

**Yttrande från Europeiska och sociala kommittén om ”Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter”**

KOM(2009) 346 slutlig  
(2010/C 339/05)

Föredragande: **Jarosław MULEWICZ**

Den 7 juli 2009 beslutade kommissionen att i enlighet med artikel 262 i EG-fördraget rådfråga Europeiska ekonomiska och sociala kommittén om

*”Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter”*

KOM(2009) 346 slutlig.

Facksektionen för inre marknaden, produktion och konsumtion, som berett ärendet, antog sitt yttrande den 5 januari 2010.

Vid sin 459:e plenarsession den 20–21 januari 2010 (sammanträdet den 20 januari) antog Europeiska ekonomiska och sociala kommittén följande yttrande med 197 röster för och 4 nedlagda röster.

## 1. Sammanfattning och slutsatser

1.1 Kommissionens förslag är välkommet och kommittén stöder det.

1.2 Till en början och under de närmaste åren måste det föreslagna systemet vara frivilligt.

1.3 Kostnaderna för de rapporterande organisationerna måste vara så låga som möjligt. Systemet måste vara kostnadseffektivt.

1.4 EESK stöder förslaget att kommissionen ska ställa ett databehandlingsverktyg till förfogande för utomstående organisationer. Detta gör att de utomstående organisationer som inte har avancerade system på ett enkelt sätt kan ansluta sig till det föreslagna harmoniserade systemet.

1.5 På sektornivå skulle kommissionen kunna uppmuntra alla organ som hanterar klagomål att inom den egna sektorn anta den harmoniserade metoden för klassificering och rapportering av klagomål.

## 2. Inledning

2.1 Kommissionen använder fem huvudindikatorer när den tar fram resultattavlan för konsumentmarknaderna. Detta är en årligen utkommande publikation (för närvarande den andra utgåvan) och den syftar till att utröna vilka delar av den inre marknaden

som inte fungerar väl för konsumenterna. En av de fem huvudindikatorerna är konsumentklagomål, dvs. statistik över klagomål från konsumenter. De andra är pris, kundtillfredsställelse, leverantörsbyte och säkerhet. Konsumentklagomål bör därför ses som ett makroekonomiskt verktyg, inte bara som en analys av konsumentklagomålen som sådana.

2.2 Kommissionens förslag innebär att konsumenternas klagomål och förfrågningar ska registreras på ett gemensamt harmoniserat sätt inom hela EU. Man ska använda samma beskrivningar så att det blir enkelt att skapa en EU-täckande databas inom kommissionens GD Hälsa- och konsumentfrågor. Kommissionen ska finansiera och underhålla databasen och tillhandahålla den IT-utrustning som behövs för att lagra och bearbeta uppgifterna. Kommissionen lägger fram ett utkast till ett gemensamt system för att klassificera och rapportera konsumentklagomål.

2.3 De uppgifter om konsumenters klagomål och förfrågningar som ska läggas in i databasen kommer inte att inbegripa klagomål och förfrågningar som framförs direkt till näringsidkare, utan bara dem som insamlats av utomstående organisationer, där en konsument har registrerat ett klagomål, t.ex. statliga organ, reglerande organ, konsumentorganisationer och andra organisationer som ombudsmän och självreglerande organ. Antagandet av den gemensamma grunden för registrering kommer att bli frivilligt för alla inblandade organisationer. Nationella statligt finansierade organ kan dock förväntas verka för att den antas så snart som möjligt, under förutsättning att nödvändig finansiering tillhandahålls. Kommissionen kommer att hjälpa till med mjukvara och expertkunskaper för små konsumentorganisationer som inte kan anta den harmoniserade metoden.

2.4 Kommissionen har redan genomfört ett omfattande samråd under arbetet med att ta fram förslaget och dessutom anlitat en expertgrupp.

2.5 Databasen kommer att användas som underlag vid sammanställningen av framtida utgåvor av resultattavlan. Den ska också göras tillgänglig för allmänheten så att organisationer och enskilda personer kan konsultera den.

2.6 Förslaget har bara ett huvudsyfte, nämligen att göra det möjligt att använda uppgifter om konsumenters klagomål och förfrågningar som en huvudindikator på hur den inre marknaden fungerar och därigenom påskynda de politiska reaktionerna på dåligt fungerande marknader. Dessa reaktioner – på nationell nivå eller EU-nivå – skulle kunna bestå av genomförandeåtgärder inriktade på problemområden, eller – när så behövs – lagstiftningsåtgärder.

2.7 Syftet är inte att granska

- i. om klagomålen hanteras och löses på ett effektivt sätt, eller
- ii. om klagomålen är berättigade.

2.8 Uppgifterna i databasen ska klokt nog vara anonyma. Man ska alltså inte inrapportera uppgifter om enskilda konsumenter som framfört klagomål. Uppgifter om näringsidkare som klagomål riktas mot ska inte heller rapporteras.

