



BEUCs 8 Prioriteringar
för det
svenska
ordförändskapet



BEUC uppmanar det svenska ordförandeskapet att verka för en hållbar konsumentpolitik

Sverige tar över ordförandeskapet inom Europeiska Unionen vid en svår och kritisk tidpunkt. Stora förändringar kommer att ske i EU:s politiska landskap med ett nytt Europaparlament, en ny Kommission och eventuellt ett antagande av Lissabonfördraget. Alla dessa förändringar kommer att äga rum i ett instabilt ekonomiskt läge med tilltagande arbetslöshet och en avsevärd nedgång i EU:s och den internationella ekonomin.

Medan mycket görs för att rädda företag och jobb väntar konsumenterna fortfarande på motsvarande åtgärder som kan återställa deras förtroende för den inre marknaden. Ett av de viktigaste målen måste nu vara att ge dem förtroendet tillbaka genom att garantera en tillräckligt hög konsumentskyddsnivå.

Vi uppmanar det svenska ordförandeskapet att stödja förslagen till en tillsyn på EU-nivå av alla finansiella tjänster och alla banker och finansinstitut. En sådan tillsyn skulle säkerställa att de nationella organen deltar i kontroll av marknadsföring, granskar finansiell information, reglerar oskäligen villkor (exempelvis bundna kombinationserbjudanden), granskar utbudet av finansiella produkter (till exempel av konsumentkrediter) och arbetar med ett system för tidiga varningar. Det senare inkluderar information till konsumenterna om risker och riskkategorier när det gäller olika finansiella produkter, på grundval av fortlöpande undersökningar.

Det svenska ordförandeskapet är inriktat på framsteg i förhandlingarna om det föreslagna konsumenträttsdirektivet, en lagstiftning som bör bli en ny milstolpe i EU:s konsumentpolitik. Den kommer att direkt påverka europeiska konsumenters vardag, eftersom den omfattar alla köptransaktioner, i livsmedelsbutiken på hörnet likaväl som hos företag i ett annat EU-land via Internet. BEUC ser med stor oro på den låga skyddsnivån, liksom fullharmoniseringen över hela linjen i det föreslagna direktivet, vilket skulle äventyra sedan länge etablerade rättigheter i medlemsstaterna och riskera att frysa utvecklingen vad gäller konsumentskyddande lagstiftning. Alla ansträngningar måste göras i medbeslutandeförfarandet kring EU-lagstiftningen för att förbättra denna mycket viktiga konsumentlagstiftning. Vi uppmanar det svenska ordförandeskapet att göra sitt bästa för att åstadkomma detta.

BEUC välkomnar den nyligen publicerade resultattavlan ("scoreboard") för konsumentmarknaderna. Resultaten belyser de påtagliga problemen i vardagen och de ger tyngd åt de krav som BEUC sedan länge har framfört. De mest slående resultaten gäller telekommunikation, finansiella tjänster, energimarknader och behovet av gemensam handling för att åtgärda de brister som finns i konsumentskyddet på nationell och EU-nivå.

Vi uppmanar det svenska ordförandeskapet att ta initiativ till att säkerställa att:

- EU-konsumenterna garanteras en hög konsumentskyddsnivå vid **finansiella tjänster**, inte minst under tider av ekonomisk nedgång. Hänsyn måste även tas till konsumenternas intressen vid utformningen av reglerna för finansiella marknader.
- **Energi är tillgänglig till en rimlig kostnad** för alla europeiska hushåll, och att det är lätt att göra informerade val av energi och alternativa energikällor.
- **Konsumentvaror blir mer hållbara** och att konsumenter bistås för att kunna göra mer informerade och hållbara val.
- Nuvarande regler för **avtalsvillkor** på konsumentområdet uppdateras och stärks både för Internethandel och traditionella marknader.
- Det blir större möjligheter att få **rättelse** när saker går fel.
- Konsumenter får tillräcklig information för att kunna äta **hälsosamt**.
- Åtgärder vidtas mot **aggressiv marknadsföring av ohälsosam mat till barn**.
- Åtgärder vidtas mot dold **marknadsföring av läkemedel**.
- Mer görs när det gäller konsumentvarors säkerhet, särskilt med avseende på **farliga kemikalier** och nanoteknologins okända effekter på hälsa och miljö.
- Det finns tillgång till **telekommunikationstjänster** för alla och skydd för konsumenternas rättigheter i den digitala världen.

Vi har identifierat åtta huvudområden som särskilt viktiga och beskriver dem i detta dokument, tillsammans med ett antal konkreta förslag. Under andra halvåret 2009 kommer Sveriges regering att vara ansvarig för att leda diskussioner och förhandlingar på nämnda områden. BEUC och dess svenska medlemsorganisation, Sveriges Konsumenter, uppmanar statsministern och övriga regeringsmedlemmar att prioritera följande frågor, och analysera av hur det svenska ordförandeskapets kommer att gynna konsumenterna.

MÅL

Finansiella tjänster

En fungerande inre marknad för finansiella tjänster

Den finansiella krisen har tydligt visat att konsumenträttigheter har överträtts eller åsidosatts på ett systematiskt sätt. De som erbjuder finansiella tjänster har fokuserat på stora vinster istället för att tillhandahålla tjänster som är utformade efter konsumenternas individuella behov. Konsumenterna å sin sida har förlorat förtroendet för aktörer som erbjuder tjänster för sparande, krediter och investeringar, vilket försvagar grunden för den inre marknaden och förhindrar gränsöverskridande köp av finansiella tjänster. De nya reglerna för insättningsgaranti tar ingen hänsyn till den friheten på den inre marknaden. Detta kan avhålla konsumenter från gränsöverskridande handel när det gäller finansiella tjänster. Den finansiella sektorn är inte en fullt konkurrensutsatt EU-marknad, långt därifrån.

Den finansiella krisen har skapat en atmosfär av allmän misstro. Ett av de viktigaste målen måste nu bli att återställa konsumenternas förtroende genom att garantera dem en tillräcklig skyddsnivå. Det betyder att konsumentintresset alltid bör tas tillvara när initiativ diskuteras för att lösa krisen och undvika en ny.

I . Förstärk den finansiella lagstiftningen och tillsynen

Nationella tillsynsorgan har inte förmått att korrekt bedöma risker eller vidta nödvändiga säkerhetsåtgärder. Kontrollorgan i värdländerna¹ har inget eller litet inflytande när det gäller utländska företag² med mandat att arbeta där. Utan fungerande nationell övervakning utsätts konsumenterna för risker. Samarbete mellan nationella tillsynsorgan förmodas ske när det gäller de största bankgrupperingarna, medan mindre banker såsom Landsbanki eller Kaupthing Bank tycks ha slunkit ur nätet. Ett antal grova svindlerier har nyligen förmedlats via medierna och uppenbarligen inte upptäckts i tid (Madoffskandalen till exempel).

Åtgärder att vidta:

- Det behövs en starkare, oberoende nationell tillsyn över hela EU.
- För att kunna ge konsumenterna bättre skydd måste nationella tillsynsorgan fullgöra följande uppgifter: Delta i kontroll av marknadsföring, granska finansiell information, syna oskäligen avtalsvillkor (bundna kombinationserbudanden), kontrollera utbudet av finansiella produkter (till exempel på området konsumentkrediter) och ansvara för ett varningssystem; i god tid informera konsumenter om risker/riskkategorier när det gäller olika finansiella produkter - på grundval av fortlöpande granskning.

¹ Land i vilket en utländsk tjänsteutövare gör affärer

² med EU-pass är tillåtna att agera fritt över hela EU, oavsett var de har sin hemvist.

