

Tirsdag den 22. maj 2012

19. påpeger, at en sammenhængende tilgang kræver, at Parlamentet, inden det vedtager et lovgivningsforslag om materiel strafferet, har en juridisk analyse af forslaget til sin rådighed, som viser, om alle de krav, der er nævnt i denne beslutning, er blevet fuldt opfyldt, eller hvilke forbedringer der fortsat er nødvendige;
20. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet, Kommissionen, medlemsstaternes nationale parlamenter og Europarådet.

---

## Styrkelse af sårbare forbrugeres rettigheder

P7\_TA(2012)0209

### Europa-Parlamentets beslutning af 22. maj 2012 om en strategi til styrkelse af sårbare forbrugeres rettigheder (2011/2272(INI))

(2013/C 264 E/03)

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked <sup>(1)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF <sup>(2)</sup>,
- der henviser til forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om et forbrugerprogram 2014-2020 (COM(2011)0707) og ledsagedokumenterne (SEC(2011)1320 og SEC(2011)1321),
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/114/EF af 12. december 2006 om vildledende og sammenlignende reklame <sup>(3)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2010/13/EU af 10. marts 2010 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne om udbud af audiovisuelle medietjenester (direktivet om audiovisuelle medietjenester) <sup>(4)</sup>,
- der henviser til 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) <sup>(5)</sup>,
- der henviser til Rådets direktiv 2004/113/EF af 13. december 2004 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af mænd og kvinder i forbindelse med adgang til og levering af varer og tjenesteydelser <sup>(6)</sup>,
- der henviser til sin beslutning af 25. oktober 2011 om mobilitet og integrering af personer med handicap og den europæiske handicapstrategi for 2010-2020 <sup>(7)</sup>,

---

<sup>(1)</sup> EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

<sup>(2)</sup> EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64.

<sup>(3)</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 21.

<sup>(4)</sup> EUT L 95 af 15.4.2010, s. 1.

<sup>(5)</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>(6)</sup> EUT L 373 af 21.12.2004, s. 37.

<sup>(7)</sup> Vedtagne tekster, P7\_TA(2011)0453.

**Tirsdag den 22. maj 2012**

- der henviser til Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, som indarbejdet i traktaterne ved artikel 6 i EU-traktaten, særlig artikel 7 (respekt for privatliv og familieliv), artikel 21 (ikke-forskelsbehandling), artikel 24 (børns rettigheder), artikel 25 (ældres rettigheder), artikel 26 (integration af mennesker med handicap) og artikel 38 (forbrugerbeskyttelse),
- der henviser til artikel 12 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, hvori det fastsættes, at forbrugerbeskyttelseshensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og aktiviteter,
- der henviser til artikel 9 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, hvori det fastsættes, at Unionen ved fastlæggelsen og gennemførelsen af sine politikker og aktiviteter tager hensyn til de krav, der er knyttet til fremme af et højt beskæftigelsesniveau, sikring af passende social beskyttelse, bekæmpelse af social udstødelse samt et højt niveau af uddannelse, erhvervsuddannelse og beskyttelse af menneskers sundhed,
- der henviser til sin beslutning af 15. november 2011 om en ny forbrugerpolitisk strategi <sup>(1)</sup>,
- der henviser til Kommissionens meddelelse til Det Europæiske Råd »Europa 2020. En strategi for intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst« (COM(2010)2020),
- der henviser til sin beslutning af 21. september 2010 om endelig gennemførelse af det indre marked for e-handel <sup>(2)</sup>,
- der henviser til sin beslutning af 15. december 2010 om reklamers påvirkning af forbrugernes adfærd <sup>(3)</sup>,
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 7. juli 2009 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 (COM(2009)0346) og til ledsagedokumentet med udkast til Kommissionens henstilling (SEC(2009)0949),
- der henviser til arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene af 7. april 2011 om forbrugernes indflydelse i EU (SEC(2011)0469),
- der henviser til Kommissionens meddelelse fra oktober 2011 »Making markets work for consumers«, syvte udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne (SEC(2011)1271),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 11. marts 2011 »Consumers at home in the single market«, femte udgave af resultattavlen om forbrugerforhold (SEC(2011)0299),
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger <sup>(4)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor <sup>(5)</sup>,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informations-samfundstjenester, navnlig elektronisk handel i det indre marked <sup>(6)</sup>,
- der henviser til sin beslutning af 9. marts 2010 om forbrugerbeskyttelse <sup>(7)</sup>,

<sup>(1)</sup> Vedtagne tekster, P7\_TA(2011)0491.

