

4.12.1 For det første bør der — ud fra en mere lovgivningspolitisk synsvinkel — stilles budgetmidler til rådighed i overensstemmelse med bestemmelserne i Kommissionens meddelelse COM (2006) 129, så snart forslag til lovgivning er vedtaget, for om nødvendigt at lette etableringen af den nødvendige infrastruktur i de medlemsstater, der mangler et ordentligt netværk af basisstationer. Det skal imidlertid foregå uden begrænsning af de særlige hensyn, der bør tages til miljøet, så tiltag af denne type ikke medfører miljøomkostninger.

4.12.2 For det andet skal den aktuelle EU-lovgivning om offentlige indkøb og koncessioner tilpasses, så man sikrer, at medlemsstaternes tildeling af koncessioner til udnyttelse af radiofrekvenser opfylder betingelserne om gennemsigtighed, ikke-forskelsbehandling og beskyttelse af de almene interesser.

4.12.3 For det tredje skal de komitologibeslutninger, der supplerer de juridiske aspekter af den fælleseuropæiske udnyt-

telse af radiofrekvenser, indeholde konkrete bestemmelser, der sikrer en generel anvendelse af den aktuelle EU-lovgivning om elektronisk adgang. Mere konkret skal man sørge for, at sådanne beslutninger garanterer udøvelsen af rettighederne for handicappede, ældre og borgere med begrænset eller ingen digital viden, hvis fremskridtet på det digitale område virkelig skal udnyttes i henhold til bestemmelserne i Kommissionens meddelelse COM (2007) 694.

4.12.4 Med dette for øje kunne man udforme en række incitamenter — som fastlægges senere — der opmuntrer den industrielle telekommunikationssektor og medlemsstaternes myndigheder, navnlig på regionalt og lokalt plan, til at sikre almen adgang for borgerne til ethvert teknologisk fremskridt.

4.13 De ny tekniske betingelser vil sandsynligvis kunne tilvejebringes uden yderligere unødvendige finansielle eller administrative byrder på EU-, nationalt eller regionalt plan.

Bruxelles, den 16. januar 2008

Dimitris DIMITRIADIS

Formand for

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs Udtalelse om Meddelelse fra Kommissionen — Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

KOM(2007) 386 endelig

(2008/C 151/09)

Kommissionen for De Europæiske Fællesskaber besluttede den 5. juli 2007 under henvisning til EF-traktatens artikel 262 at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om:

Meddelelse fra Kommissionen — Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs præsidium henviste den 25. september 2007 det forberedende arbejde til Den Faglige Sektion for Transport, Energi, Infrastruktur og Informationsfundet.

På grund af sagens hastende karakter udpegede Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg på sin 441. plenarforsamling den 16.-17. januar 2008, mødet den 17. januar, Edgardo Maria Iozia til hovedordfører og vedtog følgende udtalelse med 127 stemmer for, 1 imod og 3 hverken for eller imod:

1. EØSU's konklusioner og anbefalinger

1.1 Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg hilser Kommissionens initiativ om at udarbejde et charter for energiforbrugernes rettigheder velkomment.

1.2 EØSU anser chartret for at være et første skridt i retning mod at styrke og gøre energiforbrugernes rettigheder reelle, idet der ikke er garanti for disse rettigheder, hvis de udelukkende overlades til markedsmekanismerne, som Kommissionen med rette anfører.

1.3 EØSU mener, at man så vidt muligt bør undgå at vedtage lovgivning, der ikke er bindende. I overensstemmelse med Europa-Parlamentets beslutning finder EØSU, at der er behov for en bindende retsakt for at sikre borgernes rettigheder, og at »bløde« lovgivningsmæssige foranstaltninger ikke fuldt ud opfylder målsætningerne. Da Kommissionen har fundet det nødvendigt at vedtage forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar vedrørende rejsendes rettigheder, er det ikke klart, hvorfor energikunders rettigheder derimod blot fremgår af et dokument uden bindende værdi.

1.4 EØSU opfordrer Kommissionen til foruden de foreslåede ændringer til direktivet, der er ved at blive vedtaget, straks at

undersøge, om chartret kan omdannes til en forordning om de europæiske energiforbrugeres rettigheder.

1.5 EØSU mener, at de rettigheder, der er hjemlet i direktivet, bør gælde alle slutbrugere, navnlig private og små og mellemstore virksomheder. Eldirektivet 2003/54/EF lader det være op til medlemsstaterne, om små virksomheder (under 50 ansatte og en samlet omsætning, der ikke overstiger 10 mio. EUR) skal være omfattet af forsyningspligten, dvs. have ret til at få leveret elektricitet af en bestemt kvalitet til rimelige, letsammenlignelige og gennemsnitlige priser.

1.6 EØSU finder på ingen måde, at denne forskelsbehandling er berettiget, og mener, at i hvert fald små og mellemstore virksomheder i hele EU bør være omfattet af forsyningspligten. For at opnå dette og eftersom den tredje energipakke, som EØSU for tiden behandler, ændrer eldirektivet (direktiv 2003/54/EF), opfordrer EØSU kraftigt Kommissionen til at ændre artikel 2 i overensstemmelse hermed eller til også at lade rettighedschartret gælde for erhvervskunder.

1.7 EØSU finder, at det er helt afgørende, at der med »forbruger« menes slutforbrugeren, dvs. forsyningsvirksomhedens kunde. Det skaber usikkerhed og er uforståeligt, at der er ændret på terminologien mellem meddelelsen om en energipolitik for Europa — hvor der netop henvises til et charter for kundens rettigheder — og det foreliggende forslags charter for energiforbrugernes rettigheder. Der skal være fokus på de små og mellemstore virksomheders og handelens interesse i at have sikkerhed for løbende og tilstrækkelig energiforsyning til produktionsaktiviteterne, særligt i konvergens- og samhørighedsregioner.

