

DA

DA

DA



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 7.7.2009
KOM(2009) 346 endelig

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

**om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler
fra forbrugere**

(SEC(2009)949)

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

**om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler
fra forbrugere**

1. INDLEDNING

- 1) I evalueringen af det indre marked¹ blev der givet udtryk for nødvendigheden af, at bestemmelser og politikker underbygges med en bedre forståelse af de reelle konsekvenser for forbrugerne i det indre marked. Kommissionen har siden da gennem resultattavlen for forbrugermarkederne² ydet en markant indsats for en bedre forståelse af, hvorledes markederne fungerer for forbrugerne. Målet med resultattavlen er at udpege de markeder, som fungerer dårligt med hensyn til økonomiske og sociale konsekvenser for forbrugerne. Forbrugernes klager er en af de vigtigste indikatorer sammen med forbrugertilfredshed, priser, loyalitet og sikkerhed ved overvågningen af forbrugerdimensionen i det indre marked.
- 2) I Kommissionens strategi for forbrugerpolitik 2007-2013³ lægges der vægt på udarbejdelse af et solidt dokumentationsgrundlag for forbrugerpolitikken, herunder forbrugerklager. Det forbrugerpolitiske net, der består af højtstående embedsmænd med ansvar for forbrugerpolitikken, har ligeledes peget på forbrugerklager som en vigtig indikator for forbrugerpolitikken. Artikel 16 i forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde⁴ giver udtrykkelig Kommissionen bemyndigelse til at arbejde med medlemsstaterne om udarbejdelse af en fælles klassifikation.
- 3) Europa-Parlamentet har udtrykt tilfredshed med resultattavlen og anvendelsen af klager som en nøgleindikator og har anmodet Kommissionen og medlemsstaterne om at arbejde på en harmonisering af deres klassifikationssystemer vedrørende klager og på etablering af en EU-dækkende database for forbrugerklager⁵. En omfattende

¹ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: "Et indre marked for Europa i det 21. århundrede". {KOM(2007) 725 endelig}.

² Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: "Overvågning af det indre markeds konsekvenser for forbrugerne: Resultattavlen for forbrugermarkederne". {SEK(2008) 87}.

³ Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: "EU's strategi for forbrugerpolitikken 2007-2013". {SEK(2007) 321}{SEK(2007) 322}{SEK(2007) 323}.

⁴ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse.

⁵ Europa-Parlamentets beslutning om resultattavlen for forbrugermarkederne, EP-referencenr.: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540.

høring af borgerne i hele Europa⁶ førte til ønsker om en hurtigere reaktion på borgernes klager.

- 4) I 2008 gennemførte Kommissionen en offentlig høring, hvor man ønskede at erfare, hvilke synspunkter aktører havde med hensyn til udvikling af en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af forbrugerklager i hele EU. En bred vifte af 114 aktører svarede. Generelt støttede flertallet af respondenterne udarbejdelsen af en harmoniseret metode i et frivilligt system.
- 5) I nærværende meddelelse anføres fordelene ved at anvende forbrugerklager som en nøgleindikator for det indre markeds funktion. Meddelelsen viser begrænsningerne i de i øjeblikket foreliggende data over klager og muligheden for at opnå store fordele ved en harmonisering af data over klager. Med henblik herpå er det Kommissionens opfattelse, at tredjepartsorganisationer, som indsamler forbrugerklager i EU, frivilligt bør vedtage en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af de indsamlede data. Nærværende meddelelse følges op af et arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene med fremlæggelse af et udkast til en harmoniseret metode. For i videst muligt omfang at få en accept af en frivillig metode offentliggøres den harmoniserede metode i form af et udkast, som fremlægges til offentlig høring. Kommissionen vil bruge den feedback, som kommer fra høringen, til at forbedre udkastet til den harmoniserede metode. Fristen for bemærkninger er fastsat til den femte oktober 2009.