<sup>(2)</sup> EUT C 50 E af 21.2.2012, s. 1.

<sup>(3)</sup> Vedtagne tekster, P7\_TA(2010)0484.

<sup>(4)</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

<sup>(5)</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37.

<sup>(6)</sup> EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

<sup>(7)</sup> EUT C 349 E af 22.12.2010, s. 1.

Tirsdag den 22. maj 2012

- der henviser til sin beslutning af 9. marts 2010 om resultattavlen for det indre marked <sup>(1)</sup>,
  - der henviser til sin beslutning af 13. januar 2009 om omsætning, gennemførelse og håndhævelse af direktiv 2005/29/EF om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og direktiv 2006/114/EF om vildledende og sammenlignende reklame <sup>(2)</sup>,
  - der henviser til sin beslutning af 3. september 2008 om hvordan markedsføring og reklame påvirker ligestillingen mellem mænd og kvinder <sup>(3)</sup>,
  - der henviser til Special Eurobarometer nr. 342 om forbrugerindflydelse,
  - der henviser til analyserapporten om holdningerne til salg over grænserne og forbrugerbeskyttelse udgivet af Kommissionen i marts 2010 (Flash Eurobarometer nr. 282),
  - der henviser til den europæiske fremgangsmåde i forbindelse med mediekendskab i et digitalt miljø,
  - der henviser til Kommissionens retningslinjer for gennemførelsen af direktivet om urimelig handelspraksis (SEC(2009)1666),
  - der henviser til forretningsordenens artikel 48,
  - der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (A7-0155/2012),
- A. der henviser til, at forbrugerrettigheder og -beskyttelse udgør grundlæggende værdier for udviklingen af relevante EU-politikker, især for styrkelsen af det indre marked, og for gennemførelsen af Europa 2020-målene;
- B. der henviser til, at ambitionen for EU's forbrugerpolitik bør være et højt indflydelses- og beskyttelsesniveau for alle forbrugere;
- C. der henviser til, at det indre marked ligeledes bør sikre et højt beskyttelsesniveau for alle forbrugere med et særligt fokus på sårbare forbrugere med henblik på at tage højde for deres specifikke behov og styrke deres kapacitet;
- D. der henviser til, at det meget anvendte begreb sårbare forbrugere er baseret på en forståelse af sårbarhed som værende endogen og er rettet mod en heterogen gruppe, som består af personer, der permanent betragtes som sårbare på grund af deres mentale, fysiske eller psykiske handicap, alder, godtroenhed eller køn, og at begrebet sårbare forbrugere også bør omfatte sårbare forbrugere i betydningen forbrugere, som er havnet i en tilstand af midlertidig magtesløshed som følge af en kløft mellem deres individuelle tilstand og egenskaber på den ene side og deres eksterne miljø på den anden side under hensyntagen til kriterier som f.eks. uddannelse, sociale og økonomiske situation (f.eks. forgældethed), adgang til Internettet osv.; der henviser til, at alle forbrugere på et tidspunkt i deres liv kan blive sårbare som følge af eksterne faktorer og interaktioner med markedet, eller fordi de har vanskeligt ved at få adgang til og forstå relevante forbrugeroplysninger og derfor kræver særlig beskyttelse;

### **Sårbarhed og sårbare forbrugere**

1. understreger, at der findes forskellige grader af sårbarhed, både når forbrugerne er omfattet af en retlig beskyttelsesordning, og når de befinder sig i en situation med en bestemt sektorrelateret eller midlertidig sårbarhed, hvilket vanskeliggør en ensartet behandling og vedtagelse af et enkelt overordnet retsinstrument og har medført, at de eksisterende love og politikker behandler problemet med sårbarhed fra sag til sag; understreger derfor, at den europæiske lovgivning er nødt til at behandle problemet med sårbare forbrugere som en horisontal opgave og tage hensyn til forbrugernes forskellige behov, evner og vilkår;

<sup>(1)</sup> EUT C 349 E af 22.12.2010, s. 25.

