang, høj kvalitet og rimelige priser** i forbindelse med disse ydelser ligger til grund for forbrugernes behov sammen med andre forpligtelser, der skal ledsage liberaliseringsprocessen. Kommissionen annoncerede i sin rapport til Det Europæiske Råd i Laeken om forsyningspligtigheder ⁽³²⁾, at den har til hensigt at udarbejde en række regelmæssige rapporter om overvågning af markedets funktion for denne sektor. Den første rapport af denne type er allerede blevet udarbejdet og har identificeret **kvaliteten** af ydelserne som værende en udfordring for fremtiden.

⁽²⁶⁾ Benchmarkingrapport om eEurope — eEurope 2002, af 5. februar 2002 (KOM(2002) 62 endelig).

⁽²⁷⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/93/EF af 13. december 1999 om en fællesskabsramme for elektroniske signaturer (EFT L 13 af 19.1.2000, s. 12); trådte i kraft den 19. juli 2001.

⁽²⁸⁾ Kommissionens meddelelse KOM(2001) 298 af 6. juni 2001, Rådets resolution nr. 14378/2001 af 6. december 2001.

⁽²⁹⁾ KOM(2000) 580 af 20. september 2000.

⁽³⁰⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF (*direktivet om forsyningspligt*), (EFT L 108 af 24. april 2002, s. 51).

⁽³¹⁾ Men ikke alle aktiviteter i disse sektorer er underlagt forpligtelser til offentlig tjeneste, og enkelte aktiviteter gennemføres på almindelige markedsvilkår, f.eks. inden for transport- og energisektoren, selvom visse foranstaltninger om beskyttelse af forbrugerne gælder på tværs af disse sektorer.

⁽³²⁾ KOM(2001) 598 af 17. oktober 2001.

Der er en aktuell mangel på kvalitetsindikatorer, der er tilstrækkeligt udviklede til, at man kan gennemføre en vurdering af disse ydelser. Kommissionen har til hensigt at udarbejde en **meddelelse, hvori der fastlægges en metode til gennemførelse af horisontale vurderinger af forsyningspligtigheder**. Ved denne metode vil der især blive lagt vægt på forbrugernes syn på disse ydelsers præstation.

3.1.5.1. Forsyningspligtigheder - transport

I **transportsektoren** har visse ydelser givet anledning til stor utilfredshed blandt forbrugerne. Dette er kommet til udtryk i Eurobarometer-undersøgelser⁽³³⁾ og kvalitative fokusgruppeundersøgelser. Der er gjort betydelige fremskridt, hvad angår passagerernes rettigheder i forbindelse med lufttransport. Der er dog behov for at udvide disse fremskridt til også at omfatte andre transportformer.

I Kommissionens hvidbog »Den europæiske transportpolitik frem til 2010 — De svære valg«⁽³⁴⁾ gøres der rede for Kommissionens hensigter om inden 2004 og i videst mulige omfang **at udvide forbrugerbeskyttelsesforanstaltningerne for lufttransportsektoren til at omfatte andre transportformer**, særligt jernbanetransport og søtransport og så vidt muligt bytransport.

3.1.5.2. Forsyningspligtigheder — energi

På **energiområdet** har Kommissionen fremsat forslag⁽³⁵⁾ om yderligere åbning for konkurrence på **elektricitets- og gasmarkedet**. Med disse forslag vil forbrugerne pr. 1. januar 2005 frit kunne vælge leverandør.

Forslagene indeholder et detaljeret sæt af **grundlæggende rettigheder for brugerne**, herunder retten til forsyningspligt hvad angår elektricitet. Forslagene indeholder endvidere et minimalt sæt kontraktregler, gennemsigtige oplysninger om gældende priser og takster, foranstaltninger til beskyttelse af sårbare brugere og billige, gennemsigtige ordninger for bilæggelse af uoverensstemmelser.

Kommissionen vil fortsat overvåge håndhævelsen af reglerne for det indre marked for elektricitet og gas, særligt hvad angår deres virkning for forbrugerne. Derudover vil Kommissionen fortsat gennemføre forskning i en lang række alternative energikilder for fremtiden.

⁽³³⁾ »Eurobarometer on SGI«, september 2000; findes på: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf

⁽³⁴⁾ KOM(2001) 370 af 12. september 2001.

⁽³⁵⁾ Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ændring af direktiv 96/92/EF og 98/30/EF om fælles regler for det indre marked for henholdsvis elektricitet og naturgas — meddelelse fra Kommissionen KOM(2001) 125 af 13. marts 2001.

3.1.6. International handel, standardisering og mærkning

Verdenshandelssystemet er underlagt Verdenshandelsorganisationens aftaler (WTO). Ud over liberalisering af handelen er også andre aspekter af disse aftaler relevante for forbrugerne.

I november 2001 indledtes en ny WTO-forhandlingsrunde i Doha. Denne runde omfatter både handelsliberalisering og udformning af nye regler. En række aspekter af disse forhandlinger er relevante for forbrugerne, f.eks. WTO-forhandlingerne om tjenester, herunder finansielle tjenester, drøftelser om mærkning, produktsikkerhed og vildledende praksis i forbindelse med TBT-aftalen⁽³⁶⁾, forsigtighedsprincippet og intellektuel ejendom.

I tillæg til WTO-aftalerne har EF forhandlet eller er i færd med at forhandle handelsaftaler med adskillige lande og regioner, som ligeledes er relevante for forbrugernes interesser.

Internationale standarder og i særdeleshed ISO-standarderne⁽³⁷⁾ har en vigtig status i forbindelse med TBT-aftalen og kan påvirke de europæiske forbrugeres sikkerhed og interesser. Det er derfor afgørende at sikre gennemsigtighed og relevant repræsentation af forbrugernes interesser i den internationale standardiseringsproces.

Private ordninger såsom adfærdskodekser, retningslinjer og private, frivillige mærkningsordninger, der har til formål at oplyse forbrugerne om det pågældende produkts oprindelse, fremstilling og mulige virkning, kan supplere offentlige politikforanstaltninger med henblik på at fremme en bæredygtig udvikling.

Kommissionen vil **fremme og beskytte forbrugernes interesser** inden for WTO samt inden for rammerne af bilaterale handelsrelationer og andre fora. Den vil i den forbindelse føre forhandlinger med forbrugerorganisationerne. Kommissionen vil endvidere fremme forbrugernes deltagelse i den internationale standardisering.

3.2. Midtvejsmålsætning 2: effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesreglerne

Effektivt samarbejde om håndhævelse af forbrugerbeskyttelsesreglerne er den anden målsætning for denne strategi. Der er på nuværende tidspunkt både juridiske og praktiske hindringer for et samarbejde om håndhævelse, som skal nedbrydes, hvis principperne om forbrugerbeskyttelse skal håndhæves effektivt i praksis. Koordineringen gennemføres på EU-niveau, men selve håndhævelsen er hovedsageligt en opgave for de nationale, regionale eller lokale myndigheder. Aktionerne på følgende områder skønnes at bidrage til at opnå denne midtvejsmålsætning:

⁽³⁶⁾ WTO-aftale om tekniske handelshindringer.

⁽³⁷⁾ Den Internationale Standardiseringsorganisation.

3.2.1. Styrkelse af samarbejdet mellem medlemsstaterne

Samarbejdet mellem de offentlige myndigheder med ansvar for håndhævelse af reglerne om handelsskik og produktsikkerhed er nøglen til det indre markeds funktion. Hvis man frit lader erhvervsdrivende på kant med loven gennemføre grænseoverskridende transaktioner, vil dette have en skadelig virkning for forbrugernes og virksomhedernes tillid. I grønbogen om forbrugerbeskyttelse i EU⁽³⁸⁾ beskrives et juridisk instrument, der i lighed med andre instrumenter i EU's politikker kan anvendes til at formalisere dette samarbejde. Et sådant instrument kan også danne grundlag for samarbejdsaftaler med tredjelande. Der er bred enighed om grønbogens ideer på disse områder.

I det ændrede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed er der allerede taget højde for forbedrede strukturer for samarbejde om håndhævelse af reglerne for produktsikkerhed.

