

Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's

Strategie voor het consumentenbeleid 2002-2006

(COM(2002) 208 definitief)

(2002/C 137/02)

(Voor de EER relevante tekst)

1. INLEIDING

1.1. Inhoud

Deze mededeling bevat een uiteenzetting van de strategie van de Commissie voor het consumentenbeleid op Europees niveau gedurende de **komende vijf jaar** (2002-2006). Met het oog op de voorbereiding van deze nieuwe strategie bracht de Commissie vorig jaar een tussentijds verslag ⁽¹⁾ uit over de met het afgeronde actieplan (1999-2001) geboekte vooruitgang. In deze mededeling worden **drie doelstellingen voor de middel-lange termijn** geformuleerd, die door middel van **maatregelen binnen een doorlopend kortetermijnprogramma** worden uitgevoerd. Dit programma zal aan de hand van een werkdocument van de diensten van de Commissie regelmatig worden aangepast. De drie doelstellingen zijn:

- een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming;
- doeltreffende handhaving van voorschriften inzake consumentenbescherming;
- een rol voor de consumentenorganisaties bij het EU-beleid.

Deze drie doelstellingen dienen ertoe bij te dragen dat recht wordt gedaan aan de consumentenbelangen op alle andere EU-beleidssterreinen, dat de voordelen van de interne markt geoptimaliseerd worden en het pad geëffend wordt voor de uitbreiding.

De voornaamste maatregelen in het kader van de eerste doelstelling, „Een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming”, betreffen initiatieven voor follow-up van de in het groenboek over consumentenbescherming in de Europese Unie ⁽²⁾ aangesneden vraagstukken in verband met handelsgebruiken en betreffende de veiligheid van diensten. In het kader van de tweede doelstelling, „Doeltreffende handhaving van voorschriften inzake consumentenbescherming” wordt prioriteit gegeven aan maatregelen, die gericht zijn op de ontwikkeling van een kader voor administratieve samenwerking tussen lidstaten en op verhaalsmogelijkheden voor consumenten. De belangrijkste maatregelen ter verwezenlijking van de derde doelstelling, „Een rol voor de consumentenorganisaties bij het EU-beleid,” bestaan in een herziening van mechanismen voor deelname van consumentenorganisaties aan de beleidsvorming op EU-niveau en het opzetten van projecten ten behoeve van onderwijs en capaciteitsopbouw.

Het Europese consumentenbeleid is van essentieel belang voor een van de strategische doelstellingen van de Commissie, namelijk bij te dragen tot een betere levenskwaliteit voor iedereen ⁽³⁾. Ook vormt het een belangrijk onderdeel van de strate-

gische doelstelling van de Commissie van de verwezenlijking van een nieuwe economische dynamiek en van de modernisering van de Europese economie. De oprichting van een directoraat-generaal Gezondheid en consumentenbescherming en de reorganisatie van de werkzaamheden op het terrein van wetenschap en regelgeving om onafhankelijkheid, transparantie en een betere bescherming van de consumentenbelangen te waarborgen tonen aan dat er in steeds sterkere mate belang wordt gehecht aan consumentenbeleid.

Het Europees Parlement, de Raad, het Economisch en Sociaal Comité, het Comité van de Regio's en alle belanghebbende partijen wordt verzocht de algemene aanpak en de drie doelstellingen in het bijzonder te ondersteunen. Voorts wordt hun verzocht zich in te zetten voor de goedkeuring van de voorgestelde hoofdmaatregelen en de uitvoering ervan.

1.2. Bestreken terrein

Consumentenbeleid heeft in deze mededeling betrekking op alle voor de consument relevante veiligheids-, economische en juridische kwesties, consumentenvoorlichting en -educatie, de stimulering van consumentenorganisaties en de bijdrage die deze organisaties tezamen met andere betrokken partijen kunnen leveren aan de ontwikkeling van het consumentenbeleid. Voedselveiligheidskwesties blijven hier buiten beschouwing: voor deze problematiek bestaat een afzonderlijke wettelijke agenda. Het op 12 januari 2000 goedgekeurde witboek over voedselveiligheid ⁽⁴⁾ bevat voorstellen voor een omvangrijk programma voor de hervorming van de desbetreffende wetgeving.

2. DE BASISGEDACHTEN VAN DE NIEUWE STRATEGIE VOOR HET CONSUMENTENBELEID

De geleidelijke totstandkoming van de interne markt is gepaard gegaan met de ontwikkeling van een consumentenbeleid op EU-niveau. Het vrije verkeer van goederen en diensten maakt gemeenschappelijke, of in ieder geval op elkaar afgestemde regels noodzakelijk, die er niet alleen toe leiden dat de consumentenbelangen toereikend beschermd worden, maar ook dat er een einde komt aan wettelijke belemmeringen en concurrentievervalsingen.

Er zijn talrijke maatregelen genomen om de consumenten in staat te stellen op basis van goed gefundeerde keuzes voor hun eigen belangen op te komen. Doorgaans is dit een garantie dat consumenten over voldoende en juiste informatie beschikken alvorens transacties aan te gaan en verzekerd zijn van bepaalde rechten wanneer een transactie niet het vereiste resultaat oplevert. Deze maatregelen beogen een aanpak van de structureel ongelijke situatie van consument en bedrijfsleven die voortvloeit uit het feit dat de consument minder gemakkelijk toegang tot informatie en juridische expertise heeft en zich in een zwakkere economische positie bevindt.

⁽¹⁾ COM(2001) 486 def.

⁽²⁾ COM(2001) 531 def. van 2 oktober 2001.

⁽³⁾ Mededeling van de Commissie COM(2000) 154 def. van 9 februari 2000; Strategische doelstellingen 2000-2005 „de vorm van het nieuwe Europa”.

⁽⁴⁾ COM(1999) 719 def.

In sommige gevallen wordt het leggen van een basis voor goed gefundeerde aankoopkeuzes en voor verhaalsmogelijkheden evenwel niet voldoende geacht, vooral waar het gaat om de bescherming van de lichamelijke gezondheid en veiligheid. In dergelijke gevallen worden geharmoniseerde regels als onontbeerlijk gezien om voor alle consumenten een adequate bescherming te kunnen waarborgen, geheel los van het feit of deze door middel van gefundeerde aankoopkeuzes voor zich zelf kunnen opkomen. De beslissing om dergelijke maatregelen in te voeren hangt in grote mate af van een politieke inschatting van het gewicht van het te beschermen belang en van de vraag in hoeverre de consumenten op basis van gefundeerde keuzes daadwerkelijk voor zich zelf op kunnen komen.

2.1. Het door het EU-consumentenbeleid bestreken gebied

Het EU-consumentenbeleid dient **essentiële gezondheids- en veiligheidsvoorschriften** te bieden en economische belangen te garanderen, zodat een **hoog niveau van bescherming** kan worden gewaarborgd en tegemoet kan worden gekomen aan de verwachtingen van de burgers in de gehele EU. Op de markt gebrachte producten en diensten dienen veilig te zijn en de consument dient de nodige informatie te ontvangen om de juiste keuzes te kunnen maken. Ook moeten de consumenten tegen frauduleuze praktijken worden beschermd. Een groot deel van de werkzaamheden op dit terrein betreft wetgeving en andere initiatieven die van rechtstreekse invloed zijn op marktgedrag, zoals normalisatie, gedragscodes en optimale benaderingen.

Het consumentenbeleid van de EU dient ook **de consumenten in staat te stellen** om de hun betreffende beleidsmaatregelen te begrijpen en daarop invloed te kunnen uitoefenen. De consumenten moeten de **mogelijkheid** hebben om — net zoals andere, op EU-niveau vertegenwoordigde maatschappelijke belangengroepen — hun belangen te behartigen.

Ook is het van belang dat de consument vergelijkbare kansen heeft om optimaal van het potentieel van de interne markt — grotere keuzemogelijkheden, lagere prijzen en betaalbaarheid en beschikbaarheid van basisvoorzieningen — te profiteren. Belemmeringen voor grensoverschrijdende handel dienen daarom uit de weg te worden geruimd, zodat zich parallel aan de dimensie van het bedrijfsleven een consumentendimensie van de interne markt kan ontwikkelen. Daarom wordt er bij het consumentenbeleid van de EU naar gestreefd een **coherent en uniform klimaat te scheppen, waardoor de consument met vertrouwen grensoverschrijdende aankopen kan doen in de gehele EU**.

Voor de consument zijn niet alleen de specifieke wet- en regelgeving inzake consumentenbescherming van belang, maar ook andere beleidsterreinen zoals bijvoorbeeld de interne markt, milieu en duurzame ontwikkeling, vervoer, financiële diensten, concurrentie, landbouw, buitenlandse handel, enz. Het consumentenbeleid kan daarom niet worden ontwikkeld zonder rekening te houden met andere gebieden die van invloed zijn op de consument. **Het is van wezenlijk belang dat binnen alle daartoe in aanmerking komende EU-beleids-terreinen systematisch een plaats wordt ingeruimd voor consumentenbelangen.** De afgelopen jaren is hiermee aanzienlijke vooruitgang geboekt. In de toekomst moet ernaar worden gestreefd op deze resultaten voort te bouwen, zodat op andere beleidsterreinen systematischer aandacht wordt besteed aan consumentenbelangen.

Bij het consumentenbeleid moet weer rekening worden gehouden met aandachtspunten op andere terreinen om een samenhangende aanpak van het communautaire beleid als geheel te kunnen verwezenlijken. De keuzes van de consument zijn

eveneens zeer belangrijk voor deze andere terreinen, zoals bijvoorbeeld de maatschappelijke, milieu- en economische aspecten van de duurzame ontwikkeling.

