



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 2.7.2009
KOM(2009) 336 endelig

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	3
1.1.	Baggrund	3
1.2.	Anvendelsesområde og metodologi	3
2.	Institutionelle rammer og rammer for retshåndhævelse: oprettelse af CPC-netværket	4
2.1.	Oprettelse af CPC-netværket: udpegning af myndigheder	4
2.2.	Udvikling af it-værktøjet CPCS: systemet for forbrugerbeskyttelsessamarbejde.....	5
2.3.	CPC-Udvalget	5
2.4.	Ændringer af bilaget til forordningen	6
3.	CPC-netværkets virkemåde – en første vurdering	6
3.1.	Generelt	6
3.2.	It-værktøjet	7
3.3.	Netværkets virke: de største svagheder.....	7
4.	De generelle rammer for samarbejdet	9
4.1.	Fælles aktiviteter og udveksling af embedsmænd	9
4.2.	Samarbejde med tredjelande om håndhævelse	9
5.	Konklusioner	9
5.1.	Generelt	9
5.2.	Konsolidering af CPC-netværket	10
5.3.	Forbedring af netværkets effektivitet	10
5.4.	Styrkelse af grundlaget for administrativt samarbejde.....	11

1. INDLEDNING

1.1. Baggrund

Forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde¹ ("CPC-forordningen") blev vedtaget den 27. oktober 2004 og trådte i kraft den 29. december 2006 efter to års intensivt forberedende arbejde i Kommissionen og medlemsstaterne.

Ved denne forordning er der oprettet et EU-netværk af offentlige myndigheder med ansvar for håndhævelse af forbrugerlovgivning i medlemsstaterne ("CPC-netværket"), som startede sit virke i december 2006. Inden for CPC-forordningens anvendelsesområde harmoniseres myndighedernes undersøgelses- og håndhævelsesbeføjelser i et vist omfang, og der indføres ordninger for udveksling af relevante oplysninger og/eller iværksættelse af håndhævelsesforanstaltninger med henblik på at standse overtrædelser i grænseoverskridende sager². Forordningen forpligter medlemsstaterne til at reagere på anmodninger om gensidig bistand, som de modtager gennem CPC-netværket, og til at sørge for, at der afsættes tilstrækkelige ressourcer til netværkets myndigheder, så de kan opfylde disse forpligtelser. I forordningen opstilles der desuden generelle rammer for udvikling af initiativer inden for administrativt samarbejde, som Kommissionen finansierer.

Da forordningen indgår i aftalen om Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde³, finder de samme bestemmelser og ordninger også anvendelse i de EFTA-lande, der anvender EØS-aftalen. Disse lande deltager fuldgældigt i netværkets aktiviteter.

Det endelige formål med forordningen, der udgør et effektivt redskab til grænseoverskridende håndhævelse og en ramme for samarbejde og udveksling af bedste praksis, er at sikre et ensartet, højt forbrugerbeskyttelsesniveau i hele EU og at styrke forbrugernes tillid til det indre marked.

1.2. Anvendelsesområde og metodologi

Med denne rapport opfylder Kommissionen sin forpligtelse i henhold til artikel 21 i CPC-forordningen til hvert andet år at aflægge rapport til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af forordningen.

Den dækker de to første år af CPC-netværkets virke, dvs. 2007 og 2008. Når det er relevant, henvises der til det forberedende arbejde, der blev udført inden 2007 for at sikre, at netværket kunne starte sit virke i december 2006.

¹ 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).

² Netværket har til opgave at beskytte forbrugernes kollektive interesser og behandler derfor ikke klager fra individuelle forbrugere.

³ Afgørelse nr. 92/2006 truffet af Det Blandede EØS-udvalg den 7. juli 2006.

Rapporten er baseret på de rapporter, medlemsstaterne udarbejder hvert andet år⁴ for at opfylde deres egne rapporteringsforpligtelser i henhold til forordningen, på statistiske data udtrukket fra det it-værktøj, CPC-netværket anvender, og på de praktiske erfaringer, der er opnået gennem de første EU-kontrolaktioner⁵, som Kommissionen har koordineret.

2. INSTITUTIONELLE RAMMER OG RAMMER FOR RETSHÅNDHÆVELSE: OPRETTELSE AF CPC-NETVÆRKET

I de to første kapitler af CPC-forordningen fastlægges de institutionelle elementer mv., som skulle være på plads, for at man kunne oprette CPC-netværket i slutningen af 2006.