Kommissionen har til hensigt at fremlægge forslag til en **lovgivningsramme for medlemsstaternes samarbejde om håndhævelse** af forbrugerbeskyttelsesreglerne, hvilket omfatter nedsættelse af et udvalg af repræsentanter fra medlemsstaternes håndhævende myndigheder.

Eksisterende ad hoc- og uformelle samarbejdsinstrumenter, såsom IMSN eller CLAB, har været banebrydende for denne samarbejdsform og vil fortsat være af stor betydning.

3.2.1.1. Det Internationale Netværk af Markedsføringstilsyn (IMSN)

IMSN er en organisation bestående af håndhævende myndigheder fra 29 lande. I princippet er disse myndigheder også medlemmer af Organisationen for Økonomisk Samarbejde og Udvikling (OECD). Netværkets opgave er at dele oplysninger om grænseoverskridende handelsaktiviteter, der eventuelt kan påvirke forbrugernes interesser, og at tilskynde til internationalt samarbejde mellem agenturer for håndhævelse af lovgivning. Europa-Kommissionen deltager som observatør ved IMSN-konferencerne to gange om året. Den europæiske undergruppe »Det Internationale Netværk af Markedsføringstilsyn - Europa« (IMSN-Europa) er et netværk af nationale myndigheder fra landene i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde, som er engageret i håndhævelse af lovgivning om fair handelspraksis og andre aktiviteter i forbindelse med forbrugerbeskyttelse.

Kommissionen har til hensigt at udvikle det eksisterende **websted** med henblik på udveksling af information og udvikle den **database**, hvori der registreres information om håndhævelse af lovgivning. Dette skal ske for at sikre en vedvarende og systematisk udveksling af information mellem medlemmerne af IMSN-Europa.

3.2.1.2. CLAB⁽³⁹⁾-databasen om urimelige vilkår i forbruger-aftaler

Hensigten med direktivet om urimelige kontraktvilkår⁽⁴⁰⁾ var at fjerne urimelige kontraktvilkår i aftaler, som indgås mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Kommissionen lancerede CLAB-databasen som et instrument til overvågning af den praktiske håndhævelse af direktivet i form af en database med oplysninger om »national retspraksis« vedrørende urimelige kontraktvilkår. »Retspraksis« i forbindelse med CLAB dækker ikke alene domme, men også administrative organers afgørelser, frivillige aftaler, udenretslige bilæggelser og voldgiftskendelser.

Det er Kommissionens hensigt at **supplere og forbedre CLAB-databasen** i de kommende år.

3.2.2. Information og data om sikkerhed med hensyn til varer og tjenesteydelser

Effektiviteten af EU's systemer, der skal sikre et højt beskyttelsesniveau for forbrugernes sundhed og sikkerhed, bør nøje overvåges med henblik på at identificere eventuelle svagheder, at fastlægge prioriterede områder i forbindelse med styrkelse eller supplerende af de gældende sikkerhedsbestemmelser, hurtigt at kunne gribe ind i tilfælde af kriseudbrud samt at kunne bistå beslutningstagerne med fastlæggelsen af nye politikretningslinjer. Dette omfatter især indsamling og evaluering af information og data om farlige produkter bestemt for forbrugerne, risici i forbindelse med visse tjenester samt om ulykker forbundet med forbrugerprodukter og -tjenester.

Indsamling og udveksling af sådanne oplysninger på EU-niveau er også vigtigt, hvis man vil sikre en sammenhængende håndhævelse af EF-bestemmelserne om produkt- og tjenesteydelsesikkerhed.

»**Systemet for hurtig varsling**« (RAPEX) og programmerne til indsamling og udveksling af data om produktrelaterede skader skal udvikles yderligere. En **styrkelse af RAPEX** vil indgå i gennemførelsen af det ændrede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed⁽⁴¹⁾. **Udvikling af en ordning til indsamling, evaluering og udveksling af data og information om tjenesteydelsesikkerhed** og om ulykker inden for visse sektorer kan betragtes som del af initiativet om tjenesteydelsesikkerhed. Derudover vil det eksisterende program til indsamling og vurdering af personskader i forbindelse med farlige produkter under EF-handlingsprogrammet vedrørende forebyggelse af personskader⁽⁴²⁾ blive videreført som en del af det nye sundhedsprogram og eventuelt styrket gennem specifikke initiativer.

⁽³⁹⁾ CLAB henviser til det franske udtryk »clauses abusives«, dvs. urimelige vilkår i forbruger-aftaler.

⁽⁴⁰⁾ Rådets direktiv 93/13/EØF (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

⁽⁴¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF af 3. december 2001 om produktsikkerhed i almindelighed (EFT L 11 af 15.1.2002, s. 4).

⁽⁴²⁾ http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index_en.htm

⁽³⁸⁾ KOM(2001) 531 endelig.

Med udvidelsen skal der arbejdes for at integrere svagere håndhævelsessystemer i EF-systemet. Med henblik på at lette denne integration bistår Kommissionen kandidatlandene i den vanskelige opgave med støt at **udforme passende administrative strukturer og håndhævelsesbeføjelser** til gennemførelse og overvågning af de eksisterende forbrugerbeskyttelsesregler.

Kandidatlandene vil blive involveret i gennemførelsen af det ændrede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed, særligt via deres **deltagelse i det forbedrede »system til tidlig varslings«** (RAPEX).

3.2.3. Tvistbilæggelse

Hvis forbrugerne skal have tilstrækkelig tillid til at handle uden for deres eget land og udnytte det indre marked, skal de forsikres om, at hvis tingene går galt, har de adgang til effektive ankemuligheder. Bedre og lettere adgang til domstolene og udenretslige mekanismer til bilæggelse af grænseoverskridende tvister er derfor nødvendige for at lette forbrugernes adgang til at klage.

3.2.3.1. Alternativ tvistbilæggelse

I tilfælde af grænseoverskridende tvister er det ikke altid praktisk eller omkostningseffektivt for forbrugere og virksomheder at anvende de traditionelle konfliktløsningsmodeller. Kommissionen har søgt at løse problemet med en række initiativer med henblik på at fremme enkle, billige og effektive midler til at løse grænseoverskridende tvister, såsom f.eks. alternative tvistbilæggelsesordninger⁽⁴³⁾ (ADR).

I oktober 2001 oprettedes det europæiske udenretslige netværk (EEJ-Net) med henblik på at samordne udenretslige procedurer til bilæggelse af tvister i hele Europa. EEJ-Net omfatter en struktur af nationale kontaktsteder (eller »clearing houses«) i hver medlemsstat, hvor man kan få information og støtte. Kontaktstederne hjælper forbrugerne med oplysninger og bistand i forbindelse med en indsendelse af krav til en alternativ udenretslig ordning for bilæggelse af tvister. EEJ-Net suppleres af FIN-Net, et udenretsligt netværk inden for EU, der behandler problemer på tværs af grænserne i relation til finansielle tjenester. Dette netværk blev oprettet i februar 2001.

⁽⁴³⁾ Kommissionen har vedtaget to henstillinger om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (98/257/EF, EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31) og om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (2001/310/EF, EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56).

Kommissionen har til hensigt at udvikle **EEJ-Nettet** i samarbejde med medlemsstaterne. Den vil endvidere sørge for minimumsgarantier for **alternative tvistbilæggelsesordninger** ved at opfordre til brug af principperne i Kommissionens anbefalinger fra 1998 og 2001. Kommissionen vil derudover udvikle og forbedre FIN-Net yderligere og fremme anvendelsen af **alternative tvistbilæggelsesordninger for hele EU, særligt online-ordninger**. Kommissionen har også vedtaget en grønbog om alternativ konfliktløsning⁽⁴⁴⁾ for at se nærmere på den aktuelle situation med henblik på prioriterede områder for fremtiden, og vil fremlægge en meddelelse om online-tvistbilæggelsesordninger (ODR).

3.2.3.2. Europæiske forbrugercentre (Euroguichet)

Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (EEC-netværk) optræder som bindeled mellem Kommissionen og de europæiske forbrugere med det formål at støtte bedre anvendelse af det indre marked og give tilbagemelding til Kommissionen om problemer. Forbrugercentrene formidler oplysninger om lovgivning og om retspraksis både på europæisk og nationalt niveau. Forbrugercentrene forestår rådgivning og bistand i forbindelse med mægling, information om procedurer, juridisk førstehjælp og henviser til andre myndigheder. Centrene samarbejder nært med deres netværk og med andre europæiske netværk, såsom EEJ-Net og FIN-Net. Det er Kommissionens ønske, at der etableres et forbrugercenter i hver medlemsstat og snarest muligt i kandidatlandene.