1.8 Sikkerhed for forsyningspligtige ydelser også for små og mellemstore virksomheder, overholdelse af offentlige serviceforpligtelser, beskyttelse af økonomisk dårligt stillede områder i fare for energifattigdom, den økonomiske, sociale og territoriale samhørighed, aftalefrihed, retten til informationer, retten til hurtigt nettilslutning, retten til klare kontrakter og rimelige og gennemsnitlige priser, der er sammenlignelige mellem leverandørerne, sikkerhed for uafbrudt forsyning, viden om de anvendte energikilder er af allerstørste betydning, og Kommissionen har med rette gjort opmærksom på, at man på et ureguleret marked ikke opnår en sådan grad af social, miljømæssig og økonomisk bevidsthed. EØSU støtter varmt alle initiativer rettet mod forenkling og effektivisering, og opfordrer Kommissionen til at anvende alle de mest hensigtsmæssige redskaber.

1.9 EØSU anbefaler at overveje, om det inden for rammerne af den tredje energipakke er muligt at foretage yderligere ændringer i bilag A til eldirektivet i tillæg til de tre, der allerede er bebudet.

1.10 EØSU foreslog helt tilbage i 2001 at omdanne Gruppen af Europæiske Tilsynsmyndigheder for Elektricitet og Gas (ERGEG) til etagentur. EØSU glæder sig over, at Kommissionen nu har ført dette forslag ud i livet i forbindelse med den tredje energipakke, og håber, at en af det fremtidige agenturs opgaver vil være at efterprøve den korrekte håndhævelse af forbrugernes

rettigheder, og især at sårbare forbrugere beskyttes. EØSU bakker op om inddragelsen af forbrugerorganisationer, små og mellemstore virksomheder, brancheorganisationer og fagforeninger for at få fremme samarbejdet og det fælles ansvar, sådan som det allerede er sket i transportsektoren. En europæisk forligsfunktion, hvor agenturet har indgrebsbeføjelser og kan regulere forholdet mellem producenter og slutbrugere, kan i høj grad medvirke til opfyldelse af målene. De nationale tilsynsmyndigheder bør anvende deres beføjelser til at overvåge markederne.

1.11 EØSU bifalder Kommissionens forslag i bilaget til meddelelsen, som vil styrke forbrugernes rettigheder, hvis de gennemføres på effektiv vis. Især skal det fremhæves, at retten til offentlige serviceforpligtelser og til at være omfattet af forsyningspligten reelt skal garanteres ved at udpege en leverandør, som i sidste instans kan træde ind i tilfælde af problemer med energiforsyningen hos den sædvanlige leverandør.

1.12 Ensartede regler for kontrakter i det indre marked: Der bør være standarder for gennemsnitlighed, gennemførelsesbestemmelser, klar og omkostningsfri tvistløsning og erstatning for at fremme forbrugernes bevægelighed over grænserne og åbne det europæiske marked også for slutforbrugere.

1.13 Rimelige, gennemsnitlige og sammenlignelige priser. Forståelige regninger med alle oplysninger af relevans for forbrugere vedrørende de energikilder, der anvendes til elproduktionen, udledningen af CO₂ og andre drivhusgasser, forslag til energibesparelser, der er i overensstemmelse med fællesskabspolitikkerne.

1.14 Frit leverandørvalg, retten til hurtigt og omkostningsfrit at skifte leverandør og begrænset, mindste kontraktvarighed er rettigheder, der er forbundet med den fulde gennemførelse af markedet.

1.15 Sande, fuldstændige og forståelige informationer om betingelser for adgang og brug, tariffer, priser og om ændringer heraf.

1.16 For så vidt angår klager bør man afgjort vælge udenretlig tvistløsning ved at anvende Kommissionens henstillinger nr. 98/257 og nr. 2001/310.

1.17 Retten til repræsentation bør styrkes og gøres reel gennem forbrugerorganisationerne. En forligsfunktion oprettet under det kommendeagentur kunne være det forum, hvor alle de berørte parter mødes for at finde de løsninger, der bedst sikrer forbrugernes rettigheder i praksis.

1.18 Energifattigdom udelukker muligheden for et værdigt liv. Der bør fastlægges en ensartet definition af sårbar forbruger, og de foranstaltninger, der vedtages til fordel for disse forbrugere, bør harmoniseres, således at man undgår afbrydelse af forsyningen ved at garantere en minimumsforsyning og gratis levering af energi. Der bør altid tages hensyn til ansvarlighedsprincippet.

1.19 Urimelig handelspraksis bør bekæmpes effektivt ved at tilpasse bestemmelserne i bilag 1 til direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005. Anden urimelig praksis kan fastlægges ved regulering snarere end ved at ændre direktivet.

1.20 Ud over de ni emner opregnet af Kommissionen foreslår EØSU, at man også overvejer følgende punkter, der er hentet fra forskellige rettighedschartre, som allerede er vedtaget af forsyningsvirksomheder og forbrugerorganisationer i eksempelvis visse EU-medlemsstater: forbrugerens ret til tid, ret til deltagelse og repræsentation, ret til kvalitet og sikkerhed, ret til den bedste tarif, der bedst svarer til forbrugerens profil, ret til erstatning for skader og ret til en hurtig og effektiv forligsprocedure.

2. Indledning. Kommissionens meddelelse

2.1 I meddelelser af 10. januar 2007 ⁽¹⁾, ⁽²⁾ tilkendegav Kommissionen, at den ville offentliggøre et rettighedscharter for gas- og elsekskabernes »kunder«, hvilket blev godkendt på forårsrådsmødet den 8.-9. marts. Meddelelserne efterlyser »bedre forbrugerbeskyttelse, f.eks. ved udarbejdelse af et energikundecharter«.

2.2 Kommissionen erkender, at markedsmekanismerne alene ikke kan sikre forbrugernes bedste interesser, og fremhæver derfor, at de eksisterende direktiver allerede indeholder bestemmelser om offentlige serviceforpligtelser og garantier for forbrugerrettigheder. Der bebudes tiltag til overvågning af gennemførelsen og den »effektive« håndhævelse af forbrugerrettigheder på nationalt plan og skærpe og udbygning af disse rettigheder.

2.3 Liberaliseringen af de europæiske energi- og gasmarkeder, der fuldstændtes pr. 1. juli 2007, er en oplagt lejlighed til at lancere en passende oplysningskampagne over for borgerne med inddragelse af forbrugerorganisationer om de fordele, som kan opnås ved frit at kunne vælge leverandør og fortsat nyde de samme rettigheder.