2. BETYDNINGEN AF EN OVERVÅGNING AF FORBRUGERKLAGER

2.1. Værdien af data vedrørende klager

- 6) Forbrugerklager er en nøgleindikator for, hvorledes markedet fungerer ud fra et forbrugerperspektiv. Forbrugerne kan have en lang række grunde til at klage, såsom dårlig kvalitet ved varer og tjenesteydelser, farlige produkter, mangelfulde produkter, leveringsproblemer osv. Forbrugernes utilfredshed med varer eller tjenesteydelser kan fremlægges direkte for den erhvervsdrivende og/eller tredjepartsorganisationer, der beskæftiger sig med forbrugerklager, såsom nationale myndigheder, forbrugerorganisationer, tilsynsorganer, alternative tvistbilæggelsesorganer osv. I betragtning af at der kræves en vis indsats for at klage, må hver enkelt klage ses som et vægtigt faktum, der viser et potentielt problem på markedet.
- 7) I de 12 måneder forud for februar 2008 indsendte 16 % af forbrugerne i EU en formel klage til en erhvervsdrivende om et problem, de havde været ude for⁷. Ved en ekstrapolering svarer dette til, at ca. 78 mio. EU-borgere indgav en formel klage inden for et år. En fjerdedel af disse forbrugere indbragte sagen for en tredjepartsorganisation.
- 8) Antallet af klager, der indbringes for tredjeparter, udgør kun toppen af isbjerget. Der er mange faktorer, som er afgørende for, om forbrugerne forsøger at inddrage en tredjepart, f.eks. om en klage opfattes som et effektivt middel, omfanget af

⁶ Høringen af EU's borgere i 2009 blev gennemført af en fællesorganisation bestående af mere end 40 uafhængige europæiske partnerorganisationer.

⁷ Eurobarometer 69.1, "Forbrugerbeskyttelse i det indre marked, 2008".

engagementet i sagen, adgang til at klage ved en domstol osv. På trods heraf udgør klager til tredjeparter en vægtig indikator for, hvor effektivt markederne opfylder forbrugernes forventninger, og kan føre til en bedre forståelse af markedsforholdene, vise nye tendenser og fungere som grundlag for udarbejdelse af håndhævelses- og tilsynsmyndigheders strategi. Klager til erhvervsdrivende indgår som en normal del af markedsprocessen, hvilket ikke nødvendigvis indebærer, at markedet fungerer dårligt, og disse klager ligger derfor uden for denne øvelses område.

- 9) Indsamling og overvågning af klager giver mulighed for at skabe dialog mellem offentlige myndigheder og erhvervslivet, som man f.eks. har set det i Danmark, Frankrig og UK, hvor tredjepartsorganisationer indsamler og overvåger forbrugerklager med henblik på en lang række politikformål. De anvender klagerne som et vigtigt informationsredskab i udpegning af systembetingede spørgsmål, der er til gene for forbrugerne. Klagerne indsamles af forbrugermyndigheder eller klagemyndigheder i alle medlemsstater.
- 10) De franske myndigheder har f.eks. oprettet et system til indsamling og klassificering af forbrugerklager, som kaldes "*le baromètre des réclamations des consommateurs*". Klagerne registreres på grundlag af sektor, måden købet er sket på (f.eks. telefonisk, skriftligt, via internet, i en forretning) og klagetypen. Resultaterne anvendes til at udpege de mest problematiske sektorer og om nødvendigt til at gennemføre passende foranstaltninger (de franske myndigheder har f.eks. anmodet telekommunikationsbranchen om at udarbejde en adfærdskodeks). De nyeste resultater fra "*baromètre des réclamations*" blev offentliggjort i marts 2009. I 2008 modtog de franske myndigheder mere end 139 000 klager.
- 11) Inden for lufttransportsektoren behandles forbrugerklager af de nationale håndhævelsesorganer, jf. artikel 16 i forordning (EF) nr. 261/2004⁸ og artikel 14 i forordning (EF) nr. 1107/2006⁹. Kommissionen er nået til enighed med de nationale håndhævelsesorganer og luftfartsselskabernes organisationer om et fælles europæisk klageskema, der kan ses på Kommissionens websted. Denne formular har i vid udstrækning bidraget til en harmonisering af indberetningen om flyrejsendes klager, hvor netværket af nationale håndhævelsesorganer behandler mere end 50 000 klager om året og et langt højere antal øvrige forespørgsler.
- 12) USA er også et godt eksempel på anvendelse af data vedrørende klager til håndhævelsesformål. USA har en centraliseret database over data vedrørende forbrugerklager, som administreres af Federal Trade Commission, og som kaldes Consumer Sentinel. Klagerne videresendes til forskellige lokale myndigheder i USA og til andre internationale myndigheder. I 2008 modtog Consumer Sentinel mere end 1,2 mio. klager vedrørende bedrageri (52 %), identitetstyveri (26 %) og andre problemer. Forbrugerne anførte, at de havde mistet ca. 1,2 mia. EUR¹⁰ i forbindelse med disse tab ved bedrageri med et gennemsnitligt beløb (median) på 300 EUR.