2.1. Oprettelse af CPC-netværket: udpegning af myndigheder

For at oprette CPC-netværket skal medlemsstaterne i henhold til forordningen udpege offentlige håndhævelsesmyndigheder ("kompetente myndigheder") samt et centralt forbindelseskantor, der skal koordinere anvendelsen af forordningen på nationalt plan. De skal endvidere sørge for, at disse myndigheder har det minimum af undersøgelses- og håndhævelsesbeføjelser, som er fastlagt i forordningen, og at de tildeles tilstrækkelige ressourcer til at kunne opfylde deres forpligtelser.

Alle medlemsstater var nødt til at gøre en betydelig indsats for at tilpasse deres nationale lovgivningsmæssige rammer, så de kunne opfylde kravene i CPC-forordningen, specielt for at oprette den fornødne struktur til håndtering af samarbejde på tværs af grænserne. Tilpasningen bestod hovedsagelig i ændringer af de nationale forbrugermyndigheders undersøgelses- og håndhævelsesbeføjelser, der skulle bringes i overensstemmelse med det minimum af beføjelser, der kræves i henhold til forordningens artikel 4. I nogle tilfælde måtte der dog oprettes nye myndigheder, og det nationale håndhævelsessystem måtte ændres for at sikre, at de offentlige myndigheder fik håndhævelsesbeføjelser i overensstemmelse med forordningen.

Ved udgangen af rapporteringsperioden havde samtlige medlemsstater meddelt Kommissionen deres liste over myndigheder, bortset fra to medlemsstater, der endnu ikke havde givet officiel meddelelse om deres myndigheder med ansvar for håndhævelse af direktivet om urimelig handelspraksis⁶.

I henhold til forordningens artikel 5 er listen over de myndigheder, der er meddelt Kommissionen, offentliggjort i Den Europæiske Unions Tidende⁷.

Kommissionen følger nøje forløbet med meddelelse af myndigheder og har i to tilfælde givet udtryk for forbehold med hensyn til effektiviteten af de udpegede

⁴ De rapporter, medlemsstaterne aflægger hvert andet år, offentliggøres på webstedet Europa.

⁵ EU-kontrolaktioner er fælles markedsovervågnings- og håndhævelsesaktioner, der udføres af netværkets myndigheder.

⁶ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

⁷ EUT C 40 af 23.2.2007 og EUT C 286 af 28.11.2007. Der udarbejdes i øjeblikket en opdatering med ændringer meddelt siden juni 2007.

nationale administrative organer på grund af det store antal involverede myndigheder og har opfordret de pågældende medlemsstater til at tage den meddelte håndhævelsesstruktur op til fornyet overvejelse. I begge tilfælde er der blevet foreslået et alternativ, som dog endnu ikke er iværksat på grund af forsinkelser i de nationale procedurer for udpegning af de nye myndigheder.

Med hensyn til forpligtelsen til at afsætte tilstrækkelige ressourcer er det vanskeligt at vurdere situationen fyldestgørende alene på grundlag af de oplysninger, der er givet i de nationale rapporter. Dataene i disse rapporter vedrører kun sjældent udelukkende aktiviteterne i forbindelse med forbrugerbeskyttelsessamarbejde og er ikke sammenlignelige. Det lader til, at opgaverne i forbindelse med CPC-forordningen generelt udføres af embedsmænd ved siden af deres almindelige arbejde, og det er vanskeligt at afgøre, hvilke ressourcer der er afsat til netværket. Selv om alle myndigheder har udpeget mindst én kontaktperson for spørgsmål vedrørende forbrugerbeskyttelsessamarbejde, er der tilsyneladende store forskelle i medlemsstaternes administrative kapacitet.

2.2. Udvikling af it-værktøjet CPCS: systemet for forbrugerbeskyttelsessamarbejde

I henhold til CPC-forordningens artikel 10 skal der udvikles et it-værktøj, som myndighederne skal anvende til udveksling af oplysninger. Det er Kommissionens ansvar at udvikle og vedligeholde forbrugerbeskyttelsessamarbejdssystemet (CPCS).

Kommissionen har i høj grad inddraget medlemsstaterne i dette projekt og har oprettet en gruppe af nøglebrugere, der bistår med analysearbejdet forud for udviklingen af CPCS-funktioner og afprøvningen af nye udgaver.

En første udgave med et grundlæggende sæt funktioner var klar til brug inden lanceringen af CPC-netværket. Siden da er der blevet indført en række forbedringer for at gøre værktøjet mere brugervenligt, forbedre eksisterende funktioner og udvikle nye funktioner.

2.3. CPC-Udvalget

I henhold til forordningens artikel 19 bistår Kommissionen i forbindelse med gennemførelsen af dens opgaver af et udvalg bestående af repræsentanter for medlemsstaterne ("CPC-Udvalget"). Formandskabet for udvalget varetages af Kommissionen.