2.4 **Energiforsyningen er livsvigtig for alle europæere.** Den forbedrede sikring og udbygning af forbrugerinteresser på lige fod med virksomheders interesser er en afgørende forudsætning for et velfungerende indre marked.

2.5 **Den nugældende europæiske lovgivning kræver allerede, at de offentlige serviceforpligtelser opfyldes**, hvilket er en nødvendig forudsætning for lovgivningen på energiområdet. Bæredygtig udvikling og beskyttelse af miljøet, forbrugerne og de mest sårbare samfundsgrupper, dvs. de offentlige serviceforpligtelser, er prioriteter og udgør et nødvendigt supplement til konkurrencen. »Målrettede universelle og offentlige serviceforpligtelser over for energiforbrugere skal forblive ledetråden i markedsåbningsprocessen«.

⁽¹⁾ En energipolitik for Europa KOM(2007) 1.

⁽²⁾ Udsigterne for det indre gas- og elmarked KOM(2006) 841.

2.6 **Den Europæiske Union må gå længere i bekæmpelsen af energifattigdom.** De stigende brændstofpriser på de internationale markeder afspejles i energipriserne og skaber flere og flere problemer for de svageste grupper i det europæiske samfund. Medlemsstaterne har ikke i det nødvendige omfang taget fat på dette problem; kun 5 medlemsstater har fastlagt tariffer for økonomisk dårligt stillede brugere. Det fremtidige charter bør fastlægge, hvordan de mest sårbare forbrugere kan beskyttes på passende vis.

2.7 **De væsentligste mål.** De fire målsætninger, som Kommissionen allerede har foreslået gentages ⁽³⁾:

- *bistå med at tilrettelægge ordninger, der kan hjælpe de mest sårbare borgere i EU til at klare sig, når energipriserne stiger,*
- *forbedre informationen til borgerne som hjælp, når de skal vælge mellem leverandører og leveringsmuligheder,*
- *reducere bureaukratiet, når forbrugere skifter leverandør og*
- *beskytte forbrugerne mod ufine salgsmetoder.*

2.8 Det kommende europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder er ikke tænkt som et bindende retsdokument og skal indeholde:

- a) *Den gældende fællesskabslovgivning om forbrugernes rettigheder og energileverandørernes forpligtelser.*
- b) *Elementer, som medlemsstaternes myndigheder (regeringer eller regulerende myndigheder) skal tage i betragtning, når de gennemfører og anvender den pågældende lovgivning.*
- c) *Elementer, der måtte supplere gældende rettigheder, og som henhører under medlemsstaternes ansvar.*
- d) *Elementer, der kunne supplere gældende rettigheder, og som kunne opnås ved selvregulering af private interesseparter, dvs. industrien og forbrugerepræsentanterne.*

2.9 Der er blevet udpeget ni hovedpunkter, som skal være omfattet af chartret:

- Tilslutning
- Kontrakter
- Priser, tariffer og overvågning
- Frit leverandørvalg
- Information
- Klager
- Repræsentation
- Samfundsmæssige foranstaltninger
- Urimelig handelspraksis

2.10 Efter princippet om »delt ansvar« skal alle de berørte parter — Fællesskabet, medlemsstaterne, energisektoren som repræsenteret ved arbejdsmarkedets parter og forbrugerorganisationer — bidrage til en vellykket energipolitik til fordel for borgerne.

⁽³⁾ En energipolitik for Europa KOM(2007) 1, s. 10.

2.11 I bilaget er der for hvert hovedpunkt opregnet de nugældende regler og de initiativer, som kan iværksættes enten af Kommissionen og medlemsstaterne, eller efter aftale mellem de berørte parter eller ved kodekser for selvregulering.

3. Generelle bemærkninger

3.1 EØSU vil se på de juridiske rammer, hvem der skal være omfattet af chartret, effektiviteten og proportionaliteten af Kommissionens forslag, mulighederne for at anvende andre instrumenter, agenturets og de nationale tilsynsmyndigheds rolle og på yderligere forslag eller initiativer af generel og specifik karakter.

De juridiske rammer

3.2 I artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder hedder det vedrørende forbrugerbeskyttelse, at »Der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker«. Artiklen gengiver EF-traktatens artikel 153, hvorefter Fællesskabet skal sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og fremme forbrugernes ret til oplysning og til at organisere sig for at beskytte deres interesser. Derudover skal forbrugerbeskyttelseshensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Fællesskabets politikker og -aktiviteter.

3.2.1 Med Amsterdam-traktaten, hvori den tidligere artikel 129 A i traktaterne omformuleres ved en tilføjelse til den gældende artikel 153, fastlægges EU's kompetence på forbrugerbeskyttelsesområdet endeligt ⁽⁴⁾.

3.2.2 EØSU bifalder, at Kommissionen har valgt at styrke forbrugernes rettigheder og at samle såvel de foranstaltninger, som de gældende EU-regler ⁽⁵⁾ indeholder bestemmelser om, som forslagene til fremtidige initiativer på forskellige niveauer i et charter for forbrugerrettigheder.

⁽⁴⁾ Amsterdam-traktaten af 4. oktober 1997 reviderer den tidligere tekst, som kun tillagde Kommissionen en koordinerende rolle, der var underordnet medlemsstaternes, på forbrugerbeskyttelsesområdet.

⁽⁵⁾ Bilag A til eldirektivet og gasdirektivet. Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

Artikel 3, stk. 3, 5 og 6 i eldirektivet.

Artikel 3, stk. 3, i gasdirektivet.

Artikel 13, stk. 1 og 2, i direktiv 2006/32/EF af 4. april 2006 om energieffektivitet.

Kommissionens henstilling 98/257/EF om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.

Kommissionens henstilling 2001/310/EF om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.

Direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser.

Direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne.