⁸ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser.

⁹ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1107/2006 af 5. juli 2006 om handicappede og bevægelseshæmmede personers rettigheder, når de rejser med fly.

¹⁰ Valutakursen, der er anvendt som grundlag for beregningen, er 1 USD = 0,6797 EUR den 1.7.2008.

- 13) Ud over håndhævelse kan nationale myndigheder bruge data vedrørende klager til at føre en dokumentationsbaseret dialog med virksomheder for at tage spørgsmål op, som er af interesse for forbrugerne. Dataene kan anvendes til at forbedre virksomhedernes praksis, fremme en bedre selvregulering eller, som sidste udvej, udforme ny lovgivning.

2.2. Spørgsmålet om en EU-harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager

- 14) En harmonisering af klageklassifikationerne på EU-niveau ville give en stor merværdi, både for EU-institutionerne og aktørerne eller de nationale institutioner og aktører og alle organer, som behandler klager. En EU-klassifikation ville både fremme en statistisk harmonisering på nationalt niveau og give mulighed for en sammenligning af markeds- og forbrugerproblemer mellem medlemsstaterne i resultattavlen for forbrugermarkederne.
- 15) Formålet med resultattavlen er en integreret anvendelse af de vigtigste indikatorer. Forbrugerpolitikken bør ikke kun bygge på antallet af klager. Et stort antal klager i et enkelt land skal ikke nødvendigvis tolkes som et tegn på et mangelfuldt marked, men kan skyldes, at man råder over effektive organer til behandling af klager, eller at der netop har været gennemført en informationskampagne om forbrugerrettigheder. På samme måde behøver et lavt antal klager inden for en særlig sektor ikke at være ensbetydende med, at alt er i orden. Der planlægges derfor to større undersøgelser som supplement til dataene over klager for at tage disse faktorer op. En undersøgelse af forbrugerindflydelsen vil bl.a. skildre forbrugernes vilje til at klage generelt. De fremtidige regelmæssige undersøgelser af forbrugernes tilfredshed vil supplere klagedataene ved at udspørge de personer, som ikke klager, og man vil ligeledes undersøge forholdet mellem antallet af personer, som klager, og antallet af personer, som ikke gør det, på trods af at også de udsættes for problemer.
- 16) Harmoniserede data forventes derfor at ville give et dobbelt udbytte på EU-niveau og nationalt niveau. På nationalt niveau vil de udgøre et effektivt redskab for de nationale myndigheder, så disse kan sammenligne, hvordan det nationale marked fungerer i forhold til andre, og udpege nye fælles emner og trusler og således gøre myndighederne bedre i stand til at reagere på borgernes bekymring. Vedtager så mange tredjepartsorganisationer som muligt på nationalt niveau en harmoniseret metode, vil dette give medlemsstaterne mulighed for at danne sig et mere fuldstændigt billede af de nationale forbrugermarkeder. I øjeblikket er der med få undtagelser i de fleste medlemsstater en lang række organer, som indsamler klager, og hvert organ klassificerer dem forskelligt. Dette udelukker muligheden for at fastlægge benchmark og overvåge det nationale marked løbende. På EU-niveau ville der blive mulighed både for en bedre prioritering af politikker og for at give EU-borgerne et effektivt redskab til at informere politikere og aktører på EU-niveau om problemer i deres hverdag. Den tid, EU-institutionerne bruger på at besvare spørgsmål om problemer, som de europæiske forbrugere har været udsat for i deres hverdag, burde derfor blive nedsat væsentligt.
- 17) Vedtagelsen af en harmoniseret metode kan også være af utrolig stor værdi for ngo-organisationer såsom forbrugerorganisationer. Mange forbrugerorganisationer mangler de nødvendige ressourcer til at udvikle metoder og redskaber til behandling af klager. Dette påvirker deres mulighed negativt for at påvirke den løbende politiske