2.9 I det föreslagna gemensamma harmoniserade systemet finns det tre delar för registrering av information:

- a) Allmän information
- b) Branschspecifik information
- c) Information om typ av klagomål

2.10 Inom den andra och tredje delen finns det underkategorier som ibland kallas "fält" och ibland "nivåer". En del av uppgifterna om klagomål beskrivs som "rekommenderade" och resten som "frivilliga". Vad gäller förfrågningar är alla uppgifter "frivilliga". Syftet med att skilja mellan "rekommenderad" och "frivillig" är

- a) att organisationerna ska kunna sända in uppgifter som är harmoniserade på grundnivå (användning av alla "rekommenderade" fält),
- b) att uppmuntra så många som möjligt att även använda alla "frivilliga" fält och nivåer som de kan.

2.11 Förslaget består av två dokument, daterade den 7 juli 2009:

- (i) Ett meddelande från kommissionen (KOM(2009) 346 slutlig).

- (ii) Ett utkast till dokument där förslaget och de föreslagna fälten och nivåerna för att klassificera klagomål beskrivs (SEK(2009) 949).

Kommissionens förslag till rekommendation är inte slutligt och texten kan komma att ändras under första halvåret 2010. Huvudinnehållet och synsättet i dokumentet kommer dock att förbli oförändrade.

### 3. Allmänna kommentarer

3.1 Fler förslag läggs fram i kommentarerna nedan.

3.1.1 Kostnaderna för genomförandet kommer att variera och för ett antal organisationer blir de omfattande. De resurser som finns tillgängliga för att möta kostnaderna kommer att variera mellan och inom medlemsstaterna. Nuvarande metoder för att registrera klagomål hos de nationella organisationerna skiljer sig avsevärt mellan medlemsstaterna (till skillnad från andra organisationer). En del har mindre avancerade system än det som föreslås i kommissionens dokument. Andra har mer sofistikerade system, som de givetvis inte kommer att vilja överge. Generellt är det de sistnämnda som kommer att finna genomförandet av det harmoniserade systemet mest kostsamt. Om kommissionen ger tekniskt eller ekonomiskt stöd bör inte någon lokal organisation för insamling av klagomål få företräde.

3.1.2 Varje extra fält som ska registreras innebär en "kostnad" på två sätt. För det första tar det tid (och kostar därigenom pengar) när någon ska ta emot ett klagomål, föra in alla uppgifter om det och registrera det. För det andra är det större risk för att konsumenten inte slutför registreringen av klagomålet om man ber om för många detaljerade uppgifter.

3.1.3 Det harmoniserade systemet måste vara så kompatibelt som möjligt med så många som möjligt av de system som nationella organisationer för närvarande använder. Alla organisationer som antar ett sådant system bör få tydliga instruktioner och riktlinjer, så att man kan säkerställa att klagomål och förfrågningar registreras på ett enhetligt sätt oberoende av vilken metod som slutligen valts.

3.1.4 Antalet fält som markeras med "rekommenderad" bör hållas nere till ett minimum. Det blir då enklare för organisationer att delta på grundnivå under de första åren.

3.1.5 Förslaget verkar uppfylla de uppställda målen. De flesta utomstående organisationer kan antagligen rapportera de fält som markerats med "rekommenderad" utan alltför stora svårigheter. Dessa "rekommenderade" fält kan förväntas bli en användbar samling uppgifter som omfattar hela EU. Databasens kvalitet och användbarhet kommer att förbättras ytterligare då de utomstående organisationerna kan inkludera registrering och rapportering av de "frivilliga" fälten och nivåerna.

3.1.6 På sektorsnivå skulle kommissionen kunna uppmuntra alla organ som hanterar klagomål att inom den egna sektorn anta den harmoniserade metoden för klassificering och rapportering av klagomål. Till exempel skulle FIN-Net kunna påskynda processen inom sektorn för finansiella tjänster, inklusive försäkringsbolag. FIN-Net skulle ha nytta av ett harmoniserat system för konsumentklagomål. Nätverket samarbetar för att konsumenterna enkelt ska få tillgång till klagomålsförfaranden utanför domstol i gränsöverskridande mål. Om en konsument i ett land hamnar i en tvist med en tillhandahållare av finansiella tjänster från ett annat land sätter medlemmarna i FIN-Net konsumenten i förbindelse med den relevanta mekanismen för klagomål utanför domstol och ger den information som behövs. En gemensam metod för klassificering och registrering av konsumentklagomål bidrar i hög grad till att göra denna mekanism effektivare.

3.2 Det kommer även fortsättningsvis att finnas skillnader i kvalitet och omfattning vad gäller de uppgifter som inrapporteras från olika medlemsstater. Detta faktum kommer att beaktas vid analysen av uppgifterna inför sammanställningen av resultattavlan varje år. Skillnaderna kommer antagligen aldrig att försvinna helt. Ett harmoniserat rapporteringssystem kan dock förväntas leda till att dessa skillnader minskar med åren.