3.2.2.1 EØSU bemærker imidlertid, at de forskellige former for forbrugerbeskyttelse, der er vedtaget i de enkelte medlemsstater, ikke på nuværende tidspunkt gør det muligt at anse bestemmelserne i de gældende direktiver for stadfæstede og almindeligt anerkendte rettigheder. Chartrets erklærede ikke-bindende karakter, som kombinerer forpligtelser på nogle områder med mulighed for selvregulering og medlemsstaternes og leverandørernes »moraliske overbevisning«, risikerer at skabe forvirring.

3.2.2.2 I Europa-Parlamentets beslutning af 4. september 2007 om institutionelle og retlige virkninger af anvendelse af soft law-instrumenter hedder det i henvisning X, at »hvor Fællesskabet har lovgivningskompetence, men hvor den politiske vilje til at vedtage lovgivning ikke synes at være til stede, kan anvendelse af soft law betyde omgåelse af de egentligt kompetente lovgivningsorganer og en forhåntelse af princippet om demokrati og retsstatsprincippet, jf. EU-traktatens artikel 6, og af subsidiaritetsprincippet og proportionalitetsprincippet, jf. EF-traktatens artikel 5, og føre til, at Kommissionen handler uden for rammerne af sin bemyndigelse«.

3.2.2.3 Europa-Parlamentet anfører i punkt 1 i beslutningen, der blev fremlagt af Europaparlamentsmedlem Manuel Medina Ortega ⁽⁶⁾, »at soft law i forbindelse med Fællesskabet alt for ofte er et tvedydigt og ineffektivt instrument, som kan skade skabslovgivningen og den institutionelle balance og bør benyttes med forsigtighed, selv når det sker på grundlag af bestemmelser i traktaten«, og mere specifikt i punkt 8 opfordrer det »Kommissionen til at tage særligt hensyn til den virkning, soft law har for forbrugerne og disses klagemuligheder, inden der foreslås tiltag, som involverer soft law-instrumenter«.

3.2.3 EØSU foreslår, at der skelnes mellem retskraftige rettigheder og andre former for beskyttelse ved en klar sondring i det fremtidige charter mellem egentlige rettigheder og andre foreslåede initiativer, som vil eller kan blive iværksat på alle niveauer, og som anses som ønskelige, men ikke bindende.

3.2.3.1 I lyset af de erfaringer man hidtil har gjort sig, af Kommissionen selv karakteriseret som utilfredsstillende, og de beføjelser, Kommissionen har fået tildelt i medfør af traktaterne, spørger EØSU, om man ikke snarere burde overveje nye, færre og klare regler for at skærpe beskyttelsen af forbrugerne, især de mest sårbare. Nærhedsprincippet i EF-traktatens artikel 5, som ofte påberåbes til anfægtelse af fællesskabsinitiativer, bør i dette tilfælde gælde for beslutninger, der tages til fordel for forbrugerne, når der ikke findes effektiv national lovgivning.

Hvem er forbrugerne?

3.3 EØSU understreger, at de juridiske referencerammer er uklare om, hvem der skal være omfattet af chartret og de beslægtede rettigheder under de forskellige europæiske regelsæt. I meddelelsen om En energipolitik for Europa ⁽⁷⁾ anføres det, at »Kommissionen vil udforme et energikundecharter«.

⁽⁶⁾ Beslutning P6_TA(2007)0366 af 4. september 2007.

⁽⁷⁾ Punkt 3.1.7.

3.3.1 I artikel 2, stk. 7, i direktiv 2003/54/EF af 26. juni 2003 defineres »kunder« som »grossister og endelige elektricitetskunder«, »endelige kunder« som »kunder, der køber elektricitet til eget brug«, »privatkunder« som »kunder, der køber elektricitet til deres eget husholdningsforbrug« og »erhvervs-kunder« som »alle fysiske eller juridiske personer, der køber elektricitet, der ikke er til brug i deres egen husholdning ... omfatter også producenter og grossister«.

3.3.2 Kommissionen angiver direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked som juridisk reference for den del af chartret, der vedrører forbrugerens ret til rimelige og gennemsigtige relationer med leverandøren. I direktivets artikel 2, litra a) defineres »forbruger« som »en fysisk person, der i forbindelse med en af dette direktiv omfattet handelspraksis ikke udøver virksomhed som handlende, håndværker eller industri-drivende eller udøver et liberalt erhverv«.

3.3.3 EØSU mener, at de rettigheder, der er hjemlet i direktivet, bør gælde alle slutbrugere, navnlig private og små og mellemstore virksomheder. Eldirektivet lader det være op til medlemsstaterne, om små virksomheder (under 50 ansatte og en samlet omsætning, der ikke overstiger 10 mio. EUR) skal være omfattet af forsyningspligten, dvs. have ret til at få leveret elektricitet af en bestemt kvalitet til rimelige, letsammenlignelige og gennemsigtige priser.

3.3.4 EØSU finder på ingen måde, at denne forskelsbehandling er berettiget, og mener, at i hvert fald små og mellemstore virksomheder i hele EU bør være omfattet af forsyningspligten. For at opnå dette og eftersom den tredje energipakke, som EØSU for tiden behandler, ændrer eldirektivet (direktiv 2003/54/EF), opfordrer EØSU kraftigt Kommissionen til at ændre artikel 2 i overensstemmelse hermed eller til også at lade rettighedschartret gælde for erhvervs-kunder.

3.3.5 EØSU finder, at det er helt afgørende, at der med »forbruger« menes slutforbrugeren, dvs. forsyningsvirksomhedens kunde. Det skaber usikkerhed og er uforståeligt, at der er ændret på terminologien mellem meddelelsen om en energipolitik for Europa — hvor der netop henvises til et charter for kundens rettigheder — og det foreliggende forslags charter for energiforbrugernes rettigheder. Der skal være fokus på de små og mellemstore virksomheders og handelens interesse i at have sikkerhed for løbende og tilstrækkelig energiforsyning til produktionsaktiviteterne, særligt i konvergens- og samhørighedsregioner.