Kommissionen har til hensigt at **fortsætte arbejdet med at opbygge netværket af europæiske forbrugercentre** i medlemsstaterne og kandidatlandene. For at bistå Kommissionen i arbejdet med at identificere forbrugernes behov vil forbrugercentrene deltage i Kommissionens initiativ **»Interaktiv politikudformning«**, som er en feedback-mekanisme med tilbagemelding af værdifuld information fra markederne.

3.2.3.3. Civilretligt samarbejde

Det vigtigste mål for det civilretlige samarbejde er at skabe bedre samarbejde mellem medlemsstaterne med henblik på at tilskynde til borgernes frie bevægelighed. På Det Europæiske Råd i Tammerfors (15. og 16. oktober 1999) udfærdigedes et kort over den effektive gennemførelse af bl.a. de bestemmelser vedrørende civilretligt samarbejde, som indførtes med Amsterdam-traktaten. De tre vigtigste områder i den forbindelse er bedre klageadgang, gensidig anerkendelse af retlige afgørelser og større konvergens hvad angår procedureregler.

⁽⁴⁴⁾ KOM(2002) 196 endelig.

Kommissionen vil forfølge de fastlagte mål for **effektiv gennemførelse af de bestemmelser for civilretligt samarbejde, som er fastlagt i Amsterdam-traktaten, og som blev videreudviklet i konklusionerne fra Det Europæiske Råd i Tammerfors**. Kommissionen har til hensigt løbende at opdatere en »resultattavle«, således at man kan overvåge fremskridtet med vedtagelse og gennemførelse af den række af foranstaltninger, som er nødvendige for at opfylde disse mål.

En EU-forordning om retternes kompetence og om anerkendelse og håndhævelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område⁽⁴⁵⁾, som trådte i kraft den 1. marts 2002, indeholder et nyt regelsæt af umiddelbar relevans for forbrugerne. Der er også ved at blive udarbejdet nye regler om lovvalg for kontraktlige forpligtelser og forpligtelser uden for kontraktforhold⁽⁴⁶⁾.

Kommissionen vil tage hensyn til forbrugernes interesser, **når Fællesskabets regler om international privatret skal fastlægges**.

3.2.4. Støtte til forbrugerorganisationer

Forbrugerorganisationer kan yde vigtige bidrag til en hensigtsmæssig håndhævelse af forbrugerpolitiske foranstaltninger både gennem deres brug af foreløbige retsmidler og deres generelle markedsovervågning. Organisationerne kan identificere forbrugsgoder og tjenester, som f.eks. ikke er sikre eller er af en uacceptabel kvalitet. På denne vis suppleres de offentlige myndigheders rolle i forbindelse med håndhævelse og markedsovervågning. Dette er ressourcekrævende arbejde, der ofte kræver et højt ekspertiseniveau.

En lang række af de planlagte aktioner, der skal understøtte målsætning 3, såsom uddannelsesprogrammet for undervisere fra forbrugerorganisationer eller online-uddannelsesplatformen, vil sætte forbrugerorganisationerne og forbrugerne selv i stand til bedre at deltage i markedsovervågningen. Derudover vil Kommissionen gennemføre en række specialiserede initiativer, hvad angår produktsikkerhed i almindelighed.

Kommissionen vil i 2003 afholde et særligt **kursus for forbrugerorganisationer om markedsovervågning** inden for rammerne af det ændrede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed. Kommissionen vil endvidere undersøge, hvorvidt det er muligt at gennemføre flere koordinerede initiativer i samarbejde med medlemsstaterne, når direktivet træder i kraft.

⁽⁴⁵⁾ Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EFT L 12 af 16.1.2001, s. 1).

⁽⁴⁶⁾ Revision af Rom-konventionen fra 1980 om lovvalg for kontraktlige forpligtelser (»Rom I«) og suppleret med et nyt instrument til afgørelse af konflikter mellem lovregler for aspekter uden for kontraktforhold i forbindelse med handelstransaktioner (»Rom II«).

3.3. Midtvejsmålsætning 3: relevant inddragelse af forbrugerorganisationerne i EU's politikker

Hvis forbrugerbeskyttelsespolitikkerne skal være effektive, må forbrugerne selv have mulighed for at yde bidrag til udviklingen af de politikker, der vedrører dem. Dette går ud over det umiddelbare anvendelsesområde for forbrugerpolitikken som sådan og er afgørende, når kravene til forbrugerbeskyttelse skal indarbejdes i de andre EU-politikker. For eksempel er udbuddet af offentlige tjenester og andre forsyningspligtigheder, som leveres gennem en form for markedsstruktur, stadig stigende, og der bør tages hensyn til forbrugernes interesser på disse områder. Inddragelse af forbrugerorganisationer virker endvidere som en slags »reality check« af forslagene. Der udvikles specifikke aktioner inden for følgende områder:

3.3.1. Mekanismer til analyse af forbrugerorganisationernes deltagelse i udarbejdelsen af EU's politikker

3.3.1.1. Høringskrav

I hvidbogen om nye styreformer⁽⁴⁷⁾ foreslås det, at høringsprocessen som helhed bør foregå i overensstemmelse med fælles standarder med henblik på at opnå mere effektive og gennemsigtige lovregler på EU-niveau. I hvidbogen anerkendes også den effekt, som høringsprocessen vil få for civilsamfundets ressourcer, og samtidig, at alle berørte offentlige myndigheder skal tage hensyn hertil i fremtiden.

Forbrugerorganisationerne har et forum, forbrugerudvalget, hvor de kan komme med kommentarer til politikudformning. Forbrugerudvalget er et rådgivende udvalg, som består af forbrugerrepræsentanter fra samtlige medlemsstater samt fra europæiske organisationer. Forbrugerorganisationernes aktuelle opgave er at opnå mulighed for og kapacitet til at bidrage til omfattende EU-initiativer med en forbrugerdimension på alle stadier af EU's beslutningstagningsproces.

Kommissionen vil inden længe få forelagt en meddelelse om fastlæggelse af **mindstekrav** til gennemførelsen af Kommissionens høringsproces.

3.3.1.2. Deltagelse i rådgivende organer og arbejdsgrupper

Forbrugernes deltagelse i rådgivende organer og arbejdsgrupper vil også bidrage til at sikre indarbejdelsen af forbrugernes bekymringer i alle EU's politikker. Hovedparten af disse rådgivende organer findes inden for landbrugsområdet. En række nye rådgivende organer er også blevet etableret inden for områder som transport, energi, telekommunikation og fiskeri. I årenes løb er repræsentation af forbrugerne i sådanne organer steget på må og få uden en generel samordnet indgangsvinkel.

⁽⁴⁷⁾ KOM(2001) 428 endelig.

Kommissionen bestræber sig på større gennemsigtighed hvad angår **de rådgivende organers aktiviteter**. I denne forbindelse vil Kommissionen undersøge, om forbrugerorganisationerne er korrekt repræsenteret i det brede spektrum af politikker, der berører dem.

3.3.1.3. Standardiseringsarbejde

Frivillige standarder, som nedfældes af de europæiske standardiseringsorganer, har stor betydning for den konkrete gennemførelse af mange EF-foranstaltninger med relation til forbrugerbeskyttelse. Brugen af standarder til opfyldelse af målsætninger for offentlige politikker vinder sin berettigelse gennem standardiseringsprocessens gennemsigtighed og gennem fuldstændig og effektiv inddragelse af alle aktører, herunder forbrugerne. Forbrugernes deltagelse i den europæiske standardiseringsproces er stadig utilstrækkelig og modsvarer ikke producenterne og andre økonomiske interessenters dominerende position.

Kommissionen vil undersøge, hvorledes der kan sikres en **bedre forbrugerdeltagelse** i standardiseringsorganernes arbejde. Den europæiske standardisering omfatter aktiviteter både på EU-niveau og i medlemsstaternes standardiseringsorganer. Derfor bør Kommissionen og medlemsstaterne samarbejde for at sikre, at aktiviteterne på EU-niveau koordineres korrekt, og at forbrugerrepræsentanterne inddrages på passende vis på det nationale niveau.