dagsorden på et tidligt trin i processen, når rammen for politikdrøftelserne fastlægges. Vedtagelsen af en harmoniseret metode til klassificering af klager og muligheden for pålidelige og sammenlignelige data vil udgøre et vigtigt redskab ikke kun i organisationernes drøftelser med politikere og erhvervsliv, men også når organisationerne fastlægger deres egne prioriterede områder og udformer deres informationskampagner.

- 18) Tilsynsorganer såsom konkurrencemyndigheder og sektortilsyn (f.eks. inden for telekommunikation, energi, finansielle tjenesteydelser) ville også nyde godt heraf. Forbrugerklager udgør en afgørende indikator for markedsresultaterne inden for regulerede sektorer. Inden for nogle sektorer, såsom energi og post, har medlemsstaterne eller tilsyn en eksplicit rolle ved overvågningen af åbningen af markedet og konkurrencen på detailniveau ved at der tages hensyn til forbrugerklager. På markeder, som er blevet liberaliseret for nylig, er der en stigende tendens til, at forbrugere henvender sig til tilsynsmyndighederne med deres klager. I nogle tilfælde har erhvervslivet oprettet uafhængige organer, der skal tage sig af forbrugerklager, såsom ombudsmænd. Vedtager europæiske tilsynsmyndigheder og uafhængige organer den samme harmoniserede metode, vil det give mulighed for overensstemmelse og sammenlignelighed i de data, som indsamles af tilsynsmyndigheder, uafhængige organer og enhver anden tredjepart, som indsamler klager inden for bestemte sektorer.

3. OVERVINDELSE AF DEN EKSISTERENDE DATAKLØFT

3.1. Oversigt over den aktuelle situation, forskelle inden for EU

- 19) Resultaterne af den offentlige høring og Kommissionens anmodning til de nationale myndigheder om at fremlægge data til resultattavlen 2009 viste, at de nationale myndigheder og andre tredjepartsorganisationer i alle medlemsstaterne indsamler klager, men at ordningerne herfor varierer betragteligt. Disse forskelle påvirker det samlede antal klager og andre relevante data. Ganske vist afviger metoderne ikke radikalt fra hinanden, i betragtning af at de udbudte varer og tjenesteydelser i det store og hele er ensartede i hele EU, men forskellene er markante nok til at gøre direkte sammenligninger umulige. Det er imidlertid klart, at der generelt investeres meget fra det offentlige i indsamling af klager i EU, hvor nationale myndigheder har aflagt rapport om mere end to mio. klager og forespørgsler i 2008.
- 20) Kommissionen har oprettet en uformel ekspertgruppe af repræsentanter fra vigtige tredjepartsorganisationer, der indsamler forbrugerklager, som støtte for udviklingen af en harmoniseret metode. Medlemmerne af ekspertgruppen kommer fra de nationale forbrugermyndigheder, forbrugerorganisationer, sektorspecifikke tilsynsmyndigheder, uafhængige organer, alternative tvistbilæggelsesorganer samt det europæiske netværk af forbrugercentre.
- 21) Kommissionen har også gennemført besøg i fem medlemsstater (Frankrig, Tyskland, Polen, Sverige og UK) med henblik på undersøgelser og har fremlagt sine tanker om en harmonisering af data vedrørende klager over for det forbrugerpolitiske netværk, udvalget for forbrugerbeskyttelsessamarbejde, den europæiske rådgivende forbrugergruppe og det europæiske netværk af forbrugercentre samt alternative tvistbilæggelsesorganer inden for området finansielle tjenester, tilsynsorganer inden

for energi og telekommunikation samt andre aktører. Ekspertgruppen tjener også som samtalepartner ved redegørelsen for projektet og medtager input fra andre organer på nationalt niveau vedrørende klager.