- Eftersom utvecklingen har lett till aktörer som tillhandahåller mängder av tjänster är det inte nödvändigt att ha ett stort antal tillsynsmyndigheter. Banker erbjuder idag alltmer av försäkringstjänster, investeringsprodukter etc, utöver sina traditionella tjänster. Det räcker därför med en enda övervakare för att täcka alla finansiella tjänster och alla finansinstitut - banker såväl som icke-banker. Det finns ett behov av att slå samman nuvarande nationella tillsynsmyndigheter för hela utbudet av produkter och tjänster och täcka in även försäkringar, värdepapper/pensionsfonder etc.
- Stärk samarbetet mellan nationella tillsynsmyndigheter och lagstiftare: skapa ett bindande nätverk mellan dem (se t ex regleringen av det konsument-skyddande samarbetet).
- Eftersom finansiella system och marknader blir mer och mer integrerade är det nödvändigt att skapa en myndighet för kontroll av finansinstitut som är aktiva över gränserna, oavsett deras storlek (jfr de isländska bankerna).
- Inför bindande regler på EU-nivå, så att alla medlemsstater är skyldiga att följa dem. Självreglering, rekommendationer och frivilliga överenskommelser ("soft law") har visat sina begränsningar när det gäller finansiella tjänster - och det är dags att åtgärda bristerna.

II. Information före avtal om finansiella produkter och tjänster

Krisen har gjort det ännu tydligare att den information som erbjuds konsumenterna inte är adekvat. Konsumenterna får information som ofta är väldigt omfattande och inte alls konsumentorienterad. Den underlättar inte för dem att jämföra produkter och göra rätt val.

Åtgärder att vidta:

- Erbjud konsumenterna information i god tid före beslut/avtal.
- Gör informationen kortare (inte mer än två sidor) men begriplig, strukturerad och försedd med jämförbar relevant information om alla nyckelfakta och särdrag.
- Skapa en riskindikator för investeringsprodukter. En sådan indikator skulle inkludera följande information:
 - Om det investerade kapitalet är garanterat.
 - Investeringens svängningar och risk (volatilitet).
 - Information om hur lång period som den förväntade avkastningen kommer att hållas kvar, i syfte att kompensera för risken i volatilitet.
- Inför strängare regler för marknadsföring, särskilt vad gäller investeringsprodukter.
- Utveckla konceptet för förenkling och standardisering av finansiella tjänster med nyckelfakta som lätt kan kännas igen och jämföras.

III. Finansiell rådgivning

Finansiella produkter blir mer och mer komplexa. Den nuvarande krisen har avslöjat de problem som konsumenterna möter. Inte ens upplysta konsumenter har kunnat förstå de finansiella produkter som erbjudits dem (t ex Madoffs kunder). Dessutom finns det över hela EU en brist på oberoende rådgivning som konsumenterna kan lita på. Rådgivning ges som regel bara av aktörer som själva erbjuder finansiella tjänster, och de är inte inriktade på konsumenternas behov och förväntningar, utan snarare länkade till bankens egna kommersiella intressen. Detta skapar en situation som är skadlig eller till nackdel för konsumenterna.

Åtgärder att vidta:

- Oberoende rådgivning är nödvändig för att förhindra att konsumenter fattar okloka beslut, i synnerhet när det gäller större ekonomiska avgöranden.
 - Finansiering av oberoende rådgivning bör ske dels genom offentliga myndigheters försorg, dels från konsumentens sida. I vilket fall som helst bör rådgivning erbjudas till överkomlig kostnad.
 - Rådgivning kan erbjudas av konsumentorganisationer eller andra oberoende organ.
- Rådgivares ansvar (avser både företag och oberoende rådgivare):
 - Sätt upp en profil för varje investerare, en *MiFID-profil* (enligt Markets in Financial Instruments Directive). Om produkten inte matchar profilen skall konsumenten få en varningssignal.
 - Säkerställ att informationen till konsumenter är tillförlitlig.
 - Vid rådgivning i investeringsfrågor ska utförlig dokumentation ges.
 - Gör det lättare för konsumenter att kräva kompensation. Bevisbördan skall i sådana fall vila på rådgivaren.

1) Krediter – ansvarsfull utlåning

Oansvarig utlåning är en av huvudorsakerna till den nuvarande finansiella krisen. Det innebär att större uppmärksamhet måste ägnas frågan. Långgivare skall vara skyldiga att uppskatta den finansiella förmågan hos konsumenter som ber om lån och krediter - och - kontrollera deras kreditvärdighet.

Åtgärder att vidta:

- Reglera rörligheten i låneräntor för att skydda konsumenter från en potentiellt ökande lånebörda.
 - Inför ett tak för låneräntors variationer.
 - Förbättra informationen om räntors rörlighet.
 - Förbjud räntor som sätts i förledande syfte, till exempel attraktiva (eller fasta räntor) som automatiskt ändras till högre (eller rörliga) räntor efter en viss tidsperiod.

- Säkerställ ett gott konsumentskydd och ett ansvarsfullt agerande hos kreditgivarna genom lagstiftning kring belåning. Om bankens beslut baseras på undermålig kvalitet i bedömningen av konsumentens ekonomiska situation skall kostnaderna för ansvarslös utlåning falla enbart på utlånanaren och inte på konsumenten (se den belgiska lagen om ansvarsfull utlåning.)
- Inför striktare regler för utlåning som allvarligt hotar konsumenters betalningsförmåga (t ex krediter i utländsk valuta, Lombard-krediter, krediter som har sin säkerhet i investmentbolag, krediter utan fasta återbetalningar som checkkrediter, kontokortskrediter etc) liksom ockerräntor och överdrivna kostnader.
- Utvärdera implementeringen av konsumentkreditdirektivet med särskilt fokus på nivån av konsumentskydd, (inklusive den reglering som gäller kreditgivare) kreditföretags ansvar och behovet av nödvändiga justeringar i framtiden. Övervaka särskilt omformningen och implementeringen av Artikel 8 (kreditgivarens skyldighet att ta hänsyn till konsumentens kreditvärdighet).

2) Insättningsgarantier

I nuläget fungerar insättningsgarantier mycket otillfredsställande över gränserna, särskilt när det gäller banker som har europeiskt pass för att verka i hemlandet, men bedriver 99 procent av sin affärsverksamhet gränsöverskridande. Här har inga lärdomar dragits av den nuvarande krisen. Detta kan avskräcka konsumenter från gränsöverskridande köp av finansiella tjänster.

Åtgärder att vidta:

- Skapa fungerande insättningsgarantier över gränserna:
 - Konsumenternas insättningskonton skall garanteras lika över hela Europa, oavsett tjänsteföretagets hemvist.
 - Utbetalningsproceduren skall vara lika smidig som på den nationella nivån, särskilt vad gäller dröjsmål.
- Säkerställ maximal harmonisering av insättningsgarantier med fullständig täckning av inlånat kapital över hela EU, för att undvika ojämn konkurrens.

IV. Harmonisering av lagstiftningen om finansiella förmedlare (intermediaries)

Många förmedlare säljer komplexa finansiella produkter utan att ha kvalifikationer för det, och är inte ansvariga vid brister hos produkten.

Åtgärder att vidta:

- Inför regler för att begränsa "fast courtage".
- Harmonisera de regler som gäller för förmedlare, oavsett vad de säljer.
- Inför regler för registrering, kvalifikationskrav, transparens, ansvar och skyldigheter samt försäkring.

