



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 12.3.2012  
COM(2012) 100 final

**RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET**

**om anvendelsen af 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 ("forordningen om  
forbrugerbeskyttelsessamarbejde")**

## INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	Indledning .....	2
2.	CPC-netværket: Den seneste udvikling i den retlige og institutionelle ramme .....	3
2.1.	Den retlige ramme.....	3
2.2.	Den seneste udvikling i den institutionelle ramme .....	3
2.3.	CPC-systemet.....	4
2.4.	De ressourcer, der er afsat til CPC-netværket.....	5
2.5.	CPC-Udvalget .....	5
3.	CPC-netværket: mange forbedringer, men stadig langt igen.....	6
3.1.	Statistiske tendenser i referenceperioden .....	6
3.2.	Generel vurdering.....	7
3.3.	CPC-netværket: behov for en ekstra indsats .....	9
4.	Andre samarbejdsområder: Fælles aktiviteter og udveksling af embedsmænd .....	10
4.1.	Fælles aktiviteter og udveksling af embedsmænd .....	10
4.2.	Internationalt samarbejde .....	11
5.	Konklusioner og det videre forløb .....	11
5.1.	Konklusioner .....	11
5.2.	Det videre forløb .....	12
	BILAG.....	14

# RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET

## om anvendelsen af 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 ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde")

### 1. INDLEDNING

Det indre marked er blevet en del af forbrugernes dagligdag, hver gang de køber varer og tjenesteydelser. For fuldt ud at udnytte de potentielle fordele og nye muligheder, som det giver med hensyn til udvalg, kvalitet og pris, skal de europæiske forbrugere kunne føle sig forvisset om, at deres rettigheder er beskyttet, når de beslutter sig for at købe. Dette gælder navnlig for online-dimensionen af det indre marked.

Forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde<sup>1</sup> (i det følgende benævnt "forordningen" eller "CPC-forordningen") blev vedtaget i 2004 med dette formål. I forordningen fastlægges en ramme, som gør det muligt for de håndhævende myndigheder i medlemsstaterne at arbejde tæt sammen med henblik på hurtigt og effektivt at bringe handelspraksis til ophør, som ikke er i overensstemmelse med forbrugerlovgivningen, når forbrugere og erhvervsdrivende er etableret i forskellige lande. For virksomhederne garanterer forordningen lige vilkår og sikrer, at erhvervsdrivende, som bevæger sig på kanten af loven, vil blive fordrevet fra markedet.

Denne rapport er udarbejdet i henhold til artikel 21 i forordningen, ifølge hvilken der skal foretages en vurdering af forordningens anvendelse hvert andet år. Denne rapport dækker årene 2009 og 2010. Det er den anden toårige rapport, som Kommissionen har udarbejdet<sup>2</sup>.

Rapporten kombinerer både Kommissionens vurdering af udviklingen og de tilbagemeldinger, der er modtaget fra medlemsstaterne i form af nationale rapporter, som blev fremsendt til Kommissionen i løbet af første kvartal 2011. Den fokuserer på driften af det CPC-netværk, der er blevet oprettet i medfør af forordningen, og det undersøges navnlig, om de mangler, der er identificeret i Kommissionens toårige rapport fra 2009, er blevet afhjulpet på tilfredsstillende vis.

Rapporten skal også læses i sammenhæng med de igangværende overvejelser om, hvorvidt det er lykkedes at nå forordningens mål om at forbedre beskyttelsen af forbrugernes økonomiske interesser<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> 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 ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde"), EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>2</sup> KOM(2009) 336 endelig af 2.7.2009.

<sup>3</sup> Artikel 1 i forordningen.

## **2. CPC-NETVÆRKET: DEN SENESTE UDVIKLING I DEN RETLIGE OG INSTITUTIONELLE RAMME**

### **2.1. Den retlige ramme**

Forordningens samarbejdsmekanismer finder kun anvendelse på håndhævelsen af de retsakter, der er anført i dens bilag.

Siden forordningen blev vedtaget i 2004, har flere lovgivningsforslag ført til ændringer af bilaget, primært med henblik på at udvide listen over retsakter (f.eks. medtagelsen i november 2009 af artikel 13 i direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation<sup>4</sup>). Yderligere ændringer blev indført ved ændringen af anvendelsesområdet for direktivet om vildledende og sammenlignende reklame<sup>5</sup> og ophævelsen af direktiv 87/102/EØF om forbrugerkreditter.

For at fjerne eventuelle uklarheder om forordningens anvendelsesområde fremsatte Kommissionen i 2010 et forslag til lovgivning<sup>6</sup>, der blev vedtaget den 14. september 2011, og som ændrede forordningens bilag, så det kom til at afspejle alle de ændringer, der havde fundet sted siden 2004. Det vil navnlig skabe retlig klarhed om medtagelsen af det nye direktiv 2008/48/EF<sup>7</sup> om forbrugerkreditaftaler<sup>8</sup>.

### **2.2. Den seneste udvikling i den institutionelle ramme**

CPC-netværket består af nationale håndhævelsesmyndigheder, som medlemsstaterne underretter Kommissionen om. Listen over disse myndigheder offentliggøres hvert år i EU-Tidende<sup>9</sup>.

Siden 2009 er netværket generelt kommet ind i en mere stabil fase, når det drejer sig om dets institutionelle ramme, mens de første to år af dets virke var præget af medlemsstaternes bestræbelser på at oprette CPC-nettet fuldt ud.

Nogle af de ændringer af forordningens bilag, der er beskrevet ovenfor, har indvirket på netværket: 1) myndighederne med ansvar for håndhævelsen af direktiv 2008/48/EF om forbrugerkreditaftaler var midlertidigt udelukket, indtil ændringen af forordningen blev vedtaget, og 2) nye myndigheder med ansvar for håndhævelsen af artikel 13 i direktivet om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation er ved at blive opkoblet, sådan som det er blevet meddelt Kommissionen.

Andre tilpasninger af netværket, som blev meddelt Kommissionen, f.eks. som følge af ændringer i ministerielle porteføljer på nationalt plan, kunne alle gennemføres, uden at det berørte netværket i negativ retning, med undtagelse af én medlemsstat, der rapporterer om betydelige vanskeligheder og forsinkelser på nationalt plan for én myndigheds vedkommende.

Der er nu kun få myndigheder, der ikke er opkoblet til det fælles it-værktøj, som netværket benytter, og det er generelt i områder, hvor samarbejdet fortsat er

---

<sup>4</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 32.