3.3.1.4. Forbrugernes deltagelse i andre EU-institutioners arbejde

Relevant inddragelse af forbrugerorganisationerne i EU-politikkerne vedrører alle EU's institutioner. Parlamentet og Rådet gennemfører allerede høringer af europæiske og nationale forbrugerorganisationer. Nice-traktaten tilføjer specifikt »forbrugere« til listen over repræsentanter for civilsamfundet i Det Økonomiske og Sociale Udvalg⁽⁴⁸⁾. Men forbrugernes deltagelse kunne dog gøres mere systematisk.

Kommissionen opfordrer **på det kraftigste EU-institutionerne** til at undersøge, hvordan forbrugernes deltagelse i politikudformningen kan forbedres.

3.3.2. Forbrugeroplysning og uddannelse

Subsidiaritetsprincippet forudsætter, at hovedansvaret for forbrugeroplysning og uddannelse er lagt ud til de nationale, regionale og lokale myndigheder.

⁽⁴⁸⁾ EF-traktatens artikel 257.

3.3.2.1. Oplysning

Borgernes voksende forventninger om at have fuld og let adgang til oplysning om EU-anliggender kræver en moderne, effektiv og pålidelig oplysningspolitik, hvorved der tages højde for den seneste udvikling i forskning og viden. Dette er en vedvarende udfordring for Kommissionen og for andre af EU's institutioner, som har forpligtet sig til en politik med åbenhed og kontrollerbarhed. Dette gør sig især gældende for forbrugerne, da EU's forbrugerbeskyttelsespolitik og -aktiviteter direkte påvirker deres hverdag. I de senere år har Kommissionen udviklet en række oplysningsværktøjer, som er rettet mod den brede offentlighed, forbrugere eller specifikke målgrupper. Disse værktøjer omfatter Kommissionens websted, nyhedsbrevet Consumer Voice og en række oplysningskampagner. Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (Euroguidet) spiller en afgørende rolle, da centrene giver direkte oplysning til forbrugerne om EU-initiativer.

Kommissionen vil fortsætte indsatsen for at forbedre sin **oplysningspolitik** over for forbrugerne. Kommende aktioner vil omfatte forebyggende oplysningskampagner om rygning blandt unge.

3.3.2.2. Uddannelse

I de senere år er det især i det indre marked blevet mere klart, at der skal lægges mere vægt på uddannelse af forbrugerne, således at de kan handle i tillid med fuldt kendskab til deres rettigheder. EU-aktioner bør omhandle specifikke problemer vedrørende grænseoverskridende transaktioner, den europæiske dimension i forbindelse med forbrugerrettigheder og udveksling af erfaringer og god praksis mellem medlemsstaterne. Udviklingen forstærker behovet for denne type aktioner.

Kommissionen har til hensigt at udarbejde **online interaktive uddannelsesværktøjer**, som forbrugerorganisationerne kan anvende til at uddanne deres personale i specifikke aspekter i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner, f.eks. finansielle tjenester, og i EU-forbrugernes rettigheder på det indre marked. Til dette formål vil Kommissionen til fulde udnytte de bedste praksisser, som udvikles af medlemsstaterne og forbrugerorganisationerne.

3.3.3. Støtte til og opbygning af kapacitet for forbrugerorganisationer

3.3.3.1. Uddannelsesprogram for personalet i forbrugerorganisationerne

Forbrugerbevægelsens indflydelse, struktur og kapacitet varierer betydeligt EU-landene imellem. Kommissionen vil koncentrere sin indsats om opbygning af kapacitet (management, lobbyarbejde, forbrugerlovgivning) og vil opfordre medlemsstaterne til at gøre det samme.

Et ambitiøst **uddannelsesprogram for undervisere fra forbrugerorganisationer er blevet iværksat og vil blive yderligere udviklet over de kommende år.** Dette program skal hjælpe undervisere fra forbrugerorganisationer til at udarbejde effektive bidrag i forbindelse med fastlæggelsen af EU's politikker, der berører forbrugernes interesser. Denne indsats koordineres med allerede eksisterende foranstaltninger, der har til formål at yde støtte til forbrugerorganisationerne.

3.3.3.2. Analyse af det juridiske instrument, der fastsætter de generelle rammer for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne

På EU-niveau indeholder Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse om etablering af en generel ramme for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne ⁽⁴⁹⁾ det juridiske grundlag for finansieringen af initiativer, der har til formål at støtte og styrke forbrugerorganisationerne. Gyldighedsperioden for denne afgørelse udløber ultimo 2003. Den nye ramme vil afspejle og støtte de målsætninger, som er fastlagt i denne strategi.

Kommissionen har til hensigt at vedtage et **forslag om etablering af en ny ramme for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne** i 2002. Med dette forslag vil kandidatlandene ligeledes kunne deltage i disse aktiviteter i overensstemmelse med de generelle regler for kandidatlandenes deltagelse i EF-programmer.

4. KONKLUSION

Det er et kritisk tidspunkt for EU's forbrugerpolitik. I de kommende år skal forbrugerne kunne høste håndgribelige fordele af det indre marked og euroen. De skal kunne se de konkrete resultater af indarbejdelsen af forbrugernes interesser i alle EU's politikker. Og alle 470 millioner forbrugere i den udvidede Union skal have samme høje beskyttelsesniveau.

Kommissionens strategi for EU's forbrugerpolitik vil lægge overordnede retningslinjer for de næste fem år. Målsætningerne er gensidigt fordelagtige og gennemføres ved hjælp af et kortsigtet rullende program, som løbende analyseres. Ved hver analyse vurderes de gennemførte aktioner på baggrund af nye data og indikatorer for fremskridt med henblik på eventuelt at tilpasse løbende aktioner og identificere nye.

Med denne meddelelse opfordres Europa-Parlamentet, Rådet, Det Økonomiske og Sociale Udvalg, Regionsudvalget og alle interesserede parter til at støtte den generelle fremgangsmåde og i særdeleshed de tre målsætninger. Kommissionen opfordrer dem ligeledes til at fremme vedtagelsen af de foranstaltninger, der foreslås, og til at støtte gennemførelsen heraf.

⁽⁴⁹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse nr. 283/1999/EF af 25. januar 1999 om etablering af en generel ramme for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne (EFT L 34 af 9.2.1999, s. 1).

BILAG

RULLENDE PROGRAM FOR FORBRUGERPOLITIKKEN (2002-2006)

VEJLEDENDE LISTE OVER AKTIONER

MÅLSÆTNING 1: ET HØJT FÆLLES FORBRUGERBESKYTTELSNIVEAU

Aktion	Beskrivelse	Frist
Sikre forbrugsvarer og tjenester		
Kommissionens meddelelse om tjenesteydelsessikkerhed	Identificere behov, muligheder og prioriteter for Fællesskabets indsats vedrørende tjenesteydelsessikkerhed og udarbejde en rapport om dette emne	4. kvartal 2002
Kommissionens forslag om tjenesteydelsessikkerhed	Færdiggøre eventuelle forslag til Fællesskabets indsats vedrørende tjenesteydelsessikkerhed	4. kvartal 2003
Retningslinjer, der skal sikre koordination mellem det nye direktiv om produktsikkerhed i almindelighed og vertikal fællesskabslovgivning om produktsikkerhed	Færdiggøre et vejledende dokument om relationerne mellem direktivet om produktsikkerhed i almindelighed og vertikal fællesskabslovgivning om produktsikkerhed	2. kvartal 2003
Retningslinjer for producenter og distributørers underretning om farlige produkter	Udarbejde en vejledning om indhold, kriterier og format vedrørende de oplysninger om farlige produkter, som producenter og distributører skal give underretning om i henhold til direktivet om produktsikkerhed i almindelighed	2. kvartal 2003
Beslutning om at iværksætte en evaluering af visse standarder for produktsikkerhed	Identificere prioriteterne for offentliggørelse af sikkerhedsstandarder under det nye direktiv om produktsikkerhed i almindelighed	4. kvartal 2002
Beslutning om at offentliggøre henvisningen til visse produktsikkerhedsstandarder og fastlægge nye standardiseringsmandater	Offentliggøre henvisninger til visse eksisterende sikkerhedsstandarder og fastlægge en række standardiseringsmandater under det nye direktiv om produktsikkerhed i almindelighed	4. kvartal 2003
Workshop om kemikalier i produkter/artikler	Identificere spørgsmål om sikkerhed og andre potentielle spørgsmål, som kan behandles af de videnskabelige komitéer i forbindelse med afgivelse af kemikalier fra produkter og artikler	2. kvartal 2002
Revision af legetøjsdirektivet	Færdiggøre et forslag til revision af legetøjsdirektivet	2003
Revision af lavspændingsdirektivet	Færdiggøre et forslag til revision af lavspændingsdirektivet om sikkerhedskrav til elektriske produkter	2003
Revision af kosmetikdirektivet	Færdiggøre et forslag til revision af direktivet om sikkerhedskrav til kosmetiske produkter	2003
Ændret forslag til et direktiv om phthalater i legetøj	Sikre en varig løsning til forebyggelse af risici for børns sundhed i forbindelse med phthalater i legetøj	2002
Forslag til ændring af Rådets henstilling om brandsikring af hoteller	Færdiggøre et forslag til opdatering og forbedring af Rådets henstilling om brandsikring af hoteller	3. kvartal 2003
Lovgivning om forbrugernes økonomiske interesser		
Handelspraksis		
Forslag i overensstemmelse med Kommissionens grønbog om EU's forbrugerbeskyttelse	Opfølgingsmeddelelse til grønbogen og de tilhørende aktioner Yderligere undersøgelse af forbrugernes og virksomhedernes holdning til det indre marked	2. kvartal 2002