3.3 I förslaget uppmuntras de rapporterade organisationerna att rapportera alla uppgifter på mikronivå för varje enskilt klagomål. Det föreslås även (i punkt 33 i kommissionens meddelande) att ett av de frivilligafälten ska vara "näringsidkarens namn". Förslaget bör dock inte ens på frivillig grund inkludera rapportering av någon enskild näringsidkarens namn eller identitet. Kommissionen säger också i punkt 39 att den inte vill "ta emot eller offentliggöra namnuppgifter eller uppgifter som innebär att enskilda näringsidkare kan identifieras". Denna avsikt är sålunda välkommen och kommittén stöder den kraftfullt. "Näringsidkarens namn" bör därför tas bort helt från listan över vilka fält som ska rapporteras.

3.4 Ett av fälten i avsnitt A om allmän information (nummer 67) avser "hemförsäljning". I enlighet med förslaget till direktiv om konsumenträttigheter bör detta uttryck bytas ut mot "försäljning utanför fasta affärslokaler"

3.5 I förslaget om branschinformation (Avsnitt B) ingår bland annat museer, skolor, sjukhus, bibliotek och posttjänster. Många av dessa tjänster tillhandahålls av staten. Till exempel kan företag stå för skolor, men i de flesta fall är det staten. Syftet med förslaget är att ge information om den inre marknadens funktion och därigenom påskynda en politisk reaktion på dåligt fungerande marknader. Syftet är inte att ge information om vad staten presterar. Är det därför lämpligt eller ens relevant att rapportera konsumentklagomål om tillhandahållaren är staten? En följd av detta skulle kunna bli att det inkommer fler klagomål på en tjänst (t.ex. järnvägstrafik) i de länder där staten tillhandahåller tjänsten, än i de länder där tjänsten tillhandahålls av privatföretag.

3.6 En viktig aspekt på förslaget är att databasen kommer att erbjuda utökad statistisk information och att den ska användas i den analys som årligen publiceras i resultattavlan. Den information som används måste vara färsk. All information som används i en utgåva av resultattavlan måste röra samma tidsperiod, eller åtminstone ungefär samma period. Det måste vara enkelt för läsaren att se vilken period statistiken gäller i varje utgåva av resultattavlan.

Alltså bör

- a) utomstående organisationer årligen inrapportera uppgifter,
- b) det finnas en årlig rapporteringsperiod (förmodligen högst 6 veckor), med ett tydligt slutdatum fastställt (om en sådan rapporteringsperiod saknas bör det åtminstone finnas en tydlig slutlig tidsfrist för rapporteringen varje år),
- c) den årliga rapporteringsperioden eller tidsfristen knyts till utarbetandet av resultattavlan,
- d) varje årlig utgåva av resultattavlan ges en titel som inkluderar året (t.ex. Resultattavlan 2011), inte ett nummer på utgåvan (t.ex. "andra utgåvan"),
- e) varje utgåva av resultattavlan ange den period under vilken uppgifterna till den samlades in.

3.7 EESK har stora farhågor när det gäller insamlingen av uppgifter. De uppgifter som rapporteras av olika rapporterade organisationer och från olika medlemsstater kommer oundvikligen inte att vara lika kompletta och korrekta. Prövningssystemet varierar också mellan olika medlemsstater. En organisation som får in ett klagomål och sedan sänder vidare detta klagomål till en lämpligare organisation kanske raderar detta klagomål från sin egen databas, men det kan också hända att den inte gör det. Om den inte gör det, och båda organisationerna rapporterar uppgifter till kommissionen, så kan det mycket väl bli så att ett klagomål rapporteras två gånger. När kommissionen offentliggör uppgifter, inklusive i resultattavlan, bör den redogöra för att det finns begränsningar för hur kompletta och korrekta uppgifterna är och ange att det finns risk för dubbelregistrering och brist på kontroll av detta. På längre sikt bör uppgifterna samlas in och kontrolleras av en organisation på nationell nivå.

3.8 Förslaget kommer att leda till utökad rapportering och förbättrad förståelse av hur den inre marknaden fungerar och var den brister gentemot konsumenterna. Det är dock lika viktigt att förstå på vilket sätt marknaderna är bristfälliga för företagen, till exempel när det gäller förfalskade varor och stöld av immateriell egendom. Denna form av information får man antagligen inte via konsumentklagomålen, men den behöver också tas upp. Kommissionen bör sålunda även ha effektiva mekanismer för att utreda i vilken omfattning den inre marknaden brister gentemot företagen.

3.9 Kommittén är medveten om att klagomål kan ge en god indikation på vilka problem konsumenterna möter. Konsumenttillfredsställelsen kan dock inte mätas enbart med hjälp av uppgifter om konsumentklagomål. En stor mängd faktorer, såsom den klagandes personliga motivation och ett framsynt agerande från företagets sida, lönsamhetsanalyser framför allt vid små finansiella förluster, det sociala trycket, graden av tillgång till

klagomålshanterande organ, medietäckning osv., påverkar om konsumenten slutligen lämnar in en klagan eller inte. Dessutom används fem indikatorer även i resultattavlan för konsumentmarknaderna, nämligen klagomål, pris, kundtillfredsställelse, leverantörsbyte och säkerhet. Alla dessa indikatorer bör analyseras närmare så att man kan identifiera konsumentmarknader som fungerar dåligt.

Bryssel den 20 januari 2010

*Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs*  
ordförande  
Mario SEPI

---