

**Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse — Meddelelse fra Kommissionen — En køreplan for gennemførelse af det indre marked for pakkelevering — Opbygge tillid til leveringstjenester og tilskynde til onlinesalg**

COM(2013) 886 final

(2014/C 451/08)

Ordfører: **Daniela Rondinelli**

Kommissionen besluttede den 16. december 2013 under henvisning til artikel 304 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om:

»Meddelelse fra Kommissionen — En køreplan for gennemførelse af det indre marked for pakkelevering — Opbygge tillid til leveringstjenester og tilskynde til onlinesalg«

COM(2013) 886 final.

Det forberedende arbejde henvistes til Den Faglige Sektion for Det Indre Marked, Produktion og Forbrug, som vedtog sin udtalelse den 23. juni 2014.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 500. plenarforsamling den 9.—10. juli 2014, mødet den 10. juli, følgende udtalelse med 107 stemmer for, 2 imod og 6 hverken for eller imod:

## 1. Konklusioner og anbefalinger

1.1 Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg (EØSU) bifalder køreplanen for gennemførelse af det indre marked for levering af produkter solgt online, som har et stort potentiale for at bidrage til udvikling og beskæftigelse. Effektive og pålidelige leveringstjenester spiller en afgørende rolle både for at fremme elektronisk handel og styrke tilliden mellem sælger og køber.

1.2 Ifølge udvalget er forudsætningerne for at kunne gennemføre det indre marked for pakkelevering og slå bro over den betydelige kløft mellem forventninger, beskyttelse og egentlig tilgængelighed fælles ansvar, sporbarhed og søgbarhed og interoperabilitet, adgang til størst muligt udvalg i hele EU, herunder ømråderne, sikkerhed hvad angår de involverede parter rettigheder og forpligtelser — især for SMV'er og forbrugere — navnlig med hensyn til klager og returnering, enkel og sammenlignelig dataindsamling og en stærk social og uddannelsesmæssig dimension.

1.3 EØSU gentager <sup>(1)</sup>, at denne målsætning foruden at bygge på frivillige aftaler og kodekser, omend ønskværdige, også skal tage udgangspunkt i en europæisk lovramme med minimumsstandarder, som på en effektiv og fleksibel måde kan afhjælpe de mangler på markedet, der afholder forbrugerne og SMV'er fra at handle online, og løse problemerne i forbindelse med:

- medansvar for operatører i hele kæden for onlinesalg
- sporbarhed af forsendelser
- eksplicit overholdelse af EU-reglerne vedrørende beskyttelse af personoplysninger
- et gennemsigtigt valg mellem forskellige leveringsmuligheder
- fælles definitioner på koncepter og fuld interoperabilitet
- adgang til universelle tjenesteydelser til overkommelige priser
- indsamling af sammenlignelige og detaljerede statistiske data, der forenkles for mindre operatører
- forpligtelse til at anvende samme momsbehandling

<sup>(1)</sup> Se EUT C 161 af 6.6.2013, s. 60

- gensidig grænseoverskridende anerkendelse af netværk af nationale problemløsningscentre og onlinetvistbilæggelsesordninger/alternative tvistbilæggelsesordninger <sup>(2)</sup>
- forpligtelse til at sikre rimelige arbejdsvilkår
- gennemsigtige vilkår og priser for tjenesteydelser
- vedvarende uddannelse af personale
- sanktioner for manglende overholdelse af forpligtelser, som opdages af varslingsystemet RAPEX — IMI <sup>(3)</sup>
- oprettelse af et europæisk tillidsmærke på baggrund af tekniske og normative standarder for kvalitetsindikatorer, der skal udarbejdes af CEN <sup>(4)</sup>
- foranstaltninger, som tilgodeser SMV'er ved at forenkle adgangen til markedet og til webbaserede platforme på lige konkurrencevilkår.