V. Se till att alla konsumenter får tillgång till ett basutbud av service

Diskriminering vid finansiella tjänster är ett problem för många europeiska konsumenter, i synnerhet i de nya medlemsstaterna. Resultatet är att många inte får tillgång till finansiell basservice, såsom transaktionskonto, sparkonto, försäkringar. Detta leder ofta till socialt utanförskap. Det finns också en gränsöverskridande aspekt av detta, då en medborgare som vill bosätta sig utomlands ofta måste lösa ett svårt huvudbry: för att kunna öppna ett bankkonto i en medlemsstat måste man bo där, men för att få hyra eller skaffa bostad på plats måste det finnas en bankgaranti.

Åtgärder att vidta:

- Erkänn medborgarnas rätt att få tillgång till europeiska bankers basjänster.

VI. Underlätta betaltjänster

De flesta av oss har nog upplevt problem vid betaltjänster: Från bristande information, till banker som försöker smita från sina skyldigheter vid kortbedrägerier eller tar alltför mycket betalt vid överföring över gränserna. Somliga betalsätt: vissa kreditkort eller direktbetalning kan fortfarande inte användas överallt i Europa, på samma sätt som på nationell nivå (p g a icke sammanlänkade system).

Åtgärder att vidta:

- Se till att direktivet för betaltjänster omformas och implementeras på ett korrekt sätt, vilket skulle innebära:
 - Att betalningar i hemlandet och att betalningar över gränserna sker till skälig kostnad, men även säkert och praktiskt.
 - Att gränsöverskridande betalningar kan ske lika lätt som i hemlandet.
- Att betalningsområdet för euron (Single Euro Payment Area, Sepa) erbjuder konsumenterna fördelar.
- Att lagen om gränsöverskridande betalningar i euro implementeras, och att principen för lika betalning vid gränsöverskridande och motsvarande inhemska betalningar utvidgas till att gälla även direktbetalningar.

MÅL

Energi och hållbarhet

I. Tillgång, valfrihet och överkomliga priser för alla konsumenter

- a. En konkurrenskraftig energimarknad med tydliga fakturor och utan vilseledande miljöargument.

Den europeiska energimarknaden har varit avreglerad i nästan två år, men konsumenterna har ännu inte kommit i åtnjutande av någon verklig konkurrens. I en undersökning som BEUC gjorde på gas- och elmarknaderna, publicerad 2008³, identifierade medlemsorganisationerna framför allt bristen på valmöjligheter, svårigheter vid byten och otydliga fakturor.

Att kunna välja är en fundamental konsumenträttighet och det främsta kännetecknet på en marknad med konkurrens. Det tredje Energipaketet, *The third Energy Package*, syftar till att göra Europas energimarknader mer konkurrensinriktade, ge konsumenterna rätt till snabbare byten och att få ut sina egna data samt att erhålla mer regelbunden information.

Konsumenter och elleverantörer "kommunicerar" genom de fakturor som sänds ut och tas emot. Fakturorna ska göra det möjligt för konsumenterna att kontrollera vad de betalar för tjänsterna som de använder och få information om sin konsumtion. Dessutom är fakturorna en startpunkt för jämförelser med andra erbjudanden. Genom det arbete som utförs av *"The Citizens Energy Forum"* Medborgarnas Energiforum, som Kommissionen inrättat, förväntar vi oss att fakturorna ska bli lätt användbara verktyg för konsumenterna.

Klimatförändringarna med dess konsekvenser medför att många konsumenter vill ändra sina vanor. Men konsumenter kan bara fatta beslut som gynnar en hållbar utveckling om de har tillgång till pålitlig information, om processen att byta leverantör görs enklare och om priserna är överkomliga.

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ en snabb implementering av det tredje energiinitiativet, *The Third Energy Package*. Lagstiftarna ska ha lika mycket makt som de företag, för vilka reglerna sätts upp. De ska också vara oberoende och fatta opartiska beslut.
- Undersök vägar att skilja ägande av produktion från distribution av energi för att underlätta för nya aktörer att komma in på marknaden.
- Säkerställ att erbjudanden på marknaden är jämförbara och begripliga för konsumenterna. Erbjudanden som påstås ha positiva miljöeffekter måste

³ Resultaten av studien finns tillgängliga på www.beuc.eu

givetvis visa sig ha de fördelar som konsumenterna förväntar sig av sådana produkter/tjänster.

- Säkerställ att konsumenter ges förutsättning att hålla koll på sin aktuella konsumtion genom smarta mätare.
- Gör fakturorna begripliga och mer informativa för konsumenterna. Se över möjligheterna att ha ett standardiserat utförande på EU-nivå, alternativt på nationell nivå.
- Se till att det är möjligt att byta leverantör inom högst en månad.

b. Konsolidera och implementera konsumenträttigheterna.

Frånsett bristande valmöjligheter och svårigheter att byta leverantör pekade BEUC:s undersökning även på problem med otydliga fakturor, debiteringssätt som inte återspeglade kostnaderna samt svårigheter för konsumenter att hävda sina rättigheter. Resultaten ligger i linje med rapporten från ERGEG (European Regulators Group for Electricity and Gas), vad gäller omformningen av konsumenträttigheter, publicerad i oktober 2008. Rätten att få en tydlig och mer regelbunden fakturering och debitering som reflekterar kostnaderna, är redan inskriven i elektricitets-, gas- och energidirektiven.

Eftersom energi är nödvändig för varje enskild konsument på den inre marknaden måste hänsyn tas till utsatta grupper i samhället. Det svenska ordförandeskapet har möjlighet att lägga en fast grund, utifrån vilken det nya EU-parlamentet kan arbeta. Vi behöver alla energi och vi klarar oss inte utan den, men alla har inte tillgång till den. Energifattigdomen börjar anta dramatiska proportioner.

Åtgärder att vidta:

- Låt EU-Kommissionen utveckla riktlinjer för implementeringen av Annex A i elektricitets- och gasdirektiven⁴.
- Förstärk och implementera konsumenträttigheterna genom tvingande och bindande instrument (inkludera kompensation vid avbrott i leveransen, rätten att vara företrädd och rätt till användarvänlig klagomålshantering.)
- Säkerställ rätten till energi även för de mest utsatta konsumenterna genom att tillhandahålla socialt anpassade tariffer för utsatta grupper.

⁴ Annex A i direktivet 2003/54/EC och direktivet 2003/55/EC slår fast en rad konsumenträttigheter, bland annat rätten att få transparent information om vilka priser och tariffer, standardbegrepp och villkor som tillämpas och få tillgång till ett bra utbud: med betalningsmetoder som återspeglar kostnader, en transparent, enkel och överkomlig klagomålshantering och information om rätten att säga upp avtal när villkoren förändras, få gas av en viss kvalitet till acceptabla priser och elektricitet till acceptabla, begripliga, jämförbara och transparenta priser.

II. Främja hållbara val genom effektiva åtgärder och lämpliga verktyg.

a. Uppmuntra en mer hållbar utformning av produkter och fasa ut icke-hållbara produkter från marknaden.

Allt fler konsumenter är villiga och beredda att köpa mer hållbara, energieffektiva produkter för att minska sin påverkan på miljön. För att nå en minskad förbrukning av energi och andra naturresurser i Europa är det viktigt att införa strikta och ambitiösa standarder för industrin, och att öka antalet hållbara produkter på marknaden. Trots detta är det nuvarande direktivet för miljödesign (Ecodesign) – som definierar principerna, villkoren och kriterierna för miljökraven vid produkters utformning – begränsat till energidrivna produkter och deras energiförbrukning.

Sommaren 2008 presenterade Kommissionen sin emotsedda handlingsplan för hållbar konsumtion, produktion och hållbar industripolitik. (SCP/SIP).

