

ADVIEZEN

EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ

484e PLENAIRE ZITTING OP 14 EN 15 NOVEMBER 2012

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over de betrokkenheid van consumentenverenigingen bij de oprichting en werking van de interne markt (initiatiefadvies)

(2013/C 11/02)

Rapporteur: **Bernardo Hernández BATALLER**

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft op 19 januari 2012 besloten om overeenkomstig artikel 29, lid 2, van zijn reglement van orde een initiatiefadvies op te stellen over

De betrokkenheid van consumentenverenigingen bij de oprichting en werking van de interne markt.

De afdeling Interne Markt, Productie en Consumptie, die met de voorbereiding van de desbetreffende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 30 augustus 2012 goedgekeurd.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn op 14 en 15 november 2012 gehouden 484e zitting (vergadering van 14 november) het volgende advies uitgebracht, dat met 141 stemmen vóór en 2 stemmen tegen, bij 5 onthoudingen, is goedgekeurd.

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Nu duidelijk is dat het nog een tijd zal duren voor we de groei uit het verleden weer kunnen evenaren, is het van kapitaal belang dat de burger centraal komt te staan in het financieel en economisch beleid van de EU, conform de Commissiemededeeling „Europa 2020 — Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei”. Onafhankelijke en sterke consumentenverenigingen hebben een hoofdrol te vervullen op de markt en moeten kunnen beschikken over de nodige menselijke, materiële en technische middelen om hun taak — de bescherming van de rechten en belangen van de consument — naar behoren te kunnen vervullen.

1.2 Het recht van consumenten om zich te verenigen en zo hun belangen te behartigen is vastgelegd in het primaire recht, te weten in art. 169 van het VWEU; daarmee wordt op Europees niveau wettelijk erkend dat consumentenorganisaties onvervangbaar zijn bij het opbouwen van vertrouwen en de ontwikkeling van de interne markt.

1.3 Het Comité verzoekt de Commissie om, zonder het subsidiariteitsbeginsel met voeten te treden, stappen te nemen om een reeks minimumrechten van consumentenorganisaties vast te leggen; het gaat o.m. om het recht via representatieve weg te worden geraadpleegd en gehoord over de wettelijke en/of bestuurlijke definitie van de rechten en belangen van consumenten, wat inhoudt dat van te voren overleg wordt gepleegd over

maatregelen die betrekking hebben op hun wettelijk vastgelegde rechten en belangen, hetzij op nationaal, hetzij op EU-niveau, en het recht te worden betrokken bij de organisatie van diensten van algemeen economisch belang.

1.4 Het feit dat alle aanbieders van diensten van algemeen economisch belang zich op dezelfde groep gebruikers richten, waaronder veel kwetsbare consumenten, houdt in dat de specifieke kenmerken van de verschillende markten (gas, water, elektriciteit, enz.) niet uit het oog mogen worden verloren, maar dat daarnaast ook een algemene kijk noodzakelijk is; al deze diensten zijn immers van grote invloed op de kwaliteit van het bestaan en het gezinsbudget, twee aspecten die bij uitstek onder de bevoegdheid van consumentenorganisaties vallen. Er zou een systeem moet worden uitgewerkt voor diensten met gebreken, naar analogie van RAPEX, zodat consumentenorganisaties via dit netwerksysteem kunnen waarschuwen voor eventuele gevaren.

1.5 Er zijn enorme verschillen in de toegang tot informatie, en niet iedereen beschikt over diepgaande kennis van de manier waarop de markten voor de diensten van algemeen economisch belang functioneren, de prijsvorming, de waarden en elementen die de toegang tot de netwerken bepalen en de invloed daarvan op de consument; het gaat om een zeer technische en complexe materie, die echter ontegensprekelijk van belang is voor de consument en zijn organisaties.

1.6 In de regel is het voor de consument moeilijker om diensten dan om producten te vergelijken. M.n. het vergelijken van diensten van algemeen economisch belang is geen sinecure. Niet alleen lopen de contractuele bepalingen bij dit soort dienstverlening sterk uiteen (bv. wat de prijsstelling aangaat), ook het opnemen van andere elementen naast de dienst zelf moet door de regelgevende instanties behoorlijk worden toegelicht en besproken met de organisaties die de consumentenbelangen behartigen, zodat zij inzicht krijgen in een en ander.