Het consumentenbeleid is een gebied waarop de EU meerwaarde kan leveren. Hierbij gaat het om een **gezamenlijke verantwoordelijkheid** van de EU en de overheden van de lidstaten. Het Gemeenschapsrecht wordt op het niveau van de lidstaat gehandhaafd. De integratie van consumentenbelangen in alle beleidsterreinen kan slechts slagen als er op nationaal niveau sprake is van een identieke aanpak. Daarom vereist het consumentenbeleid een **collectieve inspanning** van alle beleidssectoren van de Europese Unie en wel op alle niveaus: op regionaal, nationaal en Europees niveau.

De hierboven uiteengezette beginselen zijn neergelegd in de artikelen 153 en 95 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap.

2.2. Het proces van de nieuwe strategie

2.2.1. Effectbeoordeling

Het welslagen van een strategie voor het consumentenbeleid kan slechts worden afgelezen aan het **effect** ervan voor de consumenten in Europa. Daarom is het van essentieel belang dat de basisgedachte van de strategie van tevoren duidelijk wordt uiteengezet, dat de met de strategie gemaakte vorderingen **regelmatig worden geïnventariseerd**, dat het succes van afzonderlijke maatregelen grondig wordt **geëvalueerd**, dat daaruit lessen worden getrokken voor de toekomst en dat op basis hiervan eventueel besloten wordt tot beleidsaanpassingen.

2.2.2. Kennisbeleid

Consumentenbeleid dient gebaseerd te zijn op relevante informatie en gegevens, zodat de beleidsmaatregelen kunnen worden aangepast en de juiste prioriteiten kunnen worden gesteld. Er moet nog intensiever, systematischer en ononderbroken gestreefd worden naar de verwezenlijking van een goede kennisbasis als onontbeerlijk hulpmiddel voor beleidsmakers. Voorts bestaat er behoefte aan informatie en gegevens voor het brede publiek. Dit is met name het geval na de invoering van de euro, waardoor in de gehele eurozone de prijstransparantie groter wordt. Ook heeft de consument nauwkeurige gegevens nodig over de veiligheid van goederen en diensten om weloverwogen keuzes te kunnen maken. Talrijke consumenten verlangen bovendien informatie over andere aspecten van producten, zoals de milieu-effecten ervan. De Commissie zal uitvoerige informatie blijven verstrekken over voor de consument belangrijke kwesties via haar publicaties en website in het kader van de „Dialogo met de burgers” (<http://europa.eu.int/citizens>).

Aangezien consumentenvraagstukken zo verschillend van aard zijn, bestaat er behoefte aan uitvoerige informatie en gegevens. Hiertoe behoren algemene kwantitatieve gegevens (zoals met betrekking tot consumptie, levensomstandigheden en andere sociaal-economische aspecten), gegevens in verband met door de consument ontplooidde activiteiten (zoals deelname aan consumentenorganisaties) en met betrekking tot de economische belangen van de consument (zoals in verband met prijzen). Afgezien van deze kwantitatieve gegevens, zijn beleidsmakers aangewezen op kwalitatieve gegevens, die kunnen worden verkregen door middel van opinie-onderzoeken naar de meningen, de kennis en de mate van tevredenheid van de consument. Inventarisatie van consumentenklachten en de behandeling van deze klachten zijn ook een essentieel middel om betere informatie over consumentenbelangen en marktreacties te verkrijgen.

De Commissie zal haar „**kennisbasis**” **betreffende informatie en gegevens over consumenten en de markt** verder ontwikkelen. Zij is van plan de publicatie „Consumers in Europe — facts and figures”, het onderzoek naar consumentenprijzen, Eurobarometer-enquêtes en doelgroep-onderzoek in verband met diensten van algemeen belang voort te zetten. Voorts zal de Commissie Eurobarometer-enquêtes verrichten naar grensoverschrijdende consumentenproblemen en consumenteninformatie en -vertegenwoordiging. Verder is zij voornemens indicatoren inzake de tevredenheid van de consument te ontwikkelen en zal zij met behulp van het initiatief voor interactieve beleidsvorming, waarbij gebruik wordt gemaakt van op internet gebaseerde voorzieningen, feedback inwinnen en de betrokken partijen raadplegen. De Commissie zal, voorzover van toepassing, ook wetenschappelijk onderzoek benutten, met name door middel van de kaderprogramma's voor onderzoek en technologische ontwikkeling.

2.3. Sleutelfactoren van de nieuwe strategie

Bij de ontwikkeling van deze nieuwe strategie zijn vijf sleutelfactoren in aanmerking genomen.

2.3.1. De euro

De euro bevindt zich nu eindelijk in de portemonnee van de consument en dit brengt ingrijpende veranderingen teweeg in de bij de consument en in het bedrijfsleven heersende opvattingen. Door de invoering van de euro is een belangrijke psychologische drempel voor het winkelen van consumenten in andere lidstaten verdwenen en kunnen prijzen gemakkelijker met elkaar worden vergeleken. Daardoor treden voor de consument de voordelen van grensoverschrijdende transacties duidelijker aan het licht.

2.3.2. Sociale, economische en technologische veranderingen

Internetgebruik en het aantal huishoudens met toegang tot het internet nemen toe. In november 2001 maakte bijna 50 % van de bevolking (van ouder dan 15 jaar) gebruik van het internet, hetzij thuis, op het werk, op plaatsen die openbaar toegankelijk zijn of onderweg. Het aantal huishoudens in de EU met internettoegang nam toe van 18 % in maart 2000 tot 38 % in december 2001 ⁽⁵⁾. Door deze ontwikkelingen zullen steeds meer consumenten zich bewust worden van de mogelijkheden van elektronische handel.

Door de **e-handel** en de informatiemaatschappij speelt afstand bij reclame voor en marketing en detailverkoop van vele producten, maar vooral van diensten, een steeds geringere rol.

De **consumptiepatronen** zijn ook aan veranderingen onderhevig. De **dienstensector** wint aan belang. Gerekend naar het BBP is deze in de EU nu minstens tweemaal zo groot als de industriector en zelfs driemaal groter indien de sociale dienst-

verlening en de publieke diensten erbij gerekend worden ⁽⁶⁾. Dit houdt in dat bij het EU-consumentenbeleid steeds meer rekening moet worden gehouden met de dienstensector, met inbegrip van de veiligheidsaspecten ervan.

2.3.3. Optimaal profiteren van de interne markt

Gezien deze veranderingen is grensoverschrijdende handel nu een steeds reëler optie geworden. Er bestaan evenwel nog obstakels die de verwezenlijking van het volledige potentieel van interne markt voor de detailhandel in de weg staan.

Onderzoek toont aan dat er in de EU bij talrijke consumentengoederen en -diensten nog steeds sprake is van grote prijsverschillen, waarvan de consumenten profijt zouden kunnen trekken als zij meer vertrouwen zouden hebben in grensoverschrijdend winkelen. Bovendien zouden de prijzen kunnen dalen indien bedrijven over de grenzen zouden kunnen afzetten zonder voor ieder land specifieke regelingen te hoeven treffen.

Grote prijsverschillen

In het meest recente verslag van de Commissie ⁽⁷⁾ over de werking van de product- en kapitaalmarkten blijkt dat de detailhandelprijzen van levensmiddelen en consumptiegoederen in de verschillende lidstaten nog steeds sterk uiteenlopen en dat deze prijsverschillen de afgelopen jaren aanzienlijk minder snel afnemen. In het algemeen zijn de prijsverschillen binnen de EU drie tot vijf maal zo groot als binnen een land. De conclusie van het verslag luidt dat verschillende nationale regels, bedrijfsbeleid en concurrentieproblemen er gezamenlijk toe leiden dat prijsverschillen binnen de Gemeenschap zullen blijven bestaan.

In de diverse lidstaten zijn **uiteenlopende voorschriften inzake consumentenbescherming** van toepassing. Aangezien consumenten niet zeker weten in hoeverre zij bij aankopen over de grens bescherming genieten, beperken zij zich tot producten en diensten die in hun eigen lidstaat verkrijgbaar zijn.

Gebrek aan vertrouwen van de consument in grensoverschrijdende transacties

In de gehele EU hebben consumenten aanzienlijk minder vertrouwen in grensoverschrijdende dan in binnenlandse transacties: slechts 31 % van de consumenten is van oordeel dat zij bij een grensoverschrijdend geschil met een leverancier bescherming genieten tegenover een gemiddelde van 56 % dat zich zelf goed beschermd acht in het geval van een overeenkomstig geschil in eigen land ⁽⁸⁾.

⁽⁵⁾ Bron: Eurostat.

⁽⁷⁾ COM(2001) 736.

⁽⁸⁾ EOS GALLUP EUROPE „Consumers survey”, januari 2002, het gehele verslag van het onderzoek is te vinden op: http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/events/event42_en.html

⁽⁵⁾ eEurope Benchmarkingverslag, 5 februari 2002, COM(2002) 62 def.

Ook bedrijven verkeren dikwijls in het ongewisse omtrent de te hanteren regels bij verkoop aan consumenten in andere lidstaten. Daarom moet de Europese Unie erop toezien dat de regels en gebruiken van de interne markt **het consumentenvertrouwen in grensoverschrijdende transacties** bevorderen. Daartoe zijn eenvoudiger en uniformere regels, een zelfde handhavingsniveau in de gehele EU, toegankelijker consumentenvoorlichting en -educatie en doeltreffende verhaalsprocedures noodzakelijk.

Ook in de toekomst zullen de consumenten — behalve als zij zeer dicht bij de grens wonen — niet in een ander land hun dagelijkse boodschappen gaan doen. Maar alleen al het feit dat **winkelen aan de andere kant van de grens een reële optie wordt**, kan op zich **ingrijpende gevolgen voor de concurrentie** op de lokale markten hebben. Ook al gaat er maar een gering percentage van de consumenten over de grens inkopen doen, zal dat consequenties hebben voor de marktprijzen van de lidstaten. Dit effect is bijvoorbeeld reeds merkbaar in de Britse automobielsector ⁽⁹⁾.