En af udvalgets første opgaver var at udarbejde regler for CPC-netværkets virke, hvori præciseres nogle af CPC-forordningens principper. Det drejer sig bl.a. om bestemmelser om frister, obligatoriske minimumskrav til oplysninger i forbindelse med anmodninger og de forskellige rettigheder for adgang til de oplysninger, der udveksles gennem it-værktøjet. Kommissionen vedtog gennemførelsesbestemmelserne⁸ i december 2006 inden lanceringen af netværket.

⁸ Kommissionens beslutning af 22. december 2006 om gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse, for så vidt angår gensidig bistand (EUT L 32 af 6.2.2007). Senest ændret ved Kommissionens beslutning 2008/282/EF af 17. marts 2008 (EUT L 89 af 1.4.2008).

2.4. Ændringer af bilaget til forordningen

CPC-forordningen indeholder et bilag, hvori opregnes de retsakter, som er omfattet af samarbejdsordningerne. Bilaget indeholder hovedsagelig forbrugerbeskyttelseslovgivning på EU-plan, men omfatter også enkelte andre områder⁹.

Bilaget blev i rapporteringsperioden ændret til også at omfatte direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis. Man undersøger i øjeblikket tre forslag til yderligere supplering af CPC-bilaget. Det drejer sig om forbuddet mod spam¹⁰ og to forslag vedrørende passagerers rettigheder i forbindelse med sø- og bustransport¹¹. Der er desuden blevet fremsat forslag til håndhævelse af anden EU-lovgivning gennem CPC-netværket, men Kommissionen prioriterer i øjeblikket en konsolidering af netværket frem for yderligere ændringer af bilaget til forordningen.

3. CPC-NETVÆRKETS VIRKEMÅDE – EN FØRSTE VURDERING

3.1. Generelt

Efter en forholdsvis langsom start er netværkets aktiviteter hurtigt blevet mere omfattende, og man er på to år nået op på 719 anmodninger om gensidig bistand¹², hvoraf 327 anmodninger blev indgivet 2007 og 392 i 2008. 40 % af oplysningsanmodningerne og 30 % af håndhævelsesanmodningerne blev færdigbehandlet af myndighederne i samme periode.

I de fleste tilfælde er der tale om anmodninger om oplysninger (39 % af det samlede antal) og anmodninger om iværksættelse af håndhævelsesforanstaltninger for at standse en bekræftet overtrædelse af lovgivningen (37 % af det samlede antal). Antallet af håndhævelsesanmodninger blev næsten fordoblet i de to år og tegnede sig dermed for den største stigning.

Herudover har CPC-netværket gennemført to fælles markedsovervågnings- og håndhævelsesaktioner ("kontrolaktioner"), der udformede sig som internetundersøgelser: én på websteder, der sælger flybilletter, i 2007 og én på

⁹ Andre områder er f.eks. forordning (EF) nr. 261/2004 om flypassagerers rettigheder (EUT L 46 af 17.2.2004) og direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel (EFT L 178 af 17.7.2000).

¹⁰ 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: artikel 13 for så vidt angår forbrugerbeskyttelse (EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37).

¹¹ Forslag til forordning om passagerers rettigheder ved sørejser og rejser på indre vandveje og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivningen om forbrugerbeskyttelse [KOM(2008) 816].

Forslag til forordning om buspassagerers rettigheder og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse [KOM(2008) 817].

¹² Ifølge CPC-samarbejdsordningerne kan myndighederne enten blot sende en advarselsbesked ("varsling") til de andre berørte myndigheder, anmode om relevante oplysninger til støtte for deres egne undersøgelses- og håndhævelsesaktiviteter ("oplysningsanmodning") eller anmode den anden myndighed om at træffe passende foranstaltninger med henblik på at standse en praksis, der er i strid med lovgivningen ("håndhævelsesanmodning").

websteder, der tilbyder ringetoner til mobiltelefoner, i 2008. Håndhævelsesarbejdet som følge af kontrolaktionen i 2008 er stadig i gang.

Størsteparten af overtrædelserne i CPCS-systemet vedrørte bestemmelserne om vildledende reklame¹³ (næsten en tredjedel af det samlede antal) og online handelspraksis (via internettet og e-mail). På sektorplan var de to EU-kontrolaktioner medvirkende til at øge antallet af anmodninger om gensidig bistand i de sektorer, hvor myndighederne gennemførte deres undersøgelser, navnlig "transport" og "kommunikation". Det er meget påfaldende, at der i forbindelse med bestemte direktiver¹⁴ slet ingen sager er eller kun et meget lille antal¹⁵.

Netværkets aktiviteter har allerede givet håndgribelige resultater for forbrugerne. Som eksempel kan nævnes, at kontrolaktionen i luftfartssektoren har fået luftfartsselskaberne til gradvist at forbedre deres online reservationssystemer og opfylde kravene i EU-lovgivningen.