1.7 De Commissie moet de lidstaten en regelgevende instanties oproepen tot transparantere informatieverstrekking en besluitvorming, door meer overleg te plegen over de belangen die op het spel staan — vraag/aanbod (betrokken economische sectoren en consumenten) — en door aan positieve discriminatie te doen, zodat de consumentenorganisaties tijdens discussiefora en in overlegorganen op gelijke voet komen te staan met de economische sector en zij — en met hen de consument zelf — meer macht krijgen.

2. Inleiding

2.1 Als Europese spreekbuis van de maatschappelijke organisaties wil het Comité met dit initiatiefadvies beklemtonen dat de interne markt vanuit een menselijk perspectief moet worden bekeken en dat de EU economische democratie in haar vaandel moet schrijven ⁽¹⁾; een dergelijke benadering blijft vanzelfsprekend niet zonder gevolgen op het vlak van overleg, participatie en transparantie van de besluitvorming inzake diensten van algemeen belang, de toegang tot informatie en de participatie, raadpleging en vertegenwoordiging van de consumenten in het kader van de regelgeving inzake diensten van algemeen economisch belang, met inbegrip van de financiële diensten.

2.2 Overeenkomstig de Commissiemededeling „Europa 2020 — Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei” moet de consument in de interne markt centraal staan en zijn rechten ten volle kunnen uitoefenen; dit veronderstelt dat consumenten erop moeten kunnen vertrouwen dat hun nationale en Europese organisaties over de nodige middelen, kennis en instrumenten beschikken om hun belangen te behartigen. De regels die een onvervalste mededinging op de interne markt beogen te verzekeren, hebben uiteindelijk tot doel het welzijn van de consument te verhogen ⁽²⁾.

2.3 Het is in de huidige context van kapitaal belang dat de consumenten centraal staat in het EU-beleid en bij de voltooiing van de interne markt. Sterke en onafhankelijke consumentenorganisaties zijn dan ook broodnodig. Het Comité heeft al eerder opgemerkt dat het voor het behoud van het economische evenwicht belangrijk is dat consumentenorganisaties een tegenwicht vormen op de markt, en dringt er dan ook bij de Commissie op aan de financiering van deze organisaties aanzienlijk op te trekken, zodat zij met name de vereiste vakkennis in huis kunnen halen ⁽³⁾.

2.4 Het Comité onderstreept dat de verschillen tussen de lidstaten ook tot uiting komen in hun houding tegenover consumentenorganisaties, de manier waarop de consumentenvertegenwoordiging is geregeld, de middelen en (gespecialiseerde) kennis waarover de organisaties beschikken en hun representativiteit. Het is niet zo dat er op EU-niveau geen consumentenorganisaties bestaan (voorbeelden zijn BEUC en ANEC), maar gezien het belang van de nationale organisaties voor de consumenten en de interne markt, is een Europese benadering van de problematiek in de ogen van het Comité cruciaal.

Voorts is het Comité voorstander van nauwere samenwerking tussen beroeps- en consumentenorganisaties, zodat de dialoog kan worden aangezwengeld en kan worden gezocht naar evenwichtige oplossingen voor de ontwikkeling van de markt; de oprichting van nationale én EU-fora die zich hiermee bezighouden moet dus worden ondersteund.

3. Europese consumenten, nationale representatieve organisaties

3.1 Het belang van consumentenvertrouwen voor de voltooiing van de interne markt is door de Europese instellingen ten overvloede beklemtoond. Al in het eerste programma voor een beleid inzake consumentenbescherming uit 1975 ⁽⁴⁾ bevestigen de lidstaten dat zij zich nog meer zullen inzetten voor de consument en wordt het recht op vertegenwoordiging en overleg uitdrukkelijk erkend. Deze doelstellingen en rechten werden keer op keer bevestigd in de hierop volgende reeks programma's, die uiteindelijk uitmondde in de zogenaamde strategische plannen voor consumentenbescherming, waarin daadwerkelijke betrokkenheid van de consumentenorganisaties bij het EU-beleid, zowel wat inhoud als procedures betreft, centraal staat.

3.2 In al deze programma's en plannen wordt betoogd dat consumenten en hun vertegenwoordigers over de nodige kennis en middelen moeten kunnen beschikken, zodat zij op gelijke voet komen te staan met de andere marktspelers en hun belangen naar behoren kunnen behartigen. Dit houdt in dat de mechanismen voor inspraak in de uitwerking van het EU-beleid moeten worden herzien.