Forslagets effektivitet og proportionalitet

3.4 EØSU finder det vigtigt, at der er fremsat forslag om at udstede et charter for energiforbrugernes rettigheder, fordi det kan påvirke den offentlige opinion og samtidig give anledning til debat umiddelbart efter den reelle åbning af markedet samt øge bevidstheden blandt brugerne på energimarkedet. Dette instrument forekommer dog svagt, da chartret iht. Kommissionens forslag kun skal have bindende karakter på de områder,

der allerede er dækket af tidligere direktiver, hvilket står i kontrast til, hvad der er sket på transportområdet, hvor chartret for de rejsende klart omtaler såvel rettigheder som erstatningsregler. Der er i højere grad tale om en oversigt over end en styrkelse af rettighederne. Det er ikke muligt at imødekomme de forventninger, der blev skabt på baggrund af kommissær Andris Piebalgs' og Meglene Kunevas erklæringer i forbindelse med præsentationen af det foreliggende dokument.

3.4.1 »Forbrugerne i EU forventer af os, at vi udformer et fælles europæisk svar på udfordringerne i forbindelse med klimaændringerne«, sagde EU's energikommissær, Andris Piebalgs. »Ud over at give dem adgang til en bæredygtig, sikker og konkurrencedygtig energiforsyning forventer de, at EU arbejder for at beskytte forbrugernes rettigheder, nu hvor energimarkederne åbner op for flere valgmuligheder for forbrugerne. Det er her, at det foreslåede charter for energiforbrugernes rettigheder kommer ind.«

3.4.2 »Åbningen af disse markeder er både en udfordring og en mulighed for de europæiske forbrugere«, sagde EU's forbrugerkommissær, Meglene Kuneva. »Ikke før det er lykkedes os at skabe et gennemsigtigt og effektivt marked, hvor forbrugernes rettigheder er fuldstændigt beskyttede, og hvor velinformerede forbrugere anvender deres viden til at udnytte de tilgængelige tilbud, kan vi drage konklusionen, at vi har nået vores mål.«

3.4.3 I overensstemmelse med Europa-Parlamentets beslutning mener EØSU, at der er behov for en bindende retsakt for at sikre borgernes rettigheder, og at »bløde«, lovgivningsmæssige foranstaltninger ikke fuldt ud opfylder målsætningerne. Da Kommissionen har fundet det nødvendigt at vedtage forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 vedrørende rejsendes rettigheder, er det ikke klart, hvorfor energikunders rettigheder derimod blot fremgår af et dokument uden bindende karakter. Der udstedes et charter, fordi de nugældende, lovfæstede regler ikke overholdes effektivt, fordi medlemsstaternes indarbejdning af reglerne i national lovgivning, med visse prisværdige undtagelser, er mangelfuld, fordi Kommissionen har beføjelserne til og ansvaret for at gribe ind, og fordi man foretrækker et ikke-bindende redskab, selv om man godt er klar over, at markedet ikke af sig selv er i stand til at løse problemerne på en hensigtsmæssig måde.

3.4.4 Der burde være stof til eftertanke i Kommissionens meddelelse om gennemførelsen af forordningen om rejsendes rettigheder⁽⁸⁾, hvori der bl.a. står: »Efter godt to år med forordningen er der sket fremskridt, men der er stadig behov for væsentlige forbedringer for at sikre, at reglerne anvendes mere konsekvent af luftfartsselskaberne og håndhæves mere konsekvent af medlemsstaternes myndigheder. I modsætning til tidligere har strandende passagerer nu bestemte rettigheder, men alt for ofte står de i en svag position i forhold til luftfartsselskaberne.« Det står klart, at selv stillet over for bindende krav lever luftfartsselskaberne ikke op til forventningerne i direktivet. Hvorfor skulle de virksomheder, der leverer el og gas, gøre det, når de stilles over for et ikke-bindende charter?

⁽⁸⁾ KOM(2007) 168 endelig af 4.4.2007.

3.4.5 På baggrund af tidligere erfaringer fra denne sektor og fra andre økonomiske sektorer finder EØSU det hensigtsmæssigt at anbefale, at der vedtages nogle lovgivningsmæssige foranstaltninger, der fuldt ud sikrer forbrugernes rettigheder. Et forslags proportionalitet afhænger af, hvordan det stemmer overens med de opstillede målsætninger og behovet for lovfæstede bestemmelser. I dette tilfælde foretrækker Kommissionen en anden indfaldsvinkel, selv om den har beføjelser til at gribe ind via lovgivningen. EØSU mener, at det valgte redskab objektivt set ikke egner sig til at nå de ønskede målsætninger. Charteret kan kun være et første skridt, men EU's lovgivende myndighed bør forpligte sig til at arbejde i retning af en reel styrkelse af rettighederne.

3.4.6 Sikkerhed for forsyningspligtige ydelser også for små og mellemstore virksomheder, overholdelse af offentlige serviceforpligtelser, beskyttelse af økonomisk dårligt stillede områder i fare for at blive energifattige, den økonomiske, sociale og territoriale samhörighed, aftalefrihed, retten til informationer, retten til nettilslutning inden for kort tid, retten til klare kontrakter og rimelige og gennemsigtige priser, der er sammenlignelige mellem leverandørerne, sikkerhed for uafbrudt forsyning, viden om de anvendte energikilder er goder af allerstørste betydning, og Kommissionen har med rette gjort opmærksom på, at en sådan grad af social, miljømæssig og økonomisk bevidsthed ikke kan afspejles i et ureguleret marked. EØSU støtter varmt alle initiativer rettet mod forenkling og effektivisering, og opfordrer Kommissionen til at anvende alle de mest hensigtsmæssige redskaber.

Agenturets og de nationale tilsynsmyndigheders rolle

3.5 EØSU ser positivt på forordningsforslaget i den tredje energipakke om oprettelse af et samarbejdsagentur mellem reguleringsmyndighederne på energiområdet⁽⁹⁾. I sin udtalelse af 17. oktober 2001 om den anden energipakke⁽¹⁰⁾ stillede EØSU følgende forslag: »(EØSU) anmoder Kommissionen om i fremtiden og på grundlag af erfaringerne hermed at undersøge muligheden for at omdanne dette råd til et europæiskagentur eller et lignende organ med kompetence inden for international transmission af elektricitet og naturgas«. EØSU glæder sig over at have stillet forslag om oprettelse af agenturet på så tidligt et tidspunkt.