2.3.4. Uitvoering van de hervorming van de governance

Uit de conclusies van de Europese Raad te Lissabon, het in juli 2001 aanvaarde Witboek over Europese governance 2001 ⁽¹⁰⁾ en het binnenkort bij de Commissie in te dienen Actieplan voor een betere regelgeving spreekt een actieve politieke bereidheid tot hervorming. Deze initiatieven hebben de aanzet gegeven tot een belangrijk debat over de verbetering van de kwaliteit, doeltreffendheid en duidelijkheid van wetgeving en een betere raadpleging van en grotere rol voor maatschappelijke organisaties bij het besluitvormingsproces van de EU.

De consumenten koesteren grote verwachtingen over de Europese Unie, haar vermogen om hun veiligheid te garanderen, hun belangen te beschermen en hen onmiddellijk van een aantal voordelen van de Europese eenwording te laten profiteren. Tegelijkertijd echter raken de burgers steeds meer van de EU, haar werkwijze en instellingen vervreemd. Daarom moet toekomstig Europees beleid inzake consumentenbescherming beogen enerzijds tastbare voordelen op te leveren voor de burgers in hun dagelijks leven en anderzijds hen te betrekken bij de ontwikkeling en uitvoering van dat beleid. De vijf beginselen waarop goede governance berust, openheid, participatie, verantwoordingsplicht, doeltreffendheid en samenhang, zijn van direct belang voor het consumentenbeleid en dienen een onlosmakelijk onderdeel uit te maken van de toekomstige strategie.

2.3.5. Voorbereidingen voor de uitbreiding van de EU

De toetreding van de kandidaat-lidstaten tot de EU zal ingrijpende gevolgen hebben voor de werking van de interne markt. Dit geldt met name voor het terrein van de consumentenbescherming, waar de burgers, in hun hoedanigheid van consument, de gevolgen van de uitgebreide markt aan den lijve zullen ondervinden. De EU zal te maken krijgen met **nieuwe regelgevings- en handhavingsstructuren** en — meer in het algemeen — met nieuwe benaderingen van consumentenbescherming.

Veel voorschriften inzake consumentenbescherming vallen thans eerder onder de nationale dan de Europese wetgeving.

Bij deze bepalingen is er tussen de huidige lidstaten weliswaar sprake van detailverschillen, maar toch komen zij in essentie grotendeels overeen. Met de toetreding van de huidige kandidaat-lidstaten zullen de verschillen tussen de nationale bepalingen aanzienlijk groter worden. In de kandidaat-lidstaten zijn de handhavingsstructuren niet zo krachtig en de ervaringen en verwachtingen van de consumenten van deze landen zijn ook heel anders. Het zal nog geruime tijd duren voordat de consumentenbeweging in deze landen een volwaardige rol kan spelen bij consumentenvoorlichting en -vertegenwoordiging en bewaking van de markt.

Hierbij gaat het er vooral om aan de legitieme verwachtingen van de nieuwe lidstaten te voldoen en tegelijkertijd het huidige niveau van consumentenbescherming te handhaven en verbeteren, zowel vanuit het oogpunt van de veiligheid als dat van de wettelijke en economische rechten van consumenten. Daarom moet in deze gehele strategie rekening worden gehouden met kwesties in verband met de uitbreiding. De Commissie zal haar uiterste best blijven doen om de consumenten, hun vertegenwoordigers en de nationale autoriteiten te helpen bij de voorbereiding op de toetreding.

2.4. De opbouw van de nieuwe strategie voor het consumentenbeleid

Deze mededeling bevat de strategie van de Commissie voor het consumentenbeleid op Europees niveau voor de **komende vijf jaar** (2002-2006). In de mededeling worden **drie doelstellingen voor de middellange termijn** geformuleerd, die door middel van **maatregelen binnen een doorlopend kortetermijnprogramma** worden uitgevoerd. Aan de hand van een werkdocument van de diensten van de Commissie zal het doorlopende programma geregeld worden aangepast. De strategie voor de middellange termijn zet een vaste koers uit, terwijl het kortetermijnprogramma sneller aan veranderende omstandigheden kan worden aangepast.

Voorts ligt het in de bedoeling van de Commissie om de voorbereiding van de beleidsstrategie af te stemmen op het financiële instrument voor maatregelen inzake consumentenbescherming ⁽¹¹⁾, waarvoor op het ogenblik een ander tijdschema geldt.

3. DE NIEUWE STRATEGIE VOOR HET CONSUMENTENBELEID: BELEIDSDOELSTELLINGEN

Op basis van de hierboven beschreven sleutelfactoren zijn er **drie doelstellingen voor de middellange termijn** in kaart gebracht:

Doelstelling 1: „een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming”. Het streven om de consumenten en het bedrijfsleven in staat te stellen de vruchten te plukken van de interne markt moet worden voortgezet. In dit verband is het van essentieel belang dat er in geheel Europa gemeenschappelijke voorschriften en regels betreffende consumentenbescherming worden vastgesteld. Hiertoe moet de huidige situatie waarin elke lidstaat verschillende regels kent, plaatsmaken voor een door grotere samenhang gekenmerkt klimaat voor consumentenbescherming binnen de EU.

⁽⁹⁾ Zie: http://europa.eu.int/comm/competition/car_sector/price_diffs

⁽¹⁰⁾ COM(2001) 428 def.

⁽¹¹⁾ Besluit nr. 283/1999/EC van het Europees Parlement en de Raad van 25 januari 1999 tot vaststelling van een algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten (PB L 34 van 9.2.1999, blz. 1).

Doelstelling 2: „doeltreffende handhaving van voorschriften inzake consumentenbescherming”. Zelfs de beste wetten zijn nutteloos zolang zij niet op de juiste wijze gehandhaafd worden. Naarmate de economische eenwording van de interne markt voortschrijdt en de consumenten meer kansen worden geboden, dienen zij in de gehele EU — en dit geldt nog eens te meer voor een uitgebreide EU — daadwerkelijk in dezelfde mate beschermd te worden. Ook het bedrijfsleven hecht veel belang aan een meer uniforme toepassing van de regels. De overheden dienen over praktijkgerichte en doeltreffende middelen te beschikken om met het oog hierop te kunnen samenwerken.

Doelstelling 3: „een rol voor de consumentenorganisaties bij het EU-beleid”. De bijdrage die consumentenorganisaties aan het beleid kunnen leveren, is zowel in verband met de beleidsinhoud als het beleidsproces van wezenlijk belang.

Deze doelstellingen versterken elkaar wederzijds. De naleving van het EU-beleid zal gemakkelijker worden als het niveau van consumentenbescherming overal in grote mate overeenkomt; gemeenschappelijke EU-voorschriften die niet algemeen worden nageleefd, leiden evenwel tot onzekerheid en tot een vermindering van de voordelen voor de consument. Van de voordelen van een gemeenschappelijke mate van bescherming kan niet optimaal profijt worden getrokken wanneer de consumentenorganisaties niet sterk genoeg zijn om hun rol te spelen, die erin bestaat ideeën aan te dragen voor de beleidsmakers, te wijzen op problemen en bij te dragen aan de handhaving van de voorschriften door middel van bewaking van de markt.

Binnen de strategie wordt prioriteit toegekend aan maatregelen die elkaar aanvullen en tezamen een kritische massa vormen waardoor het hefboomeffect ervan wordt versterkt. Deze prioritaire maatregelen zijn in eerste instantie gericht op grensoverschrijdende kwesties. De keuze is op deze maatregelen gevallen om op EU-niveau een optimaal effect te kunnen bereiken. Bij een aantal van deze maatregelen wordt uitgegaan van de bundeling van de schaarse middelen op EU- of nationaal niveau. Vaak dienen zij meer dan een doelstelling. Het accent ligt in het bijzonder op maatregelen ter bevordering van de integratie van consumentenbelangen in andere beleidsterreinen en ter voorbereiding van de uitbreiding.

3.1. Doelstelling 1 voor de middellange termijn: „Een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming binnen de EU”

Deze doelstelling beoogt niet de gehele consumentenbescherming op Europees niveau tot in de kleinste bijzonderheden te regelen. Dat zou wenselijk noch praktisch zijn. Beoogd wordt veeleer op de meest adequate wijze (kaderrichtlijn, normen, of gedragsregels) niet alleen de veiligheid van goederen en diensten te harmoniseren, maar ook die aspecten van de economische belangen van de consumenten waarvan afhangt of de consument voldoende vertrouwen heeft om overal binnen de interne markt transacties te verrichten. Hierbij zou kunnen worden gedacht aan duidelijke gemeenschappelijke EU-regelgeving en -veiligheidsvoorschriften inzake handelsgebruiken en de contractuele rechten van de consument. Ook zou hierbij kunnen worden gedacht aan het opvullen van leemten in bestaande EU-voorschriften, waartoe de huidige richtlijnen aangepast zouden moeten worden. Overeenkomstig het governance-

initiatief zou dit betekenen dat de verantwoordelijkheid van het bedrijfsleven en de consumenten versterkt wordt door een betere benutting van alternatieve vormen van regelgeving, zoals zelf- en co-regulering en normalisatie. Voor een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming moet ook het integratiebeginsel worden toegepast door erop toe te zien dat er op andere EU-beleidsterreinen, zoals de interne markt, financiële diensten, vervoer, energie, milieu, concurrentie, landbouw, buitenlandse handel, enz., systematischer en gericht aandacht wordt besteed aan consumentenbelangen. Bij de formulering van alle vormen van EU-beleid dienen bepalingen die van wezenlijk belang zijn voor de consument en waardoor een hoog niveau van bescherming binnen de EU gegarandeerd worden, in overweging worden genomen. Zo moet er bij initiatieven op het terrein van het consumentenbeleid natuurlijk eveneens rekening gehouden worden met de consequenties ervan voor het bedrijfsleven en andere betrokken partijen. De Commissie ontwikkelt ook een geïntegreerde aanpak van de beoordeling van het effect van initiatieven voor alle beleidsterreinen en betrokken groepen.

Een hoog niveau van consumentenbescherming is noodzakelijk. Bij de bepaling van andere beleidsterreinen zal hiermee optimaal rekening worden gehouden.