3.3 In het huidige strategisch plan ⁽⁵⁾ wordt evenwel voorrang verleend aan de versterking van de nationale consumentenbewegingen, en het streven naar meer inspraak voor de consumentenverenigingen op Europees niveau lijkt niet langer bovenaan de agenda van het consumentenbeleid te staan. Jammer genoeg is tot nog toe nooit op Europees niveau nagegaan in hoeverre de strategische doelstellingen op het gebied van de participatie van consumenten zijn bereikt.

⁽¹⁾ PB C 175 van 28.7.2009, blz. 20.

⁽²⁾ Arrest van het Gerecht (Vijfde kamer) van 7 juni 2006, Jurisprudentie 2006 bladzijde II- 01601.

⁽³⁾ PB C 181 van 21.6.2012, blz. 89.

⁽⁴⁾ Eerste programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument, goedgekeurd door de Raad op 14.4.1975.

⁽⁵⁾ COM(2007) 99 final.

3.4 De voorkeur van Commissie, Raad en EP lijkt de jongste jaren uit te gaan naar een strategie voor de versterking van de positie (empowerment) van de individuele consument; gehoopt wordt op die manier het vertrouwen in de interne markt te herstellen. Om deze strategie te verwezenlijken is besloten de herziening van het acquis inzake consumentenbescherming toe te spitsen op het streven naar maximale harmonisatie op gebieden die bij uitstek onder het consumentenbeleid vallen. Daarnaast wordt bij de beleidsontwikkeling steeds vaker uitgegaan van de theorie van de gemiddelde consument⁽⁶⁾, d.w.z. „de gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende consument”⁽⁷⁾. Gevolg daarvan is dat de wetgeving stoelt op een misvatting, nl. het bestaan van een ideale, geïnformeerde en bewuste consument, terwijl uit de statistieken juist blijkt dat dit een illusie is.

3.5 Uit de beschikbare gegevens blijkt dat veel consumenten er nog lang niet aan toe zijn om actief, met kennis van zaken en doelbewust op te treden, zoals dat op een concurrerende en innovatieve markt van hen wordt verwacht. In werkelijkheid ontbreekt het het gros van de Europese consumenten aan vertrouwen en vinden zij dat ze niet goed zijn voorgelicht en te weinig bescherming genieten⁽⁸⁾.

3.6 Bovendien komen consumenten in groepsverband in het EU-beleid nauwelijks aan bod. De maatregelen van de EU op het gebied van consumentenorganisaties zijn op één hand te tellen. Het Comité verzoekt de Commissie dan ook met klem om een concreet voorstel te formuleren inzake collectief verhaal, een instrument dat cruciaal is voor de bescherming van consumentenbelangen, zowel op nationaal als op Europees niveau.

3.7 Het recht van consumenten om zich te verenigen en zo hun belangen te behartigen is vastgelegd in artikel 169 van het Verdrag. Het is dan ook van kapitaal belang dat op Europees niveau wordt erkend dat consumentenorganisaties onmisbaar zijn bij het opbouwen van vertrouwen en de ontwikkeling van de interne markt. Van de lidstaten mag daarom worden verwacht dat zij bepaalde gemeenschappelijke basisrechten en -beginselen in hun nationaal beleid opnemen, zonder dat hun autonome bevoegdheden ter zake worden met voeten worden getreden.

3.8 De Europese Consumentenadviesgroep (ECCG) heeft in januari 2011 uiteengezet waarom sterke consumentenorganisaties nodig zijn. Zij wijst m.n. op de volgende punten:

- a) het aantal Europese besluiten die op nationaal niveau gevolgen hebben voor de consument;
- b) het feit dat de consumentenverenigingen steeds vaker een luisterend oor vinden bij de Europese instellingen;
- c) het recht van de consumenten om te worden geraadpleegd over de uitwerking van beleidsmaatregelen die hen aanbelangen;

⁽⁶⁾ Een theorie die het Comité in zijn adviezen herhaaldelijk heeft bekritiseerd.

⁽⁷⁾ Zie het arrest van het Hof van Justitie C-220/98 van 13.1.2000, Estée Lauder Cosmetics tegen Lancaster Group en het arrest C-210/96 van 16.6.1998, Gut Springenheide en Tusky.

⁽⁸⁾ Consumer Empowerment in the EU de 7.4.2011, SEC(2011) 469 final.