Aktion	Beskrivelse	Frist
Gennemgang af eksisterende regler		
Ændring af timesharedirektivet	Fremlægge et forslag til ændring af timesharedirektivet med henblik på opdatering heraf og beskyttelse af forbrugerne mod nye udviklinger, der er opstået på timesharemarkedet siden direktivets vedtagelse	2003
Ændring af direktivet om pakkerejser	Fremlægge et forslag til ændring af direktivet om pakkerejser med henblik på opdatering heraf og på forbedring af forbrugerbeskyttelsen på dette område	2003-2004
Beretning vedrørende direktivet om angivelse af priser på forbrugsvarer	Udarbejde en beretning om anvendelsen af direktivet om angivelse af priser på forbrugsvarer (98/6/EF) ledsaget af et forslag i henhold til direktivets bestemmelser	1. kvartal 2003
Beretning vedrørende direktivet om søgsmål med påstand om forbud	Udarbejde en beretning om direktivet om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (98/27/EF) og foreslå de ændringer, der skønnes nødvendige	3. kvartal 2003
Beretning vedrørende direktivet om fjernsalg	Udarbejde en beretning om direktivet om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg (97/7/EF) og foreslå de ændringer, der skønnes nødvendige	2. kvartal 2001
Beretning om direktivet om visse aspekter ved køb af forbrugsvarer og forbrugsgarantier	— Udarbejde en beretning om direktivet om visse aspekter ved køb af forbrugsvarer og forbrugsgarantier (1999/44/EF), i særdeleshed hvad angår medlemsstaternes anvendelse af forbrugernes pligt til at meddele sælger om manglende overensstemmelse inden en vis frist	1. kvartal 2003 (krav om notifikation)
	— Udarbejde en beretning om dette direktiv og især undersøge muligheden for at indføre direkte producentansvar, i givet fald ledsaget af et forslag	3. kvartal 2006
Regelsæt om forbruger aftaler		
Opfølgning til meddelelse om europæisk aftaleret	<ul style="list-style-type: none"> — Identificere områder, hvor de divergerende nationale lovgivninger vedrørende aftaleret kan underminere det indre markeds funktion og en ensartet anvendelse af fællesskabsretten — Give en detaljeret beskrivelse af den mulighed/de muligheder på området aftaleret, som udvælges efter høringsprocessen. I den forbindelse stræbes der efter en forbedring af gældende EF-lovgivning — Udarbejde en handlingsplan for en kronologisk iværksættelse af Kommissionens politiske konklusioner — Foreslå koordinering af forskningsaktiviteter. Disse aktiviteter kan føre til udarbejdelse af en generel referenceramme, hvorved der fastlægges fælles principper og terminologi 	4. kvartal 2002
Gennemgang af gældende forbruger aftaleret	Udarbejde en analyse af nuværende aftaleret med henblik på at kortlægge uoverensstemmelser og huller for dermed at forenkle og supplere de gældende forbruger aftaleretslige bestemmelser	2004-2006
Finansielle tjenesteydelser		
Iværksættelse af foranstaltningerne i handlingsplanen for finansielle tjenesteydelser og køreplanen	Mange af de enkeltstående lovgivningsforslag kan eller vil danne grundlag for bestemmelser til beskyttelse af forbrugerne. Dette forudsætter en omfattende høring af alle aktører, herunder forbrugerne	2002-2006
Handlingsplanen for detailbetalinger og handlingsplanen for bekæmpelse af svig i forbindelse med andre betalingsmidler end kontanter	Dette gælder særligt forskningsarbejder om forskellige sikkerhedsaspekter i forbindelse med detailbetalinger og udvikling af nye betalingsmidler. De juridiske og tekniske sikkerhedsaspekter dækkes i handlingsplanen for bekæmpelse af svig i forbindelse med andre betalingsmidler end kontanter og i revisionen af en række gældende retsakter. Det er hensigten at skabe et fælles opkaldsnummer for hele EU til »blokering af kort« (mistede eller stjålne kort). Det foreslås også at indlemme flere projekter til uddannelse af forbrugerne og bevidstgørelsesprojekter	2002-2006

Aktion	Beskrivelse	Frist
Erstatte direktivet om forbrugercredit (87/102/EØF) og de to ændringer heraf med et nyt og betydeligt ajourført direktiv	Ændre det gældende direktiv med henblik på at udvide anvendelsesområdet til at omfatte alle former for forbrugercredit og alle forbruger-kreditgivere. Direktivet ændres endvidere med henblik på en bedre afbalancering af forbrugernes og kreditgivers rettigheder og forpligtelser samt med henblik på yderligere harmonisering	2. kvartal 2002
Forslag til en omfattende lovgivningsramme for betalinger i det indre marked (herunder bestemmelserne vedrørende tilbagebetaling)	Henstilling 97/489/EF om elektroniske betalingsmidler ophøjes til bindende lovgivning, direktiv 97/5/EF om grænseoverskridende betalinger opdateres med det formål at tilføje supplerende juridiske aspekter vedrørende betalinger i det indre marked	2. kvartal 2002
Oprettelse af et forum for brugere af finansielle tjenester (Finuse)	Indsamle kommentarer om EU-initiativer fra forbrugere og andre brugere af finansielle tjenester	4. kvartal 2002

Elektronisk handel

Kommissionens henstilling om forbrugernes tillid til e-handel	Bidrage til indførelsen af EU-retningslinjer for god onlineforretningsskik og medvirke til at øge forbrugernes tillid til grænseoverskridende e-handel ved hjælp af en henstilling, hvori der fastlægges principper for god onlineforretningsskik og disse princippers effektive gennemførelse	2. kvartal 2002
Foranstaltninger til forbedring af sikkerheden ved e-handel	Træffe en række foranstaltninger, der rækker over bevidstgørelse, teknologisk støtte, regulering og international koordinering	2002