3.5.1 I Kommissionens meddelelse: »Udsigterne for det indre gas- og elmarked«⁽¹¹⁾ bebudes en styrkelse af de direktiver, der handler om de nationale reguleringsmyndigheders beføjelser. I punkt 2.2.1 siger Kommissionen, at »reguleringsmyndighederne har brug for omfattende ex ante-beføjelser på følgende områder: ... vii) forbrugerbeskyttelse, herunder eventuel slutbrugerpris-kontrol«. Desværre er der ikke spor af en sådan »styrkelse« i teksterne vedrørende den tredje energipakke! Visse af de regulerende myndigheders beføjelser styrkes faktisk i det nye energidirektivs nye kapitel VII a, ifølge hvilket reguleringsmyndigheden »sikrer høje standarder for forsyningspligt og offentlig service på el-området og beskyttelse af sårbare kunder, samt at forbrugerbeskyttelsesforanstaltningerne i bilag A fungerer effektivt.«, men

disse opgaver var allerede tillagt næsten samtlige regulerende myndigheder.

3.5.2 Kommissionen foreslår endvidere i sit nye forslag til energidirektiv, at bilag A ændres og tilføjes tre nye afsnit: et om adgang til forbrugsdata, et andet om information hver måned om elforbruget og prisen herfor, og et tredje om retten til at skifte leverandør når som helst. EØSU hilser forslaget velkomment, men forstår ikke, hvorfor Kommissionen, når den nu har lejligheden til at udarbejde nogle mere vidtrækkende initiativer, ikke har brugt det vigtigste redskab, dvs. revisionen af direktivet, til at nå sit erklærede mål om at styrke forbrugernes rettigheder.

3.5.2.1 Kommissionens forslag om at ændre art. 3, som foreslås tilføjet et nyt punkt 10, der henviser visse dele af lovgivningen til komitologiproceduren, kunne være det ideelle redskab til at styrke forbrugernes rettigheder, eftersom udvalgenes afgørelser om de sager, de får henvist, har omgående virkning. EØSU anbefaler EU-institutionerne at godkende dette punkt i Kommissionens forslag.

3.5.2.2 Bilaget til meddelelsen »Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder« peger ud over de eksisterende rettigheder (som er vanskelige at håndhæve) også på visse mulige fremtidige rettigheder. Ved at indføre disse forslag i bilag A ville man bane vejen for at gøre dem obligatoriske og gøde jorden for udstedelsen af en særskilt forordning om beskyttelse af slutforbrugere.

3.5.3 EØSU mener, at EU-agenturet i fremtiden også bør have til opgave at føre tilsyn med overholdelse af forbrugernes rettigheder. Man bør i den forbindelse søge at inddrage forbrugerorganisationer, små og mellemstore virksomheder, brancheorganisationer og fagforeninger for at få fremmet samarbejdet og det fælles ansvar, sådan som det allerede er tilfældet i transportsektoren. En europæisk forligsfunktion, hvor agenturet har indgrebsbeføjelser og kan regulere forholdet mellem producenter og slutbrugere.

3.5.3.1 Agenturet bør i institutionel sammenhæng have bindende beføjelser inden for sit kompetenceområde. Agenturet skal sammensættes af repræsentanter for de nationale regulerende myndigheder og omfatte tekniske udvalg med deltagelse af samtlige nationale reguleringsmyndigheder. EØSU ser gerne, at agenturets beføjelser også kommer til at omfatte forbrugerbeskyttelse, og at det gør benytter muligheden for at trække på forligsfunktionen⁽¹²⁾. Det ville gøre det muligt at gribe mere effektivt ind for at nå de målsætninger, Kommissionen har foreslået med rettighedschartret. EØSU understregede allerede i 2001, »at disse myndigheder bør arbejde på en mere gennemsigtig og demokratisk måde, således at de forskellige aktører på el- og naturgasmarkedet (forbrugere, ansatte og virksomheder) kan deltage i beslutningsprocessen.«

3.5.3.2 De nationale reguleringsmyndigheder vil på den anden side kunne bidrage aktivt til en almen forbrugerbeskyttelsesstrategi og vil have større beføjelser til at håndhæve lovbestemmelserne.

⁽⁹⁾ KOM(2007) 530 endelig af 19.9.2007.

⁽¹⁰⁾ EFT C 36/10 af 8.2.2002 (Ordfører: Hernandez Bataller).

⁽¹¹⁾ KOM(2006) 841 endelig af 10.1.2007.

⁽¹²⁾ Afsnit 6.7.4.

4. Særlige bemærkninger

4.1 I sin udtalelse om energidirektivet fra 2001⁽¹³⁾ udtrykte EØSU tilfredshed med, at Kommissionen så opfyldelsen af målsætningerne for offentlig tjeneste som en grundlæggende betingelse, og at dette hang sammen med vedtagelsen af foranstaltninger, som kunne sikre høj forbrugerbeskyttelse, med særlige forholdsregler for de mest sårbare grupper, f.eks. sociale foranstaltninger, der kan sikre, at sådanne sårbare grupper kan blive forsynet til en fair pris. Desværre har erfaringerne på dette område ikke været positive.

4.2 »De grænseoverskridende elstrømme i Europa er vokset støt år efter år siden markedets åbning. Men, i gennemsnit, krydser kun 10 % af EU's samlede elforbrug grænserne mellem medlemsstaterne«⁽¹⁴⁾.

4.3 Strømsvigtet i Italien i 2003 og i UCTE⁽¹⁵⁾ i 2006 har vist, hvor bekostelige konsekvenserne af et uheld i det europæiske transmissionsnet kan være. Det er derfor vigtigt, at en stigende udveksling ledsages af en øget koordinering af driften af nettet og af bygning af ny infrastruktur, herunder modernisering af de eksisterende linjer, etablering af nye linjer og investering i andre netværksdele i nødvendigt omfang. Det europæiske marked er i stadigt stigende grad baseret på en regional indfaldsvinkel, der i begyndelsen udviklede sig naturligt i overensstemmelse med nettets fysiske udformning. Med indførelsen af regionerne i de ændrede retningslinjer for forvaltning af overbelastning, og med ERGEG's udvikling af de regionale elektricitetsinitiativer har den regionale indfaldsvinkel fået officiel status⁽¹⁶⁾.