3.2. It-værktøjet

Det stigende antal CPC-sager og medlemsstaternes feedback bekræfter, at it-værktøjet generelt lever op til myndighedernes forventninger og til hensigten om at lette udvekslingen af oplysninger.

Alligevel er der behov for yderligere forbedringer. Medlemsstaterne har bl.a. bragt følgende spørgsmål på bane:

- De store omkostninger i forbindelse med opkoblingen til det sikre TESTA-netværk, der anvendes af CPCS-systemet. Dette er især et problem for myndigheder, som sjældent anvender systemet på grund af det lave antal sager inden for deres kompetenceområde.
- Forsinkelser i iværksættelsen af nye udgaver og opdateringer.
- Det forhold, at der mangler visse funktioner i it-værktøjet, særlig til forberedelse og koordinering af fælles markedsovervågnings- og håndhævelsesaktioner i overensstemmelse med CPC-forordningens artikel 9.

En anden udfordring består i at sørge for, at alle brugere er i stand til at anvende it-værktøjet efter forskrifterne, dvs. også de, der arbejder på områder, hvor der praktisk taget ikke forekommer CPC-relaterede aktiviteter. Nogle medlemsstater så gerne, at CPCS-systemet havde flersprogede grænseflader.

3.3. Netværkets virke: de største svagheder

Det fremgår af de erfaringer, der er indsamlet siden oprettelsen af CPC-netværket, at der også er svagheder i den måde, hvorpå myndighederne samarbejder:

¹³ Det drejer sig om overtrædelser i forbindelse med Rådets direktiv 84/450/EØF vedrørende vildledende reklame frem til udgangen af 2007, hvor bestemmelserne om virksomheders vildledende reklame over for forbrugerne blev overført til direktiv 2005/29/EF vedrørende urimelig handelspraksis.

¹⁴ Se nærmere herom i bilag I.

¹⁵ Dvs. mindre end 10 anmodninger i to år, hvoraf de fleste var varslinger.

- Et betydeligt antal udpegede myndigheder er enten ikke opkoblet eller anvender ikke systemet aktivt, dvs. at de ikke indgiver anmodninger om gensidig bistand, selv om dette er en forudsætning for, at CPC-netværket kan fungere effektivt. En tredjedel af de myndigheder, der har password og adgang til CPCS-systemet, anvender det ikke aktivt¹⁶.
- Det tager stadig længere tid at få færdigbehandlet anmodninger. Indtil juni 2008 blev anmodninger om oplysninger således færdigbehandlet på 81 dage i gennemsnit, mens det i slutningen af 2008 tog hele 148 dage. Dette kan delvis forklares ved den øgede kompleksitet, der præger grænseoverskridende sager, men er ofte et tegn på manglende overholdelse af de fastsatte frister eller andre operationelle krav.
- Myndighederne anvender it-værktøjet så forskelligt, at det kan påvirke deres samarbejdsbestræbelser i negativ retning. Netværket er f.eks. splittet mellem dem, der går ind for udsendelse af varslinger til alle myndigheder, og dem, der foretrækker en mere selektiv tilgang. Det er først og fremmest et spørgsmål om ressourcer, da myndighederne er nødt til at undersøge, om overtrædelsen også berører deres nationale forbrugere. I nogle tilfælde mangler de mest relevante oplysninger, så myndighederne må anmode om yderligere præciseringer og/eller foretage længerevarende undersøgelser.
- Gennemførelsesbestemmelserne skal revideres i lyset af de praktiske erfaringer, der er indhøstet i de to første år af netværkets virke. Bestemmelserne om sletning af sager (navnlig varslinger) er uklare, og visse databeskyttelsesaspekter bør præciseres. Der er også behov for at undersøge, hvordan en række af bestemmelserne, f.eks. fristerne for fremsendelse af anmodninger eller feedback, fungerer i praksis.
- Forordning (EF) nr. 261/2004 om flypassagerers rettigheder, der er omfattet af CPC-forordningen, indeholder bestemmelser om udpegning af nationale håndhævelsesmyndigheder. Disse myndigheder har beføjelse til at træffe håndhævelsesforanstaltninger over for både nationale og udenlandske operatører, som er aktive på deres område. Dette kan have bidraget til en begrænset anvendelse af CPC-netværket i denne sektor.