1.4 Ifølge EØSU bør køreplanen indeholde klare tidsfrister og en fast tidsplan for gennemførelse, både hvad angår lovgivning og selvregulering, for at optimere tilliden mellem alle berørte operatører og især de europæiske borgere, samtidig med at deres respektive rettigheder fuldt ud overholdes og beskyttes.

1.5 Udvalget efterlyser to yderligere foranstaltninger i køreplanen: en om adgang til tjenesteydelser til overkommelige priser og en anden om markedets sociale dimension.

1.6 EØSU tilskynder Kommissionen, Europa-Parlamentet og Rådet til at:

- tilvejebringe en europæisk lovramme, som sikrer alle operatører i sektoren adgang til det indre marked for pakkelevering og særlig opmærksomhed på problemerne forbundet med universelle tjenesteydelser til overkommelige priser, især i perifere områder, bjerg- og ømråder samt dårligt stillede områder,
- indføre forenklede standardprocedurer for at afhjælpe manglen på detaljerede og sammenlignelige statistiske data fra onlinebestilling til varen leveres på tværs af grænserne,
- oprette en fælles og åben struktur på basis af fælles definitioner, som alle berørte parter er enige om, herunder især SMV'er, for den interoperable forvaltning af interaktive og brugervenlige webplatforme under overvågning af Kommissionen,
- opstille klare retningslinjer for de finansielle EU-instrumenter for teknologisk forskning og innovation, miljø og klima, energi og transport, nye erhverv og uddannelse, samhørighed, territorium og små virksomheder,
- afsætte passende støtte til SMV'er ved gennemførelsen af køreplanen i form af konkrete foranstaltninger og finansiering, som kan fremme deres deltagelse i e-handel på lige konkurrencevilkår,
- tilvejebringe lovgivning, der i tråd med Small Business Act tackler problemerne for SMV'er i transport- og logistiksektoren, med bidrag fra deres repræsentative organisationer,
- tildele CEN et mandat hurtigst muligt til at udarbejde standardkvalitetsindikatorer til et europæisk sikkerheds- og kvalitetsmærke for pakkeleveringer for at sikre kvalitet, pålidelighed og bæredygtighed og stille sociale og sikkerhedsmæssige garantier,
- sikre en stærk og sammenhængende social dimension, som garanterer en udvidet social sektordialog i EU, adgang til passende muligheder for uddannelse og opkvalificering af faglige kompetencer samt lige og anstændige arbejds- og lønvilkår, og udrydde usikre og ulovlige ansættelsesforhold, som især ses ved outsourcete opgaver, der er knyttet til den sidste kilometer ud til kunderne.

<sup>(2)</sup> Forordning om onlinetvistbilæggelse og direktiv om alternativ tvistbilæggelse.

<sup>(3)</sup> IMI: Informationssystemet for det indre marked.

<sup>(4)</sup> Den Europæiske Standardiseringsorganisation.

1.7 Udvalget anmoder Kommissionen om — med støtte fra Eurofound — hvert andet år at udarbejde en rapport om ansættelses- og arbejdsvilkårene i sektoren, vilkårene for forbrugere og operatører i hele forsyningskæden og udviklingsudsigterne og forelægge den for EØSU, Europa-Parlamentet og arbejdsmarkedets parter.

## 2. Fra grøn bog til køreplan

2.1 Den elektroniske handel i Europa er en potentiel motor for vækst og beskæftigelse med en forventet en årlig vækstrate på 10 % mellem 2013 og 2016 <sup>(5)</sup>. 45 % af EU's borgere har købt produkter online i løbet af de sidste 12 måneder, og angiver, at størstedelen af problemerne skyldes levering eller forsinkelser <sup>(6)</sup>.

2.2 Kommissionen har identificeret <sup>(7)</sup> »fem hovedhindringer for det digitale indre marked« og udformet »en handlingsplan for fjernelsen af dem«, men »i dag handler 10 % af borgerne ikke online <sup>(8)</sup>, fordi de er bekymrede over fragtomkostningen, især fra udlandet, og kvaliteten af servicen«.