<sup>(2)</sup> EUT C 46 E af 24.2.2010, s. 26.

<sup>(3)</sup> EUT C 295 E af 4.12.2009, s. 43.

Tirsdag den 22. maj 2012

2. bemærker, at det er medlemsstaternes pligt at træffe passende foranstaltninger med henblik på at sikre tilfredsstillende garantier for beskyttelsen af de sårbare forbrugere;
3. understreger, at strategien for sårbare forbrugeres rettigheder bør fokusere på at styrke disse rettigheder og sikre, at de beskyttes og håndhæves effektivt, og på at give forbrugerne alle de redskaber, der er nødvendige for, at de kan træffe de nødvendige beslutninger og udvise selvtilid, uafhængigt af det anvendte instrument; mener i betragtning af, at EU bør fokusere på effektiv beskyttelse af alle forbrugeres rettigheder, at begrebet »gennemsnitsforbruger« mangler den fleksibilitet, der er nødvendig for at kunne tilpasse sig specifikke sager, og i nogle tilfælde ikke afspejler det virkelige liv;
4. understreger, at en strategi for håndteringen af sårbarhed hos forbrugerne skal være proportionel, så den ikke begrænser individets rettigheder og forbrugernes valgmuligheder;
5. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til konstant og nøje at overvåge sociale adfærds- og forbrugsmønstre og situationer, hvor visse grupper eller individer bliver specielt sårbare, f.eks. ved at analysere forbrugerkrav, og til at bringe sårbarheden til ophør ved hjælp af specifikke foranstaltninger, hvor det måtte være nødvendigt, og sikre beskyttelse af alle forbrugere, uanset deres evne og hele livet igennem;
6. understreger, at der stadig forekommer forskelle mellem produkter af samme mærke i de forskellige medlemsstater, hvilket betyder, at forbrugerne er mindre godt beskyttet i nogle medlemsstater end i andre; understreger, at den nuværende lovgivningsmæssige ramme ikke gør det muligt at udrydde kvalitetsforskelle mellem produkter af samme mærke i de forskellige medlemsstater, og opfordrer Kommissionen til at supplere forbrugerbeskyttelseslovgivningen med henblik herpå;

#### ***Vurdering af den nuværende lovramme***

7. understreger, at Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked introducerede problemet forbrugersårbarhed med fokus på »utilbørlig påvirkning«, der kunne udøves på forbrugere, der endnu ikke fuldt ud har etableret en fri vilje; konstaterer, at direktiv 2005/29/EF hovedsagelig fokuserer på sårbarhed set på baggrund af forbrugernes økonomiske interesser;
8. påpeger, at direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, som udgør det nyeste instrument til beskyttelse af disse rettigheder, styrker kravene om oplysninger forud for indgåelse af en aftale og i forbindelse med aftaler, hvilket sker i form af en bedre fortrydelsesret, der kan gøres gældende, såfremt en tjenesteudbyder eller sælger ikke har opfyldt sin juridiske forpligtelse til at fremlægge de relevante oplysninger, og kræver, at dette understreges på klar og forståelig vis; er af den opfattelse, at der også bør træffes passende og effektive foranstaltninger inden for sektorer, der ikke er dækket af direktiv 2011/83/EU, men hvor der kan forekomme en særlig sårbarhed, som f.eks. finans- eller transportsektoren;

#### ***Indflydelse: Forbrugernes ansvar for deres egen beskyttelse***

9. mener, at styrkelsen af sårbare forbrugeres rettigheder ikke alene indebærer en udvikling i lovgivningen og en effektiv håndhævelse af deres rettigheder, men også styrker deres evne til at træffe optimale beslutninger på egen hånd; støtter derfor kraftigt Kommissionens bestræbelser på at fremme forbrugerindflydelsen gennem tilvejebringelse af let tilgængelige og forståelige oplysninger og forbrugeruddannelse, da enhver indsats i den retning er med til at skabe et mere effektivt og retfærdigt indre marked; er ikke desto mindre bekymret for, at denne tilgang kan være utilstrækkelig til at beskytte sårbare forbrugere, eftersom deres sårbarhed kan hidrøre fra deres problemer med at få adgang til eller vurdere de oplysninger, de får; anmoder Kommissionen om at udvikle en forbrugerpolitik for alle europæiske forbrugere og sikre sig, at sårbare forbrugere har adgang til de samme varer og tjenester og ikke vildledes;
10. konstaterer, at mange forbrugere er sårbare, fordi de enten mangler selvtilid eller ikke forstår de informationer, de modtager, eller fordi de ikke har kendskab til deres muligheder og til de gældende klage- og kompensationsystemer, og at disse barrierer bliver større i forbindelse med forbrug på tværs af grænserne og dørsalg, herunder e-handel på tværs af grænserne;