I forbindelse med håndhævelsesarbejdet i netværket er det desuden blevet påvist, at det også er nødvendigt at tage følgende mere tværgående spørgsmål op, hvis netværket skal indfri sit fulde potentiale:

- Der er behov for at nå frem til enensartet forståelse af relevante kendsgerninger og en fælles fortolkning af EU's forbrugerbeskyttelsesregler, f.eks. en definition af "forbrugernes kollektive interesser". Der er heller ikke enighed om forholdet mellem forbrugerlovgivningen og andre relevante EU-retsakter.
- Spørgsmålet om værneting og lovvalg, når offentlige myndigheder udøver deres beføjelser, og i hvilket omfang den i CPC-forordningen fastsatte forpligtelse til at samarbejde finder anvendelse.

¹⁶

Se det relevante afsnit i bilag I.

- Netværket skal have en højere profil for at optimere virkningerne af sit arbejde og blive en kraftig afskrækkende faktor på EU-plan.

4. DE GENERELLE RAMMER FOR SAMARBEJDET

4.1. Fælles aktiviteter og udveksling af embedsmænd

Ud over de proceduremæssige samarbejdsbestemmelser har CPC-forordningen til formål at tilskynde til udveksling af bedste praksis og samarbejde i form af fælles projekter eller aktiviteter og en ordning for udveksling af embedsmænd, som Kommissionen finansierer. Aktiviteterne spænder derfor meget bredt, lige fra seminarer, uddannelsestiltag og bevidstgørelsesforanstaltninger til projekter om udvikling af fælles standarder, metodologier og håndhævelsesteknikker.

I de to første virkeår iværksatte netværket adskillige sådanne projekter og udvekslinger, mens det kun i begrænset omfang har gjort brug af de finansielle midler, Kommissionen stillede til rådighed i 2008. Medlemsstaterne peger på følgende hovedproblemer:

- Myndighederne er ikke særlig bekendt med aktiviteterne og ordningen.
- Der består en risiko for spredning af ressourcerne på for mange forskellige projekter, hvilket kan begrænse netværkets effektivitet.
- Ansøgningsproceduren og tilskudsbestemmelserne er præget af komplekse administrative formaliteter, særlig for projektledere.

4.2. Samarbejde med tredjelande om håndhævelse

Forordningens artikel 18 giver retsgrundlag for indgåelse af samarbejdsaftaler med håndhævelsesmyndigheder i tredjelande.

I en stadig mere globaliseret verden gør bevæggrundene for et stærkere samarbejde mellem håndhævelsesmyndigheder sig også gældende i forbindelserne med myndighederne uden for EU, specielt i lande, der i forvejen har stærke økonomiske forbindelser med medlemsstaterne. Der knyttes i øjeblikket en række kontakter for at undersøge mulighederne for samarbejde med de amerikanske myndigheder og Schweiz, som i drøftelserne med medlemsstaterne begge er udpeget som prioriterede samarbejdspartnere.

5. KONKLUSIONER

5.1. Generelt

CPC-forordningen har vist sig at være et effektivt håndhævelsesværktøj, der har øget forbrugerbeskyttelsen i hele EU. Den har udfyldt et tomrum ved at give nationale håndhævende myndigheder et middel til effektivt at sætte en stopper for handelspraksis, der skader forbrugerne i grænseoverskridende situationer, og ved at gøre det nemmere for dem at gå sammen om at skabe et troværdigt håndhævelsesklima i EU.

Netværket har allerede givet håndgribelige resultater for forbrugerne. Eksempelvis førte samarbejdet mellem de spanske og franske myndigheder i april 2008 til anholdelse af 87 personer og standsning af et tilfælde af lotterisvindel styret fra Spanien. EU-kontrolaktionerne er et andet godt eksempel på et sådant samarbejde.

Det fremgår imidlertid af vurderingen af netværkets to første virkeår, at det endnu ikke har indfriet sit fulde potentiale, og at det er præget af en række svagheder. Kommissionen ønsker at løse disse problemer inden for de eksisterende lovgivningsmæssige rammer i tæt partnerskab med medlemsstaterne. Den forbeholder sig retten til i sidste instans at indlede en overtrædelsesprocedure over for medlemsstater, som vedvarende og systematisk undlader at opfylde deres forpligtelser i henhold til forordningen.

5.2. Konsolidering af CPC-netværket

Kommissionen vil bestræbe sig på at konsolidere netværket ved at sikre, at alle de af medlemsstaterne udpegede myndigheder gør aktiv brug af it-systemet. Der foretages i øjeblikket yderligere forbedringer af it-værktøjet, særlig i form af udvikling af nye funktioner og styrkelse af dets brugervenlighed. Mulighederne for undervisning blev styrket gennem oprettelsen af et netværk af nationale undervisere i slutningen af 2008.