<sup>5</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 21.

<sup>6</sup> EUT L 259 af 4.10.2011, s. 1.

<sup>7</sup> EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66.

<sup>8</sup> Bilaget til CPC-forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde kan blive ændret i de kommende år som følge af vedtagelsen af nye retsakter på forbrugerbeskyttelsesområdet.

<sup>9</sup> Sidste offentliggørelse: EUT C 244, s. 1; en ajourført offentliggørelse er planlagt til september 2011.

sporadisk (f.eks. håndhævelse af artikel 86-100 i direktiv 2001/83/EØF). Kommissionen overvåger fortsat disse situationer nøje.

### 2.3. CPC-systemet

Et centralt element i CPC-netværket er CPC-systemet, det fælles it-værktøj, som myndighederne benytter til udveksling af oplysninger.

Kommissionen har i løbet af referenceperioden fortsat sine bestræbelser på at forbedre værktøjet og gøre det mere brugervenligt med bistand fra den gruppe af nøglebrugere, der blev oprettet i 2006.

Det omfattende forberedende arbejde, der går forud for udviklingen af nye it-funktioner, blev afsluttet, for så vidt angår artikel 9 i forordningen. Gennemførelsen af denne artikel i it-værktøjet var blevet udsat i aftalen med medlemsstaterne med henblik på at indhøste tilstrækkelig praktisk erfaring med de kontrolaktioner, den første samordnede markedsovervågning og de håndhævelsesforanstaltninger, der udføres af CPC-netværket. Gennemførelsen af disse nye funktioner i 2012 vil lette koordineringen af håndhævelsesforanstaltninger, som involverer flere myndigheder.

Andre forbedringer i den projektkø, som brugerne har foreslået, omfatter forbedring af søgefunktionen og udvikling af CPC-systemet til et flersproget værktøj. Brugerne gjorde også opmærksom på, at svartiden var forholdsvis lang. Dette spørgsmål er blevet undersøgt af Kommissionens it-tjenester, som arbejder på sagen.

Referenceperioden har også været præget af databeskyttelsesovervejelser. Kommissionens vigtigste prioritet har været at gennemføre hovedparten af de henstillinger, som artikel 29-gruppen fremsatte i september 2007, og som omfatter de nationale databeskyttelsesmyndigheder. Kommissionens relevante afgørelse<sup>10</sup> og henstilling<sup>11</sup> blev udarbejdet og drøftet med medlemsstaterne i 2010 og vedtaget formelt den 1. marts 2011. Der var tidligere i 2009 blevet gennemført supplerende databeskyttelsesgarantier i CPC-systemet, f.eks. i form af advarsler til brugerne i pop-up-meddelelser på afgørende stadier af arbejdsgangen.

Kommissionen arbejdede også tæt sammen med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse (EDPS) i denne periode for at færdiggøre den forudgående kontrolprocedure. EDPS bekræfter i sin udtalelse<sup>12</sup>, at forordningen udgør et solidt retsgrundlag for udvekslingen af oplysninger, og ser med tilfredshed på Kommissionens bestræbelser på at integrere databeskyttelse i udformning af it-værktøjet samt i de fælles behandlingsprocedurer, der er udarbejdet for netværket. EDPS anbefaler dog, at man overvejer yderligere forbedringer.

Det mest presserende spørgsmål, der skal løses, er at finde en brugbar mekanisme til behandling af indkommende anmodninger fra registrerede personer om aktindsigt og svar på sådanne anmodninger. Indførelsen af en sådan koordinationsmekanisme viser sig at være meget kompleks. Den største udfordring vil være at finde en rimelig balance mellem retten til privatlivets fred og beskyttelse af personoplysninger og nødvendigheden af at udveksle oplysninger som led i håndhævelses- og

---

<sup>10</sup> EUT L 59 af 4.3.2011, s. 63.

<sup>11</sup> EUT L 57 af 2.3.2011, s. 44.

<sup>12</sup> Udtalelse fra EDPS af 5. maj 2011 om Kommissionens afgørelse 2011/141/EU og om Kommissionens henstilling 2011/136/EU om retningslinjer for gennemførelsen af databeskyttelsesbestemmelserne i forbrugerbeskyttelsessamarbejdssystemet (CPCS).

undersøgelsessamarbejdet i henhold til forordningen med henblik på at bringe overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning til ophør. Den omstændighed, at de nationale forbruger- og databeskyttelseslovgivninger varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat, komplicerer sagen yderligere.

Gennemførelsen af de andre skridt, som EDPS har anbefalet, som f.eks. udviklingen af nye it-funktioner, vil blive vurderet i en anden fase, når principperne i en fælles koordinationsmekanisme er blevet aftalt mellem netværksmyndighederne og Kommissionen.

#### **2.4. De ressourcer, der er afsat til CPC-netværket**

Ligesom i 2009 indeholder de nationale toårige rapporter begrænsede oplysninger om de ressourcer, som de nationale myndigheder har afsat til anvendelsen af forordningen. I de fleste tilfælde rapporterer medlemsstaterne, at CPC-aktiviteterne er en del af myndighedernes generelle aktiviteter og budget; det synes således ikke være praktisk muligt at indsamle specifikke oplysninger om CPC.

Uden at der oplyses konkrete tal om ressourcerne, fremhæves det i flere rapporter, at myndighederne er interesseret i at øge deres engagement i CPC-aktiviteterne, men ofte er hæmmet i deres beslutninger af de ressourcer, som stilles til deres rådighed. Dette vedrører især, men ikke kun, netværkets fælles aktiviteter samt udvekslingen af embedsmænd, der begge er projekter, som medfinansieres af EU-budgettet.

På grundlag af de oplysninger, som Kommissionen råder over på nuværende tidspunkt, er det ikke muligt på et solidt grundlag at vurdere, om medlemsstaterne fuldt ud overholder deres forpligtelse i henhold til artikel 4, stk. 7, i forordningen, hvori det kræves, at myndigheder har tilstrækkelige ressourcer.

De nationale rapporter giver dog et vist fingerpeg om, at netværkets indre (og dermed også ydre) effektivitet kan lide under ressourcemæssige begrænsninger hos myndighederne. I nogle tilfælde vedrører dette de centrale forbindelseskontorer, der som koordinatore på nationalt plan spiller en afgørende rolle for anvendelsen af forordningen, navnlig i lande, hvor håndhævelsesopgaverne i medfør af forordningen er fordelt mellem flere myndigheder. Spørgsmålet vil blive analyseret nærmere under den igangværende samlede evaluering af CPC-netværket.