Forsyningspligtigheder

Inddrage forbrugerrepræsentanter i politikudformning, evaluering og overvågning af forsyningspligtigheder	<ul style="list-style-type: none"> — Udvikle mekanismer på EU-niveau til inddragelse af forbrugerrepræsentanter i forbindelse med udformning af politikker for forsyningspligtigheder og for at sikre deres deltagelse i overvågningen og evalueringen af de resultater, der leveres til forbrugere — I samarbejde med medlemsstaterne og forbrugergrupper fremmes oprettelse af organer, der varetager forbrugernes interesser, hvad angår de enkelte forsyningspligtigheder 	2002-2006
Forbedre sektorrapporeringen og sætte forbrugernes yderligere i fokus	Samarbejde med en række generaldirektorater og forbrugergrupper med henblik på at belyse forbrugerspørgsmål i sektorrapporeringen	2002-2006
Meddelelse fra Kommissionen om en metode til gennemførelse af horisontale evalueringer samt en årlig rapport fra Kommissionen om horisontale evalueringer	Udarbejde en sammenhængende og omfattende metode til evaluering af præstationerne i sektorer med forsyningspligtigheder, herunder evaluering af kvaliteten af ydelserne og evaluering af forbrugertilfredsheden, som indarbejdes i en årlig rapport herom	2002-2006
Udvikle et benchmarksystem for visse områder med forsyningspligtigheder	Samarbejde med medlemsstaterne og andre offentlige myndigheder om et benchmarksystem inden for områder med forsyningspligtigheder, som ikke er dækket af sektorrapporering eller af den regelmæssige horisontale evaluering	2002-2006
Overvåge forbrugertilfredsheden inden for området forsyningspligtigheder	<ul style="list-style-type: none"> — Fortsætte de regelmæssige Eurobarometer-undersøgelser og de kvalitative gruppeundersøgelser med det formål at overvåge forbrugernes tilfredshed med forsyningspligtigheder — Udvikle strengere indikatorer for måling af forbrugernes tilfredshed med forsyningspligtigheder 	2002-2006

Forsyningspligtigheder — transport

Kommissionens forslag til en forordning om kontraktkravene inden for lufttransport	Tydeliggøre kontrakterne inden for lufttransport og forbedre forbrugernes rettigheder	2003
--	---	------

Aktion	Beskrivelse	Frist
Udarbejde forbrugerrapporter om kvaliteten inden for lufttransportsektoren	Fokuser på indikatorer for kvalitet, herunder især rettidige flyafgange, aflyste flyafgange, boardingafvisning pga. overbooking, mistet eller beskadiget bagage og klager fra passagerer	2002-2006
Kommissionens forslag om at udvide Fællesskabets foranstaltninger til beskyttelse af flypassagerer til at omfatte andre transportformer	I videst mulige omfang udvides Fællesskabets forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger for lufttransportsektoren til at omfatte andre transportformer, særligt jernbanetransport og søtransport og så vidt muligt bytransport. Dette omfatter især kvaliteten af ydelsen og udvikling af kvalitetsindikatorer, kontraktvilkår, gennemsigtige oplysninger og udenretslige procedurer til bilæggelse af tvister	2002-2004
Kommissionens forslag til en forordning om passagerernes rettigheder ved international jernbanetransport	Indarbejde bestemmelser om rimelige kontraktvilkår, høring af forbrugerne, behandling af klager og procedurer til bilæggelse af tvister samt kompensation for forsinkelser	Inden udgangen af 2002 — begyndelsen af 2003
Fremme af passagerorganisationer inden for jernbanetransport	Fremme oprettelsen af en europæisk platform for passagerorganisationer inden for jernbanetransport med henblik på forhandling og høringer	2002-2004
Fremme jernbaneselskabernes frivillige aktioner med henblik på forbedring af servicekvaliteten og kvaliteten af oplysninger	Opfordre jernbaneselskaberne til at formulere et frivilligt charter om servicekvalitet, som omfatter områder som rettidighed, oplysninger i elektronisk form, adgang for grupper med særlige behov, f.eks. bevægelsehæmmede eller personer, der medbringer deres cykel, samt beskyttelse af ikkerygere	2002-2003

Forsyningspligtigheder — energi

Overvåge håndhævelsen af reglerne for det indre marked for elektricitet og gas	Fortsat overvåge håndhævelsen af reglerne for det indre marked for elektricitet og gas, særligt hvad angår deres virkning for forbrugerne	Igangværende
--	---	--------------

Forsyningspligtigheder — telekommunikation

Overvåge håndhævelsen af reglerne for det indre marked for telekommunikation	Fortsat overvåge håndhævelsen af reglerne for det indre marked for telekommunikation, særligt hvad angår deres virkning for forbrugerne	Igangværende
--	---	--------------

Konkurrence

Undersøgelser om markedernes effektivitet og funktion	Identificere »mindre effektive« markeder med henblik på forholdsregler, der kan afhjælpe problemerne i forbrugernes interesse	2002-2003
Forbrugeroplysningsforanstaltninger vedrørende konkurrencepolitik og dens virkning for forbrugerne	Sætte forbrugerne i stand til at identificere konkurrencebegrænsende aktiviteter og følgelig hjælpe dem til at give Kommissionen meddelelse herom	2002-2003
Afholdelse af »den europæiske konkurrencedag« to gange årligt	Sammen med formandskabet afholdes »den europæiske konkurrencedag« med fokus på emner, som illustrerer forbrugernes fordele ved konkurrence	2002-2006

Miljø

Meddelelse om miljø og sundhed	Meddelelsen vil indeholde en strategi bestående af en holistisk indfaldsvinkel, der indarbejder sundhedsaspekter i en række miljøpolitikker med det formål at begrænse miljørisiciens virkning på folkesundheden, særligt hvad angår børn	2002
Hvidbog om integreret produktpolitik	Der søges udarbejdet en strategi for at iværksætte den integrerede produktpolitik på EU-niveau. Med udgangspunkt i miljøproblemer forårsaget af produkter i løbet af deres livscyklus vil strategien søge at mindske deres virkning på miljøet. Alle aktører med indflydelse på disse områder — konstruktører, producenter, distributører, detailhandlende, forbrugere og eksperter i affaldsbehandling — vil blive involveret	2002

Aktion	Beskrivelse	Frist
Udvikling og markedsføring af EU's miljømærke	EU's miljømærke giver forbrugerne sikkerhed for, at produkter, som købes inden for EU's område, og som bærer EU's miljømærke, lever op til de strengeste europæiske miljøkrav. Der vil blive udviklet kriterier for en lang række produkter. Flere markedsføringsaktiviteter vil blive gennemført for at gøre miljømærket mere synligt	2002
Kommissionens forslag om kemikalier	Der vil blive udarbejdet ny lovgivning om kemikalier, da hovedparten af de kendte kemikalier har været på markedet i mange år uden tilstrækkeligt kendskab til deres risici. Dermed udarbejdes passende foranstaltninger til nedbringelse af risici, og sundhedsbeskyttelses- og miljøbeskyttelsesniveauet højnes. Alle aktører, herunder forbrugerne, vil få bedre adgang til oplysninger om kemikalier for derigennem at træffe bevidste valg om de kemikalier, de anvender og udsættes for	4. kvartal 2002
Kommissionens initiativer om et bæredygtigt forbrug	Som opfølgning til det sjette miljøhandlingsprogram skal der udarbejdes passende initiativer til Fællesskabets indsats til fremme af bæredygtige produktions- og forbrugsmønstre	4. kvartal 2004
Kommissionens forslag til et direktiv om yderligere nedbringelse af emission af flygtige organiske forbindelser (FOF) under brug af produkter	Et <i>muligt</i> forslag til et direktiv om yderligere nedbringelse af FOF-emissioner under brug af produkter. Forbrugsvarer såsom malerverer vil falde under direktivets anvendelsesområde	3. kvartal 2002
Kommissionens henstillinger om forbrugeroplysninger om brændstoføkonomi og CO ₂ -emissioner i forbindelse med nye personbiler	I henhold til direktivet ⁽¹⁾ skal Kommissionen træffe foranstaltninger om anvendelse af bestemmelserne om reklamemateriale på ikke-trykt materiale. Dette kan omfatte internetreklamer samt radio- og tv-reklamer	2003

International handel

Fremme forbrugernes interesser i forbindelse med Fællesskabets holdninger ved den næste WTO-forhandlingsrunde, i bilaterale forhandlinger og i standardiseringsprocessen	Fremme og beskytte forbrugernes interesser inden for WTO generelt og især i forbindelse med den igangværende WTO-forhandlingsrunde, der blev indledt i Doha, samt inden for rammerne af bilaterale handelsrelationer. Føre forhandlinger med forbrugerorganisationerne i den forbindelse. Fremme forbrugernes deltagelse i den internationale standardisering	Igangværende
Undersøgelse af private mærkningsordninger	Undersøgelse af private mærkningsordninger, såsom organisk mærkning, fairplay-foranstaltninger og virksomhedernes sociale ansvar, med henblik på evaluering af deres effektivitet og behovet for yderligere foranstaltninger i bestræbelserne på at nå målene om åbenhed og oplysning for forbrugerne hvad angår bæredygtig udvikling	2002-2003

(¹) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/94/EF af 13. december 1999 om adgang til forbrugeroplysninger om brændstoføkonomi og CO₂-emissioner i forbindelse med markedsføring af nye personbiler (EFT L 12 af 18.1.2000, s. 16).