Ten behoeve van deze doelstelling dienen stappen te worden genomen op de volgende beleidsterreinen:

3.1.1. Veiligheid van consumentengoederen en -diensten

De communautaire maatregelen hebben met succes bijgedragen tot het vrije verkeer van consumentenproducten binnen de EU; op het ogenblik wordt er een strategie ter verwezenlijking van dezelfde resultaten op het gebied van de diensten nagestreefd. Toch moeten de communautaire maatregelen nog versterkt worden om een hoog gemeenschappelijk niveau van bescherming ten aanzien van consumptiegoederen te kunnen waarborgen. In de dienstensector blijven de initiatieven van de Gemeenschap in verband met de veiligheid van de consument tot nog toe beperkt tot een gering aantal terreinen, met name het vervoer. Derhalve dient te worden nagegaan in hoeverre er behoefte bestaat aan verdere communautaire maatregelen in dit verband en moet een aanzet worden gegeven tot de benodigde initiatieven.

Tot de prioriteiten op dit beleidsterrein behoren onder meer de **tenuitvoerlegging van de herziene richtlijn inzake algemene productveiligheid** ⁽¹²⁾, met name de ontwikkeling van **normen** in het kader van deze richtlijn, de in aanmerking komende initiatieven op het gebied van de **veiligheid van diensten** die aan de consumenten verleend worden en de aanpak van zich aandienende **specifieke veiligheidsvraagstukken**. De voorbereiding van nieuwe wetgeving inzake **chemische stoffen** zal uitmonden in maatregelen inzake risicobeperking en een grotere mate van veiligheid voor de consument.

⁽¹²⁾ Richtlijn 2001/95/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 december 2001 inzake algemene productveiligheid (PB L 11 van 15.1.2002, blz. 4).

3.1.2. Wetgeving inzake de economische belangen van de consumenten

3.1.2.1. Handelspraktijken

In het Groenboek over consumentenbescherming⁽¹³⁾ worden opties voor de verdere harmonisatie van voorschriften inzake handelspraktijken voorgesteld, hetzij door een specifieke aanpak of door een dergelijke aanpak aangevuld met kaderwetgeving. Voorts dienen de huidige EU-richtlijnen betreffende consumentenbescherming herzien te worden met de bedoeling deze te actualiseren en geleidelijk van minimale naar „volledige harmonisatie” over te gaan. Uit het groenboek en de strategie voor de dienstensector van de Commissie⁽¹⁴⁾ blijkt dat alleen wederzijdse erkenning, zonder harmonisatie, naar alle waarschijnlijkheid niet geschikt is voor vraagstukken in verband met handelspraktijken. Indien echter een voldoende mate van harmonisatie is bereikt, zou de land-van-oorsprong-benadering kunnen worden toegepast bij de nog resterende vraagstukken.

In aansluiting op het **Groenboek over consumentenbescherming in 2002** zal de Commissie een mededeling publiceren, waarin haar verdere voornemens met betrekking tot nieuwe en lopende initiatieven inzake handelspraktijken zullen worden verduidelijkt en een aanzet zal worden gegeven tot nader overleg.

3.1.2.2. Herziening van de huidige communautaire wetgeving inzake consumentenbescherming

Uit de verslagen van de Commissie⁽¹⁵⁾ over de richtlijnen betreffende deeltijds gebruik van onroerende goederen⁽¹⁶⁾ en betreffende pakketreizen⁽¹⁷⁾ kwam een aantal tekortkomingen aan het licht; verdere voorbeelden zijn door aan het Europees Parlement en de Commissie gerichte klachten bekend geworden. Deze beide richtlijnen bieden een gemengde aanpak van op het verbintenissenrecht berustende verhaalsprocedures en van voorschriften inzake handelspraktijken (zoals bijvoorbeeld verkooptechnieken). De herziening van deze voorschriften zou gedeeltelijk kunnen plaatsvinden in het kader van ieder uit het groenboek over consumentenbescherming in de Europese Unie voortvloeiende initiatief. Wat betreft deze richtlijnen zou volledige harmonisatie een van de hoofdprioriteiten van de Commissie moeten zijn, zodat verschillen tussen de voorschriften inzake consumentenbescherming binnen de EU die leiden tot een voor de consument en het bedrijfsleven nadelige versnippering van de interne markt, zoveel mogelijk worden tegengegaan.

Bovendien zal de Commissie verslag uitbrengen over de uitvoering van bestaande richtlijnen, die de verplichting hiertoe bevatten. Deze verslagen zouden, zo nodig, vergezeld kunnen gaan van voorstellen tot wijziging.

De Commissie zal de bestaande richtlijnen betreffende **deeltijds gebruik van onroerende goederen, pakketreizen en prijsaanduiding** herzien.

3.1.2.3. Wetgeving inzake consumentenovereenkomsten

In 2001 aanvaardde de Commissie een mededeling over Europees verbintenissenrecht⁽¹⁸⁾, die de aanzet gaf tot een raadple-

gingsprocedure betreffende mogelijke problemen voor de interne markt en de uniforme toepassing van het Gemeenschapsrecht als gevolg van de verschillen tussen de nationale wetgevingen inzake het verbintenissenrecht. De wetgeving inzake consumentenovereenkomsten maakt een belangrijk deel uit van het verbintenissenrecht van de EG. De Raad heeft de Commissie verzocht de bevindingen van de raadpleging en haar commentaar en aanbevelingen eind 2002 mee te delen, eventueel in de vorm van een groen- of witboek. Het Europees Parlement heeft de Commissie gevraagd een actieplan op te stellen.

De follow-up van de mededeling zal tegemoet komen aan de verzoeken van de Raad en het Europees Parlement. Het zou hierbij voorstellen kunnen betreffen voor een pakket van maatregelen van al dan niet regelgevende aard. Bij de niet-regelgevende maatregelen zou het onder meer kunnen gaan om de coördinatie van onderzoeksactiviteiten. Op basis van deze activiteiten zou een algemeen referentiekader kunnen worden ontwikkeld waarin gemeenschappelijke uitgangspunten en terminologie worden vastgelegd. Voorts zou in het kader van de follow-up kunnen worden toegelicht welke maatregelen worden genomen om de samenhang van het huidige en toekomstige acquis te waarborgen, waarbij rekening wordt gehouden met het algemene referentiekader. In deze context zou een **herziening van de bestaande wetgeving inzake consumentenovereenkomsten** kunnen worden uitgevoerd om een einde te maken aan het huidige gebrek aan samenhang, om leemten op te vullen en vereenvoudiging te bewerkstelligen. **De harmonisatie van de bedenktijd** van verscheidene richtlijnen⁽¹⁹⁾ zou ook deel kunnen uitmaken van deze herziening.

3.1.3. Financiële diensten

Het actieplan voor financiële diensten⁽²⁰⁾ bevat een programma van initiatieven ter voltooiing van de interne markt voor financiële diensten voor de particuliere consument. Er is op dit terrein al veel initiatieven genomen, zoals de verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in euro⁽²¹⁾, die van groot voordeel zal zijn voor de consument en zal bijdragen tot de verbetering van grensoverschrijdende handel door de bankkosten voor grensoverschrijdende en nationale transacties onderling aan te passen. Zoals in het actieplan wordt gesteld, moet er evenwel nog meer werk worden verzet. Hiertoe behoren onder meer maatregelen ter bevordering van het grensoverschrijdend aanbod van financiële diensten, tot waarborging van een toereikende bescherming van de consument overall binnen de EU en tot stimulering van het consumentenvertrouwen in grensoverschrijdende transacties. De Commissie zal de aanpak van de financiële diensten door middel van regelgeving op basis van vroegtijdige, brede en systematische raadpleging van alle betrokken partijen, met inbegrip van consumenten en eindgebruikers, bevorderen.

⁽¹⁹⁾ Richtlijn 94/47/EG van het Europees Parlement en van de Raad betreffende de bescherming van de verkrijger voor wat betreft bepaalde aspecten van overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen (PB L 280 van 29.10.1994, blz. 83), Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten, PB L 144, Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

⁽²⁰⁾ COM(1999) 232 def.

⁽²¹⁾ Verordening (EG) nr. 2560/2001 van 19 december 2001 (PB L 344 van 28.12.2001, blz. 13).

⁽¹³⁾ COM(2001) 531 def.

⁽¹⁴⁾ COM(2000) 888.

⁽¹⁵⁾ SEC(1999) 1795 def. en SEC(1999) 1800 def.

⁽¹⁶⁾ Richtlijn 94/47/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 280 van 1994, blz. 83).

⁽¹⁷⁾ Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten (PB L 158 van 23.6.1990).

⁽¹⁸⁾ COM(2001) 398 def.

Met het oog hierop zal de Commissie met name een voorstel indienen tot wijziging en actualisering van de **richtlijn betreffende consumentenkrediet** ⁽²²⁾.

De Commissie zal een **voorstel voor een veelomvattend wettelijk kader voor betalingen in de interne markt** indienen. Geld en betalingen veranderen snel van vorm: hierbij kan gedacht worden aan plastic geld en elektronisch geld. Door de invoering van de euro voltrekt deze verandering zich nog sneller. Doeltreffende en veilige betalingsinstrumenten en -netwerken zijn onmisbaar voor een goed functionerende interne markt. De wetgever zal zich moeten buigen over de ontwikkelingen in verband met prijzen, termijnen en de relatie tussen de uitgever en houder van deze nieuwe betaalmiddelen. De huidige wetgeving zal ook moeten worden herzien.

Op het terrein van de effecten heeft de Commissie voorstellen voor richtlijnen aanvaard betreffende marktmisbruik ⁽²³⁾ en prospectussen ⁽²⁴⁾, waarin in hoge mate rekening wordt gehouden met de bescherming van de consument. De herziening van de richtlijn betreffende het verrichten van diensten op het gebied van beleggingen in effecten zal leiden tot harmonisatie van de gedragsregels voor het bedrijfsleven. Voorts wil de Commissie een voorstel indienen betreffende de transparantieverplichtingen van aan de beurs genoteerde bedrijven. Deze voorstellen zouden de consument ten goede komen doordat zij leiden tot een eerlijker en transparanter interne markt voor financiële diensten.