- 22) En ekstern kontrahent har udarbejdet en detaljeret undersøgelse¹¹ for at give en oversigt over de vigtigste aktører, der indsamler forbrugerklager i EU, og for at medvirke til udvikling af en harmoniseret metode. Kontrahenten har i tæt samarbejde med ekspertgruppen og Kommissionen udviklet en harmoniseret klassificeringsmetode og en tilhørende dataordbog.
- 23) Ved udarbejdelsen af den foreslåede metode til en harmoniseret klassificering og dataordbogen har man lagt følgende principper til grund:
- De data, der klassificeres ved anvendelsen af den harmoniserede metode, bør være sammenlignelige med andre datasæt, såsom forbrugertilfredshed, fra resultattavlen for forbrugermarkeder.
 - Den harmoniserede metode til klassificering bør have COICOP-klassifikationen som grundlag. Dette vil give mulighed for sammenlignelighed både med prisinflation og husstandsbudgetdata indsamlet af Eurostat og de nationale statistiske kontorer.
 - Udformningen skal fremme en problemfri overgang fra de nuværende klassifikationer til en harmoniseret metode.
 - Omkostningerne til gennemførelsen af klassifikationsmetoden bør holdes så lavt som muligt og på et acceptabelt niveau for organerne for forbrugerklager.
 - Den harmoniserede metode skal kunne tilpasses fremover i takt med markedernes udvikling.

De vigtigste resultater

- 24) Kommissionen har konstateret, at der er mere end 700 tredjepartsorganisationer, som indsamler forbrugerklager. Dette overgår langt forventningerne og viser, at projektets omfang og potentielle værdi er langt større end forventet.
- 25) Arbejdet i ekspertgruppen og besøgene i medlemsstaterne har bekræftet, at der er mange forskellige måder at indsamle, administrere, behandle og opbevare data med klager på. Mange af disse forskelle hænger sammen med de forskellige grunde til indsamling af dataene fra starten: Rådgivning af forbrugere, indsamling af statistikker som grundlag for politikafgørelser, udformning af informationskampagner, formidling og indgreb, informationsdialoger med erhvervslivet, håndhævelse og udarbejdelse af ny lovgivning.
- 26) Andre forskelle findes i tildelingen af personale og finansielle ressourcer til de forskellige klageorganer. Nogle har omfattende ressourcer og et stort personale, mens andre har få ressourcer og er afhængig af frivilliges arbejdsindsats. Dette har betydning for niveauet, når der indsamles data, og for hvordan data oplagres og

¹¹ Undersøgelsen vil blive offentliggjort på: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm.

anvendes. Nogle organisationer anvender enkle regneark og applikationer for at klassificere klager, mens andre anvender ret avancerede databaser.

- 27) Der findes kun relativt få klageorganer, som indsamler data om klagetypen og det pågældende marked. Dette kan være godt nok, hvis man ønsker at give råd eller informationer, men det er overhovedet ikke hensigtsmæssigt, hvis man vil udpege potentielle markeder, som fungerer dårligt for forbrugerne. De organisationer, som synes at anvende klagedata til udarbejdelse af strategier eller politikker, indsamler dataene opsplittet. For at kunne indsamle mere betydningsbærende data, skal de fleste klageorganer frivilligt vedtage en mere detaljeret metode end den, de anvender i øjeblikket.
- 28) I drøftelser med ekspertgruppen og med aktører har der i vid udstrækning været støtte til en harmoniseret metode, trods de praktiske udfordringer dette har givet. Generelt ser aktørerne de fordele, som projektet giver dem og andre mere generelt, også selv om vedtagelsen af en ny klassifikation ville give anledning til engangsudgifter, som de ikke nødvendigvis er villige til at acceptere. De forbehold, man i begyndelsen gav udtryk for, er gradvist forsvundet, efterhånden som aktørerne er blevet mere overbevist om fordelene ved at deltage, både generelt og for den enkelte. Et af målene med høringen om udkastet til metoden er at sikre, at der tages hensyn til synspunkterne hos den størst mulige gruppe af interesserede organer for at maksimere udbredelsen heraf.