#### **2.5. CPC-udvalget**

I henhold til forordningen skal der nedsættes et udvalg bestående af repræsentanter for medlemsstaterne, CPC-udvalget, som skal bistå Kommissionen med dens gennemførelsesopgaver.

I referenceperioden mødtes udvalget mellem tre og fire gange om året. Den 6. december 2010 afgav det en positiv udtalelse om et udkast til ændring af Kommissionens beslutning<sup>13</sup> om gennemførelse af forordningen, som blev vedtaget af Kommissionen den 1. marts 2011. Med ændringen blev der indført nye regler for gennemførelsen af artikel 9 i forordningen og udfyldt nogle lakuner ved at præcisere grundene til sletningen af oplysninger i CPC-systemet.

---

<sup>13</sup> 2007/76/EF (EUT L 32 af 6.2.2007, s. 192).

Udvalget spiller en central rolle for CPC-netværket. Det udgør navnlig en platform for drøftelse af tendenserne i forbrugerbeskyttelsen, bidrager til udviklingen af en fælles tilgang til håndhævelse inden for CPC-netværket gennem godkendelse af fælles standarder og retningslinjer (f.eks. håndbogen vedrørende internetundersøgelser, CPC's operationelle retningslinjer) og udsteder operationelle instrukser til CPC-netværket i form af årlige handlingsplaner for håndhævelse. Handlingsplanerne for håndhævelse fokuserer på de fælles aktiviteter, der udføres af netværket, såsom dets årlige internetundersøgelser, de såkaldte "kontrolaktioner".

CPC-netværkets succes afhænger i vid udstrækning af, at udvalget giver den fremdrift og støtte, som er nødvendig for opfyldelsen af netværkets målsætninger.

Kommissionen er endvidere ved at undersøge, om det forbrugerpolitiske netværk (CPN), der samler generaldirektørerne fra de nationale forbrugerministerier, også kunne komme til at spille en rolle.

### **3. CPC-NETVÆRKET: MANGE FORBEDRINGER, MEN STADIG LANGT IGEN**

#### **3.1. Statistiske tendenser i referenceperioden**

Netværket har i alt behandlet et antal sager, der ligger på niveau med den foregående referenceperiode, dvs. ca. 540 anmodninger om enten oplysninger eller håndhævelsesforanstaltninger med henblik på at bringe en afsløret overtrædelse til ophør<sup>14</sup>. Antallet af varslinger faldt dog betydeligt, dvs. antallet af ensidige meddelelser, som en myndighed sender til andre berørte myndigheder for at underrette dem om en overtrædelse af forbrugerlovgivningen, som den har afsløret eller har begrundet mistanke om.

For så vidt angår de overtrådte direktiver, er overtrædelser af bestemmelserne om vildledning og/eller andre former for vildledende reklamepraksis, der er omfattet af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis<sup>15</sup>, den mest almindelige form for overtrædelse, som behandles af netværket, efterfulgt af overtrædelser af bestemmelserne i direktivet om elektronisk handel<sup>16</sup>.

Lige fra begyndelsen har de fleste af de sager, som netværket har behandlet, vedrørt praksis, hvor der benyttes online-reklamemidler: I 2010 vedrørte 45 % af anmodningerne om oplysninger meddelelser, som var målrettet forbrugerne gennem e-mail, tekstbeskeder eller internettet. Det tilsvarende tal for håndhævelsesanmodninger steg til 77 %. Dette skyldes til dels de årlige "kontrolaktioner", som udføres af CPC-netværket. I forbindelse med disse kontrolaktioner kontrollerer myndighederne samtidig, at en udvalgt sektors online-steder opfylder de retlige krav. Opfølgningen af de grænseoverskridende overtrædelser, der er afsløret i forbindelse med denne samordnede indsats, fører i sagens natur til et større samspil mellem myndighederne. Endvidere åbner nye teknologier (f.eks. internettet) mulighed for let at nå et potentielt stort antal forbrugere, hvorved sandsynligheden for, at de vil føre til en typisk "CPC-overtrædelse" af de kollektive interesser, øges.

---

<sup>14</sup> Det er i denne forbindelse værd at notere sig, at netværket kun beskæftiger sig med overtrædelser af kollektive forbrugerinteresser i grænseoverskridende situationer og ikke med individuelle klager (artikel 1 og 3 i CPC-forordningen).

<sup>15</sup> EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

<sup>16</sup> EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

Siden andet halvår 2009 har der været et relativt fald i netværkets sagsbehandlingsaktiviteter i henseende til antallet af nye sager, som myndigheder har oprettet (se bilaget til denne rapport for statistiske oplysninger for 2009-2010). Hidtil har denne udvikling ikke ramt håndhævelsesanmodningerne, der er forblevet forholdsvis stabile med 120 nye sager, som blev registreret i CPC-systemet i slutningen af 2010.

De præcise årsager til denne tendens er endnu ikke blevet kortlagt, og det er sandsynligt, at flere faktorer spiller ind. Myndighederne har ikke rapporteret om et fald i antallet af grænseoverskridende overtrædelser af forbrugerlovgivningen, men de har i deres rapporter fremhævet behovet for bedre at aftale håndhævelsesprioriteterne. Det bør i denne sammenhæng også bemærkes, at der ved de allerseneste kontrolaktioner er blevet afsløret færre grænseoverskridende sager end ved den første. En anden faktor, som man bør holde sig for øje, er, at myndighederne er blevet mere fortrolige med samarbejdsreglerne i CPC-forordningen. Dette har ført til færre, men bedre forberedte sager, og en mere rationel anvendelse af samarbejdsmekanismerne i forordningen. Den forbedrede sagsbehandling afspejles også i nedgangen i den gennemsnitlige behandlingstid for anmodninger om gensidig bistand, der f.eks. for håndhævelsesanmodningernes vedkommende er faldet fra 177 dage i 2008 til 92 dage i 2010. Endelig er der nogle tekniske aspekter, som skal tages i betragtning: Databasen gør det nu muligt at behandle sager, som omfatter flere overtrædelser, mens myndighederne i det første år måtte oprette flere parallelle sager, dvs. én pr. overtrædelse.