MÅLSÆTNING 2: EFFEKTIV HÅNDLÆVELSE AF FORBRUGERBESKYTTELSESREGLERNE

Aktion	Beskrivelse	Frist
Styrkelse af samarbejdet mellem medlemsstaterne		
Kommissionens forslag til et retsligt grundlag for administrativt samarbejde mellem medlemsstaterne	Dette forslag skal efter hensigten omfatte et udvalg af repræsentanter fra medlemsstaternes myndigheder	4. kvartal 2002

Aktion	Beskrivelse	Frist
Oprette et websted og en database for den europæiske undergruppe »Det Internationale Netværk af Markedsføringstilsyn — Europa« (IMSN-Europe)	Websted med mulighed for udveksling af information og en database til registrering af information om håndhævelse	Pilotfase: 4. kvartal 2002, første evaluering: 4. kvartal 2003
Opdatering af CLAB-databasen (»urimelige kontraktvilkår«)	Opdatering af den europæiske database om retspraksis vedrørende urimelige kontraktvilkår, som blev oprettet for at overvåge den praktiske håndhævelse af direktiv 93/13/EØF	Indkaldelse af bud for 2000-2005

Håndhævelsesaspekter i forbindelse med produkt- og tjenesteydelsessikkerhed

Europæisk program til indsamling og vurdering af data om produktrelaterede skader	Færdiggøre eventuelle initiativer for at sikre systematisk indsamling og vurdering af data om produktrelaterede skader	3. kvartal 2003
Retningslinjer, som skal sikre en effektiv funktion af systemet for hurtig udveksling af oplysninger (RAPEX) i forbindelse med direktivet om produktsikkerhed i almindelighed	Færdiggøre og gennemføre retningslinjerne om et forbedret RAPEX-system	4. kvartal 2002
Oprettelse af et produktsikkerhedsnet for forbrugsvarer under direktivet om produktsikkerhed i almindelighed	Iværksætte administrative samarbejdsaktiviteter mellem organer for markedsovervågning og håndhævende myndigheder for at lette en effektiv og konsekvent håndhævelse af det nye direktiv om produktsikkerhed i almindelighed	1. kvartal 2003
Styrke kandidatlandenes håndhævelse af produktsikkerhed	Gennemførelse af det ændrede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed, særligt via kandidatlandenes deltagelse i det styrkede »system til tidlig varsling« (RAPEX)	2. kvartal 2003

Tvistbilæggelse

Alternativ tvistbilæggelse (ADR)

Støtte til og udvikling af EEJ-Net	Første fase omfatter afslutning af den etårige pilotfase og en rapport om effektiviteten. I anden fase forbedres samarbejdet og den service, EEJ-Net skal levere til brugerne, yderligere	2002
Støtte til og udvikling af FIN-Net	FIN-Net, netværket for behandling af klager i forbindelse med finansielle tjenesteydelser, blev oprettet i 2001 med det formål at lette forbrugernes adgang til udenretslig bilæggelse af grænseoverskridende tvister i tilfælde, hvor forbrugeren og den finansielle tjenesteyder er fra forskellige medlemsstater	Igangværende
Fremme af principperne i Kommissionens henstillinger fra 1998 og 2001 om alternative tvistbilægelsesordninger	Der vil blive gennemført en opdatering af databasen over udenretslige organer under henstillingen fra 1998 ⁽¹⁾ . Medlemsstaterne er blevet opfordret til at meddele Kommissionen de nærmere enkeltheder i de nationale alternative konfliktløsningsmodeller, som anvender principperne i henstillingen fra 2001 med henblik på at oprette en ny database og overvåge, hvorvidt medlemsstaternes anvendelse af begge henstillinger om alternative konfliktløsningsmodeller er effektiv. Offentligheden vil få adgang til begge databaser via Europa-webstedet	Igangværende
Meddelelse om fremme af »online dispute resolution« (ODR) i det globale informationssamfund	Som en del af eEuropa-initiativet vil Kommissionen vedtage en meddelelse om fremme af tilliden til ODR-tjenester til bilæggelse af grænseoverskridende tvister i informationssamfundet. Meddelelsen vil være rettet mod at nå til enighed med aktørerne på globalt niveau om kriterier og retningslinjer for ODR-certificeringsordninger	2002-2003
Oprettelse af online alternative tvistbilægelsesordninger for hele EU, »Ecodir«	Med Ecodir skabes et fælleseuropæisk online mæglingsystem for forbrugere	4. kvartal 2002

Aktion	Beskrivelse	Frist
Europæiske forbrugercentre (Euroguichet) — ECC		
Udvikling af netværket	<ul style="list-style-type: none"> — Oprette et center i hver medlemsstat og udvide netværket til at omfatte kandidatlandene. EØS-landene kan deltage, hvis de ønsker det — Udvikle et registreringssystem 	<p>2. kvartal 2004</p> <p>4. kvartal 2002</p>
Interaktiv politikudformning — »din stemme i Europa«	Interaktiv politikudformning omfatter udvikling af to internetbaserede systemer, som Kommissionen skal anvende til evaluering af EU-politikernes effekt i marken. Disse systemer er feedback-orienterede og bidrager til indsamling af spontane reaktioner på markederne og samtidig et høringssystem, som er tilrettelagt til at indsamle aktørernes synspunkter på nye lovgivningsforslag eller andre politiske initiativer. De europæiske forbrugercentre vil få en aktiv rolle i forbindelse med initiativet vedrørende interaktiv politikudformning, idet de skal registrere de problemer, forbrugerne støder på i det indre marked	2002-2006
Effektiv problemløsning i det indre marked — Solvit		
Effektiv problemløsning i det indre marked — Solvit	Solvit, som skal være fuldt ud operationsdygtigt i juni 2002, er et netværk af koordinationscentre og kontaktpunkter i medlemsstaterne med deltagelse af tjenestemænd, som er involveret i den daglige administration af det indre marked. Solvit skal bidrage til løsning af grænseoverskridende problemer, som skyldes fejlagtig anvendelse af reglerne for det indre marked, til fordel for både forbrugere og virksomheder. Et vigtigt element er en database og brugen af elektronisk kommunikation som forbindelsesled mellem medlemsstaternes myndigheder	2002-2006
Civilretligt samarbejde		
Kommissionens forslag til Rådets direktiv om forbedret adgang til domstolsprøvelse i forbindelse med grænseoverskridende sager gennem fastsættelse af fælles mindsteregler for retshjælp og andre finansielle aspekter i civile retssager	<p>Forslaget siger mod:</p> <ul style="list-style-type: none"> — at forbedre adgangen til domstolsprøvelse i forbindelse med grænseoverskridende tvister gennem fastsættelse af fælles mindsteregler for retshjælp, — at sikre, at der ydes et passende niveau af retshjælp, på visse betingelser, til personer, hvis økonomiske situation gør det umuligt for dem at afholde udgifterne til sagsomkostninger, og — at lette sammenligningen af nationale love på dette område og oprette samarbejdsordninger mellem medlemsstaternes myndigheder 	Forslag vedtaget den 18. januar 2002 ⁽²⁾
Grøn bog om foranstaltninger til fastlæggelse af en ensartet europæisk procedure for en betalingsordre og om foranstaltninger til forenklet og hurtig bilæggelse af grænseoverskridende tvister vedrørende mindre beløb	Undersøge de gældende systemer i medlemsstaterne med henblik på høringer om mulige EU-foranstaltninger	4. kvartal 2002
Grøn bog om alternativ konfliktløsning	Se nærmere på den aktuelle situation og gennemføre omfattende høringer med henblik på at fastlægge prioriterede områder for fremtiden	Grøn bogen blev vedtaget den 19. april 2002 ⁽³⁾
Støtte til forbrugerorganisationer		
Tilrettelæggelse af et kursus for forbrugerorganisationer	Tilrettelægge et særligt kursus for forbrugerorganisationer vedrørende markedsovervågning inden for rammerne af det reviderede direktiv om produktsikkerhed i almindelighed. Det undersøges endvidere, hvorvidt det er muligt at gennemføre flere koordinerede initiativer i samarbejde med medlemsstaterne, når direktivet træder i kraft	2003

⁽¹⁾ Kommissionen har vedtaget to henstillinger om hhv. de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (98/257/EF, EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31), og om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (2001/310/EF, EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56).