4. DEN HARMONISEREDE METODE TIL KLASSIFICERING AF FORBRUGERKLAGER

4.1. Strukturen i den harmoniserede metode

- 29) Udkastet til metoden består af tre afsnit med anbefalede og frivillige oplysninger vedrørende indsamling af data:

Afsnit 1) Generelle oplysninger om klagen

afsnit 2) Sektorspecifikke oplysninger om klagen og

afsnit 3) Oplysninger om klagetype.

- 30) De anbefalede oplysninger anses for at være af afgørende betydning for indsamlingen af oplysninger, mens de frivillige oplysninger er udformet for at give flere detaljer for de organisationer, som ønsker dette. De anbefalede oplysninger bygger på de politiske behov i forbindelse med resultattavlen og på den enighed, man nåede frem til ved tidligere offentlige høringer, resultaterne af arbejdet i ekspertgruppen, besøgene i medlemsstaterne og den detaljerede undersøgelse.
- 31) Organisationer, som beslutter at deltage frivilligt, skal aflægge rapport om de tilgrundliggende mikrodata svarende til disse anbefalede oplysninger. Dette er nødvendigt for at kunne give en krydshenvisning mellem problemtyper og sektorer, når data fra mere end én organisation samles. De anbefalede oplysninger omfatter ingen personlige data.
- 32) De anbefalede oplysninger omfatter: forbrugerens og den erhvervsdrivendes land, navnet på centret for klager, klagens dato, sontring mellem klager og forespørgsler,

salgsmetoden, sektoren og klagetypen. Det fremgår af Kommissionens arbejde, at flertallet af klageorganer allerede indsamler oplysninger om de fleste af disse anbefalede oplysninger. Derfor vil vedtagelsen af den harmoniserede metode ikke indebære ekstra arbejde, men kun en ændring én gang for alle.

- 33) De frivillige oplysninger omfatter forslag til indsamling af supplerende data. Et af de frivillige oplysninger, som kunne have særlig interesse for de nationale myndigheder, er "den erhvervsdrivendes navn". Dette kunne være yderst nyttigt for håndhævelsesorganer. Nationale myndigheder kunne vælge at udveksle klagetotal vedrørende særlige virksomheder for at udpege fælleseuropæiske problemer. Udvalget for forbrugerbeskyttelsessamarbejde har et særligt it-sikkerhedsredskab, som kan fremme udvekslingen af denne slags følsomme data mellem håndhævelsesmyndigheder.
- 34) Hvis klageorganer ønsker det, kan de naturligvis indsamle yderligere oplysninger, som de finder relevante, f.eks. om klagernes sociodemografiske kendetegn eller oplysninger om resultatet af klagerne.

Afsnit I: Generelle oplysninger om klagen

- 35) De fleste af disse oplysninger såsom "forbrugerens land", "dato for klagen" osv. indsamles allerede af klageorganerne. Et af de supplerende anbefalede oplysninger er "salgsmetoden". Grunden til at denne oplysning medtages som anbefaling skyldes, at der kan være en markant forskel i karakteren af klager, selv inden for en sektor, afhængig af salgsmetoden. Ved regulerende bestemmelser skelnes der også mellem salgsmetoder.