### **3.2. Generel vurdering**

Referenceperioden for denne rapport kan sammenfattes som en periode, hvor netværkets aktiviteter er blevet stabiliseret og konsolideret til trods for de begrænsninger, som myndighederne har rapporteret om, på grund af de vanskelige økonomiske og finansielle forhold, som de måtte arbejde under. Det er den generelle konklusion, der kan udledes af medlemsstaternes toårige rapporter og Kommissionens egen erfaring med overvågningen af netværket.

Et flertal af myndighederne finder, at netværket har overvundet de "børnesygdomme", der kendetegnede de første to år af dets virke. Den kortere gennemsnitlige varighed (se tabel 4 i bilaget) af sagsbehandlingen viser, at myndighedernes kompetente medarbejdere er ved at blive mere fortrolige med at behandle anmodninger om gensidig bistand, som henvises til dem via netværket.

CPC-netværket har endvidere udviklet en solid kerne af fælles aktiviteter ud over det bilaterale håndhævelsessamarbejde. Dette fælles arbejde sigter mod at tilføre håndhævelsen en ny EU-dækkende dimension og i sidste instans forbedre forbrugerbeskyttelsen i det indre marked. I de sidste to år er dette fælles håndhævelsesarbejde blevet en integrerende del af netværkets aktiviteter. De internetundersøgelser, som netværket gennemfører hvert år, dvs. "kontrolaktionerne", er det centrale element i dette arbejde. De giver konkrete resultater for forbrugerne gennem den fælles håndhævelsesfase, i hvilken myndigheder følger op på afslørede overtrædelser med henblik på at sikre overholdelse. I slutningen af 2010 gik en gruppe af myndigheder i gang med et nyt projekt (der er medfinansieret af Kommissionen), hvor man undersøger mulighederne for yderligere at forbedre netværkets online-håndhævelseskapacitet gennem forbedrede teknikker og en mere systematisk udveksling af viden og ekspertise.



Netværkets seneste udvikling kan til dels forklares ved, at myndighederne i de sidste to år har lært at samarbejde gennem nettet, dvs. at blive (mere) fortrolige med de samarbejdsmekanismer, der er blevet indført med CPC-forordningen, og det it-værktøj, som Kommissionen har udviklet med henblik på udveksling af oplysninger gennem netværket.

Som det er blevet fremhævet i mange af de nationale toårige rapporter, viser tendensen dog også, at de foranstaltninger, der er truffet for at afhjælpe de mangler, som blev identificeret i den første toårige rapport fra 2009, har givet positive resultater.

Uddannelsesbehovene er blevet opfyldt mere effektivt, efter at der hvert år udarbejdes en uddannelsesplan i samarbejde med myndighederne. I 2009 blev der oprettet et netværk af nationale undervisere med henblik på at udbygge Kommissionens uddannelseskapacitet. Den centrale help desk blev også omstruktureret i referenceperioden med henblik på at besvare brugernes anmodninger hurtigere.

Planlægningen af fælles aktiviteter (og dermed af ressourcer) gennem vedtagelse af årlige handlingsplaner for håndhævelse har tilvejebragt en sund, struktureret og gennemsigtig programmeringsproces. Disse planer bidrager til at indkredse områder af fælles interesse og omfatter alle de fælles aktiviteter, der udføres af netværket ud over det egentlige håndhævelsessamarbejde (der som regel er bilateralt).

Udarbejdelsen af vejledende dokumenter har bidraget til en udvikling mere i retning af en fælles forståelse af, hvordan man skal samarbejde inden for CPC-netværket. Disse dokumenter omfatter navnlig CPC's vejledning ("operating guidelines"), der er udarbejdet af Kommissionen, og som giver praktisk vejledning i anvendelsen af CPC-samarbejdsmekanismerne på grundlag af den fælles praksis, der var resultatet af drøftelserne med myndighederne i forbindelse med en workshop om netværkets virke i december 2009.

De workshoper, der er blevet afholdt regelmæssigt siden 2009, giver myndighederne en yderligere mulighed for at udveksle synspunkter og bedste praksis og dermed arbejde hen imod en fælles forståelse af og/eller tilgang til håndhævelse. De emner, der er blevet drøftet under disse workshoper, er aftalt med myndighederne under drøftelserne om den årlige handlingsplan for håndhævelse. De strækker sig fra mere juridiske drøftelser om håndhævelsen af hele eller en del af den forbrugerlovgivning, der anført i bilaget til forordningen, til mere operationelle drøftelser om, hvordan man skal udarbejde en anmodning om håndhævelsesforanstaltninger.

Mens CPC-netværket unægteligt har konsolideret sine aktiviteter i de sidste to år, er der også noget, der klart tyder på, at netværket endnu ikke har nået sit fulde potentiale. Der er fortsat nogle få medlemsstater, som aldrig har indgivet en anmodning om gensidig bistand (eller blot en varsling), og et ikke ubetydeligt antal, som har behandlet mindre end fem anmodninger, alle typer indbefattet. Som tingenes tilstand er, kan højst ni medlemsstater anses for at have anvendt systemet aktivt siden begyndelsen.

### 3.3. CPC-netværket: behov for en ekstra indsats

I de første år af netværkets virke rettede myndighederne primært deres indsats mod at sikre, at adgangen til it-værktøjet fungerede i praksis, og mod at blive fortrolig med de nye samarbejdsmekanismer. Opmærksomheden skal nu rettes mod fuldt ud at udnytte de muligheder, som netværket giver, hvis det skal føre til de forventede resultater.

Der er navnlig behov for en ekstra arbejdsindsats på de områder, der er beskrevet nedenfor.

Der er fortsat et betydeligt antal myndigheder, der ikke aktivt anvender de samarbejdsmekanismer, som er blevet indført med CPC-forordningen. Det gælder navnlig, men ikke udelukkende, håndhævelsen af den sektorspecifikke lovgivning, der er anført i bilaget til CPC-forordningen. Som fremhævet i den første toårige rapport, kan eksistensen af parallelle netværk på disse områder<sup>17</sup> have haft indvirkning på CPC-netværkets effektivitet, men det er endnu ikke blevet bekræftet. Endvidere er der mange forbrugermyndigheder i medlemsstaterne, der sjældent anvender CPC-netværket. Der er således behov for yderligere analyse.