⁽²⁾ KOM(2002) 13 endelig.

⁽³⁾ KOM(2002) 196 endelig.

MÅLSÆTNING 3: RELEVANT INDDRAGELSE AF FORBRUGERORGANISATIONERNE I EU'S POLITIKKER

Aktion	Beskrivelse	Frist
Mekanismer til analyse af forbrugerorganisationernes deltagelse i udarbejdelsen af EU's politikker		
Regler for høring		
Kommissionens forslag om minimumsnormer for gennemførelsen af høringsprocessen	Som en del af hvidbogen om nye styreformer og af handlingsplanen for bedre lovgivning har Kommissionen til hensigt at udarbejde minimumsnormer for gennemførelse af høringsprocessen	2. kvartal 2002
Deltagelse i EU's udvalg og arbejdsgrupper		
Vurdering af forbrugernes deltagelse i EU's rådgivende udvalg	Fællesgruppen for forbrugerpolitik vurderer og koordinerer forbrugernes deltagelse i EU's rådgivende udvalg med henblik på at påpege, om og i hvilket omfang der er en mangel på input fra forbrugerne, samt om disse kan forbedres og yderligere udvikles	2. kvartal 2002
Standardiseringsarbejde		
Iværksættelse af et samarbejdsprojekt til fremme af forbrugernes deltagelse i standardiseringsarbejdet	Der iværksættes en koordineret indsats på EU- og medlemsstatsniveau for at sikre forbrugerrepræsentanternes effektive deltagelse i standardiseringsarbejdet og i beslutningstagningsprocessen i de europæiske standardiseringsorganer	2003
Styrket samarbejde mellem Kommissionens generaldirektorater		
Tilrettelægge regelmæssige møder i fællesgruppen for forbrugerpolitik	Samarbejdet mellem Kommissionens generaldirektorater vedrørende forbrugerpolitik styrkes for at forbedre indarbejdelsen af forbrugeranliggender i andre EU-politikker	2002-2006
Forbrugeroplysning og uddannelse		
Oplysning		
Udvikling af informationspolitiske værktøjer for forbrugerne	Kommissionen vil fortsætte sin indsats for at forbedre sin oplysningspolitik over for forbrugerne. Kommissionen vil i de kommende oplysningskampagner fokusere på forebyggelse af rygning blandt unge	2002-2006
Uddannelse		
Udvikling af online interaktive uddannelsesværktøjer	Kommissionen har til hensigt at udarbejde online interaktive uddannelsesværktøjer , som forbrugerorganisationerne kan anvende til at uddanne deres personale i specifikke aspekter i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner, og i EU-forbrugernes rettigheder på det indre marked. Kommissionen vil også udvikle sektorspecifikke værktøjer om forbrugeranliggender, som sandsynligvis kan markedsføres, f.eks. om grænseoverskridende tjenester og navnlig finansielle tjenester. Kommissionen vil sammen med medlemsstaterne undersøge, hvorledes der kan bygges videre på lignende arbejde, der er gennemført i medlemsstaterne eller i forbrugerorganisationer, således at der kan udvikles værktøjer til udveksling af bedste praksis	2002
Støtte til og opbygning af kapacitet for forbrugerorganisationer		
Uddannelse		
Uddannelsesprogram for personalet i forbrugerorganisationerne	<ul style="list-style-type: none"> — I den første fase (2002) skal kontrahenten udforme undervisningsmateriale, udvælge undervisere og uddanne dem i tre forskellige områder: management, public relations og lobbyarbejde og EF's forbrugerlovgivning — I anden fase (fra begyndelsen af 2003 indtil udløbet af 2004) skal de undervisere, der blev uddannet i første fase, undervise personalet fra forbrugerorganisationerne i førnævnte tre områder 	<p>2002-2004</p> <p>Fra starten af 2003 til udløbet af 2004</p>

Aktion	Beskrivelse	Frist
Analyse af det juridiske instrument, der fastsætter de generelle rammer for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne		
Kommissionens forslag om fastlæggelse af de generelle rammer for Fællesskabets aktiviteter til fordel for forbrugerne	Et forslag om de generelle rammer, som vil afspejle og understøtte målsætningerne og aktionerne i denne strategi, og som vil blive lagt til grund for specifikke projekter, som kan godkendes og tildeles EF-støtte. Forslaget vil indeholde bestemmelser om kandidatlandenes deltagelse	3. kvartal 2002

AKTIONER TIL FORBEDRING AF KVALITETEN AF FORBRUGERPOLITIKKERNE

Aktion	Beskrivelse	Frist
Konsekvensanalyse		
Meddelelse fra Kommissionen om etablering af en overordnet metode til konsekvensanalyse	Hermed sikres det, at der i relevant lovgivning og i politiske initiativer tages hensyn til indvirkningen på forbrugernes økonomiske interesser (udtrykt i priser, valg, kvalitet, rimelige priser, udbud, åbenhed på markedet og rimelige vilkår). Dette er afgørende for at opfylde kravene i EF-traktatens artikel 153, stk. 2. Udvikling af en sammenhængende metode til konsekvensanalyse, som fastslået i hvidbogen om nye styreformer ⁽¹⁾ og i Kommissionens meddelelse om bedre og enklere lovgivningsmæssige rammer ⁽²⁾ , er derfor afgørende.	2. kvartal 2002
Udvikling af en vidensbaseret politik		
I samarbejde med Forbrugerstyrelsen i Danmark afholdes en konference om statistik og forbrugerpolitik	Denne konference vil behandle dette særlige område inden for statistik (en kombination af kvantitative og kvalitative data) og særligt belyse undersøgelser af økonomisk skade blandt forbrugerne	3. kvartal 2002
Fortsætte arbejdet med publikationen »Consumers in Europe« i samarbejde med Eurostat	På grundlag af den første udgave (2001) udvikles publikationen som et nøgleelement i den vidensbase, som anvendes i forbindelse med udarbejdelse af forbrugerpolitik	2002-2006
Gennemføre en Eurobarometer-undersøgelse om forbrugeroplysning og repræsentation	Gennemføre en Eurobarometer-undersøgelse, der offentliggøres forud for forbrugerdagen (15. marts 2002), og andre undersøgelser af samme art i de efterfølgende år	2002-2006
Prisundersøgelser på grundlag af »scannerdata« af »supermarkedsvare«	Fortsætte arbejdet fra pilotfasen (omfatter data fra perioden 1999-2000) med henblik på at fremstille data, som gør det muligt at sammenligne priser på supermarkedsvare i hele Europa	2002-2006
Undersøgelser af forbrugernes og virksomhedernes holdning til grænseoverskridende handel	I to undersøgelser analyseres virksomhedernes og forbrugernes holdning til handel på tværs af grænserne i det indre marked	3. kvartal 2003
Undersøgelse af priser på tjenesteydelser som et supplement til de regelmæssige undersøgelser, der koordineres af Eurostat	Om nødvendigt gennemføres supplerende undersøgelser af priser på tjenesteydelser	2002-2006
Udvikling af mere omfattende informations-systemer og data om sikkerhed vedrørende varer og tjenesteydelser, som skal bygge på RAPEX og EHLASS	<ul style="list-style-type: none"> — Fortsætte og forbedre indsamling og vurdering af data om produktrelaterede skader og undersøge, om det er muligt at indarbejde tjenesteydelsesrelaterede skader — Forbedre RAPEX-systemet ved indførelse af nye operationelle retningslinjer og en internetbaseret ramme for udvekslinger — Udbygge RAPEX med en ordning for direkte udveksling af informationer mellem markedstilsynsmyndigheder som del af produkt-sikkerhedsnettet i direktivet om produktsikkerhed i almindelighed 	2002-2006

⁽¹⁾ KOM(2001) 428 endelig.

⁽²⁾ Kommissionens meddelelse om bedre og enklere lovgivningsmæssige rammer af 5. december 2001, KOM(2001) 726 endelig.