Tirsdag den 22. maj 2012

11. opfordrer EU og medlemsstaterne til at være mere opmærksomme på og investere mere i information af forbrugerne og gennemførelse af oplysningskampagner, der tager sigte på at sikre sammenhæng mellem budskabet og den forbrugergruppe, det er rettet til;
12. opfordrer derfor Kommissionen og medlemsstaterne til at fremme og udvikle eksisterende initiativer yderligere (som f.eks. Dolceta, ECC-Net osv.) og samtidig sikre, at der er overensstemmelse mellem dem for at forbedre forbrugeroplysning og -uddannelse;
13. understreger, at forbrugeren ofte udgør den svageste part i kontraktforhold; opfordrer virksomheder til at fremme og udvikle selvregulering for at styrke beskyttelsen af sårbare forbrugeres rettigheder, sikre, at de får adgang til bedre og klarere information og udvikle metoder til at øge alle forbrugeres evne til at forstå og vurdere en aftale; opfordrer kompetente nationale myndigheder til at skabe incitament i denne henseende og sikre den nødvendige retlige beskyttelse af forbrugerne;

### **Oplysning og regulering**

14. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til i højere grad at sikre, at der lægges vægt på kvalitetskrav og beskyttelsesforanstaltninger i forbindelse med udviklingen af sikkerhedsnormer og anvendelsesbetingelser for visse produkter, og at der tages effektivt hensyn til nødvendigheden af at sikre tilstrækkelig beskyttelse af sårbare forbrugere; bemærker, at den forudsete anvendelse muligvis ikke tager højde for de specifikke risici, som sårbare forbrugere kan stå over for, navnlig hvad angår adgang for personer med nedsat syn til dagligvarer; foreslår derfor, at der ved reguleringen af sikkerhedsnormer og anvendelsesbetingelser for visse produkter så vidt muligt ikke kun tages hensyn til den forudsete, men også den forventede anvendelse; opfordrer til, at der i forbindelse med den fremtidige revision af direktivet om produktsikkerhed i almindelighed fokuseres på disse bekymringer;
15. anmoder medlemsstaterne og Kommissionen om at gøre en indsats for at gøre skiltning for handicappede tilgængelig, bl.a. gennem standardisering, stille regler for god praksis til rådighed for virksomhederne og opfordre dem til at anvende dem og fremme virksomhedernes udbud af information og tjenesteydelser i en form, der er tilgængelig for alle borgere, også når der anvendes EU-midler;
16. anmoder medlemsstaterne om at undertegne og ratificere konventionen af 13. januar 2000 om international beskyttelse af voksne, som gælder for beskyttelse i forbindelse med internationale forhold for voksne, der som følge af deres personlige evners begrænsning eller utilstrækkelighed ikke er i stand til at beskytte deres interesser,
17. opfordrer Kommissionen og Rådet til at overveje at styrke sårbare forbrugeres rettigheder som en hovedprioritet i forbindelse med den igangværende revision af forslaget til en forordning om et forbrugerprogram 2014-2020 og den kommende offentliggørelse af EU's forbrugerdagsorden;
18. opfordrer Kommissionen til at inddrage dimensionen forbrugersårbarhed i arbejdet med forbrugerresultattavlen, f.eks. ved at opdele data efter alder, uddannelsesniveaue eller socioøkonomiske faktorer for at få et bedre overblik over sårbare forbrugeres behov;
19. anmoder Kommissionen og medlemsstaterne om i henhold til principperne for virksomhedernes sociale ansvar at skabe incitament for virksomhederne til at etablere en frivillig ordning med anbringelse af etiketter i Braille på emballagen på industrielle produkter (som f.eks. i det mindste bør angive produkttype og udløbsdato) for at lette tilværelsen for forbrugere med nedsat syn;
20. opfordrer i denne forbindelse medlemsstaterne og Kommissionen til at fremme forskning i og udvikling af varer og tjenesteydelser samt udstyr og anlæg med universel udformning, som med andre ord kan anvendes af alle i videst muligt omfang uden tilpasning eller særlig udformning;