I den sammenhæng vil det være vigtigt at sikre, at der afsættes tilstrækkelige ressourcer til myndighederne, samtidig med at der tages behørigt hensyn til de begrænsninger, der følger med den aktuelle økonomiske krise. Et andet vigtigt punkt vil være at finde ud af, hvorfor myndighederne på visse områder ikke anvender CPC-samarbejdsordningerne, og råde bod herpå.

5.3. Forbedring af netværkets effektivitet

CPC-netværket vil formentlig blive mere effektivt på det operationelle plan gennem en række foranstaltninger, som med tiden også kan komme til at omfatte en revision af CPC-forordningen:

- Gennemførelsesbestemmelserne vil blive revideret i 2010 for at afhjælpe mangler, ændre eksisterende bestemmelser på baggrund af de sidste to års erfaringer og sikre en mere konsekvent og hurtigere håndtering af anmodninger om gensidig bistand.
- Udvekslingen af synspunkter, erfaringer og bedste praksis via drøftelser i CPC-Udvalget og særlige workshoper vil blive udnyttet til at udvikle fælles standarder og teknikker, håndbøger og andre vejledende dokumenter til CPC-brugere, f.eks. retningslinjer og OSS.
- Vedtagelsen af en årlig handlingsplan for håndhævelse, første gang i 2008, forventes at medvirke til en yderligere fokusering af netværkets aktiviteter. Handlingsplanen vil styrke og koncentrere de aktiviteter, netværket påtager sig, idet der vil blive anvendt et stærkere evidensgrundlag, udledt af data indsamlet

af Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre¹⁷ og af resultattavlen for forbrugermarkederne¹⁸, samt oplysninger afgivet af nationale myndigheder. De årlige handlingsplaner bør i sidste ende indarbejdes i den overordnede ramme af langfristede prioriteringer, der aftales med medlemsstaterne.

- De fælles aktioner såsom EU-kontrolaktionerne, bør fortsat spille en central rolle i CPC-netværkets aktiviteter, da de sætter myndighedernes markedsovervågnings- og håndhævelsesarbejde i det EU-perspektiv, der kræves i forbindelse med det indre marked. Efterhånden som netværket får større erfaring vil det med fordel kunne undersøge nye metoder til gennemførelse af fælles markedsovervågnings- og/eller håndhævelsesaktiviteter.
- Netværket bør arbejde for en ensartet forståelse af EU's forbrugerlovgivning. Kommissionen er gået i gang med at udvikle vejledende retningslinjer for myndighederne, idet den tager emnet op på seminarer og workshoper og promoverer eksisterende værktøjer såsom EU's "Consumer Law Compendium"¹⁹ samt den planlagte rådgivningsdatabase, der fokuserer på direktivet om urimelig handelspraksis.
- Kommissionen vil sammen med medlemsstaterne fastlægge de bedst egnede midler til at øge synligheden af netværkets aktiviteter (f.eks. målrettede medietiltag eller et CPC-websted). Dette vil sende et stærkt håndhævelsessignal til markederne. Aktiviteter, der øger forbrugernes bevidsthed, vil ligeledes kunne bidrage til denne målsætning.

5.4. Styrkelse af grundlaget for administrativt samarbejde

CPC-netværket forventes at nyde godt af videreudviklingen af det samarbejdspotentiale, der ligger i forordningen, herunder Kommissionens projekter med henblik på at forbedre indsamlingen af data om forbrugerspørgsmål og udvikle en fælles klassifikation af klager. Sådanne aktiviteter skaber et gunstigt klima for opbygning af tillid mellem myndighederne og udveksling af viden, erfaringer og bedste praksis. De bidrager dermed til at forbedre kvaliteten og effektiviteten af håndhævelsesarbejdet i hele EU.

Tilskyndelse til sådanne fælles aktioner gennem finansielle tilskud er derfor fortsat en af Kommissionens prioriteringer, særlig aktiviteter, der bidrager til at forbedre netværkets arbejde, såsom udarbejdelse af håndbøger, fælles standarder og metodologier (f.eks. håndbogen om gennemførelse af kontrolaktioner udarbejdet i 2008 af en gruppe myndigheder, og som afprøves i 2009). Der bør afholdes forberedende møder for at overvinde de administrative problemer, myndighederne støder på, når de søger om EU-midler.

¹⁷ Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre er Kommissionens og medlemsstaternes fælles initiativ. Det giver forbrugerne praktiske oplysninger, rådgiver om forbrugerrettigheder og yder bistand i forbindelse med grænseoverskridende klager.

¹⁸ Første udgave af Scoreboard for forbrugermarkederne (KOM(2008) 31 endelig) og Anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne (KOM(2009) 25).

¹⁹ "Consumer Law Compendium" indeholder forbrugerlovgivning, relevant praksis fra EF-Domstolen, nationale gennemførelsesforanstaltninger og national retspraksis.