2.3 I sin udtalelse om grøn bogen <sup>(9)</sup> efterlyste EØSU et direktiv med bestemmelser om solidarisk hæftelse for operatører, sporbarhed af forsendelser, pligt til at tilbyde flere leveringsmuligheder, et europæisk netværk af nationale problemløsningscentre, pligt til at sikre rimelige arbejdsvilkår og til at sikre gennemsigtige vilkår og priser for tjenesteydelser.

2.4 I kølvandet på drøftelserne om grøn bogen offentliggjorde Kommissionen i december 2013 en meddelelse om en køreplan for gennemførelse af det indre marked for pakkelevering af produkter solgt online <sup>(10)</sup>.

2.5 Ifølge nye globale undersøgelser <sup>(11)</sup> udgør nedenstående faktorer de største hindringer for udviklingen af e-handlen mellem virksomhed og forbruger (B2C):

- ikke muligt at se leveringsmuligheder med det samme og få sikkerhed for den samlede pris for et onlinekøb
- ikke muligt at få opdateringer om leveringens status og manglende sporbarhed
- lange ordrebehandlingstider og/eller manglende angivelse/fleksibilitet, hvad angår leveringstid
- returnering og bytning af varer er kompliceret og dyrt
- forbrugerservice foregår ikke i realtid.

2.6 Kommissionen fastslår, at der stadig mangler »relevante markedsoplysninger om indenlandske og grænseoverskridende pakkestrømme fra alle postbefordrende virksomheder, der er aktive på B2C- og B2B-pakkemarkeder, herunder formidlere, virksomheder, der forbehandler eller indsamler post fra forskellige brugere, og alternative udbydere« <sup>(12)</sup>.

2.7 Forskellige undersøgelser fastslår, at »sandsynligheden for konkurrencebegrænsende adfærd er større i visse dele af postsektoren i forhold til andre, hvorfor det kan være hensigtsmæssigt at foretage løbende kontrol af f.eks. B2C-markedet overfor B2B og af grænseoverskridende tjenesteydelser overfor indenlandske posttjenester« <sup>(13)</sup>.

2.8 EØSU glæder sig over, at en betydelig del af konklusionerne i udvalgets udtalelse om grøn bogen er taget til efterretning. Både Rådet <sup>(14)</sup> og Europa-Parlamentet <sup>(15)</sup> har opfordret Kommissionen til at udpege de nuværende hindringer for grænseoverskridende leveringstjenester og vedtage passende foranstaltninger til at håndtere dem. Europa-Parlamentet har også efterlyst <sup>(16)</sup> lettilgængelige leveringstjenester til overkommelige priser, som er effektive og af høj kvalitet, og platforme til samarbejde og udveksling af oplysninger mellem leveringstjenester med hurtige og billige procedurer for klagebehandling og tvistbilæggelse.

<sup>(5)</sup> MEMO-13-1151, Kommissionen.

<sup>(6)</sup> Særligt Eurobarometer 398 om det indre marked, oktober 2013.

<sup>(7)</sup> COM(2011) 942 final af 11.1.2012.

<sup>(8)</sup> Eurostat husstandsundersøgelse 2009.

<sup>(9)</sup> Se EUT C 161 af 6.6.2013, s. 60.

<sup>(10)</sup> COM(2013) 886 final.

<sup>(11)</sup> Global undersøgelse foretaget af UPS, *Pulse of the Online Shopper*, 2013.

<sup>(12)</sup> COM(2013) 886 final.

<sup>(13)</sup> WIK Consult Final Report 8/2013.

<sup>(14)</sup> Rådet (konkurrenceevne) — konklusioner vedrørende det digitale indre marked og styringen af det indre marked af 30. maj 2012.