4.4 Slutforbrugerne har en særlig interesse i at have garanti for elforsyningen. Regionernes tiltagende rolle på energiområdet burde medføre nogle fordele på distributionsområdet og i forhold til at skabe tættere relationer mellem de grænseoverskridende regioner, hvilket burde føre til en væsentlig stigning i udvekslingen og dermed mindske risikoen for overbelastning.

4.5 Foranstaltningerne til beskyttelse af slutforbrugerne burde omfatte retten til periodiske oplysninger om omfanget af udvekslingen af el, den geografiske oprindelse og kilden, drivhusgasser pr Kwh, samt samarbejdsaftalerne inden for og uden for EU. Det er f.eks. et kendt faktum, at lande, der har besluttet ikke at anvende kernekraft, køber energi produceret af kernekraftværker. Disse oplysninger bør gives til forbrugeren, som så har mulighed for at skifte leverandør, hvis vedkommende ikke er enig i energileverandørens energimix. I dag er forbrugeren helt sikkert uvidende om de produktionsmæssige valg.

⁽¹³⁾ Afsnit 6.4.2., 6.4.3.

⁽¹⁴⁾ Kommissionens meddelelse KOM(2007) 250 endelig af 15.5.2007 — »Rapport om erfaringerne med gennemførelsen af forordning (EF) nr. 1228/2003 »forordningen om grænseoverskridende elektricitetsudveksling«.

⁽¹⁵⁾ »Union for the Co-ordination of Transmission of Electricity« (UCTE). Sammenslutning af operatørerne af transmissionssystemerne.

⁽¹⁶⁾ KOM(2007) 250 endelig af 15.5.2007.

4.6 **Tilslutning.** Garanti for forsyningspligt, forsyningskontinuitet, faste frister for tilslutning til forsyningsnettet. Det er de nugældende rettigheder, som imidlertid er vanskelige at håndhæve. Der bør udpeges en forsyningspligtig leverandør, som sørger for energiforsyningen, hvis andre leverandører ikke er i stand til det.

4.7 **Kontrakter.** Gennemsigtighed, gennemførelsesbetingelser, forpligtelser, erstatninger, ret og rimelighed, ingen tyngende eller urimelige kontraktvilkår, gennemsigtig og ikke byrdefuld bilæggelse af tvister er i teorien de rettigheder, som de enkelte medlemsstater allerede burde have indarbejdet i deres nationale lovgivninger i forbindelse med omsættelse af direktiverne. Realiteterne ser meget anderledes ud. Kommissionen har i den tredje pakke tilføjet nogle ændringer til bilag A, hvorved virksomhedernes forpligtelser skærpes, men der er en risiko for, at de ikke føres ud i livet, da de ikke er ledsaget af et sanktions-system på hverken europæisk eller — med få undtagelser — nationalt plan. Det er især på dette område, at der er behov for ens regler i hele EU, som alene kan garanteres ved hjælp af en forordning, sådan som det er tilfældet med de rejsendes rettigheder.

4.8 **Priser, tariffer og overvågning.** Gennemsigtighed, rimelighed, sammenlignelighed, flere betalingsmuligheder, udbredelse af intelligente målere, klare og forståelige fakturaer, som afspejler det reelle forbrug. EØSU finder det særdeles vigtigt, at el- og gasregninger klart anfører de forskellige dele af energiproduktionsomkostningerne (brændstofindkøb, distribution, vedligehold, afskrivninger, skatter og afgifter, personaleudgifter, generelle udgifter), kilderne (fossilt brændstof, vandenergi, vedvarende energi, kerneenergi, kombineret cyklus), CO₂-emissionerne, den opnåede energibesparelse, sammenligninger med tidligere forbrug og med det gennemsnitlige forbrug for andre forbrugere med en tilsvarende profil. Forbrugeren ansøres via dette oplysningsredskab til at overveje behovet for energibesparende adfærd. Energiregningen (som iflg. Kommissionens seneste forslag bør være månedlig) er et kommunikationsredskab mellem leverandøren og forbrugerne, og kan bruges til at formidle »positive« budskaber til støtte for EU's politikker.

4.9 **Frit leverandørvalg.** Mulighed for uden beregning at skifte leverandør på alle tider af året uden tab af rettigheder. Der bør skabes garanti for, at et leverandørskifte gennemføres inden for en vis frist. Til tider indgås der kontrakter med en fast minimumsvarighed. EØSU mener, at hvis denne klausul anvendes, bør der fastsættes en øvre grænse for den minimale kontraktvarighed, således at man ikke udhuler retten til frit leverandørvalg med overdrevent lange kontraktbindinger og vidtrækkende sanktioner.

4.10 **Information.** Sande, fuldstændige og forståelige informationer om betingelser for adgang og brug, tariffer, priser og om ændringer heraf. Udbredelse af forbrugernes rettigheder for så vidt angår de offentlige serviceforpligtelser og garantibetingelserne vedrørende forsyningspligten, specielt hvad angår kvaliteten og kontinuiteten af el- og gasforsyningen, erstatninger i tilfælde af manglende mulighed for håndhævelse af disse rettigheder, adgangsforpligtelser og muligheder for gratis eller meget prisbillig bilæggelse af tvister med henblik på at give alle mulighed for at nyde de samme rettigheder. Hver leverandør bør én gang om året samt, når der kommer en ny leverandør til, offentliggøre en liste over aktive operatører i området. Forsyningsvirksomhederne bør desuden oplyse deres kunder om de finansielle, skattemæssige og lovgivningsmæssige foranstaltninger, der sigter mod at fremme initiativer til at forbedre energieffektiviteten og give dem konkrete forslag til, hvordan de kan sænke forbruget af el og gas.