- d) de onevenwichtige verdeling van de financiële middelen tussen vertegenwoordigers van het bedrijfsleven en consumentenvertegenwoordigers, die ertoe leidt dat de ene groep veel meer inspraak heeft in het besluitvormingsproces dan de andere, en ten slotte de invloed van de verenigingen zelf⁽⁹⁾.

Het Comité wil in dit verband verwijzen naar zijn eerdere opmerkingen over de vereisten waaraan consumentenorganisaties moeten voldoen⁽¹⁰⁾.

3.9 Het zal moeilijk worden het vertrouwen van de Europese consument te wekken als er geen sterke, politiek en economisch onafhankelijke consumentenorganisaties komen die een actieve bijdrage leveren aan een vrije en concurrerende markt, transparante informatie eisen, en de individuele en collectieve belangen van de consument behartigen.

4. Het recht op overleg en participatie in regelgevende instanties voor diensten van algemeen economisch belang

4.1 De consumentenorganisaties zijn onmisbare bondgenoten in de strijd om het consumentenvertrouwen te herstellen en de interne markt te voltooiën. Het Comité verzoekt de Commissie dan ook een reeks minimumrechten van consumentenorganisaties vast te leggen, m.n. het recht via representatieve weg te worden geraadpleegd en gehoord over de wettelijke en/of bestuurlijke definitie van de rechten en belangen van consumenten, wat inhoudt dat van te voren overleg wordt gepleegd over maatregelen die betrekking hebben op hun wettelijk vastgelegde rechten en belangen, hetzij op nationaal, hetzij op EU-niveau, en het recht te worden betrokken bij de organisatie van diensten van algemeen economisch belang.

4.2 Hoewel het onmogelijk is in dit advies alle relevante rechten van consumentenorganisaties te bespreken, wil het Comité toch de volgende punten belichten:

- a) **het recht van een organisatie** om via zijn vertegenwoordigers **te worden gehoord en geraadpleegd** over de wettelijke en/of bestuurlijke definitie van de rechten en belangen van consumenten; dit houdt in dat van te voren hoorzittingen worden gehouden en overleg wordt gepleegd over maatregelen die betrekking hebben op de wettelijk vastgelegde rechten of belangen, hetzij op nationaal, hetzij op EU-niveau;
- b) **het recht te worden betrokken bij de sectorale regelgeving**, m.n. waar het gaat om diensten van algemeen belang, die cruciaal zijn voor het maatschappelijke leven; bovendien heeft de consument niet echt een keuze, omdat het gaat om noodzakelijke diensten.

⁽⁹⁾ ECCG-rapport over indicatoren voor monitoring van de consumentenbeweging.

⁽¹⁰⁾ Zie par. 3.5 van het desbetreffende advies. Hierin wordt bepaald dat een consumentenorganisatie rechtspersoonlijkheid en procesbevoegdheid moet bezitten, geen winstoogmerk mag hebben, volgens haar statuten in de eerste plaats moet streven naar de bescherming en vertegenwoordiging van consumentenbelangen, moet functioneren als een democratische organisatie, financiële zelfstandigheid moet bezitten en onafhankelijk moet zijn van de politieke macht (PB C 221 van 8.9.2005, blz. 153).

4.3 Het Comité herinnert eraan dat in Protocol 26 van het Verdrag van Lissabon betreffende de diensten van algemeen belang en in artikel 36 van het Handvest van de Grondrechten, de klemtoon wordt gelegd op het belang van deze diensten voor de EU, die verantwoordelijk is voor het uitzetten van de beleidskoers op dit gebied. Ook wijst het erop dat diensten van algemeen economisch belang zonder ingrijpen van de overheid door de markt niet (of niet onder dezelfde voorwaarden inzake kwaliteit, veiligheid, betaalbaarheid, gelijke behandeling of algemene toegang) zouden worden verricht. Het criterium van algemeen belang dient als leidraad voor de openbaredienstverplichting waarmee de dienstverrichter wordt belast, zodat de voorwaarden worden gecreëerd die het mogelijk maken de dienst naar behoren te verrichten ⁽¹¹⁾.

4.4 Veel van de diensten van algemeen economisch belang, zoals elektriciteit, gas, water en communicatie, werden van oudsher aangeboden door de nationale overheid, die de distributienetwerken in handen had. Het debat hierover draaide vaak om de risico's (gezondheid, veiligheid, milieu), de strategische beleidsmaatregelen inzake nationale natuurlijke hulpbronnen en de liberalisering van bv. de energiemarkt.