<sup>(15)</sup> Europa-Parlamentets beslutninger af 4.2.2014 (2013/2043(INI)), 11.12.2012 og 4.7.2013.

<sup>(16)</sup> Europa-Parlamentets beslutning af 4.2.2014.

### 3. Generelle bemærkninger

3.1 EØSU mener, at det er vigtigt at genvinde SMV'ernes og onlineforbrugernes tillid med interoperable netværk og ordninger, som sikrer en hurtig behandling med få omkostninger inden for en passende regulerings- og selvreguleringsramme, som alle operatører i kæden kan acceptere, med henblik på at opnå et frit og åbent indre marked og undgå unødigt overregulering. Det opfordrer derfor til, at der fastlægges klare tidsfrister og en fast tidsplan på 18 måneder for gennemførelsen af køreplanen.

3.2 Udvalget mener, at EU bør gennemføre det indre marked for pakkelevering og sikre hurtige og pålidelige tjenester af høj kvalitet og til overkommelige priser med det formål at beskytte forbrugere, arbejdstagere og alle operatører, herunder SMV'er i sektorerne for e-handel, transport og logistik, og råde bod på det indre markeds nuværende fejl og mangler.

3.3 Imidlertid havde EØSU forventet, at meddelelsen også ville indeholde en specifik henvisning til situationen i geografisk udfordrede regioner såsom øer, regioner i den yderste periferi og bjergområder, da det er udvalgets opfattelse, at disse regioner udgør en særlig udfordring, som er svær at overvinde, især på grund af den økonomiske gennemførlighed: et fuldstændig gennemført indre marked for pakkelevering kan kun realiseres, hvis der tages behørigt hensyn til disse regioner og træffes de rette foranstaltninger.

3.4 Som EØSU ser det, bygger de foreslåede foranstaltninger hovedsageligt på frivillig selvregulering, bestemmelserne for de nationale posttjenester og indsatsen fra Gruppen af Europæiske Forvaltningsmyndigheder for Posttjenester samt på principperne om en korrekt anvendelse af allerede eksisterende EU-lovgivning, mens der ikke er udstukket en fælles ramme for alle operatører eller fastlagt specifikke frister for den omtalte periode på 18 måneder.

3.5 EØSU påpeger, at køreplanen i tillæg til selvregulering endnu ikke omtaler behovet for **direktiv**, der som allerede efterlyst af udvalget<sup>(17)</sup>, vil kunne sikre en **fuldstændig, sammenhængende og konsolideret** gennemførelse af det indre marked for grænseoverskridende pakkelevering for alle operatører i sektoren.

3.6 Udvalget mener, at EU bør finde en europæisk løsning, dvs. fremme selvregulering og regulering, for at tackle de uløste problemer på markedet og beskytte forbrugere og SMV'er (B2B) vedrørende:

- **medansvar for alle operatører i kæden for onlinesalg** overfor forbrugerne
- forpligtelse til at sikre **fuld sporbarhed af forsendelser**
- eksplicit overholdelse af reglerne vedrørende sikkerhed og **beskyttelse af personoplysninger**, tidligere direktiv 95/46/EF
- forpligtelse til at give et gennemsigtigt valg mellem **forskellige leveringsmuligheder**
- forpligtelse til at indføre fælles definitioner på koncepter og fuld **interoperabilitet**
- forpligtelse til at sikre **universelle tjenesteydelser til overkommelige priser for alle operatørerne på det frie marked** under hensyntagen til gældende regler, herunder postdirektiverne og anden relevant EU-lovgivning
- indsamling af sammenlignelige og detaljerede **statistiske data**
- forpligtelse til at anvende samme momsbehandling

<sup>(17)</sup> Se fodnote 1.