BILAG I

1. Samlet antal anmodninger om gensidig bistand

År	<i>Varslinger (art. 7)</i>	<i>Anmodninger om oplysninger (art. 6)</i>	<i>Anmodninger om håndhævelse (art. 8)</i>	<i>I ALT Medlemsstaterne</i>	<i>I ALT Medlemsstaterne plus EØS- landene</i>
2007	71	161	95	317	327
2008	100	122	170	384	392
I ALT	171	283	265	701	719

2. Anmodninger om gensidig bistand efter overtrådt direktiv (2007-2008)

	<i>Art. 6 Oplysninger</i>		<i>Art. 7 Varslinger</i>		<i>Art. 8 Håndhævelse</i>		<i>I ALT</i>
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	
Direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis	1	86	0	40	4	73	204
Direktiv 84/450/EØF om vildledende reklame	48	0	34	0	35	0	117
Direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel	3	9	7	20	15	48	102
Direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler	21	10	15	7	10	14	77
Direktiv 97/7/EF om aftaler vedrørende fjernsalg	11	4	4	11	9	22	61
Direktiv 97/55/EF om ændring af direktiv 84/450/EØF om vildledende reklame for at medtage sammenlignende reklame	40	0	4	0	3	0	47
Direktiv 94/47/EF om timeshare-aftaler	27	0	1	1	0	0	29
Direktiv 85/577/EF om aftaler indgået uden for fast forretningssted	1	10	0	6	1	0	18

Direktiv 2001/83/EF om humanmedicinske lægemidler	2	0	3	2	6	2	15
Direktiv 1999/44/EF om forbruger køb og garantier i forbindelse hermed	2	1	1	3	3	4	14
Forordning (EF) nr. 261/2004 om boardingafvisning og aflysning eller lange forsinkelser	1	1	1	2	3	4	12
Direktiv 98/6/EF om angivelse af priser	0	0	0	1	2	3	6
Direktiv 90/314/EØF om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure	2	1	0	2	1	0	6
Direktiv 2002/65/EF om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne	0	0	1	3	1	0	5
Direktiv 87/102 om forbruger kredit	1	0	0	1	0	0	2
Direktiv 89/552 om udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed	0	0	1	1	0	0	2

3. Anmodninger om gensidig bistand efter sektor (2007-2008)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>I alt</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	
Beklædning og fodtøj	1	0	0	0	5	0	6
Kommunikation	0	2	1	4	25	15	47
Uddannelse	1	0	0	0	2	0	3
Næringsmidler og ikke-alkoholiske drikkevarer	1	1	1	2	0	0	5
Boligudstyr, husholdningsudstyr og rutinemæssig vedligeholdelse af bolig	0	1	0	1	1	1	4
Sundhed	6	11	6	5	14	6	48
Bolig, vand, elektricitet, gas og andet brændsel	0	0	0	1	0	0	1

Diverse varer og tjenesteydelser	30	10	9	8	24	12	93
Uden for kategori	10	9	4	59	39	35	156
Fritid og kultur	35	13	4	15	13	17	97
Restauranter og hoteller	5	2	1	19	0	8	35
Transport	72	46	45	8	47	6	224
<i>I ALT</i>	161	95	71	122	170	100	719

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

	Juni 2008	Oktober 2008	December 2008
Anmodninger om oplysninger (art. 6)	81	132	148
Anmodninger om håndhævelse (art. 8)	123	173	177

5. Anmodninger om gensidig bistand indgivet af medlemsstaterne i 2007

	<i>Anmodninger om oplysninger</i>	<i>Varslinger</i>	<i>Anmodninger om håndhævelse</i>	<i>I ALT</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 8</i>	
Belgien	42	51	35	128
Bulgarien	4	0	8	12
Tjekkiet	1	0	1	2
Danmark	12	0	0	12
Tyskland	1	2	2	5
Estland	1	1	6	8
Irland	0	0	0	0
Grækenland	0	0	0	0
Spanien	0	0	0	0
Frankrig	19	7	14	40
Italien	0	2	0	2
Cypern	0	0	0	0
Letland	0	1	3	4
Litauen	0	0	0	0
Luxembourg	0	0	0	0

Ungarn	68	2	0	70
Malta	0	0	0	0
Nederlandene	3	0	0	3
Østrig	1	0	1	2
Polen	0	0	1	1
Portugal	0	0	0	0
Rumænien	0	0	0	0
Slovenien	0	0	0	0
Slovakiet	0	0	2	2
Finland	5	0	0	5
Sverige	3	0	4	7
Det Forenede Kongerige	0	5	9	14
<i>I ALT</i>	160	71	86	317