3.1.4. Elektronische handel

De consumenten staan nog altijd enigszins huiverig tegenover online winkelen: minder dan 2 % van de detailverkoop vindt online plaats. In de context van het in 2002 goedgekeurde actieplan e-Europe ⁽²⁵⁾ heeft de Commissie een strategie ontwikkeld om het vertrouwen van de consument in online winkelen te vergroten. Deze strategie bestaat uit vier elementen: gedragscodes voor e-handel van zeer goede kwaliteit, goede alternatieve geschillenbeslechting (ADR), duidelijke en samenhangende wetgeving en een doeltreffende handhaving.

Er bestaan weliswaar vele codes, keurmerken en andere regelingen, maar het grote aantal en de verscheidenheid ervan maakt het voor de consumenten moeilijk om vast te stellen of zij een bepaalde website kunnen vertrouwen. In mei 2000 ging het initiatief „e-Confidence” van de Commissie van start. Hierbij zijn een groot aantal belanghebbende partijen betrokken, waaronder vertegenwoordigers van consumenten en het bedrijfsleven met het oogmerk overeenstemming te bereiken over verplichte gedragsregels. In december 2001 legden de betrokken partijen de Commissie een globale overeenkomst voor met aanbevelingen voor Europese eisen inzake keurmerken en een structuur voor toezicht op de uitvoering ervan in de praktijk.

⁽²²⁾ Richtlijn 87/102/EEG van de Raad van 22 december 1986 betreffende de harmonisatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der lidstaten inzake het consumentenkrediet, gewijzigd bij Richtlijn 90/88/EEG van de Raad van 22 februari 1990; Richtlijn 98/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 1998 (PB L 42 van 12.2.1987, PB L 61 van 10.3.1990, PB L 101 van 1.4.1998)

⁽²³⁾ COM(2001) 281 def.

⁽²⁴⁾ COM(2001) 280 def.

⁽²⁵⁾ http://europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

Op basis van deze overeenkomst is de Commissie voornemens een **aanbeveling betreffende het vertrouwen van de consument in de elektronische handel** te aanvaarden. Voorts zal zij met de betrokken partijen samenwerken in verband met het toezicht op de tenuitvoerlegging van hun overeenkomst.

Veilige netwerken, veilige toegang en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer zijn ook van essentieel belang om het vertrouwen van de consument in de elektronische handel te stimuleren. In het e-Europe-Benchmarkingsverslag 2002 ⁽²⁶⁾ wordt meegedeeld dat er, ondanks het feit dat door de overheids- en particuliere sector verscheidene initiatieven zijn geïnitieerd, zoals de goedkeuring van de richtlijn betreffende elektronische handtekeningen ⁽²⁷⁾, nog maar steeds langzaam vooruitgang wordt geboekt met de verbetering van de bescherming tegen veiligheidsrisico's. In de afgelopen twee jaar is het aantal veiligheidsrisico's en beveiligingsincidenten, zoals bijvoorbeeld virusaanvallen, toegenomen. Tegen deze achtergrond heeft de aanpak inzake veiligheid van het actieplan e-Europe zich ontwikkeld tot een veelomvattender benadering van de veiligheid van netwerken en informatie.

De Commissie en de lidstaten zullen een reeks **maatregelen ter verbetering van de veiligheid van de elektronische handel** nemen met betrekking tot bewustmaking, technologische ondersteuning, regelgeving en internationale coördinatie ⁽²⁸⁾.

3.1.5. Diensten van algemeen belang

Diensten van algemeen belang worden in de mededeling van de Commissie „Diensten van algemeen belang in Europa” ⁽²⁹⁾ omschreven als diensten die door de overheden van algemeen belang worden beschouwd en waarvoor specifieke openbare dienstverplichtingen gelden. Deze diensten omvatten terreinen als **vervoer, energie (elektriciteit, gas), telecommunicatie** ⁽³⁰⁾ en postdiensten ⁽³¹⁾. De garantie van **universele toegang tot, hoge kwaliteit en betaalbaarheid** van deze diensten en andere verplichtingen in de context van het liberaliseringsproces zijn van essentieel belang om aan de behoeften van de consument tegemoet te komen. In het verslag van de Commissie aan de Europese Raad van Laken over diensten van algemeen belang ⁽³²⁾ kondigde de Commissie haar voornemen aan om geregeld verslagen te publiceren waarin de marktprestaties op dit terrein onder de loep worden genomen. Het eerste verslag is verschenen; hierin werd vastgesteld dat de **kwaliteit** van diensten een belangrijke uitdaging voor de toekomst vormt.

⁽²⁶⁾ e-Europe-Benchmarkingsverslag, 5 februari 2002, COM(2002) 62 def.

⁽²⁷⁾ Richtlijn 1999/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen (PB L 13 van 19.1.2000, blz. 12), van kracht geworden op 19.7.2001.

⁽²⁸⁾ Mededeling van de Commissie, COM(2001) 298 van 6 juni 2001; Resolutie 14378/01 van de Raad van 6 december 2001.

⁽²⁹⁾ COM(2000) 580 van 20 september 2000.

⁽³⁰⁾ Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst (PB L 108 van 24.4.2002, blz. 51).

⁽³¹⁾ Niet voor alle activiteiten in deze sectoren gelden evenwel openbare dienstverplichtingen en een aantal ervan wordt onder normale marktvoorwaarden verricht, zoals bijvoorbeeld in de sectoren van het vervoer en de energie, hoewel er in deze sectoren als geheel enige maatregelen inzake consumentenbescherming van kracht zijn.

⁽³²⁾ COM(2001) 598 van 17 oktober 2001.

Momenteel ontbreekt het aan kwaliteitsindicatoren die ver genoeg ontwikkeld zijn om deze diensten te kunnen evalueren. De Commissie is voornemens een **mededeling betreffende de vaststelling van een methodologie tot uitvoering van horizontale evaluaties van diensten van algemeen belang** op te stellen. Bij deze methodologie zal de aandacht in het bijzonder uitgaan naar de opinie van consumenten met betrekking tot de prestaties van deze diensten.

3.1.5.1. Diensten van algemeen belang — Vervoer

Op het terrein van het **vervoer** hebben bepaalde diensten aanleiding gegeven tot grote ontevredenheid onder de consumenten, zoals naar voren is gekomen uit enquêtes van Eurobarometer⁽³³⁾ en doelgroepenonderzoek. Met de rechten van vliegtuigpassagiers zijn aanzienlijke vorderingen gemaakt. In het geval van andere middelen van vervoer zou ook een dergelijke mate van vooruitgang moeten worden geboekt.

In het witboek van de Commissie „Het Europese vervoersbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen”⁽³⁴⁾ wordt verklaard dat de Commissie van plan is om tot en met 2004 voorzover mogelijk **de maatregelen inzake consumentenbescherming voor het luchtvervoer uit te breiden tot de andere middelen van vervoer**, met name spoorwegvervoer, zeevaart en, voorzover mogelijk, stadsvervoer.

3.1.5.2. Diensten van algemeen belang — Energiesector

Voor de **energiesector** heeft de Commissie voorstellen gedaan⁽³⁵⁾ om de **elektriciteits- en gasmarkten** verder open te stellen voor concurrentie. In deze voorstellen is vastgelegd dat de consument met ingang van 1 januari 2005 zelf een leverancier mag kiezen.

De voorstellen bevatten gedetailleerde **basisrechten van de consument**, waaronder in het geval van elektriciteit, het recht op een universele dienst. Ook bevatten zij bepalingen betreffende een minimumaantal contractuele voorwaarden, transparantie van informatie over prijzen en tarieven, maatregelen ter bescherming van kwetsbare afnemers en de beschikbaarheid van transparante regelingen voor klachtenbehandeling en geschillenbeslechting tegen geringe kosten.

De Commissie zal de uitvoering van de voorschriften inzake de interne markt voor elektriciteit en gas op de voet blijven volgen, met name in verband met de gevolgen ervan voor de consument en haar onderzoek voortzetten naar een breed scala van opties op energiegebied voor de toekomst.

⁽³³⁾ Eurobarometer over diensten van algemeen belang, september 2000:

http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/library/surveys/facts_euro53_en.pdf

⁽³⁴⁾ COM(2001) 370 van 12 september 2001.

⁽³⁵⁾ Voorstel voor een richtlijn tot wijziging van Richtlijn 96/92/EG en Richtlijn 98/30/EG betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en aardgas — Mededeling van de Commissie COM(2001) 125 van 13 maart 2001.

3.1.6. Internationale handel en normalisatievraagstukken

Het wereldhandelsstelsel wordt gereguleerd door overeenkomsten van de Wereldhandelsorganisatie (WTO). Naast de handelsliberalisering zelf zijn diverse aspecten van deze overeenkomsten van belang voor de consument.

In november 2001 begon in Doha een nieuwe WTO-onderhandelingsronde over verdere handelsliberalisering en nieuwe regelgeving. Talrijke aspecten van deze onderhandelingen zijn van belang voor de consument: de WTO-onderhandelingen over diensten, met inbegrip van financiële diensten, besprekingen over etikettering, productveiligheid en frauduleuze praktijken in de context van de TBT⁽³⁶⁾-overeenkomst, over voorzorg en over intellectueel eigendom.

Afgezien van deze onderhandelingen met de WTO, heeft de EU met verscheidene landen en regio's handelsovereenkomsten gesloten of voert zij op het ogenblik onderhandelingen daartoe, die ook relevant zijn voor de consumentenbelangen.