- **gensidig grænseoverskridende anerkendelse** af netværk af nationale problemløsningscentre og onlinetvistbilæggelsesordninger/alternative tvistbilæggelsesordninger
- forpligtelse til at sikre **rimelige arbejdsvilkår**
- forpligtelse til at sikre **gennemsigtige vilkår og priser for tjenesteydelser**
- forpligtelse til at sørge for vedvarende **uddannelse af personale** for at sikre **ekspertise**, når der indføres nye teknologier i sektoren
- **sanktioner** for manglende overholdelse af forpligtelser, som bl.a. opdages af varslingsystemet RAPEX — IMI, og bøder på baggrund af kvalitetsindikatorer
- **foranstaltninger, som tilgodeser SMV'er**, ved at forenkle bureaukrati og administration, adgang til markedet og inddragelse i den fælles udformning af fælles applikationer for nye teknologier og portaler og onlineplatforme.

3.7 Selvom der i forslagene henvises til overensstemmelse med EU's finansielle ramme for 2014-2020, mener EØSU, at køreplanen bør indeholde udtrykkelige retningslinjer for **EU's finansielle instrumenter** for

- teknologisk forskning og innovation (Horisont 2020, Galileo, ISA og den digitale dagsorden) med henblik på interoperabilitet, sporbarhed og sikkerhed
- miljø og klima, energi og transport (det 7. miljøprogram, klima- og miljørammen 2030 og tiltaget »EU Transport GHG: Routes to 2050 II«), hvad angår følgerne af den sidste kilometer
- SMV'er: EIB-støtte til innovative virksomheder, COSME-programmet og alle andre europæiske midler, der kan bruges til at bringe SMV'ernes konkurrenceevne op på samme niveau som andre operatørers
- territorial samhørighed (den nye programmering af strukturfondene for perioden 2014-2030 og foranstaltningerne til fordel for ø-, land- og perifere områder)
- beskæftigelse og uddannelse (»dagsorden for nye kvalifikationer og job«, »En europæiske forbrugerdagsorden — Øget tillid og vækst«, Erasmus Plus 2014-2020, uddannelse og erhvervsuddannelse).

3.8 EØSU opfordrer Kommissionen til at tildele CEN mandat til at udarbejde tekniske og normative EU-standarder med fuld inddragelse af alle interesserede parter, særligt SMV'er og forbrugere. Udvalget mener, at det er nødvendigt at udarbejde **indikatorer til et europæisk sikkerheds- og kvalitetsmærke** for pakkelevering for at sikre kvalitet, pålidelighed og bæredygtighed og stille sociale og sikkerhedsmæssige garantier.

#### 4. Særlige bemærkninger

4.1 EØSU mener, at der er behov for to yderligere foranstaltninger for at sikre adgang til markedet og give det en social dimension.

##### 4.1.1 Aktion — Adgang til markedet og prisoverkommelighed

4.1.1.1 EØSU opfordrer til, at der i forbindelse med udformningen af kvalitetsmærket indarbejdes en forpligtelse til at sikre adgang til markedet og til, at tjenesteydelserne er overkommelige i pris i hele EU. EØSU er skuffet over, at perifere områder og øområder ikke er viet særligt opmærksomhed, og forventer derfor, at den nye forordning tager behørigt hensyn til svaghederne af geografisk karakter på markedet for e-handel, da en betydelig procentdel af de europæiske borgere er bosiddende i disse områder.

4.1.1.2 EØSU mener, at **alle operatører** skal have adgang til informationsstrukturer og -ressourcer, som anvendes til at yde leveringstjenester for at beskytte brugernes interesser og/eller fremme effektiv konkurrence.

4.1.1.3 Udvalget beder Kommissionen om at gennemgå meddelelsen fra 1998 om gennemførelse af konkurrencereglerne i sektoren set i lyset af udviklingen inden for lovgivning og på markedet, som har en indvirkning på de grænseoverskridende tjenesteydelser og på standardomkostningerne, med det formål at tilvejebringe mere liberale og omkostningsorienterede politikker<sup>(18)</sup> og under overholdelse af bestemmelserne i protokol nr. 26 til Lissabontraktaten, især hvad angår adgangen til tjenesteydelser af almen økonomisk interesse til overkommelige priser.