4.11 Klageordning. Kommissær Emma Bonino gjorde i 1998 en stor indsats for at fremme forbrugernes rettigheder, og Kommissionen udsendte en henstilling⁽¹⁷⁾ om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, som i 2001⁽¹⁸⁾ blev fulgt op af en anden henstilling med det sigte at udvide anvendelsesområdet. I relation til energiforbrugernes rettigheder bør klager i første omgang søges løst i en udenretslig instans, der effektivt, meget billigt og hurtigt kan beskytte forbrugerne, forudsat at der er sikkerhed for, at det pågældende organ er upartisk, at sagsbehandlingen er effektiv, og at der hersker offentlighed og gennemsigtighed. Rækkevidden af tvister på energiforsyningsområdet berettiger ikke det forbrug af tid og penge, der er forbundet med en retssag.

4.12 Repræsentation. Forbrugerorganisationernes ret til repræsentation er vanskelig at håndhæve i praksis, selv om den er anerkendt i EU-lovgivningen. Manglen på en EU-retsramme for kollektive søgsmål, som end ikke findes for grænseoverskridende levering af tjenesteydelser eller økonomisk aktivitet, begrænser yderligere retten til at indbringe søgsmål med påstand om forbud for domstole. Oprettelsen af et EU-agentur kan være en lejlighed til at gøre denne ret til en realitet og til at skabe en permanent forligsfunktion mellem alle de berørte parter, sådan som det f.eks. er tilfældet i forbindelse med gennemførelsen af maskindirektivet i transportsektoren, hvor repræsentanter for arbejdsmarkedets parter og forbrugerne bistår EU-organerne med analyse af forslag. Tilsvarende bør der i medlemsstaterne skabes en fast forligsfunktion, som bør høres af de nationale reguleringsmyndigheder.

4.13 Samfundsmæssige foranstaltninger. EØSU er meget opmærksomt på problemstillingen vedrørende energifattigdom, og der bør ikke være mulighed for at afbryde forsyningen i tilfælde af manglende betaling. EØSU udtalte for nylig⁽¹⁹⁾ »En europæisk energipolitik bør være bæredygtig for alle samfundsgrupper, og den bør ikke skabe forskelsbehandling i adgangen til de tjenesteydelser, der udbydes af energiforsyningselskaberne«. EØSU går ikke ind for gratis energiforsyning, fordi det ikke ansporer til fornuftig adfærd, hvad energibesparelser angår, men mener, at problemet bør løses via de almindelige skatteopkrævninger. Forsyningspligtkontrakten bør indeholde bestemmelser om levering af et vist omfang af el og gas til kostpris til dækning af energibehovet hos de mest sårbare forbrugere, som får det leveret i tilstrækkelige mængder og til overkommelige priser. Der bør altid tages hensyn til ansvarlighedsprincippet. Under alle omstændigheder bør definitionen af sårbare forbrugere og de foranstaltninger, der skal træffes til fordel for denne gruppe, være ens i hele EU, for ikke at diskriminere nogen og for samtidig at undgå konkurrenceforvridninger.

Bruxelles, den 17. januar 2008

Dimitris DIMITRIADIS

Formand for

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg

4.14 Urimelig handelspraksis. Forbrugeren er beskyttet mod villledende handelspraksis, der omfatter urigtige oplysninger, udelader oplysninger, der er vigtige for at kunne træffe valg på et velinformeret grundlag, som skaber hindringer og som medfører uberettigede omkostninger i forbindelse med leverandørskifte med det sigte at afskrække forbrugeren. EØSU mener, at forbrugernes rettigheder i forhold til denne form for praksis bør styrkes. Direktiv 2005/29/EF af 11. maj 1995 henviser i artikel 5, stk. 5 faktisk til bilag 1, der indeholder en fortegnelse over de former for handelspraksis, som under alle omstændigheder vil blive betragtet som urimelige, men det tilføjes, at fortegnelsen kun må ændres ved en revision af det pågældende direktiv. Eftersom det er uforholdsmæssigt tidskrævende at ajourføre den pågældende fortegnelse, kunne forordningen om foranstaltninger til beskyttelse af energiforbrugeren tænkes at være det mest velegnede sted at tilføje energiforbrugernes særlige rettigheder i forbindelse med urimelig handelspraksis.

5. Udveksling af god praksis

5.1 EØSU anbefaler Kommissionen at undersøge nogle af de chartre for forbrugerrettigheder, der er blevet underskrevet i medlemsstaterne mellem forbrugerorganisationer og energileverandører, og hvori forbrugerne indrømmes mere omfattende rettigheder end, hvad der er foreslået i det foreliggende charter. For eksempel i Italien har forbrugerorganisationen, ADOC, og La220 A/S, en grossist på el-markedet, som i årevis har været aktiv omkring virksomhedernes sociale ansvar, underskrevet et charter for forbrugerrettigheder, som er mere vidtrækkende end Kommissionens forslag. Der er f.eks. taget hensyn til forbrugernes tidsmæssige rettigheder, deres ret til deltagelse og repræsentation, ret til kvalitet og sikkerhed, ret til den bedste tarif, ret til skadeserstatning og en hurtig og effektiv procedure for bilæggelse af tvister. Der er sikret løbende kontrol ved hjælp af halvårslige tjek af, om chartret overholdes, som er bindende for virksomheden, eftersom de pågældende bestemmelser indgår i kontrakten med kunderne.

5.2 Visse nationale regulerende myndigheder har grebet ind i forvaltningen af tvistigheder ved at indføre et system af forpligtelser, kontrol og sanktioner med det sigte at styre energiforsyningen⁽²⁰⁾. I tilfælde af spændingsudsving, strømudfald eller mindre strømsvigt hersker der ingen tvivl om, at der er tale om manglende opfyldelse af de forsyningsmæssige forpligtelser, og at leverandøren skal erstatte eventuelle tab, med mindre han kan bevise, at det ikke er hans skyld⁽²¹⁾.

⁽¹⁷⁾ 98/257/EF af 30. marts 1998.

⁽¹⁸⁾ 2001/310/EF af 4. april 2001.

⁽¹⁹⁾ CESE 1243/2007. Handlingsplan for energieffektivitet: udnyttelse af potentialet (ordfører: Iozia) — ikke offentliggjort.

⁽²⁰⁾ El- og gasmyndighedens beslutning 202/99.

⁽²¹⁾ Tidsskriftet Summa nr. 188/april 2003, Giulio Disegni, s. 22.