4.5 Vanuit het oogpunt van de consument zijn de kernpunten de veiligstelling van de bevoorrading en de toegankelijkheid, terwijl de prijs zo goed als de enige factor is die de doorslag geeft bij de keuze van de consument.

Het is voor de consument moeilijker diensten dan producten te vergelijken, en nog lastiger wordt het als we te maken hebben met contractuele bepalingen die doorgaans niet naar behoren worden toegelicht. Dat geldt bv. voor de vaststelling van prijzen en tarieven, een bijzonder uitgebreide en complexe aangelegenheid, omdat naast de dienst zelf nog heel wat andere elementen een rol spelen. Bovendien wordt hierover geen overleg gepleegd met de consumentenorganisaties, die het dan ook aan inzicht in de materie ontbreekt.

Er zou een systeem moet worden uitgewerkt voor diensten met gebreken, naar analogie van RAPEX, zodat consumentenorganisaties via dit netwerksysteem kunnen waarschuwen voor eventuele gevaren.

4.6 De Waarnemingspost voor de energiemarkt splitst de energieprijzen op in drie delen, nl. energie, vervoer en distributie (netwerken), andere heffingen, en de btw, waarbij de lidstaten op verschillende vlakken worden vergeleken. Hoewel niet duidelijk is uit welke elementen het gedeelte „andere heffingen” in de verschillende lidstaten bestaat — hier is nog een taak weggelegd voor de waarnemingspost —, is een dergelijke opsplitsing van de prijs ook mogelijk voor andere diensten van algemeen economisch belang (bv. water, communicatie); dit soort informatie zou ongetwijfeld ook voor deze sectoren nuttig zijn.

4.7 De Commissie heeft m.n. aan de hand van gegevens van de Waarnemingspost voor de energiemarkt gedetailleerd

onderzoek verricht naar de prijs van bepaalde diensten van algemeen economisch belang, en komt daarbij tot de volgende conclusies:

- a) In de meeste lidstaten is er nog steeds sprake van prijsregulering voor huishoudens, en de praktijken van de energiesector (complexiteit van de gecombineerde rekeningen) maken het nieuwe concurrenten moeilijk een voet tussen de deur te krijgen, terwijl het voor consumenten lastig is over te stappen naar een andere leverancier.
- b) Tarieven vertegenwoordigen steeds vaker een aanzienlijke extra bron van inkomsten, wat te zien is aan de facturen van huishoudens en ondernemingen.

4.8 Feit is immers dat er in weerwil van de vele regelgevende organismen en de Europese stimulansen om hun besluitvorming transparanter te maken, nog steeds enorme verschillen bestaan op het vlak van de toegang van consumentenorganisaties tot informatie en de mate waarin zij beschikken over gespecialiseerde kennis van het functioneren van deze markten van diensten van algemeen economisch belang; het gaat dan m.n. om de prijsvorming, de desbetreffende waarden, de toegang tot de netwerken en de invloed van deze elementen op de consument.

4.9 De Commissie zou de lidstaten en de nationale regelgevers ertoe moeten aanzetten niet alleen te streven naar transparantere informatieverstrekking en besluitvorming, maar ook naar meer evenwicht tussen de verschillende belangengroepen — economische sector versus consumenten — en wel via ondersteuning en positieve discriminatie van de consumentenorganisaties (concreet denken we aan specifieke opleidingen, begeleiding en financiële steun).

4.10 Deelname van de consumentenorganisaties aan discussiefora en adviesorganen, op gelijke voet met de economische sector, is volgens het EESC de kortste weg om tot een concurrerende markt te komen en de consumentenorganisaties — en daarmee ook de consument zelf — meer slagkracht te geven ⁽¹²⁾.

4.11 De risico's die de betrokkenheid van de consumentenorganisaties bij de regelgevende instanties inhoudt (op de eerste plaats gebondenheid van de organisaties), wegen niet op tegen het belang van gespecialiseerde kennis over complexe kwesties die hun stempel drukken op de levenskwaliteit van de consumenten; deze levenskwaliteit kan pas worden verzekerd als er sprake is van een daadkrachtige consumentenvertegenwoordiging.