<sup>(18)</sup> Fælles holdning for EU og USA under Doharunden, WTO, 2006.

#### 4.1.2 Aktion — Den sociale dimension af markedet

4.1.2.1 EØSU opfordrer til, at der sikres en stærk og sammenhængende social dimension, som sammen med de innovative bestræbelser i virksomhederne i de berørte sektorer kan sikre kvalitetsbeskæftigelse med stor faglighed takket være bl.a. passende muligheder for uddannelse og opkvalificering af faglige kompetencer.

4.1.2.2 Udvalget gentager, at der er behov for lige og anstændige arbejds- og lønvilkår for at udrydde usikre og ulovlige ansættelsesforhold, som især ses ved outsourcete opgaver, der er knyttet til den sidste kilometer ud til kunderne, og fremhæver bestemmelserne i forordning EF nr. 1071/2009 vedrørende betingelserne for adgang til vejtransporterhvervet, i afgørelse nr. 2009/992/EF og i forordning EF nr. 1213/2010, som definerer »ansættelsesforhold« således, at der er mulighed for at skride ind over for falsk selvstændig erhvervsvirksomhed, som taget op for nylig i udtalelse fra EØSU<sup>(19)</sup>.

4.1.2.3 EØSU anbefaler, at der indledes en udvidet europæisk social dialog med inddragelse af arbejdsmarkedsparter fra sektorer i hele kæden for onlinesalg og pakkelevering (handel, post, transport og logistik), som skal tackle spørgsmål vedrørende ansættelses- og arbejdsvilkår, udviklingsudsigter, innovation og optimering af de menneskelige ressourcer.

4.1.2.4 Kommissionen skal — med støtte fra Det Europæiske Institut til Forbedring af Leve- og Arbejdsvilkårene — udarbejde en rapport hvert andet år om ansættelses- og arbejdsvilkår og udviklingsudsigter i sektoren, som skal forelægges for EØSU, Europa-Parlamentet, Rådet og arbejdsmarkedets parter.

#### 4.2 Aktion 1: Information til forbrugerne om karakteristika og omkostninger ved levering og returnering

4.2.1 EØSU mener, at frivillige adfærdskodekser og udveksling af god praksis er to supplerende størrelser, men de kan kun realiseres på EU-niveau, hvis de er udarbejdet og accepteret af alle berørte parter på markedet for onlinesalg og inden for rammerne af et europæisk regelsæt, der dækker alle aspekter af grænseoverskridende levering af produkter solgt online med det formål at beskytte forbrugere, små operatører og SMV'er på lige fod og uden at pålægge dem uholdbare byrder.

#### 4.3 Aktion 2: Oplysninger fra e-detailhandlere om leveringstjenesterne

4.3.1 Hvis udbydere af kurertjenester og e-detailhandlere udvikler fælles definitioner på grundlæggende begreber for leveringstjenester uden input fra repræsentanter for forbrugere og SMV'er, er der risiko for, at faktorer, som er vigtige for forbrugernes valg, vil blive overset, og at deres valgmuligheder bliver begrænset.

4.3.2 EØSU opfordrer til, at der i fællesskab med alle berørte parter opstilles en fælles og åben interaktiv struktur på baggrund af initiativet for e-fragt<sup>(20)</sup>.

4.3.3 Udvalget tilskynder Kommissionen til gennem kontrol at sikre, at webplatformen forvaltes korrekt på baggrund af prædefinerede objektive og forbrugervenlige kriterier under den lovramme, som EØSU har efterspurgt.