Afsnit 2: Sektoroplysninger

- 36) I andet afsnit gives en definition af en træstruktur, bestående af tre niveauer, nemlig sektor, marked og beskrivelse af markedet. Klageorganer bør klassificere klager og forespørgsler i henhold til denne struktur, som der er gjort rede for i arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene, der er vedlagt nærværende meddelelse. For at fremskaffe tilstrækkeligt detaljerede oplysninger om de mest problematiske markeder bør data om hver klage registreres på "markeds"niveau. Dette vil også give mulighed for en direkte sammenligning med data fra resultattavlen for forbrugermarkeder såsom forbrugertilfredshed, loyalitet og priser. Kombinationen af begge datasæt vil give de nationale forbrugermyndigheder en samlet database, der vedrører forbrugermarkedernes funktion, både på nationalt niveau og EU-niveau. En analyse af de data, de nationale myndigheder har indsamlet, viste, at klager mere vedrørte det samlede erhvervsliv og ikke blot få sektorer. Det er derfor nødvendigt at anvende en struktur, som omfatter det samlede markedsspektrum for kunne inddrage alle sektorer, hvor forbrugerne udsættes for problemer.
- 37) Klageorganer, som i øjeblikket klassificerer forbrugerklager ud fra sektorniveau, skal blot anvende en mere detaljeret klassifikationsstruktur. Dette indebærer ikke en yderligere registrering, men kun at der ved registreringen anvendes en mere opdelt metode. Klageorganer, der behandler klager vedrørende det samlede forbrugerområde, skal gøre brug af den samlede struktur, mens organer, hvis arbejdsindsats er rettet mod særlige sektorer (f.eks. sektortilsyn, alternative

tvistbilæggelsesorganer, sektorrelaterede klageorganer) kunne nøjes med at bruge den relevante del af metoden.

Afsnit 3: Klagetypen

- 38) Det tredje afsnit består af et anbefalet første niveau og et frivilligt andet niveau. Størstedelen af EU's forbrugerlovgivning har i højere grad en horisontal end en vertikal karakter og gælder for de fleste sektorer inden for forbrugerområdet. Data om klagetypen vil hjælpe med til at udpege enhver eventuel markedsbrist i flere sektorer og gøre det lettere at sikre en bedre styring, når ensartede typer af forbrugerproblemer afhjælpes på alle områder. Områderne for "klagetypen" udgøres derfor af horisontale værdier såsom vildledende reklame, sikkerhed og priser. F.eks. vil anvendelsen af sikkerhed som et af de anbefalede områder give mulighed for udpegning af sikkerhedsproblemer, der rækker fra fødevarer til forbrugerelektronik og udbud af tjenesteydelser.

4.2. Rapporter om data og tilgængelighed

- 39) De klageorganer, som beslutter frivilligt at vedtage den harmoniserede metode, bør aflægge rapport om dataene direkte til Kommissionen. Alle deltagende organisationer bør aflægge rapport om data på mikroniveau, svarende til alle de anbefalede oplysninger. Deltagerne tilskyndes også til at aflægge rapport om data, jf. de frivillige oplysninger. Kommissionen ønsker ikke at modtage eller offentliggøre data vedrørende navne eller at tillade en identifikation af de erhvervsdrivende.
- 40) Hyppigheden af rapporter og offentliggørelse af data er et af de spørgsmål, der skal indgå i en høring. Kommissionen vil hurtigst muligt fremlægge de data, den modtager, for alle organisationer og offentligheden.

5. OFFENTLIG HØRING OG DE NÆSTE SKRIDT

- 41) Kommissionen opfordrer de interesserede parter til at sende deres bemærkninger vedrørende det detaljerede udkast til metoden, som er fremlagt i arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene, der er vedlagt nærværende meddelelse, på den høringsformular, der kan fås via det interaktive politikredskab¹². Organisationer, som er mulige partnere i forbindelse med anvendelse af en harmoniseret metode til klassificering af klager, anmodes indtrængende om at afgive svar i den offentlige høring. Den offentlige høring vil blive afsluttet den 5. oktober 2009.
- 42) Efter den offentlige høring vil Kommissionen samle bemærkningerne og vedtage en henstilling om den harmoniserede metode for, hvordan forbrugerklager skal klassificeres og indberettes. Henstillingen vil blive fulgt op af en detaljeret handlingsplan for gennemførelse af tiltag, der tilskynder så mange tredjeparter som muligt til at vedtage den harmoniserede metode. For at fremme vedtagelsen heraf vil Kommissionen udnytte metoder såsom udformning af it-software, der gør det lettere for klageorganer at deltage.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>.

- 43) For at kunne overvåge gennemførelsen af den harmoniserede metode og for at give mulighed for yderligere fleksibilitet og forbedringer af metoden om nødvendigt vil den uformelle ekspertgruppe vedrørende forbrugerklager ved en kommissionsafgørelse blive et formelt organ til rådgivning af Kommissionen.