Tirsdag den 22. maj 2012

### **Særligt problematiske sektorer**

21. bemærker, at de internationale fora har erkendt behovet for at beskytte forbrugerne gennem oplysning og regulering af de finansielle markeder, hvis kompleksitet gør, at alle forbrugere potentielt kan være sårbare; gør opmærksom på, at denne kompleksitet kan føre forbrugerne ud i overdreven gæld; gør opmærksom på, at en nylig undersøgelse foretaget af Kommissionen viser, at der på 70 % af alle finansinstitutioners og virksomheders websites var grundlæggende fejl i reklamerne og de grundlæggende nødvendige informationer om de tilbudte produkter, og at omkostningerne var angivet på en måde, der var misvisende; understreger, at sektoren for finansielle tjenesteydelser bør gøre mere for at levere klare og enkle forklaringer af karakteren af de produkter og tjenesteydelser, de leverer, og opfordrer alle aktører til at udvikle effektive programmer med henblik på at fremme finansiell forståelse;

22. opfordrer til, at oplysningerne målrettes bedre og distribueres ad alle kanaler, ikke kun ad de officielle kanaler, men også via forbrugerorganisationerne, de regionale, kommunale og lokale kontorer, som er meget tættere på, mere synlige og lettere tilgængelige for de mindre mobile forbrugere;

23. understreger behovet for at gennemføre målrettede handlinger, der hovedsageligt henvender sig til de sårbare forbrugere både på EU-plan og i medlemsstaterne, i forlængelse resultaterne fra den seneste eurobarometerundersøgelse, der viser, at under 50 % af forbrugerne føler sig oplyste og beskyttede; påpeger, at især de sårbare grupper har vanskeligt ved at forstå deres valgmuligheder, ikke kender deres rettigheder, har flere problemer og er tilbageholdende med at handle, når der opstår problemer;

24. understreger, at børn og unge, som i stigende grad lider under konsekvenserne af en stillesiddende livsstil og fedme, er mere sårbare over for reklamer for fødevarer med højt fedt-, salt- og sukkerindhold; bifalder de initiativer til selvregulering og adfærdskodekser, som virksomhederne har iværksat med henblik på at begrænse børns og unges eksponering for fødevarereklamer (som f.eks. dem, der er iværksat inden for rammerne af Kommissionens platform for kost, fysisk aktivitet og sundhed), og opfordrer alle aktører til effektivt at undervise og oplyse børn og unge og dem, der tager sig af dem, om betydningen af en afbalanceret kost og en aktiv og sund livsstil; opfordrer i den forbindelse til, at Kommissionen foretager en tilbundsående undersøgelse af, om der er behov for strengere regler for reklamer rettet til børn og unge; opfordrer indtrængende Kommissionen til at inddrage beskyttelsen af børn i forbrugerdaysordenens hovedprioriteter, med særligt fokus på aggressive eller vildledende tv- og onlinereklamer;

25. anmoder Kommissionen og medlemsstaterne om at øge forbrugernes bevidsthed vedrørende produktsikkerhed, navnlig med hensyn til de mest sårbare grupper af forbrugere som f.eks. børn og gravide kvinder;

26. udtrykker sin bekymring over den effekt, den rutinemæssige brug af adfærdsbaseret onlineannoncering og udviklingen af påtrængende onlineannoncering har på sårbare forbrugere, især gennem brugen af sociale netværk; anmoder endnu en gang Kommissionen om inden udgangen af 2012 at foretage en detaljeret analyse af effekten af vildledende og aggressiv reklame på sårbare forbrugere, navnlig børn og unge;

27. fremhæver, at reklamer for finansielle investeringsprodukter ofte ikke giver en tilfredsstillende forklaring af de underliggende risici og overdriber de mulige fordele, som ofte udebliver, og at dette udsætter forbrugere af finansielle produkter for tab af kapital; opfordrer Kommission til at indføre strengere reklamestandarder for avancerede finansielle produkter, der er rettet til detailinvestorer, som muligvis ikke har så god indsigt i finansielle risici, herunder et krav om udtrykkeligt at nævne alle de tab, som investoren kan pådrage sig;