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ att de initiativ och åtgärder, som lades fram i samband med handlingsplanen, tas om hand ordentligt. De ska omfatta alla aktörer, inklusive näringsliv, konsumenter och regeringar och leda fram till ambitiösa, bindande mål, särskilt i relation till hållbara produktstandarder.
- Utvidga Ecodesign-direktivets tillämplighet till ett större antal produkter - sällanköpsvaror och produkter med lång livslängd – som inte är energidrivna eller direkt relaterade till energi, såsom kläder och möbler. Förutom energieffektivitet ska hänsyn tas till alla relevanta miljöaspekter hos produkterna "från vaggan till graven", såsom användning av råvaror och farliga kemikalier, liksom produkternas livstid och möjligheterna till återvinning.
- Underlätta den mycket viktiga roll som återförsäljare har vid produktval, till exempel när det gäller att dra tillbaka icke-hållbara eller mindre hållbara produkter från hyllorna, till förmån för ett bredare urval hållbara varor och tjänster i alla prisklasser. Detta kan ske inom ramen för det "Forum för återförsäljare" som Kommissionen inrättade i mars 2009. Här är det nödvändigt att sätta upp ambitiösa mål och att oberoende intressegrupper, såsom konsumentorganisationer, kan regelbundet övervaka processen.

b. Främja tydlig och objektiv information om produkters hållbarhetsaspekter.

Även om konsumenter vill övergå till mer hållbara produkter finns det faktorer som hindrar dem från att agera; bristen på klar, tillförlitlig, tydlig information, en uppsjö av miljömärken och företagspåståenden som saknar verifikation från tredje part.

EU:s energimärkning med skalan A-G har varit en av de få märkningar som verkligen fört marknaden framåt, i riktning mot mer energieffektiv användning, tack vare sin enkelhet, transparens och konsumentinriktade användarvänlighet. En enkät till 7 000 personer över hela Europa som BEUC och dess samarbetspartners lät göra, publicerad i

maj 2008⁵, visade att mellan 97 och 99 procent av de svarande identifierade A som den mest energieffektiva kategorin för hushållet. Forskning, som bland andra den svenska regeringen lät utföra och som publicerades⁶ i december 2008, visade även den att människor föredrog märkning med A-G-skalan, jämfört med andra förslag som Kommissionen hade, exempelvis en dubbel skala med bokstäver och siffror. Denna senare studie visade dessutom att konsumenter förväntar sig att skalan förändras med tiden⁷. Den processen ansågs inte förvirrande om bara tillräcklig tid ges för att förstå förändringen.

Energimärkningsdirektivet ses över av EU-institutionerna då alltför många produkter hamnat på A, i toppen av skalan – ett resultat av den egna framgången. Hur märkningen grafiskt ska se ut nämns dock inte i direktivet, utan kommer att beslutas av medlemsstaterna i en regelkommitté.

Åtgärder att vidta:

- Ge konsumenterna möjlighet att agera mer hållbart när de köper, använder och gör sig av med produkter genom att ge dem enkla verktyg, såsom energimärkningen A-G och EU:s miljömärke.
- Erkänn EU:s miljömärke med dess livscykelanalys på miljön, och främja medvetenhetshöjande kampanjer på EU-nivå, för att öka konsumenternas kännedom.
- Gör energimärkningen mer dynamisk, så att den lätt kan anpassas till ny utveckling på marknaden - till exempel genom att uppdatera kraven för olika märkningskategorier - men behåll det nuvarande utförandet av klasser från A till G.
- Skapa större konsekvens i "eko-designen" och de olika EU-märkena (särskilt de existerande, såsom EU:s miljömärke och energimärkningen.)
- Främja hållbara produkter och mer hållbar konsumtion genom bättre informationskampanjer (till exempel genom att ta tillvara beteendevetenskaplig forskning.)

5 ANEC, BEUC, Consumer Focus (tidigare National consumer Council) UK Energy Saving Trust och Storbritanniens energidepartement, Food and Rural Affairs (DEFRA) ombad Ipsos Mori att utföra en empirisk undersökning om konsumenters uppfattning av energimärket och energimärkningen A-G.

Se http://www.mtprog.com/spm/filesdownload/byname/file/Full_Mori_summary.pdf

6 Undersökning av konsumenters uppfattning om energimärkningen och en möjlig förändring av dess utformning, utförd av Ipsos Mori på uppdrag av Storbritanniens, Nederländernas och Sveriges regeringar och publicerad den 16 december 2008. Studien omfattade två fokusgrupper på sex marknader (Storbritannien, Frankrike, Nederländerna, Italien, Polen och Sverige.) Se <http://www.mtprog.com/cms/library-publications/>.

7 Förändringar i A-G skalan kan göras så att stegen för de olika klasserna blir mer krävande över tid. På det sättet kan klass A idag bli B, när det finns behov av strängare effektivitetskrav, och allt eftersom tekniken blir bättre. Den här processen att förändra skalan ska se till att konsumenter alltid får tillförlitlig information om aktuella energieffektiva produkter.

MÅL

Konsumenträttigheter

Stränga regler och väl skyddade konsumenter både på och utanför nätet

I oktober 2008 antog Kommissionen ett förslag till konsumenträttsdirektiv som innebar en översyn av fyra konsumentdirektiv⁸ och en sammansmältning till ett enda horisontellt instrument. Syftet är att förenkla och komplettera de existerande reglerna för avtal mellan företag och konsumenter som köper produkter eller tjänster, och för att fullt ut uppnå fördelarna med den inre marknaden.

Möjligheten till minimiharmonisering (då medlemsstater kan behålla eller anta striktare konsumentskyddsregler) utpekades som orsak till den begränsade handeln över gränserna. Det påstås ha blivit alltför komplicerat för handlare, vilka måste anpassa sig efter olika nationella regler. Kommissionen föreslår därför att minimiharmoniseringen överges och ersätts med fullharmonisering (vilket skulle innebära att medlemsstaterna mister möjligheten att behålla regler som går utöver EU:s skydd.) Enligt förslaget är fullharmonisering nödvändig på konsumentlagstiftningens område för att öka den begränsade handeln över gränserna och främja konsumenternas tillit.

I verkligheten är det inte bara juridiska barriärer som hindrar konsumenterna från att handla utomlands. Det är också språksvårigheter, tveksamhet vid felaktiga produkter, att man måste klaga hos en främmande och avlägsen leverantör och bristen på hjälp för att få rättelse samt oro beträffande säkerheten på Internet.

Som det är utformat nu erbjuder förslaget maximal harmonisering på en låg konsumentskyddsnivå. Enligt vår åsikt ska inte europeiska konsumenter behöva betala priset genom att gå miste om viktig nationell konsumentlagstiftning i utbyte mot en konstgjort attraktiv, medioker skyddsstandard, enligt principen "en storlek passar alla", vilket huvudsakligen skulle ligga i affärsidkarnas intresse.

Att somligt - som är inkonsekvent i den nuvarande lagen - justeras är positivt, men en mer grundlig uppdatering av existerande konsumentlagstiftning vore välkommen i synnerhet för den digitala miljön. Med det bristande förtroende som konsumenter har för handel på nätet är det viktigare än någonsin att säkerställa att konsumenterna är ordentligt skyddade och att deras rättigheter respekteras.

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ att det framtida direktivet inte minskar, utan förbättrar konsumenternas rättigheter, genom att slå fast en hög konsumentskyddsnivå med ledning av de bästa exemplen i olika medlemsstater.

⁸ Directive on contracts negotiated away from business premises (85/577), Directive on unfair terms (93/13), Directive on distance contracts (97/7), and Directive on consumer sales and guarantees (1999/44).