#### 4.4 Aktion 3: Gennemsigtighed på markederne for pakkelevering, integrerede tjenesteydelser og kvalitetsstandarder

4.4.1 For at afhjælpe manglen på detaljerede og sammenlignelige statistiske data for kæden af transaktioner og berørte aktører fra onlinebestilling til varen leveres på tværs af grænserne, skal told-, post- og skattemyndigheder og handelssektoren indhente relevante, ensartede og sammenlignelige data hos alle aktive tjenesteudbydere på markederne om de grænseoverskridende strømme af pakkeleveringer, leveringsradius af universelle tjenester, returnering og klagebehandling.

4.4.2 Dataindsamlingen bør foregå i overensstemmelse med princippet om standardprocedurer uden at skabe administrative byrder og overlap. Kommissionen bør undersøge, om det er muligt, og hvad det vil koste at indføre en fast billig forsikring for transnationale pakkeleveringer, som skal være en forudsætning for at få tildelt et europæisk kvalitetsmærke.

#### 4.5 Aktion 4: Interoperabilitet ved pakkelevering

4.5.1 Det vil være hensigtsmæssigt, hvis udbydere af kurertjenester og e-detailhandlere på frivillig basis udvikler løsninger for at forbinde informationssystemerne og de åbne kontaktholder ved hjælp af en effektiv og prisoverkommelig ordning for levering og returnering for den sidste kilometer.

4.5.2 Dog mener EØSU, at sådan en udvikling skal ske på baggrund af interoperabilitetskriterier, som er fastlagt på forhånd under en fælles lovramme.

<sup>(19)</sup> Se EUT C 161 af 6.6.2013, s. 14.

<sup>(20)</sup> Formålet med initiativet for e-fragt 2010-2014, som hører under det 7. rammeprogram for forskning og har deltagelse af 31 partnere fra 14 lande, er at samle alle aktører inden for logistik i et netværk med brugervenlige interaktive webplatforme. En af anbefalingerne er bl.a. »Kommissionen bør fremlægge et direktiv eller lignende hurtigst muligt, som skal sikre, at kontaktholderen til de nationale enstrengede systemer, der lanceres fra nu af, anvender den fælles indberetningsordning (Common Reporting Schema (CRS)), der er udviklet inden for e-fragt, som sit inputformat«.

#### 4.6 Aktion 5: Bedre forbrugerbeskyttelse

4.6.1 EØSU bakker op om forslaget om at tildele CEN mandat til at udarbejde standarder og give medlemsstaterne retningslinjer for den fuldstændige og ensartede gennemførelse af direktiv 2011/83/EU samt tilskynde til større brug af alternative tvistbilæggelsesordninger inden for rammerne af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse.

4.6.2 Hvad angår løsningen på problemet med klager, mener EØSU at det er utilstrækkeligt kun at basere den på det faktum, at »udbydere af kurertjenester, e-detailhandlere og forbrugerorganisationer bør samarbejde om at sikre bedre samarbejde med hensyn til klagebehandling og forbrugerbeskyttelsesordninger«. Udvalget ser positivt på dette samarbejde på den betingelse, at der foregår under en fælles lovramme.

Bruxelles, den 10. juli 2014

Henri MALOSSE  
Formand  
for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg

---

## BILAG

**til Udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg**

Følgende ændringsforslag blev forkastet på plenarforsamlingen, men opnåede dog mere end en fjerdedel af de afgivne stemmer (forretningsordenens artikel 39, stk. 2):

**Punkt 1.6**

Ændres som følger:

»EØSU tilskynder Kommissionen, Europa-Parlamentet og Rådet til at:

- tilvejebringe en europæisk lovramme omfattende postdirektiverne, som sikrer ~~alle operatører i sektoren~~ adgang til markedet for pakkelevering, og særlig opmærksomhed på problemerne forbundet med universelle tjenesteydelser til overkommelige priser, især i perifere områder, bjerg- og ømråder samt dårligt stillede områder, (...).«

**Afstemningsresultat:**

For:	35
Imod:	67
Hverken for eller imod:	10

---