Der er ingen ensartet forståelse af, hvordan man skal anvende de samarbejdsværktøjer, der er blevet indført med forordningen, til trods for udarbejdelsen af aftalte regler og vejledende dokumenter. Kun delvist kendskab til reglerne og en vis mangel på disciplin med hensyn til at anvende dem er faktorer i denne sammenhæng (f.eks. melder kun få myndigheder regelmæssigt tilbage om de fremskridt, der er sket med deres undersøgelses- og håndhævelsesaktiviteter), men der er også mere grundlæggende forskelle, som står i vejen for en mere effektiv anvendelse af CPC-mekanismerne. Dette gælder navnlig for varslingerne, hvor myndighederne ikke havde nogen fælles strategi for, hvordan og hvornår man skulle anvende dem, samt for anmodningerne om håndhævelsesforanstaltninger, hvor myndighederne har (meget) forskellige standarder for juridisk analyse og beviser.

Der er ingen fælles tilgang til netværkets håndhævelsesprioriteter. De årlige handlingsplaner for håndhævelse afdækker områder af fælles interesse, men omfatter ikke alle netværkets aktiviteter. Den vigtigste udfordring vil fortsat være at arbejde hen imod udvikling af en fælles forståelse af relevante forbrugerspørgsmål og eventuelt nå til enighed om fælles standarder, der sikrer, at CPC-netværket anvendes på en sammenlignelig måde af alle myndighederne, dog uden at ophæve forpligtelsen til at reagere på en anmodning om bistand.

Det er ikke lykkedes netværket at udvikle en "virksomhedsidentitet", og det er fortsat hovedsageligt et virtuelt netværk, som er forbundet ved hjælp af et fælles it-værktøj. Kontakter mellem sagsbehandlere er fortsat undtagelsen, medmindre disse er knyttet til behandlingen af en given sag, og kunne måske forklare, hvorfor netværket aldrig har benyttet forummet i CPC-systemet. Sprogbarrierer spiller sandsynligvis en rolle i denne forbindelse, men er ikke tilstrækkeligt til at forklare den manglende udveksling mellem myndighederne.

---

<sup>17</sup> Dette gælder for forordning nr. 261/2004 om flypassagerers rettigheder, artikel 86 og 100 i direktiv 2001/83/EF om humanmedicinske lægemidler og, ifølge bemærkninger i de nationale toårige rapporter, for artiklerne i direktivet om audiovisuelle medietjenester.

Visse horisontale spørgsmål, hvoraf mange allerede blev identificeret i den toårige rapport fra 2009, indvirker fortsat også på CPC-netværket.

- Forskellene i den nationale forbrugerlovgivning i EU bidrager til at forlænge sagsbehandlingen og komplicerer samarbejdet, da myndighederne først skal undersøge, om og i hvilket omfang et samarbejde kan overvejes.
- Spørgsmålet om, hvilken lovgivning der finder anvendelse, deler fortsat netværket; der er nu opstået nye spørgsmål inden for de workshops, der beskæftiger sig med dette emne, om hvilken lovgivning der finder anvendelse, og om de nationale procedureregler.
- Der kommunikeres ikke meget om de sager, som netværket har haft succes med, selv ikke internt i netværket, og dette kan skabe en opfattelse af, at netværket måske ikke lever op til forventningerne. Samtidig er myndighederne tilbageholdende med at formidle denne form for information: Kun et par nationale toårige rapporter indeholder eksempler på vellykkede sager, selv om dette indgik i den aftalte fælles struktur.
- Der er kommet forskellige synspunkter frem om den rolle, som Kommissionen burde spille i forbindelse med håndhævelsessamarbejdet.

#### **4. ANDRE SAMARBEJDSOMRÅDER: FÆLLES AKTIVITETER OG UDVEKSLING AF EMBEDSMÆND**

##### **4.1. Fælles aktiviteter og udveksling af embedsmænd**

I referenceperioden fortsatte Kommissionen med at stille finansiering til rådighed både for de fælles aktiviteter og en ordning for udveksling af embedsmænd. Hovedformålet med disse aktiviteter er at stille en ramme for samarbejde og udveksling af bedste praksis, der bidrager til at forhindre overlappning, til rådighed for CPC-myndighederne, og, hvad der er endnu vigtigere, at gøre det lettere at indhøste viden om og lære af hinanden.

Som i rapporterne fra 2009 er tilbagemeldingerne i de nationale toårige rapporter om disse aktiviteter positive: Myndighederne gør beskeden, men konsekvent brug af de midler, som stilles til rådighed for dem hvert år.

Til trods for de bestræbelser, der er gjort for at gøre aktiviteterne mere attraktive for myndighederne, fremhæver disse i deres rapporter vanskeligheder svarende til dem, der blev identificeret i 2009:

De ressourcemæssige begrænsninger hindrer mange myndigheder i at deltage i udvekslingen af embedsmænd eller i fælles projekter

De komplekse regler for ansøgningsproceduren og den efterfølgende forvaltning af midlerne afskrækker de kompetente myndigheder fra at deltage i denne type aktiviteter. Sprogbarrierer er en yderligere faktor, som forklarer det forholdsvis lave antal udvekslinger af embedsmænd

Ordningen for embedsmænd savner den fleksibilitet, der er nødvendig for, at man kan reagere på de kortsigtede behov, der opstår i løbet af undersøgelserne.

## 4.2. **Internationalt samarbejde**

Rådet bemyndigede Kommissionen til at indlede forhandlinger med USA om en samarbejdsaftale om styrkelse af forbrugerlovgivningen i maj 2009. I den periode, som rapporten dækker, blev der afholdt en række møder med Federal Trade Commission, der er den amerikanske modpart, men det var vanskeligt at gøre fremskridt på grund af forskellige holdninger til databeskyttelse.

## 5. **KONKLUSIONER OG DET VIDERE FORLØB**

### 5.1. **Konklusioner**

CPC-netværket er gået ind i en fase, hvor dets aktiviteter konsolideres og stabiliseres. De vigtigste resultater, der er opnået i den periode, som denne rapport dækker, er følgende:

De første års "børnesygdomme" (f.eks. opkoblingsvanskeligheder eller andre tekniske spørgsmål i relation til brugen af databasen) er blevet afhjulpet.