Aan internationale normen, in het bijzonder de door de ISO⁽³⁷⁾ vastgestelde normen, wordt in het kader van de TBT-overeenkomst een belangrijke rol toegekend en deze normen kunnen derhalve van invloed zijn op de veiligheid of belangen van de Europese consumenten. Daarom is het van belang transparantie en een adequate vertegenwoordiging van consumentenbelangen in het proces van internationale normalisatie te waarborgen.

Particuliere initiatieven, zoals gedragscodes, richtsnoeren en particuliere, vrijwillige etikettering, die tot doel hebben de consument informatie te verschaffen betreffende de herkomst, de vervaardiging en de eventuele effecten van het product in kwestie, kunnen een aanvulling vormen op overheidsmaatregelen met het oog op de stimulering van duurzame ontwikkeling.

De Commissie zal de **consumentenbelangen bevorderen en beschermen** binnen de WTO en in het kader van de bilaterale handelsbetrekkingen en in andere fora. Hiertoe zal zij de dialoog met de consumentenorganisaties voortzetten. Ook zal zij zich ervoor inzetten dat de consumenten bij internationale normalisatie betrokken worden.

3.2. Doelstelling 2 voor de middellange termijn: doeltreffende handhaving van voorschriften inzake consumentenbescherming

De tweede doelstelling van deze strategie is een doeltreffende samenwerking bij de handhaving van de voorschriften inzake consumentenbescherming. Op het ogenblik bestaan er zowel juridische als praktische belemmeringen voor samenwerking bij handhaving, die overwonnen moeten worden om de beginselen van de consumentenbescherming in de praktijk effectief te kunnen toepassen. Hoewel er voor de EU een coördinerende rol is weggelegd, ligt de verantwoordelijkheid voor de handhaving in de eerste plaats toch bij nationale, regionale of lokale overheden. Voor de verwezenlijking van deze doelstelling voor de middellange termijn dienen de volgende maatregelen te worden overwogen:

⁽³⁶⁾ WTO-overeenkomst betreffende de opheffing van technische belemmeringen van de handel.

⁽³⁷⁾ Internationale organisatie voor normalisatie.

3.2.1. Samenwerking van de lidstaten bij de handhaving

De samenwerking tussen de overheidsinstanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de voorschriften inzake handelspraktijken en productveiligheid is onontbeerlijk voor de werking van de interne markt. Wanneer onscrupuleuze handelaren ongehinderd grensoverschrijdende transacties kunnen verrichten, heeft dat nadelige consequenties voor het vertrouwen van de consument en het bedrijfsleven. In het groenboek over consumentenbescherming in de EU ⁽³⁸⁾ wordt een lans gebroken voor een wettelijk instrument, zoals reeds bestaat op andere EU-beleidsterreinen, om deze samenwerking te formaliseren. Een dergelijk wettelijk instrument zou ook de basis kunnen vormen voor samenwerkingsovereenkomsten met derde landen. Over de in het groenboek naar voren gebrachte ideeën over deze kwesties is reeds zeer brede overeenstemming bereikt.

In de gewijzigde richtlijn inzake algemene productveiligheid zijn reeds versterkte structuren voorzien voor samenwerking ten behoeve van handhaving in verband met productveiligheid, zoals het Productveiligheidsnetwerk.

De Commissie is van plan een **wettelijk kader voor samenwerking bij handhaving** op het terrein van de consumentenbescherming tussen de lidstaten voor te stellen, met inbegrip van de oprichting van een comité van vertegenwoordigers van handhavingsinstanties van de lidstaten.

Reeds bestaande ad-hoc- en informele samenwerkingsinstrumenten, zoals het IMSN of de CLAB hebben baanbrekend werk verricht met deze vorm van samenwerking en zullen van belang blijven.

3.2.1.1. Het International Marketing Supervision Network (IMSN)

Het IMSN is een organisatie die bestaat uit met wetshandhaving belaste instanties van negenentwintig landen. In beginsel zijn deze instanties aangesloten bij de Organisatie voor economische samenwerking en ontwikkeling (OESO). Het netwerk heeft tot taak informatie uit te wisselen over grensoverschrijdende handelsactiviteiten die van invloed kunnen zijn op de consumentenbelangen en de internationale samenwerking tussen voor wetshandhaving verantwoordelijke diensten te bevorderen. De Europese Commissie woont als waarnemer de tweejaarlijkse ISMN-conferenties bij. De Europese subgroep „International Marketing Supervision Network — Europe” (IMSN-Europe) is een netwerk van overheidsinstanties die betrokken zijn bij de handhaving van de wetgeving inzake eerlijke handel en andere werkzaamheden in verband met consumentenbescherming van de landen van de Europese Economische Ruimte.

Met het oog op een voortdurende en systematische uitwisseling van informatie tussen de leden van IMSN-Europe wil de Commissie haar **website** ontwikkelen ten behoeve van de uitwisseling van informatie, evenals haar **databank**, waarin informatie op het terrein van wetshandhaving verzameld wordt.

3.2.1.2. De CLAB-databank (oneerlijke bedingen in overeenkomsten) ⁽³⁹⁾

De richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in overeenkomsten ⁽⁴⁰⁾ is bedoeld om een einde te maken aan oneerlijke

bedingen in overeenkomsten tussen verkopers en consumenten. De Commissie nam het initiatief tot de CLAB-databank om zo over een instrument te kunnen beschikken voor het toezicht op de naleving van de richtlijn in de praktijk in de vorm van een databank betreffende de „nationale jurisprudentie” inzake oneerlijke bedingen. In het kader van CLAB vallen onder „jurisprudentie” niet alleen gerechtelijke uitspraken, maar ook besluiten van bestuursorganen, vrijwillige overeenkomsten, buitengerechtelijke schikkingen en arbitrale vonnissen.

Het ligt in de bedoeling van de Commissie om de komende jaren **de CLAB-databank te voltooiën en te verbeteren**.

3.2.2. Informatie en gegevens over de veiligheid van goederen en diensten

Er dient nauwgezet toezicht te worden gehouden op de doeltreffendheid van de bestaande systemen in de EU die tot doel hebben een hoog beschermingsniveau van de gezondheid en veiligheid van de consument te waarborgen om zo zwakke plekken te kunnen vaststellen, de prioriteiten voor verbetering en verdere aanvulling van de toepasselijke veiligheidsvoorschriften te kunnen bepalen en snel in te kunnen grijpen in geval van nood en de beleidsmakers terzijde te kunnen staan bij de formulering van nieuwe beleidsoriëntaties. Met het oog hierop dienen met name informatie en gegevens over gevaarlijke consumentenproducten, de aan bepaalde diensten verbonden risico's en ongevallen in verband met consumentenproducten en -diensten te worden verzameld en geëvalueerd.

Het is ook van belang dat dergelijke informatie op EU-niveau wordt verzameld en uitgewisseld om zo te kunnen bijdragen tot een uniforme handhaving van de communautaire voorschriften inzake de veiligheid van producten en diensten.

Het „snelle waarschuwingssysteem” (RAPEX) en de programma's voor het verzamelen en uitwisselen van gegevens over productgerelateerd letsel dienen verder te worden ontwikkeld. In het kader van de uitvoering van de gewijzigde richtlijn inzake algemene productveiligheid ⁽⁴¹⁾ zal **RAPEX versterkt worden. De ontwikkeling van een systeem voor het verzamelen, beoordelen en uitwisselen van gegevens en informatie over de veiligheid van diensten** en over ongevallen in bepaalde bedrijfstakken van de dienstensector kan worden beschouwd als onderdeel van het initiatief inzake de veiligheid van diensten. Hiernaast zal het lopende programma voor het verzamelen en beoordelen van gegevens over productgerelateerd letsel in het kader van het letselpreventieprogramma ⁽⁴²⁾ als onderdeel van het nieuwe programma betreffende de volksgezondheid worden voortgezet en, zo nodig, worden aangevuld met hiertoe in aanmerking komende specifieke initiatieven.

⁽³⁸⁾ COM(2001) 531 def.

⁽³⁹⁾ CLAB verwijst naar de Franse term „clauses abusives”, d.w.z. oneerlijke bedingen in overeenkomsten.

⁽⁴⁰⁾ Richtlijn 93/13/EEG (PB L 95 van 21.4.1993).

⁽⁴¹⁾ Richtlijn 2001/95/EG van het Europees Parlement en de Raad van 3 december 2001 inzake algemene productveiligheid (PB L 11 van 15.1.2002, blz. 4).

⁽⁴²⁾ http://europa.eu.int/comm/health/ph/programmes/injury/index_en.htm

De uitbreiding brengt als extra probleem de integratie van zwakkere handhavingssystemen in het communautaire stelsel met zich mee. Om deze integratie te vergemakkelijken zal de Commissie de kandidaat-lidstaten helpen bij de moeilijke taak om geleidelijk **administratieve structuren en handavings-bevoegdheden te verwezenlijken** om het acquis op het gebied van de consumentenbescherming te kunnen invoeren en de naleving ervan te controleren.

De kandidaat-lidstaten zullen betrokken worden bij de tenuitvoerlegging van de gewijzigde richtlijn inzake algemene productveiligheid, met name door hun **deelname aan het versterkte „snelle waarschuwingssysteem”** (RAPEX).

3.2.3. Verhaalsmogelijkheden

De consumenten kunnen alleen maar met voldoende vertrouwen aankopen doen buiten hun eigen lidstaat en profijt trekken van de interne markt, als zij er zeker van kunnen zijn dat zij als er iets fout gaat een beroep kunnen doen op effectieve verhaalsregelingen. Derhalve zijn een betere en eenvoudiger toegang tot de rechter en mogelijkheden tot grensoverschrijdende geschillenbeslechting noodzakelijk om het de consument gemakkelijker te maken juridische stappen te ondernemen.

3.2.3.1. Alternatieve beslechting van geschillen

Bij grensoverschrijdende geschillen is het voor zowel de consument als het bedrijfsleven niet altijd praktisch of lonend om een beroep te doen op de traditionele rechtsmiddelen. De Commissie heeft daarom een aantal initiatieven ontplooid die tot doel hebben eenvoudige, goedkope en doeltreffende middelen te bevorderen voor de beslechting van grensoverschrijdende geschillen, zoals systemen voor alternatieve geschillenbeslechting ⁽⁴³⁾ (ADR).