- Förförkasta kategoriskt ett införande av principen "ömsesidigt erkännande" eller ursprungslandsprincipen, eftersom dess tillämpning skulle leda till större osäkerhet och ett försämrat konsumentskydd inom EU.
- Acceptera bara fullharmonisering under följande villkor:
 - Att den sätts på en hög skyddsnivå som motsvarar förväntningarna hos europeiska konsumenter.
 - Att den bara tillämpas på områden där olika nationella regler har visat sig skapa barriärer för den gränsöverskridande handeln.
- Klargjort samband mellan förslaget och generell avtalslagstiftning och noga övervägande av de möjliga negativa konsekvenserna vid en framtida uppdelning av konsumentköplagen (som gäller då en konsument köper en bil från en bilhandlare) och avtalslagen (som gäller då en konsument köper en bil från sin granne). Hur det föreslagna direktivet påverkar avtalslagen på nationell nivå måste klargöras. Vi känner oro för att det kan skapas en situation då avtalslagen fritt kan utvecklas och anpassas till marknadens förändringar, medan avtalsvillkorlagen isoleras och förhindras att utvecklas ytterligare, instoppad under den fulla harmoniseringens tak.

Fler konkreta krav för att förbättra förslaget:

- Förbättra de föreslagna reglerna vid oskäligen avtalsvillkor. Med nuvarande formuleringar skulle förslaget skapa stor rättslig osäkerhet och riskera sedan länge etablerad nationell lagstiftning. Medlemsstater som har en mer omfattande förteckning över oskäligen avtalsvillkor skulle få reducera sin svarta lista. Det finns risk att avtalsvillkor som nu betraktas som oskäligen, och därför är förbjudna i vissa medlemsstater, i framtiden måste accepteras.
- Förbättra villkoren vid lagstadgade garantier: med nuvarande formuleringar skulle konsumenters möjligheter till ersättning när en produkt är felaktig minskas, och de skulle behöva anmäla en felaktig produkt inom en kort tidsperiod, vilket hittills inte behövts i de flesta medlemsstater. Genom att föreslå en garantiperiod på två år över hela EU uppmuntrar förslaget inte heller kommersialisering och framtagande av hållbara produkter.
- Se till att de särskilda behoven tillgodoses för särskilt utsatta konsumenter, i synnerhet vad gäller behovet av information.
- Inför en ångerperiod på minst 14 dagar, att räknas från den dag då all relevant information getts till konsumenten.
- Ta bort en del breda och oberättigade undantag från vissa rättigheter, exempelvis i anslutning till rätten att dra sig ur hyrbils- och fritidstjänster vid distansköp.

MÅL Grupptalan

Gör konsumenträttigheter verkliga

Existerande lagstiftning ska tillämpas och ses över för att förbättra konsumenternas situation, men detta räcker inte. Konsumenterna måste också kunna använda de rättigheter som de har.

Mycket ofta blir många konsument utsatta för felaktiga eller farliga produkter och tjänster från en och samma affärsidkare. Att agera som enskild konsument är ingen idé, eftersom kostnaderna för att gå till domstol är högre än den kompensation man kan tänkas få.

När det handlar om gemensamma krav på en och samma affärsidkare är en europeisk grupptalan viktig, för att grupper av konsument ska kunna känna sig trygga vid en eventuell förlust. I länder där ett sådant system existerar behöver dess effektivitet inte längre bevisas. Nu måste alla konsument i Europa få möjlighet att dra nytta av det.

Tvärtemot vad de som motsätter sig möjligheten påstår, innebär en grupptalan inte några nya rättigheter för konsumenterna. Den innebär bara nya medel för att tillämpa redan existerande regler. Den lägger inte heller någon ny börda på företagen. Tvärtom kommer grupptalansmöjligheten att gynna de företag som respekterar konsumenternas rättigheter. EU behöver och är redo för grupptalan.

Åtgärder att vidta:

- Definiera och inför snarast möjligheten till grupptalan vid överträdelser av konsumenträttigheter i syfte att:
 - ge konsumenterna tillgång till rättvisa i de fall då individuell ersättning inte är en lämplig väg.
 - minimera de rättsliga kostnaderna för både konsumenter och näringsidkare.
 - minska domstolarnas överbelastning.
 - minska ojämlikheten mellan konsumenter i olika medlemsstater, eftersom en del kan och andra inte kan dra nytta av grupptalan.
 - undvika svårigheter för företag, som beror på olika nationella verktyg för klagomålshandling och rättelse, vilket leder till störningar på marknaden.
 - förbättra den inre marknads funktionssätt, eftersom konsumenter kommer att få ökat förtroende för att handla utomlands.
- Stöd en implementering av grupptalan för offer vid snedvriden konkurrens samt erkänn rätten till kompensation för alla som utsatts för sådan.

MÅL Livsmedel

Hälsosam mat och informerade konsumenter

I. Hjälp konsumenter att välja rätt

I en del EU-länder är över halva befolkningen överviktig - och ett av fem barn kategoriseras som fett. Hjärt- och kärlsjukdomar är orsak till nästan hälften av det totala antalet dödsfall i Europa, och nästan en tredjedel av dessa fall beror på dieten. Typ 2-diabetes, som också är nära kopplad till diet och övervikt, ökar. Även om lösningen på problemet omfattar många faktorer spelar maten en nyckelroll.

Även om allt fler konsumenter blir medvetna om kopplingen mellan vad de lägger på tallriken och sin egen hälsa, blir de ofta förvirrade när de läser etiketterna på livsmedelsprodukter. Antingen är näringsuppgifterna inte kompletta eller också möter de en variation av förenklade etiketter på paketet, som gör det svårt att jämföra olika produkter.

Hur kan man fatta riktiga köpbeslut under rådande omständigheter?

Åtgärder att vidta:

- Gör nyttiga produkter mer tillgängliga och överkomliga för alla konsumenter, med särskilt fokus på utsatta grupper.
- Gör det obligatoriskt att ha med komplett innehållsinformation för de åtta huvudnutrienterna: protein, energi, mättat - respektive omättat fett, kolhydrater, socker, salt och fibrer, samt transfetter.
- Inför obligatorisk förenklad märkning som är enkel att förstå och jämföra och som visar nivåer för nyckelingredienser ur ett allmänt hälsoperspektiv (fetter, mättat respektive omättat fett, socker och salt). Ett märkningssystem i flerfärg (grönt, orange, rött) skulle vid ett snabbt ögonkast ge besked om nivåerna är låga, medel eller höga, och de skulle kunna kompletteras med en guide som relaterar till rekommenderat dagligt intag.
- Förbättra läsbarheten på etiketterna särskilt i fråga om gradstorleken i trycket och kontrasten mellan bokstäverna och paketets bakgrund.
- Inför obligatorisk ursprungsmärkning, inte bara på livsmedel som innehåller en enda ingrediens, utan även för signifikanta ingredienser och karaktäristiska ingredienser i mat som består av många olika.
- Säkerställ att näringsprofiler utvecklas på ett oberoende och transparent sätt av EFSA. Dessa profiler kommer att göra det möjligt att avgöra vilka livsmedel som kan sägas vara hälsosamma, vilken färg som ska beteckna en viss nivå av näringsämnet/näringsämnena vid märkningen, eller vilka livsmedel som kan marknadsföras för barn.

II. Prioritera skyddet av barnen

EU-Kommissionens siffror visar att 14 miljoner barn i Europa antingen är överviktiga eller feta. Studier som utförts av våra medlemsorganisationer visar att övervägande delen av den reklam för mat och dryck som riktas till barn, gäller produkter som har högt innehåll av fett, socker och salt.

Vid sidan av konventionell reklam i tidningar eller på tv ser vi nu reklam på Internet, vid sponsring av sportgrenar i skolor, produktplacering på bio eller via SMS. Detta sätter en oacceptabel press på barnen – och deras föräldrar – att äta ohälsosam mat, och det strider mot alla deklARATIONER från europeiska beslutsfattare när det gäller kampen mot fetma.