- Myndighederne har lært at udnytte de samarbejdsværktøjer, der er blevet indført med CPC-forordningen, mere effektivt, i takt med at de er blevet mere fortrolige med it-værktøjet og nye procedurer.
- De kontrolaktioner, der koordineres og overvåges af Kommissionen, er blevet en del af netværkets regelmæssige aktiviteter og har til en vis grad synliggjort netværket gennem den hertil knyttede pressevirksomhed.
- Netværket drøfter og planlægger sine samordnede aktiviteter i årlige planer for håndhævelsesaktiviteter.
- Uddannelseskurser tilrettelægges mere effektivt på grundlag af årlige uddannelsesplaner og gennem netværket af nationale undervisere.
- Der er langsomt ved at opstå en fælles strategi for samarbejde inden for netværket gennem drøftelser i workshoper samt den praktiske erfaring, der er indhøstet i løbet af de fire år, hvor netværket har fungeret.
- De operationelle retningslinjer, som Kommissionen har udarbejdet på grundlag af konklusionerne af en workshop i december 2009, giver de kompetente embedsmænd praktisk vejledning i, hvordan de skal udarbejde anmodninger om gensidig bistand i henhold til CPC-forordningen.

Vurderingen af de sidste to år af netværkets virke viser dog også, at der fortsat er mangler, og at netværket endnu ikke har nået sit fulde potentiale. Mange myndigheder anvender sjældent eller aldrig CPC-samarbejdsmekanismerne, og nogle af de mest aktive aktører i de første år har skåret ned på deres engagement, hvilket til dels forklarer den relative nedgang i netværkets aktiviteter for så vidt angår nye sager siden 2010.

De komplicerede forhold omkring grænseoverskridende håndhævelse, der skyldes divergerende national forbrugerlovgivning og forskelle i de procedureregler, der gælder i medlemsstaterne, er blevet mere synlige sammenlignet med de første to år af

netværkets virke, hvor myndighederne primært fokuserede på at lære, hvordan de skulle anvende systemet. Langsommelige procedurer, forskellige tilgange til håndhævelse og forskellige erfaringsniveauer har sat myndighedernes vilje til at samarbejde gennem CPC-netværket yderligere på prøve.

I nogle tilfælde kunne de vanskeligheder, som myndighederne stødte på, være et første tegn på, at den lovgivningsmæssige ramme, der er blevet skabt med CPC-forordningen, skal tilpasses for at forbedre den grænseoverskridende håndhævelse. Det kunne også tyde på, at de nationale procedurer skal revideres yderligere i lyset af CPC-samarbejdsrammen, så det sikres, at myndighederne kan nå forordningens mål fuldt ud.

Den tekniske ændring af bilaget til CPC-forordningen, der blev vedtaget i 2011, skabte yderligere retlig klarhed over den liste over bestemmelser, der er omfattet af samarbejdsmekanismerne. Der foreligger dog endnu ikke tilstrækkelig dokumentation til, at man kan indlede en lovgivningsproces, hvorved forordningen ville blive ændret væsentligt. Kommissionens evaluering af de år, som denne rapport dækker, viser derimod, at mange af de vanskeligheder, netværket er stødt på, kan løses inden for den eksisterende retlige ramme.

Der skal derfor indsamles mere erfaring og information, for at man kan danne sig et bedre billede af, om forordningen skal ændres, og i givet fald hvordan. Navnlig spørgsmålet om forordningens anvendelsesområde skal evalueres indgående, herunder spørgsmålet om, hvorvidt der eventuelt skal tilføjes yderligere materielle retsakter i bilaget. Endvidere vil sikring af, at myndighederne får tildelt tilstrækkelige ressourcer, fortsat være en stor udfordring i de kommende år samt en afgørende faktor for netværkets succes.

## **5.2. Det videre forløb**

På baggrund heraf vil det være en vigtig prioritet for Kommissionen at arbejde tæt sammen med medlemsstaterne om at afhjælpe de konstaterede mangler inden for de eksisterende lovgivningsmæssige rammer.

Kommissionen har afdækket følgende områder, hvor indsatsen bør koncentreres på kort og mellemlang sigt:

- Fortsættelse af bestræbelserne på at konsolidere netværket ved at forbedre funktionerne i netværkets it-værktøj, sikring af uddannelse af de kompetente embedsmænd gennem netværket af undervisere og sikring af, at gennemførelsesbestemmelserne letter konsekvent og hurtigere behandling af anmodninger om gensidig bistand.
- Opretholdelse af finansieringen af fælles aktiviteter for yderligere at tilskynde til udveksling af bedste praksis og erfaring, men fornyet evaluering af den nuværende ordning for udveksling af embedsmænd i lyset af den indhøstede erfaring og bemærkninger fra de nationale myndigheder.
- Fortsættelse af samarbejdet med myndighederne om at udvikle en fælles strategi for håndhævelse gennem drøftelser i workshoper, de fælles aktiviteter og kontrolaktionerne. Netværket ville også vinde ved, at man undersøger nye måder til gennemførelse af samordnede håndhævelses- og markedsovervågningsaktiviteter, jf. artikel 9 i forordningen. Dette fremgik af

kontrolaktionerne i 2009 og 2010, hvor en gruppe af myndigheder kombinerede kontrolaktionerne med andre håndhævelsesaktiviteter for at maksimere virkningen. Der er også behov for en drøftelse om, hvordan man gør bedst brug af varslingerne inden for netværket.

- Planlægningen af netværkets aktiviteter skal forbedres yderligere. De årlige handlingsplaner for håndhævelse er et første skridt i retning af at indkredse områder af fælles interesse for netværksmyndighederne, men dette arbejde skal fremskyndes. Dette er blevet så meget vigtigere, som myndighederne opererer i en situation præget af ressourcemæssige begrænsninger og oplever problemer med at forene de nationale prioriteter med CPC-netværkets. Myndighederne har haft en første drøftelse om spørgsmålet i forbindelse med en workshop om prioritering af aktiviteter i slutningen af 2011.
- På tilsvarende vis har netværket behov for at udvikle mere effektive metoder til fastlæggelse af håndhævelsesprioriteter på europæisk plan, hvorved man samler de førstehåndsoplysninger fra forbrugerne, der er til rådighed på nationalt plan, og de data, der stammer fra værktøjer såsom resultattavlen for forbrugermarkederne, den nye klagedatabase eller Det Europæiske Netværk af Forbrugercentres (ECC) database. Med hensyn til EU-kontrolaktionerne er en gruppe myndigheder for øjeblikket ved at undersøge, hvordan man bedre kan identificere nye trusler på internettet og efterfølgende sikre, at netværket kan finde frem til en passende opfølgende indsats.
- Der skal gøres en større indsats for at skærpe CPC-netværkets profil over for offentligheden. Pressedækningen af kontrolaktionerne synliggør til en vis grad netværkets resultater, men der er fortsat for lidt viden om resultatet af det (generelle) bilaterale håndhævelsessamarbejde. Det fremgår af de nationale toårige rapporter, at arbejdet inden for CPC-netværket fører til konkrete resultater for forbrugerne, men at de oplysninger, der gives, fortsat er begrænsede. Også her arbejder en gruppe af myndigheder på at skabe en intern og ekstern kommunikationsstrategi, der skal gennemføres i form af kommunikationsplaner godkendt af CPC-Udvalget. Gruppens arbejde har allerede udmøntet sig i de første konkrete resultater i form af et nyhedsbrev, som sendes til myndighederne to gange om året.