In oktober 2001 is het Europees buitengerechtelijk netwerk (EB-net) opgericht om in geheel Europa de procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen te coördineren. Het EB-net vormt een communicatie- en ondersteuningsstructuur die bestaat uit door de lidstaten opgerichte nationale contactpunten (of „infobalies”). De consument kan zich tot de infobalie wenden voor informatie of hulp bij het indienen van een eis tot schadevergoeding bij een hiertoe in aanmerking komend systeem voor alternatieve geschillenbeslechting. Naast het EB-net bestaat het FIN-NET, een in februari 2001 opgericht buitengerechtelijk netwerk voor grensoverschrijdende klachten in verband met financiële diensten voor de gehele EU.

⁽⁴³⁾ De Commissie heeft een aanbeveling goedgekeurd betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (98/257/EG, PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31) en een aanbeveling met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn (2001/310/EG, PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56).

De Commissie zal in samenwerking met de lidstaten het **EB-net** ontwikkelen. Dit netwerk zal minimumgaranties voor ADR bieden door de toepassing van de in de aanbevelingen van de Commissie van 1998 en 2001 neergelegde beginselen te stimuleren. De Commissie zal de verdere ontwikkeling en verbetering van FIN-NET bevorderen en zal de ontwikkeling van **de gehele EU omvattende ADR-systemen, met name online systemen** stimuleren. Voorts heeft de Commissie een groenboek betreffende alternatieve mogelijkheden tot geschillenbeslechting ⁽⁴⁴⁾ goedgekeurd ter inventarisatie van de stand van zaken om prioriteiten voor de toekomst te kunnen vaststellen en zal zij een voorstel indienen voor een mededeling over online geschillenbeslechting.

3.2.3.2. Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (Euro Info Centra)

Het Europese netwerk van bureaus voor consumentenvoorlichting fungeert als schakel tussen de Commissie en de Europese consument. Het netwerk heeft tot taak de Europese consument te helpen om de interne markt beter te benutten en de Commissie op de hoogte te houden van marktproblemen. De bureaus verstrekken informatie over wetgeving en jurisprudentie, zowel op Europees als op nationaal niveau. Ook bieden zij hulp bij en advies over bemiddeling, voorlichting over procedures en verwijzen zij door naar andere instanties. De bureaus werken nauw samen binnen het netwerk en met andere netwerken zoals het EB-net en FIN-NET. De Commissie zou het toejuichen indien iedere lidstaat en — zo spoedig mogelijk — ook iedere kandidaat-lidstaat over een bureau beschikt.

De Commissie zal voortgaan met de **opbouw van het netwerk van Europese bureaus voor consumentenvoorlichting** binnen de lidstaten van de EU en in de kandidaat-lidstaten. Als bijdrage aan het in kaart brengen van de consumentenbelangen door de Commissie zullen de bureaus deelnemen aan het initiatief van de Commissie **„Interactieve beleidsvorming”**, een nieuw terugkoppelingsmechanisme voor waardevolle informatie over de markt.

3.2.3.3. Justitiële samenwerking op het terrein van burgerlijke zaken

De voornaamste doelstelling van de samenwerking op het gebied van het burgerlijk recht bestaat uit de totstandkoming van een beter samenspel tussen de lidstaten bij de bevordering van het vrije verkeer van de burgers. De Europese Raad in Tampere (15 en 16 oktober 1999) gaf de hoofdlijnen aan voor onder meer een doeltreffende tenuitvoerlegging van de bepalingen inzake justitiële samenwerking in burgerlijke zaken van het Verdrag van Amsterdam. De drie prioriteiten op dit terrein betreffen: een betere toegang tot de rechter, wederzijdse erkenning van rechterlijke beslissingen en grotere onderlinge afstemming op het gebied van het burgerlijk procesrecht.

⁽⁴⁴⁾ COM(2002) 196 def.

De Commissie zal zich inzetten voor de doelstellingen inzake een doeltreffende **tenuitvoerlegging van de bepalingen inzake justitiële samenwerking in burgerlijke zaken die zijn neergelegd in het Verdrag van Amsterdam en verder ontwikkeld in de conclusies van de Europese Raad in Tampere**. De Commissie zal voortgaan regelmatig een „scorebord” te actualiseren om de vorderingen te kunnen volgen bij de goedkeuring en uitvoering van de reeks maatregelen die benodigd zijn om aan deze doelstellingen te kunnen voldoen.

In een EU-verordening betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken ⁽⁴⁵⁾, die op 1 maart 2002 in werking is getreden, zijn nieuwe bepalingen neergelegd die van rechtstreeks belang voor de consument zijn. Binnenkort zullen er ook nieuwe voorschriften inzake contractuele en buitencontractuele verplichtingen worden vastgesteld ⁽⁴⁶⁾.

De Commissie zal bij de vaststelling van **communautaire regels op het gebied van het internationaal privaatrecht** rekening houden met consumentenbelangen.

3.2.4. Ondersteuning van consumentenorganisaties

Consumentenorganisaties kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan een adequate handhaving van maatregelen op het terrein van het consumentenbeleid, zowel door middel van verbodsacties als door hun algemene rol in verband met het markttoezicht. Ook kunnen zij consumentengoederen en -diensten signaleren die bijvoorbeeld onveilig of van onaanvaardbaar slechte kwaliteit zijn. Op deze wijze vullen zij de rol van de overheden bij de handhaving en het markttoezicht aan. Deze werkzaamheden vergen veel middelen en er is vaak een zeer grote expertise voor nodig.

Een groot aantal maatregelen ter ondersteuning van doelstelling 3, zoals het scholingsprogramma voor beroepskrachten van consumentenorganisaties of het platform voor online onderwijs, zullen consumentenorganisaties en de consument zelf in staat stellen een grotere bijdrage aan het markttoezicht te leveren. Voorts zal de Commissie een aantal gerichte initiatieven in verband met algemene productveiligheid ontwikkelen.

In 2003 zal de Commissie een speciaal **scholingsprogramma inzake markttoezicht voor consumentenorganisaties** organiseren in de context van de gewijzigde richtlijn inzake algemene productveiligheid. Ook zal zij de mogelijkheden verkennen om in samenwerking met de lidstaten nog meer gecoördineerde initiatieven te ontplooiën wanneer de richtlijn in werking treedt.

3.3. Doelstelling 3 voor de middellange termijn: een adequate rol voor de consumentenorganisaties bij het EU-beleid

Het beleid inzake consumentenbescherming kan alleen maar effect sorteren indien de consumenten zelf in de gelegenheid worden gesteld om een inbreng te leveren in de ontwikkeling van het beleid dat hen raakt. Dit proces omvat meer dan het consumentenbeleid als zodanig en is van onmisbaar belang voor de integratie van de eisen betreffende consumentenbescherming in alle overige EU-beleidssterreinen. Zo neemt bijvoorbeeld het aantal openbare diensten en andere diensten van algemeen belang die door middel van een marktstructuur verleend worden voortdurend toe en op deze terreinen dient rekening te worden gehouden met de consumentenbelangen. De rol van de consumentenorganisaties is ook alleen al daarom zo waardevol omdat voorstellen op deze wijze aan de realiteit getoetst kunnen worden. Op de volgende terreinen dienen specifieke initiatieven te worden ontwikkeld.

3.3.1. Herziening van de mechanismen voor participatie van consumentenorganisaties bij de EU-beleidsvorming

3.3.1.1. Vereisten inzake raadpleging

In het Witboek over Europese governance ⁽⁴⁷⁾ wordt voorgesteld om het raadplegingsproces als geheel in overeenstemming met gezamenlijk overeengekomen normen te doen plaatsvinden met het oog op een doeltreffendere en transparantere wetgeving op EU-niveau. Voorts wordt in het witboek gewezen op het effect van dit proces op de personele en financiële middelen van maatschappelijke organisaties en wordt gesteld dat hiermee in de toekomst door alle betrokken overheden rekening moet worden gehouden.

De consumentenorganisaties beschikken in de vorm van het Consumentencomité al over een forum dat kan bijdragen tot het consumentenbeleid als zodanig. Het Consumentencomité is een raadgevend comité dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van consumenten uit alle lidstaten en van Europese organisaties. Op het ogenblik zien de consumentenorganisaties zich voor de uitdaging geplaatst de hun geboden kansen te benutten en te bewijzen dat zij in staat zijn in alle stadia van het EU-besluitvormingsproces een bijdrage te leveren aan bredere EU-initiatieven, die een consumentendimensie bezitten.

Bij de Commissie zal binnenkort een mededeling worden ingediend tot vaststelling van **minimumeisen**, waaraan haar raadplegingsprocedures moeten voldoen.

3.3.1.2. Deelname aan adviesorganen en werkgroepen

Consumentenparticipatie in adviesorganen en werkgroepen zal ertoe bijdragen dat er in alle beleidsterreinen van de EU plaats wordt ingeruimd voor consumentenbelangen. Het merendeel van deze adviesorganen is actief op het terrein van de landbouw. Ook zijn er nieuwe overlegorganen opgericht op bepaalde terreinen, zoals vervoer, energie, telecommunicatie of visserij. In de loop der jaren is het aantal vertegenwoordigers van consumenten in dergelijke organen weliswaar toegenomen, maar er was daarbij geen sprake van een algemene, gecoördineerde aanpak.

⁽⁴⁵⁾ Verordening (EG) nr. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 inzake de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 12 van 16.1.2001, blz. 1-23).

⁽⁴⁶⁾ Herziening van het Verdrag van Rome van 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst („ROME I”) en totstandbrenging van een nieuw rechtsinstrument betreffende de voorschriften inzake wetsconflicten voor buitencontractuele aspecten van handelstransacties („ROME II”).