Åtgärder att vidta:

- Förbjud tv-reklam för mat och dryck med högt innehåll av fett, socker och salt från kl 6 till kl 21 (baserat på näringsprofiler, definierade av EFSA).
- Utvidga alla restriktioner för livsmedelsreklam riktad till barn till att gälla samtliga former av marknadsföringsmetoder (exempelvis sms, virtuell marknadsföring).
- Främja industrins antagande av en "Uppförandekod för marknadsföring av matprodukter och icke-alkoholhaltiga drycker till barn"⁹, vilket föreslagits av Consumers' International, i väntan på en bindande åtgärd på EU-nivån.

III. Sätt nivån för matsäkerhet så högt som möjligt

Tack vare EFSA:s arbete och tillämpningen av, bland annat HACCP-principen¹⁰, har europeiska unionen en tillförlitlig och vetenskapligt internationellt erkänd nivå, för att garantera sina konsumenter säker mat.

Under tryck från USA föreslår Kommissionen ett godkännande av vissa kemiska substanser i användning av antibakteriell behandling av kött från fjäderfä. Detta förslag skulle, om det antas, leda till en oacceptabel nedprioritering av de hygienåtgärder som vidtas under produktion, transport och slakt, i synnerhet för importerade produkter.

Ny teknologi vid matframställning och produktionsmetoder kan ha en påverkan på matsäkerheten. Även om konsumenterna kan dra nytta av innovationer får inte konkurrens och innovation sättas före prioriteringen av allmän hälsa och säkerhet.

⁹ "Recommendations in favour of a Code relating to the marketing of food products and non-alcoholic drinks to children", Consumers International, mars 2008.

¹⁰ HACCP-systemet består av riskanalyser och kritiska kontrollpunkter i livsmedelshygien.

Åtgärder att vidta:

- Gör alla matföretag skyldiga, även små företag, att följa HACCP-principerna.
- Försvara respekten för hygienreglerna "från gård till gaffel". Avvisa kategoriskt att de ersätts med kemisk behandling i slutet av produktionskedjan.
- På listan över "nya livsmedel" (novel food) – inkludera allt som producerats med teknik som inte tidigare använts. Det gäller t ex mat från växter som är framtagna genom icke-traditionella odlingsmetoder eller modifierade genom nya produktionsmetoder, såsom nanoteknologi och nanovetenskap.
- Säkerställ att alla "nya livsmedel" underkastas en fullständig utvärdering av säkerheten, innan de tillåts komma ut på den europeiska marknaden.
- Förbjud kloning av djur i livsmedelssyfte.

MÅL Hälsa

En sammanhållen och ambitiös hälso- och sjukvårdspolitik på EU-nivå

Hälsa är en fundamental mänsklig rättighet. Beslutsfattare måste säkerställa att den allmänna hälsan skyddas och garantera tillgång till hög kvalitet och effektiva tjänster inom hälso- och sjukvårdssektorn. På EU-nivå skall den politik som gäller läkemedel vara fullt integrerad i hälsopolitiken, och kompetensen om läkemedel ska lyftas över från generaldirektoratet för näringsliv till generaldirektoratet för hälsa och konsumentskydd.

I. Bättre hälsoinformation

Patienter behöver bättre information om sjukdomar, behandlingsmetoder och läkemedel. Det är viktigt att denna information kommer från oberoende och tillförlitliga källor. Den ska inte komma direkt från läkemedelsföretag vars kommersiella intressen står mot konsumenternas rätt till oberoende och jämförbar information. För att konsumenterna ska kunna göra informerade val är det nödvändigt att hålla skiljelinjen klar mellan information och reklam.

Åtgärder att vidta:

Utveckla en strategi för hälsoinformation, som:

- Baseras på en noggrann beräkning av konsumenters informationsbehov, hur behoven idag möts och hur förbättringar kan ske.
- Främjar tillförlitliga informationskällor.
- Tillåter att konsumenterna kan välja och jämföra läkemedel och olika behandlingsmetoder.
- Tar itu med den ojämlikhet som gäller tillgången till information ur ett brett perspektiv rörande allmän hälsa.

II. Konsumenters säkerhet i relation till läkemedels biverkningar

Läkemedel räddar liv, men kan ibland också ha motsatt effekt. För att säkerställa patientsäkerheten är det därför av yttersta vikt att ha ett effektivt, transparent och proaktivt övervakningssystem för läkemedel.

Åtgärder att vidta:

- Gör det möjligt för konsumenterna att rapportera biverkningar direkt till de relevanta myndigheterna.
- Skapa förenklade och balanserade övervakningsprocedurer med stränga regler vid ohörsamhet, då ett företag inte rapporterar biverkningar, utelämnar information i skaderapporteringsystemet eller underlåter att ordentligt definiera alla delar i riskhanteringsplanen.

- Se till att oberoende forskning kommer igång och att långtidsstudier av effekterna av läkemedel genomförs.
- Gå ut med offentliga kampanjer för att uppmärksamma vikten av att rapportera biverkningar.

III. Falsa läkemedel och konsumentsäkerheten

Falsa läkemedel kan vara mycket farliga för hälsan. Det är viktigt att läkemedelsutbudet är säkert, strikt övervakat och mer transparent.

Åtgärder att vidta:

- Inför säker spårningsteknik som inte genererar ytterligare kostnader för patienterna.
- Vidta särskilda åtgärder mot illegal försäljning av mediciner på Internet.
- Utbilda konsumenterna om riskerna med falska mediciner.
- Öka det internationella samarbetet.
- Inför strängare sanktioner mot förfalskare.

IV. Större trygghet kring patientens rättigheter

Det är viktigt för europeiska konsumenter, som reser alltmer, att både känna till sina rättigheter på hälso- och sjukvårdsområdet i sitt eget land och utomlands.

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ att konsumenter i alla medlemsstater har tillgång till hög kvalitet på tjänsterna inom hälso- och sjukvården, är medvetna om sina rättigheter och att de har medel att kunna tillgodogöra sig dem.
- Skapa ett tydligt juridiskt ramverk för patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård; ifråga om subventioner, information, klagomål i händelse av problem och kontinuitet i vården.
- Säkerställ att den existerande lagstiftningen om social säkerhet vid hälso- och sjukvård över gränserna implementeras effektivt.

V. E-hälsa

Det finns ingen fastslagen definition av e-hälsa, men begreppen omfattar en rad verktyg, baserade på informationsteknik och kommunikation, som används för prevention, diagnos, behandling, övervakning och uppföljning av hälsan. Det inbegriper bland annat virtuella nätverk för hälsoinformation, elektronisk hantering av patientjournaler och telemedicintjänster. Stora framsteg har gjorts på området. Alla europeiska konsumenter bör kunna dra nytta av de möjligheter som informationsteknologin ger på hälso- och sjukvårdens område.

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ att nya tillämpningar av e-teknologin ger konsumenterna konkreta, påtagliga fördelar.
- Ta hänsyn till patienternas perspektiv när beslut fattas som rör e-hälsa.

MÅL Säkerhet

Säkra varor och skydd för konsumenter och miljö mot farliga kemikalier

I. Säkerställ en säker utveckling av nanoteknologi

Nanoteknologi är ny teknologi. Att använda nanoteknologi är som att arbeta i en skala som är tiotusen gånger mindre än ett mänskligt hårstrå. Ökad energieffektivitet, en renare miljö, mer effektiv medicinsk behandling och förbättrad industriproduktion - det är stor bredd i existerande och möjliga tillämpningar på olika områden.

Vi inser att tillämpningar av nanomaterial kan föra med sig fördelar, inte minst för konsumenter och miljö. Men vi är oroadade för potentiellt motsatta effekter av nanomaterial på mänsklig hälsa och miljö, både på kort och på lång sikt.