På længere sigt vurderer Kommissionen endvidere den samarbejdsramme og de samarbejdsprocedurer, der er fastsat i CPC-forordningen, med henblik på at evaluere, om nogle af de vanskeligheder, som netværket er stødt på, kan kræve en lovgivningsmæssig reaktion.

Konklusionerne i denne rapport er det første skridt i denne proces og har dannet grundlag for udarbejdelsen af mandatet for en ekstern evaluering, som Kommissionen er ved at iværksætte, og som vil give resultater i 2012. Et spørgsmål, som skal tages op i denne sammenhæng, er den indvirkning, som det ret brede anvendelsesområde for bilaget til CPC-forordningen har på netværkets effektivitet, især på områder, hvor der findes andre samarbejdsrammer. Kommissionens rolle i netværkets aktiviteter skal også vurderes.

## BILAG

### 1. Samlet antal anmodninger om gensidig bistand

År	Varslinger (art. 7)	Anmodninger om oplysninger (art. 6)	Anmodninger om håndhævelse (art. 8)	I ALT
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
<b>I ALT</b>	252	522	569	

### 2. Anmodninger om gensidig bistand efter overtrådt direktiv (2007-2010)

	Art. 6 - Oplysninger				Artikel 7 - Varslinger				Art. 8 - Håndhævelse				I ALT
	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010	2007	2008	2009	2010	
Direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	<b>654</b>
Direktiv 84/450/EØF om vildledende reklame	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	<b>117</b>
Direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	<b>247</b>
Direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	<b>171</b>

Direktiv 97/7/EF om aftaler vedrørende fjernsalg	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	<b>161</b>
Direktiv 97/55/EF om ændring af direktiv 84/450/EØF om vildledende reklame for at medtage sammenlignende reklame	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	<b>47</b>
Direktiv 94/47/EF om timeshare-aftaler	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	<b>30</b>
Direktiv 85/577/EF om aftaler indgået uden for fast forretningssted	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	<b>36</b>
Direktiv 2001/83/EF om humanmedicinske lægemidler	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	<b>29</b>
Direktiv 1999/44/EF om forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	<b>39</b>
Forordning (EF) nr. 261/2004 om boardingafvisning og aflysning eller lange forsinkelser	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	<b>20</b>
Direktiv 98/6/EF om angivelse af priser	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	<b>15</b>
Direktiv 90/314/EØF om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	<b>16</b>
Direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	<b>9</b>
Direktiv 87/102/EF om forbrugerkredit	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	<b>5</b>
Direktiv 89/552/EF om udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	<b>2</b>



### 3. Anmodninger om gensidig bistand efter sektor (2007-2010)

	2007			2008			2009			2010			I alt
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Beklædning og fodtøj	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Kommunikation	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Uddannelse	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Næringsmidler og ikke-alkoholiske drikkevarer	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Boligudstyr, husholdningsudstyr og rutinemæssig vedligeholdelse af bolig	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Sundhed	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Boligbenyttelse, vand, elektricitet og brændsel	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Diverse varer og tjenester	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Uden for kategori	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Fritid og kultur	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restauranter og hoteller	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Transport	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
<b>I ALT</b>	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

**4. Antal dage til færdigbehandling af en anmodning om gensidig bistand i CPCS (gennemsnit)**

	2008	2009	2010
Anmodninger om oplysninger (art. 6)	148	208	125
Anmodninger om håndhævelse (art. 8)	177	283	128

**5. Anmodninger om gensidig bistand efter salgsmetode (2007-2010)**

	2007			2008			2009			2010			I alt
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Uden for fast forretningssted	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Katalog	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Dørsalg	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
E-mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Ansigt til ansigt-kontakt	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Fax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internettet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Post	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Aviser	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24

Ikke kendt	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	<b>19</b>
Telefon	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	<b>81</b>
Butik	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	<b>13</b>
Tekstbesked (sms)	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	<b>35</b>

**6. Anmodninger om gensidig bistand indgivet/modtaget (artikel 6 - 8) af medlemsstaterne i 2007 - 2010**

	2007		2008		2009		2010	
	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget
Østrig	2	67	3	72	7	44	7	29
Belgien	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgarien	12	57	2	63	1	34	4	21
Cypern	0	60	0	64	0	34	1	26
Tjekkiet	2	59	0	66	4	36	4	27
Tyskland	5	72	12	101	16	64	13	59
Danmark	12	64	14	66	10	37	10	23
Estland	8	57	12	71	6	40	1	21
Spanien	0	72	8	98	23	65	28	50
Finland	5	58	31	75	2	33	2	23
Frankrig	40	65	16	88	56	81	60	38
Grækenland	0	58	0	68	0	31	1	23
Ungarn	70	63	30	61	23	32	22	28
Irland	0	72	0	84	2	48	0	36
Italien	2	59	2	62	4	42	2	33
Litauen	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxembourg	0	62	0	70	1	39	2	27
Letland	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Nederlandene	3	102	13	120	28	82	9	61
Polen	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Rumænien	0	53	0	53	1	35	0	25
Sverige	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovenien	0	59	0	67	0	31	1	21
Slovakiet	2	65	3	72	11	36	6	28
Det Forenede Kongerige	14	90	65	84	45	84	27	54