⁽¹²⁾ Zie Eurobarometer nr. 51.1 van 1999. Op de vraag "Welke van de volgende taken is volgens u prioritair voor consumentenorganisaties?" (Er moest één antwoord worden gekozen uit tien mogelijkheden, waaronder "ik weet het niet".) De meeste respondenten (gemiddelde uit de EU-15 van dat moment) kozen voor: 1) informatieverstrekking (26,8 %); 2) bijstand en praktische raad (25,4 %); 3) bescherming van de consument (19,2 %); en 4) vertegenwoordiging van de consument (7,3 %).

⁽¹¹⁾ COM(2011) 900 final.

4.12 De Europese instellingen kunnen en moeten ijveren voor inspraak van de consumentenorganisaties in de discussiefora van de regelgevende instanties — en dan vooral de discussiefora voor tarieven en prijzen⁽¹³⁾ — niet alleen met het oog op een onafhankelijke en transparante regelgeving, met name op het vlak van de tariefstructuur, maar ook als stap in de richting van actief burgerschap en sterke consumentenorganisaties.

4.13 Deze problematiek komt wel zijdelings aan de orde in de richtlijnen tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor de interne markt van elektriciteit en van gas⁽¹⁴⁾, waarin het volgende wordt bepaald: Bij de uitvoering van haar taken raadpleegt de regulerende instantie de transmissiesysteembeheerders en werkt zij eventueel nauw samen met andere betrokken nationale instanties, zonder daarbij afbreuk te doen aan hun onafhankelijkheid, onverminderd hun eigen specifieke bevoegdheden en overeenkomstig de beginselen van betere regelgeving. Toch zijn participatie en betrokkenheid van consumentenorganisaties niet in alle mededingingssituaties aangewezen.

4.14 In een context van concurrentie is de tariefstructuur niet alleen bepalend voor de toegang van de dienstverleners, zij is ook rechtstreeks van invloed op de prijs en kan daarom leiden tot uitsluiting of immobiliteit van consumenten⁽¹⁵⁾.

4.15 In de regelgeving wordt geen aandacht besteed aan de kwestie van de prijzen en de noodzaak om met de consumentenvertegenwoordigers te overleggen over de tariefstructuren die

daaraan ten grondslag liggen. Evenmin wordt hiernaar verwezen in de EU-besluiten ter zake (bv. de hierboven bedoelde richtlijnen). Uit de informatie van de Europese Waarnemingspost voor de energiemarkt blijkt echter zonneklaar dat in de prijs die de consument en het bedrijfsleven zelf voor deze diensten betalen ook andere kosten meegerekend worden (heffingen en andere), waardoor het concurrentievermogen van de ondernemingen wordt aangetast en de positie van de consument op de interne markt wordt verzwakt.

4.16 Bepaalde keuzes op het gebied van diensten van algemeen economisch belang hebben een rechtstreeks effect op de kosten, die uiteindelijk worden doorberekend in de prijs die de consument betaalt. Het Comité is van oordeel dat EU-ingrijpen gerechtvaardigd is om een gezonde concurrentie op de interne markt te verzekeren en tegelijk de consument te beschermen. De Unie moet er m.a.w. op toezien dat de prijsvorming van de essentiële diensten van algemeen economisch belang transparanter verloopt; daarnaast moet zij de ontwikkeling van de verschillende prijsonderdelen en de tarieven op de voet volgen. De lidstaten en de nationale regelgevers dienen dus te worden aangespoord om zowel de consumentenorganisaties als het mkb nauw te betrekken bij de besluitvorming inzake tarieven⁽¹⁶⁾.

4.17 Ten slotte wil het Comité erop wijzen dat er pas sprake kan zijn van een degelijke consumentenvertegenwoordiging als collectief verhaal mogelijk wordt. Het dringt er dan ook bij de Commissie op aan verder werk te maken van de invoering van een Europese regeling voor collectief verhaal.

Brussel, 14 november 2012

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Staffan NILSSON

⁽¹³⁾ Wat essentiële openbare diensten aangaat, die geen risico's inhouden voor de gezondheid en veiligheid van de consument — vooral wat telefoon en elektriciteit betreft zijn deze vandaag zeldzaam - is de prijs zo goed als de enige factor waarop de consument zijn keuze kan baseren.

⁽¹⁴⁾ Richtlijnen 2009/72/EG en 2009/73/EG (PB L 211 van 14.8.2009, blz. 55 en 94).

⁽¹⁵⁾ Zie artikel 32, lid 1, van Richtlijn 2009/72/EG.

⁽¹⁶⁾ PB C 318 van 29.10.2011, blz. 155.