I det här sammanhanget är vi mycket oroadade över den ökade användningen av nanomaterial i konsumentprodukter, särskilt sådana produkter som konsumenterna kommer i direktkontakt med dagligen (t ex kosmetika och livsmedel) samt i produkter som leder till utsläpp i miljön. Det är utomordentligt viktigt att konsumenter skyddas tillräckligt och kan känna sig säkra på att varje produkt på marknaden som innehåller nanomaterial (eller är tillverkad med hjälp av nanoteknik) har genomgått en oberoende bedömning och befunnits vara säker innan den får saluföras.

Åtgärder att vidta:

- Se över all relevant lagstiftning (såsom REACH) till slutet av 2009, i syfte att möta de potentiella risker som användningen av nanoteknik kan innebära för hälsa och miljö.
- Inför åtgärder för säkerhetsbedömning och godkännande vid alla former av nanomaterial i konsumentprodukter och i produkter som leder till utsläpp i miljön.
- Gör en inventering av nanomaterial och deras användning i produkter både före och efter att de har kommit ut på EU-marknaden och gör inventeringen offentlig.
- Kräv av tillverkare att de märker konsumentprodukter som innehåller nanomaterial; särskilt kosmetika, kläder, hushållsprodukter och livsmedel.
- Ta initiativ till öppna debatter om nanoteknik med EU-Kommissionen och medlemsstater över hela EU, i syfte att säkerställa att medborgare blir fullt involverade - för en säker och hållbar utveckling vad gäller denna teknik.

II. Säkra leksaker för barn

Barn är de mest utsatta konsumenterna och förtjänar bästa möjliga skydd av myndigheter och företag. Den rad av återkallelser av Mattel-leksaker som skedde i augusti och september 2007 ledde till omfattande oro för leksakers säkerhet på den europeiska marknaden.

Trots att ett antal problem har att göra med att produktionen flyttats till tredje land, ligger ansvaret för leksakssäkerheten på EU-marknaden, hos de ekonomiska aktörer som producerar leksaker själva eller importerar dem och säljer dem inom EU. Det är de som är ansvariga för att deras produkter följer gällande lagstiftning. Även om lagstiftningen för leksakssäkerhet efterlevdes bokstavstroget skulle det dock inte räcka för att skydda barnen. Kryphålen är sådana att leksaker som medför oacceptabla risker (för allvarlig skada, exponering för cancerogena kemikalier eller allergiframkallande ämnen etc) slipper igenom.

Vi hade stora förväntningar på det arbete som utfördes av de europeiska institutionerna inför Kommissionens nya förslag till leksakssäkerhet 2008. Nu när den nya lagstiftningen antagits, kommer vi noga att följa dess implementering i medlemsstaterna. Tillsammans med våra systerorganisationer i ANEC kommer vi dessutom att noga följa utvecklingen vad gäller nya standarder för leksaker och kemikalier i leksaker. Slutligen kommer vi att övervaka den plan som Kommissionen annonserade i början av 2009, och som gällde att utvärdera behovet av tester utförda av tredje part, innan leksaker förs ut på marknaden.

Åtgärder att vidta:

- Förbättra effektiviteten i RAPEX' varningssystem genom att uppmuntra medlemsstater att notifiera farliga produkter och skapa bättre informationsutbyte med tredje land, däribland USA och Kina.
- Säkerställ en korrekt implementering av det nya leksaksdirektivet på nationell nivå.
- Utvärdera behovet av obligatorisk testning utförd av tredje part av alla leksaker eller vissa kategorier av leksaker, till exempel leksaker avsedda för barn under tre år, leksaker med inbyggda risker som inte kan elimineras (exempelvis strykjärn för barn som faktiskt upphettas) eller leksaker som tidigare har orsakat allvarliga skador (till exempel sådana som innehåller magneter eller åstadkommer ljud).
- Förstärk marknadskontrollen över hela EU.

MÅL

Digitala produkter och telekommunikationstjänster

Starka konsumenter som spelar en central roll på en säker, rättvis och konkurrenskraftig digital marknad

Informations- och kommunikationstekniken har avsevärt förändrat konsumtionsvanorna och tar en allt större del av hushållsbudgeten. Även om tekniken erbjuder medborgarna nödvändiga verktyg för att få information och för att delta i det dagliga livet, har den också gett upphov till en rad överträdelser av fundamentala rättigheter.

I. Säkerställ tillgång till telekommunikationstjänster för alla

- a. Den kommande översynen av nyttighetstjänster bör när det gäller telekommunikation inriktas på att alla får tillgång till tjänsterna.

E-government, e-health, e-business och e-learning, lexikon och kurser online, användarstyrd kundnytta, jobbsajter, webbplatser där man kan jämföra elpriser, sociala nätverk... Detta är bara några av alla de nya tjänster som blivit möjliga genom bredband. Penetrationen ökar hela tiden, nu använder 50 procent av de europeiska hushållen bredband¹¹. Med ökande hastighet har dessa tjänster blivit vitt spridda. Samtidigt betyder det att människor som inte har tillgång till dessa tjänster hamnar i socialt utanförskap.

EU-Kommissionen har tillkännagivit att det blir en offentlig konsultation under andra halvåret 2009 när det gäller nyttighetstjänster på telekommunikationsområdet. BEUC:s uppfattning är att det är dags att vidga omfattningen till att gälla bredband, och att analysera om inte mobiltelefoni också bör inkluderas.

Åtgärder att vidta:

- Stimulera en bred debatt om hur omfattande översynen av allmännyttiga tjänster på telekommunikationsområdet ska vara, och fokusera på de möjligheter som dessa tjänster medför för alla samt vad det innebär när konsumenter inte har tillgång till dem.
- Inkludera bredband i nyttighetstjänster på telekommunikationsområdet.
- Analysera i vilken utsträckning även mobiltelefoni bör inkluderas i kategorin allmännyttiga tjänster på telekommunikationsområdet.

¹¹ Eurostat 2008

b. Säkerställ att Internet förblir öppet och neutralt.

Under det senaste året har Europaparlamentet och Rådet utförligt debatterat uppdateringen av regelverket kring telekommunikation. Syftet har varit att garantera en hälsosam konkurrens i syfte att åstadkomma en avsevärd sänkning av priserna och tjänster av bättre kvalitet.

I det här sammanhanget bör större uppmärksamhet ägnas principen om nätneutralitet. De som tillhandahåller tjänster över Internet - teleoperatörer och innehållsleverantörer - går i ökande utsträckning ihop, så att de tekniskt kan begränsa tillgängligheten till innehåll, tjänster och applikationer som kan konkurrera med deras egna tjänster.

Det är viktigt att öka oberoende, makt och befogenheter hos nationella myndigheter, så att de kan ingripa för att skydda konsumenternas intressen. Detta är desto viktigare om man också betänker det inneboende hot som missbruk av dominanta positioner bland nätverksföretagen, kan föra med sig.

Åtgärder att vidta:

- Säkerställ att telekom- och tjänsteföretag garanterar sina kunder rätten att få tillgång till, sända och motta det innehåll som de vill och att använda de tjänster eller applikationer som de vill, utan någon diskriminering mot kundernas tjänsteleverantörer.
- Stärk de regelövervakande nationella myndigheternas makt och oberoende, så att konsumenternas intressen företräds väl.