6. Anmodninger om gensidig bistand indgivet af medlemsstaterne i 2008

	<i>Anmodninger om oplysninger</i> <i>Art. 6</i>	<i>Varslinger</i> <i>Art. 7</i>	<i>Anmodninger om håndhævelse</i> <i>Art. 8</i>	<i>I ALT</i>
Belgien	28	43	48	119
Bulgarien	0	0	2	2
Tjekkiet	0	0	0	0
Danmark	0	1	13	14
Tyskland	3	2	7	12
Estland	10	0	2	12
Irland	0	0	0	0
Grækenland	0	0	0	0
Spanien	0	0	8	8
Frankrig	7	0	9	16
Italien	1	1	0	2
Cypern	0	0	0	0
Letland	0	1	10	11
Litauen	0	0	0	0

Luxembourg	0	0	0	0
Ungarn	6	4	20	30
Malta	0	0	0	0
Nederlandene	2	4	7	13
Østrig	1	1	1	3
Polen	2	0	7	9
Portugal	0	1	0	1
Rumænien	0	0	0	0
Slovenien	0	0	0	0
Slovakiet	0	0	3	3
Finland	0	20	11	31
Sverige	15	10	8	33
Det Forenede Kongerige	43	12	10	65
<i>I ALT</i>	118	100	166	384

7. Anmodninger om gensidig bistand modtaget af medlemsstaterne i 2007

	<i>Anmodninger om oplysninger Art. 6</i>	<i>Varslinger Art. 7</i>	<i>Anmodninger om håndhævelse Art. 8</i>	<i>I ALT</i>
Belgien	7	54	0	67
Bulgarien	2	55	0	57
Tjekkiet	4	55	0	59
Danmark	7	55	2	64
Tyskland	10	55	7	72
Estland	2	53	2	57
Irland	7	56	9	72
Grækenland	2	55	1	58
Spanien	10	52	10	72
Frankrig	6	56	3	65
Italien	3	54	2	59
Cypern	3	56	1	60
Letland	5	54	4	63
Litauen	2	54	1	57

Luxembourg	4	56	2	62
Ungarn	4	55	4	63
Malta	1	54	0	55
Nederlandene	27	60	15	102
Østrig	4	56	7	67
Polen	3	55	3	61
Portugal	5	55	0	60
Rumænien	3	49	1	53
Slovenien	2	54	1	59
Slovakiet	8	55	2	65
Finland	3	54	1	58
Sverige	6	54	5	65
Det Forenede Kongerige	18	63	9	90
I ALT	158	*)	92	*)

*) Varslinger sendes til flere myndigheder samtidigt. Ved en opgørelse af det samlede antal varslinger modtaget af medlemsstaterne ville samme varslings derfor tælle flere gange.

8. Anmodninger om gensidig bistand modtaget af medlemsstaterne i 2008

	<i>Anmodninger om oplysninger Art. 6</i>	<i>Varslinger Art. 7</i>	<i>Anmodninger om håndhævelse Art. 8</i>	<i>I ALT</i>
Belgien	9	70	6	85
Bulgarien	0	63	0	63
Tjekkiet	2	63	1	66
Danmark	1	64	1	66
Tyskland	13	68	20	101
Estland	0	64	7	71
Irland	2	63	19	84
Grækenland	5	63	0	68
Spanien	29	59	10	98
Frankrig	5	65	18	88
Italien	3	51	8	62
Cypern	0	64	0	64
Letland	1	63	2	66
Litauen	1	63	3	67

Luxembourg	1	68	1	70
Ungarn	3	55	3	61
Malta	1	54	0	55
Nederlandene	24	59	37	120
Østrig	3	66	3	72
Polen	1	63	1	65
Portugal	1	63	4	68
Rumænien	0	53	0	53
Slovenien	1	64	2	67
Slovakiet	4	63	5	72
Finland	1	74	0	75
Sverige	2	72	5	79
Det Forenede Kongerige	8	65	11	84
I ALT	121	*)	167	*)

*) Varslinger sendes til flere myndigheder samtidigt. Ved en opgørelse af det samlede antal varslinger modtaget af medlemsstaterne ville samme varslings derfor tælle flere gange.

9. Opkoblinger til CPCS og tjek af anvendelse

	<i>Antal udpegede myndigheder, som ikke har anmodet om adgang</i>	<i>Antal myndigheder, der har adgang til CPCS, men som ikke har anvendt det</i>	<i>Samlet antal udpegede myndigheder med CPCS-adgang</i>
<i>November 2008</i>	<i>12</i>	<i>127</i>	<i>252</i>
<i>Februar 2009</i>	<i>ikke relevant</i>	<i>78</i>	<i>252</i>