28. mener, at børn og unge er specielt sårbare over for aggressiv markedsføring og reklame; anmoder Kommissionen om at foretage en detaljeret analyse af effekten af vildledende og aggressiv reklame på sårbare forbrugere, navnlig børn og unge;

29. understreger, at børn og unge er særligt sårbare med hensyn til brugen af kommunikationsteknologier, som f.eks. smartphones og spil på Internettet; mener, at der i sådanne sammenhænge skal indføres beskyttelsesforanstaltninger med henblik på at undgå for høje regninger;

Tirsdag den 22. maj 2012

30. understreger, at forbrugerne på trods af den gældende lovgivning stadig hyppigt møder problemer i forbindelse med rejser og ofte kommer i sårbare situationer, navnlig i forbindelse med aflysning eller forsinkelse, og at disse problemer forværres yderligere, når der er tale om personer med handicap; opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at træffe de nødvendige foranstaltninger med henblik på at sikre bedre information og lettere adgang til klagemuligheder i forbindelse med bl.a. passagerrettigheder og prisgennemsigtighed; opfordrer Kommissionen til ved den planlagte revision af EU's lovgivning om passagerrettigheder at tage højde for den situation, sårbare forbrugere står i, navnlig personer med begrænset mobilitet og handicap, og tilpasse kompensationsniveauer, -kriterier og -mekanismer, uden at de nuværende niveauer sænkes;

31. bemærker, at digitaliseringen af tjenester kan medføre, at forbrugere, der af forskellige grunde ikke har adgang til eller ikke kan benytte Internettet, kan komme i en sårbar situation, fordi de ikke fuldt ud kan udnytte alle fordelene ved e-handel og derfor er udelukket fra en stor del af det indre marked, betaler mere for de samme produkter eller er afhængige af andres hjælp; opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at styrke forbrugernes tillid og samtidig udrydde barrierer for grænseoverskridende e-handel gennem udvikling af en effektiv politik, som lægger særlig vægt på sårbare forbrugeres behov i forbindelse med alle foranstaltninger, der tager sigte på at lukke den digitale kløft; opfordrer medlemsstaterne og Kommissionen til at fremskynde tilvejebringelsen af den europæiske digitale dagsorden til fordel for alle EU-borgere og forbrugere; understreger, at der bør tilskyndes til en indsats fra samfundet generelt og fra virksomheder i særdeleshed for at informere sårbare forbrugere, herunder ældre forbrugere, og sætte dem i stand til at drage fuld nytte af fordelene ved digitaliseringen;

32. understreger, at liberaliseringen af de væsentligste markeder har øget konkurrencen, hvilket kan gavne forbrugerne, hvis de er velinformerede og i stand til at sammenligne priser og skifte udbydere; bemærker, at den manglende gennemsigtighed på de væsentligste markeder, herunder energi- og telekommunikationssektoren, i nogle tilfælde kan have skabt øgede vanskeligheder for forbrugerne generelt og sårbare forbrugere i særdeleshed, navnlig når de skulle finde frem til den tarif der passede bedst til deres behov, skifte udbydere eller gennemskue regninger; opfordrer Kommissionen, medlemsstaterne og erhvervslivet til at træffe de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at forbrugerne i almindelighed og sårbare forbrugere i særdeleshed har adgang til klare, forståelige og sammenlignelige oplysninger om priser, betingelser og klagemuligheder og let kan skifte udbydere;

33. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre, at forslaget til direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet og forslaget til forordning om onlinetvistbilæggelse af tvister på forbrugerområdet, som for øjeblikket er til revision, gør det muligt for sårbare forbrugere at få effektiv adgang til alternativ tvistbilæggelse enten gratis eller så billigt som muligt; opfordrer Kommissionen til at overveje passende mekanismer til sikring af, at der tages tilstrækkeligt hensyn til sårbare forbrugeres behov og rettigheder i forbindelse med den eventuelle indførelse af en kollektiv klageordning på EU-plan;

34. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at samarbejde om vedtagelsen af en bred og sammenhængende politisk og lovgivningsmæssig strategi for håndtering af sårbarhed under hensyntagen til alle de involverede situationers diversitet og kompleksitet;

\*

\* \*

35. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen samt til medlemsstaternes regeringer og parlamenter.