I ALT	317		384		355		258	
-------	-----	--	-----	--	-----	--	-----	--

**7. Anmodninger om gensidig bistand indgivet/modtaget af medlemsstaterne i 2007**

	Anmodninger om oplysninger (art. 6)		Varslinger (art. 7)		Anmodninger om håndhævelse (art. 8)		I ALT	
	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget
Østrig	1	4	0	56	1	7	2	67
Belgien	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgarien	4	2	0	55	8	0	12	57
Cypern	0	3	0	56	0	1	0	60
Tjekkiet	1	4	0	55	1	0	2	59
Tyskland	1	10	2	55	2	7	5	72
Danmark	12	7	0	55	0	2	12	64
Estland	1	2	1	53	6	2	8	57
Spanien	0	10	0	52	0	10	0	72
Finland	5	3	0	54	0	1	5	58
Frankrig	19	6	7	56	14	3	40	65
Grækenland	0	2	0	55	0	1	0	58
Ungarn	68	4	2	55	0	4	70	63
Irland	0	7	0	56	0	9	0	72
Italien	0	3	2	54	0	2	2	59
Litauen	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxembourg	0	4	0	56	0	2	0	62
Letland	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nederlandene	3	27	0	60	0	15	3	102
Polen	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Rumænien	0	3	0	49	0	1	0	53
Sverige	3	6	0	54	4	5	7	65
Slovenien	0	2	0	54	0	1	0	59

Slovakiet	0	8	0	55	2	2	2	65
Det Forenede Kongerige	0	18	5	63	9	9	14	90
I ALT	<b>160</b>	<b>158</b>	<b>71</b>		<b>86</b>	<b>92</b>	<b>317</b>	

### **8. Anmodninger om gensidig bistand indgivet af medlemsstaterne i 2008**

	Anmodninger om oplysninger (art. 6)		Varslinger (art. 7)		Anmodninger om håndhævelse (art. 8)		I ALT	
	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget
Østrig	1	3	1	66	1	3	3	72
Belgien	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgarien	0	0	0	63	2	0	2	63
Cypern	0	0	0	64	0	0	0	64
Tjekkiet	0	2	0	63	0	1	0	66
Tyskland	3	13	2	68	7	20	12	101
Danmark	0	1	1	64	13	1	14	66
Estland	10	0	0	64	2	7	12	71
Spanien	0	29	0	59	8	10	8	98
Finland	0	1	20	74	11	0	31	75
Frankrig	7	5	0	65	9	18	16	88
Grækenland	0	5	0	63	0	0	0	68
Ungarn	6	3	4	55	20	3	30	61
Irland	0	2	0	63	0	19	0	84
Italien	1	3	1	51	0	8	2	62
Litauen	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxembourg	0	1	0	68	0	1	0	70
Letland	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nederlandene	2	24	4	59	7	37	13	120
Polen	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Rumænien	0	0	0	53	0	0	0	53

Sverige	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovenien	0	1	0	64	0	2	0	67
Slovakiet	0	4	0	63	3	5	3	72
Det Forenede Kongerige	43	8	12	65	10	11	65	84
I ALT	<b>118</b>	<b>121</b>	<b>100</b>		<b>166</b>	<b>167</b>	<b>384</b>	

### **9. Anmodninger om gensidig bistand indgivet af medlemsstaterne i 2009**

	Anmodninger om oplysninger (art. 6)		Varslinger (art. 7)		Anmodninger om håndhævelse (art. 8)		I ALT	
	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget
Østrig	0	7	1	32	6	5	7	44
Belgien	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgarien	1	3	0	31	0	0	1	34
Cypern	0	3	0	31	0	0	0	34
Tjekkiet	0	2	0	31	4	3	4	36
Tyskland	3	14	0	36	13	14	16	64
Danmark	6	1	0	32	4	4	10	37
Estland	0	3	0	33	6	4	6	40
Spanien	7	15	4	37	12	13	23	65
Finland	0	0	1	31	1	2	2	33
Frankrig	40	20	1	38	15	23	56	81
Grækenland	0	0	0	31	0	0	0	31
Ungarn	10	1	1	31	12	0	23	32
Irland	1	2	0	32	1	14	2	48
Italien	1	3	1	35	2	4	4	42
Litauen	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxembourg	0	4	0	31	1	4	1	39
Letland	0	3	1	31	5	2	6	36
Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Nederlandene	26	21	1	32	1	29	28	82
Polen	0	1	0	33	3	1	3	35

Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Rumænien	0	0	0	31	1	4	1	35
Sverige	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovenien	0	0	0	31	0	0	0	31
Slovakiet	2	0	0	31	9	5	11	36
Det Forenede Kongerige	22	21	8	39	15	24	45	84
I ALT	<b>150</b>	<b>149</b>	<b>44</b>		<b>161</b>	<b>169</b>	<b>355</b>	

#### **10. Anmodninger om gensidig bistand indgivet af medlemsstaterne i 2010**

	Anmodninger om oplysninger (art. 6)		Varslinger (art. 7)		Anmodninger om håndhævelse (art. 8)		I ALT	
	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget	indgivet	modtaget
Østrig	3	5	0	22	4	2	7	29
Belgien	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgarien	0	0	4	21	0	0	4	21
Cypern	0	2	1	22	0	2	1	26
Tjekkiet	2	0	1	22	1	5	4	27
Tyskland	2	12	0	26	11	21	13	59
Danmark	0	0	0	23	10	0	10	23
Estland	0	0	0	21	1	0	1	21
Spanien	1	10	5	31	22	9	28	50
Finland	1	0	1	21	0	2	2	23
Frankrig	45	1	1	23	14	14	60	38
Grækenland	0	1	0	22	1	0	1	23
Ungarn	9	2	3	21	10	5	22	28
Irland	0	3	0	23	0	10	0	36
Italien	1	1	0	26	1	6	2	33
Litauen	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxembourg	2	3	0	23	0	1	2	27
Letland	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23



Nederlandene	1	16	2	24	6	21	9	61
Polen	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Rumænien	0	1	0	23	0	1	0	25
Sverige	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovenien	1	0	0	21	0	0	1	21
Slovakiet	1	4	0	23	5	1	6	28
Det Forenede Kongerige	6	18	11	25	10	11	27	54
I ALT	<b>89</b>	<b>87</b>	<b>37</b>		<b>132</b>	<b>128</b>	<b>258</b>	

**11. Opkobling til CPCS og tjek af anvendelse – Antal kompetente myndigheder (december 2010)**

<i>CPCS-brugere</i>	<i>Myndigheder</i>
<i>I alt 750 aktive brugere i 30 lande.</i>	<i>I alt 346 myndigheder og 30 centrale forbindelseskontorer med CPCS-adgang.  30 % heraf indgav aldrig en anmodning om gensidig bistand, selv om de havde et password.</i>