II. Skydda konsumenträttigheterna i den digitala miljön

Digital teknik har gett upphov till nya sätt att marknadsföra, köpa och motta varor och tjänster. Det finns praktiskt taget inget konsumtionsområde som inte påverkats av den snabba utvecklingen i informations- och kommunikationsteknik. Internet är också en viktig väg till kunskap och till tjänster on-line (exempelvis administrativa tjänster och hälso- och sjukvårdstjänster) liksom till offentlig och demokratisk debatt. Konsumenternas rättigheter måste därför säkerställas och tillämpas i den digitala miljön.

Åtgärder att vidta:

- Erkänn och inför de sex grundläggande konsumenträttigheterna i den digitala världen:
 - Rätten till ett varierat utbud, kunskap och kulturell mångfald
 - Rätten till teknik neutralitet
 - Rätten att dra nytta av tekniska innovationer utan orättfärdiga restriktioner
 - Rätten till kompatibilitet vad gäller innehåll och utrustning
 - Rätten till skydd för privatlivet
 - Rätten att slippa bli utpekad som kriminell

Särskilt följande två frågor bör stå högt på det svenska ordförandeskapets dagordning:

a. Skydd för personuppgifter och privatliv.

Internet öppnar dörren för potentiella överträdelser mot rätten till privatliv. Ny teknik (inklusive reklam utifrån konsumentbeteende) och nya digitala innehållsplattformar (till exempel sociala nätverkssajter) tillåter aktörer från den privata sektorn att identifiera konsumenter genom att använda och samla uppgifter om dem, komma in i deras privatliv utan deras vetskap och utan att de gett sitt godkännande. Samma data används också för brott på nätet, såsom kortbedrägerier eller också tas känslig information omhand på annat sätt. Dessutom kommer teknik för identifiering av radiofrekvenser sannolikt att bli avgörande vid utvecklingen av "överallt närvarande informationsteknik" ibland kallad "The Internet of Things" (integration av IT i vardagsföremål och miljö). Utvecklingen kan leda till en rad negativa konsekvenser för privatlivet (exempelvis möjlighet att lokalisera, nå och göra profiler över privatpersoner) och för säkerheten (exempelvis stöld, virus, avlyssning).

Åtgärder att vidta:

- Ställa höga krav på säkerhet och integritet i alla digitala produkter ("Privacy and security by design").
- Kräv av företag att de vidtar tillräckliga åtgärder för att telekomnätverk ska vara säkra och pålitliga.
- Säkerställ att Internetleverantörer erbjuder konsumenter adekvat teknik för att skydda sig mot säkerhetsrisker till rimliga priser.
- Gör Internetleverantörer och Internetbaserade företag, som innehar personuppgifter (exempelvis banker och hälso- och sjukvård), skyldiga att informera/notifiera konsumenter när brott har begåtts som påverkar säkerheten för deras personuppgifter.
- Ge konsumenter tillgång till tillräckliga klagomöjligheter och rättelsemöjligheter då deras personuppgifter har kommit ut.
- Skapa ett system för godkännande – "opt-in" för alla typer av automatisk kommersiell kommunikation (oibjuden e-post/spam). Konsumenter ska i förväg ange om de vill motta detta.
- Inför transparens och respekt för konsumenters val när RFID-teknik används och i liknande informationsområden.

b. Upphovsrätten (IPR) och "the graduated response".

Vi erkänner helt och fullt behovet av upphovsrättsligt skydd – särskilt på Internet – och att artister ska ha rättvis ersättning för sina verk. Vi är motståndare till den lösning som Frankrike och andra medlemsstater tycks gå mot, "The graduated response", enligt vilken rättighetsinnehavare kan be Internetleverantörer att hota med avstängning av dem som inte tar hänsyn till upphovsrätten, och neka dem tillgång till nätet. Upphovsrätten måste respekteras, men samma sak gäller de grundläggande rättigheter som konsumenterna har, exempelvis rätten till rättvisa licensvillkor och den lagfästa principen om respekt för privatlivet med dess rättsliga skydd.

Åtgärder att vidta:

- Erkänn skillnaden mellan förfalskning/privatkopiering och det som ett stort antal konsumenterna gör hemma, i liten skala och utan kommersiellt uppsåt.
- Respektera grundläggande principer för konsumentskyddet, såsom rätten till skäliga licensvillkor, respekten för privatlivet och dess rättsliga skydd.
- Stå emot varje försök att införa ett ansvar för Internetleverantörer att agera polis vid brott mot upphovsrätten; sådana åtgärder skulle vara disproportionerliga, ineffektiva och ännu värre – de skulle innebära brott mot vissa grundläggande rättigheter; som att betraktas som oskyldig tills man blivit dömd, att få en rättvis rättegång och brott mot rätten till skyddade personuppgifter. I praktiken har också åtskilliga följder rapporterats som inneburit skada; identifiering av datoristället för ansvarig person och en tillämpning av mycket hårda regler, trots att det är långt ifrån enkelt att skilja mellan legal och illegal nedladdning och att det inte kan ske automatiskt.
- Ifråga om innehåll på Internet: reflektera över nya affärsmodeller och verktyg på EU-nivå, för att tillåta uppfinnare eller upphovsmän – inklusive användare – att legitimt och skäligt dra nytta av och skapa värde av sina verk, utan att konsumenterna utpekade orättvist när de utövar sina rättigheter. I det här avseendet finns många kreativa vägar att utforska och utveckla, såsom ett ökande antal legala erbjudanden på nätet med nya typer av licensfinansiering; användning av ömsesidigt hanterbar teknik etc.



- (AT) Arbeiterkammer
- (AT) Verein für Konsumenteninformation
- (BE) Test Achats – Test Aankoop
- (BG) Bulgarian National Consumers Association
- (CH) Fédération Romande des Consommateurs
- (CY) Cyprus Consumers' Association
- (CZ) Sdružení Obrany Spotřebitelů České Republiky
- (DE) Stiftung Warentest
- (DE) Verbraucherzentrale Bundesverband
- (DK) Forbrugerrådet
- (EE) Eesti Tarbijakaitse Liit
- (ES) Confederación de Consumidores y Usuarios
- (ES) Organización de Consumidores y Usuarios
- (FI) Suomen Kuluttajaliitto
- (FI) Kuluttajat-Konsumenterna ry
- (FI) Kuluttajavirasto
- (FR) Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie
- (FR) Organisation Générale des Consommateurs
- (FR) UFC – Que Choisir
- (GB) National Consumer Council
- (GB) Which?
- (GR) Ένωση Καταναλωτών η Ποιότητα της Ζωής – ΕΚΠΟΙΖΩ
- (GR) Γενική Ομοσπονδία Καταναλωτών Ελλάδος
- (GR) Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών – ΚΕΠΚΑ
- (HU) Országos Fogyasztóvédelmi Egyesület
- (HR) Hrvatski Savez Udruga za Zaštitu Potrošač – "Potrošač"
- (IE) Consumers' Association of Ireland
- (IS) Neytendasamtökin
- (IT) Altroconsumo
- (LU) Union Luxembourgeoise des Consommateurs
- (LV) Latvijas Patērētāju interešu aizstāvības asociāciju
- (MK) Organizacija na Potrosuvacite n Makedonija
- (MT) Għaqda Tal-Konsumaturi
- (NL) Consumentenbond
- (NO) Forbrukerrådet
- (PL) Federacja Konsumentów
- (PL) Stowarzyszenie Konsumentów Polskich
- (PT) Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- (RO) Asociația pentru Protecția Consumatorilor din România
- (SE) Sveriges Konsumenter
- (SI) Zveza Potrošnikov Slovenije
- (SK) Združenie Slovenských Spotrebiteľ'ov



The European Consumers' Organisation
Bureau Européen des Unions de Consommateurs
rue d'Arlon 80
B-1040 Brussels
Tel : +32 (0)2 743 15 90
Fax: +32 (0)2 740 28 02
consumers@beuc.eu
www.beuc.eu