⁽⁴⁷⁾ COM(2001) 428 def.

De Commissie zet zich in voor een grotere transparantie van de werkzaamheden van de **verschillende raadgevende organen**. In verband hiermee zal de Commissie onderzoeken of de consumentenorganisaties op de juiste wijze vertegenwoordigd zijn op alle beleidsterreinen die voor deze organisaties relevant zijn.

3.3.1.3. Normalisatiewerkzaamheden

Door de Europese normalisatie-organisaties vastgestelde vrijwillige normen spelen een belangrijke rol bij de concrete toepassing van vele communautaire maatregelen in verband met consumentenbescherming. Het gebruik van normen voor de verwezenlijking van doelstellingen van het overheidsbeleid krijgt meer legitimiteit als het normalisatieproces transparant is en alle belanghebbende partijen, met inbegrip van de consumenten, er volledig en op effectieve wijze bij betrokken zijn. De participatie van de consumenten in de Europese normalisatie is nog steeds onvoldoende en weegt nog niet op tegen de dominante positie van de producenten en andere economische belangengroepen.

De Commissie zal nagaan hoe zij een **betere consumentenparticipatie** bij de werkzaamheden van de normalisatie-organisaties kan waarborgen. De Europese normalisatie omvat activiteiten op zowel EU-niveau als binnen de nationale normalisatiecomités. Daarom dienen de Commissie en de lidstaten samen te werken om de activiteiten op EU-niveau op de juiste wijze te coördineren en de consumentenvertegenwoordigers op passende wijze bij de werkzaamheden op nationaal niveau te betrekken.

3.3.1.4. Betrokkenheid van consumenten bij de werkzaamheden van andere instellingen van de EU

Alle EU-instellingen moeten de consumentenorganisaties op de juiste wijze betrekken bij de beleidsterreinen van de EU. Het Europees Parlement en de Raad voeren reeds overleg met de nationale en Europese consumentenorganisaties. In het Verdrag van Nice worden „consumenten” nadrukkelijk toegevoegd aan de lijst van vertegenwoordigers van de maatschappelijke organisaties in het Economisch en Sociaal Comité⁽⁴⁸⁾. De consument zou echter nog systematischer bij het beleid kunnen worden betrokken.

De Commissie **dringt er bij de andere EU-instellingen op aan** om te onderzoeken hoe de consumenten beter betrokken kunnen worden bij de beleidsvorming.

3.3.2. Consumentenvoorlichting en -educatie

Subsidiariteit houdt in dat een groot deel van de verantwoordelijkheid voor consumentenvoorlichting en -educatie berust bij de nationale, regionale en lokale overheden.

3.3.2.1. Voorlichting

Aangezien de burgers in toenemende mate verwachten volledig en gemakkelijk toegang te krijgen tot informatie over Europese aangelegenheden, bestaat er dringend behoefte aan een modern, slagvaardig en betrouwbaar informatiebeleid, waarbij rekening wordt gehouden met de laatste ontwikkelingen op het terrein van onderzoek en kennis. Dit is een blijvende uitdaging voor de Commissie en de andere instellingen van de EU, die zich hebben vastgelegd op een op openheid en verantwoordingsplicht gericht beleid. Met name is dit van toepassing op consumenten, aangezien het beleid en de activiteiten van de EU op het terrein van de consumentenbescherming rechtstreeks van invloed zijn op hun leven. De afgelopen paar jaar heeft de Commissie diverse, voor het brede publiek, consumenten of specifieke doelgroepen bestemde informatiemiddelen ontwikkeld. Hiertoe behoren onder meer haar website, de nieuwsbrief „Consumer Voice” en voorlichtingscampagnes. Het Europese netwerk van bureaus voor consumentenvoorlichting (Euro Info Centra) speelt een voorname rol bij het verstrekken van rechtstreekse informatie over EU-initiatieven aan de consument.

De Commissie zal ernaar blijven streven om haar **informatiebeleid** ten behoeve van de consumenten te verbeteren. In het kader van de toekomstige werkzaamheden zullen onder andere voorlichtingscampagnes ten behoeve van de preventie van tabaksgebruik door jongeren worden georganiseerd.

3.3.2.2. Educatie

De afgelopen jaren is het vooral in verband met de interne markt steeds duidelijker geworden dat er meer aandacht dient uit te gaan naar de educatie van de consumenten, zodat zij met vertrouwen en goed ingelicht over hun rechten aankopen kunnen doen. Op EU-niveau dienen maatregelen te worden genomen met betrekking tot specifieke problemen in verband met grensoverschrijdende transacties, de Europese dimensie van de consumentenrechten en de uitwisseling van ervaringen en goede praktijkbenaderingen tussen de lidstaten. De uitbreiding maakt dit soort maatregelen des te noodzakelijker.

De Commissie zal **online interactieve leermiddelen** ontwikkelen die door consumentenorganisaties kunnen worden gebruikt bij de verdere scholing van hun eigen personeel in bepaalde aspecten van grensoverschrijdende transacties, zoals bijvoorbeeld financiële diensten en van de consumentenrechten binnen de interne markt. Hiertoe zal de Commissie de door de lidstaten en de consumentenorganisaties ontwikkelde beste praktijkbenaderingen optimaal benutten.

3.3.3. Ondersteuning en capaciteitsopbouw van consumentenorganisaties

3.3.3.1. Scholingsprogramma voor personeelsleden van consumentenorganisaties

De consumentenbeweging in de EU kent aanzienlijke verschillen wat betreft omvang, opbouw en capaciteit. De Commissie zal zich inzetten voor capaciteitsopbouw (management, lobbyen en consumentenrecht) en de lidstaten aanmoedigen haar voorbeeld te volgen.

⁽⁴⁸⁾ Artikel 257 van het EG-Verdrag.

Er is een ambitieus **scholingsprogramma voor beroepskrachten van consumentenorganisaties van start gegaan, dat gedurende de komende jaren verder ontwikkeld zal worden.** Hierdoor zouden de beroepskrachten van consumentenorganisaties in staat gesteld worden een doeltreffende inbreng te leveren in de ontwikkeling van EU-beleid op het hoofdterrein van de consumentenbelangen. Hiernaast zullen de reeds lopende maatregelen ter ondersteuning van consumentenorganisaties verder worden ontwikkeld.

3.3.3.2. Herziening van het rechtsinstrument tot vaststelling van een algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten

Op EU-niveau voorziet het besluit van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van een algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten⁽⁴⁹⁾ in een financiële rechtsgrond voor initiatieven ter ondersteuning en versterking van consumentenorganisaties. Eind 2003 komt dit besluit te vervallen. Het nieuwe algemene kader zal recht doen aan de nieuwe, in deze strategie uiteengezette doelstellingen en deze ondersteunen.

De Commissie is voornemens in 2002 een **voorstel tot vaststelling van een nieuw algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten** te aanvaarden. Overeenkomstig de algemene bepalingen betreffende de deelname van de kandidaat-lidstaten aan EG-programma's is in dit voorstel ook voorzien in de mogelijkheid dat de lidstaten aan deze werkzaamheden deelnemen.

4. CONCLUSIE

Voor het consumentenbeleid van de EU breekt een beslissende fase aan. De komende jaren moeten de consumenten de voordelen van de interne markt en de euro in de praktijk gaan ondervinden. Zij moeten de concrete resultaten van de integratie van consumentenbelangen in alle EU-beleidsterreinen beginnen te merken. Ook moeten alle consumenten in de uitgebreide Europese Unie van 470 miljoen burgers kunnen profiteren van hetzelfde hoge niveau van bescherming.

Deze strategie van de Commissie voor consumentenbeleid op EU-niveau zal een vast oriëntatiepunt voor de komende vijf jaar bieden. De doelstellingen versterken elkaar onderling en zullen ten uitvoer worden gelegd door middel van een doorlopend programma voor de korte termijn, dat regelmatig zal worden herzien. Tijdens iedere heroverweging zullen de verwezenlijkte maatregelen worden beoordeeld aan de hand van nieuwe gegevens en voortgangsindicatoren om lopende activiteiten, zo nodig, aan te passen en nieuwe in kaart te brengen.

De Commissie verzoekt het Europees Parlement, de Raad, het Economisch en Sociaal Comité, het Comité van de Regio's en alle belanghebbende partijen de globale aanpak en de drie doelstellingen in het bijzonder te ondersteunen. Voorts verzoekt de Commissie hun de goedkeuring van de maatregelen te bevorderen en de tenuitvoerlegging ervan te ondersteunen.

⁽⁴⁹⁾ Besluit nr. 283/1999/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 januari 1999 tot vaststelling van een algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten (PB L 34 van 9.2.1999).

BIJLAGE

DOORLOPEND PROGRAMMA VOOR HET CONSUMENTENBELEID (2002-2006)

INDICATIEVE LIJST VAN MAATREGELEN

DOELSTELLING 1: EEN HOOG GEMEENSCHAPPELIJK NIVEAU VAN CONSUMENTENBESCHERMING

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Veiligheid van consumentengoederen en -diensten		
Mededeling van de Commissie over de veiligheid van diensten	Inventarisatie van de behoeften, mogelijkheden en prioriteiten in verband met communautaire maatregelen betreffende de veiligheid van diensten en opstellen van een verslag over dit thema	4 ^e kwartaal 2002
Voorstellen van de Commissie over de veiligheid van diensten	Afronding van de in aanmerking komende voorstellen voor communautaire maatregelen inzake de veiligheid van diensten	4 ^e kwartaal 2003
Richtsnoeren voor onderlinge afstemming van de richtlijn inzake algemene productveiligheid (RAPV) en verticale communautaire wetgeving inzake productveiligheid	Voltooiing van een leidraad betreffende de relatie tussen de RAPV en de verticale communautaire wetgeving inzake productveiligheid	2 ^e kwartaal 2003
Richtsnoeren betreffende kennisgeving van gevaarlijke producten door producenten en distributeurs	Opstelling van een handleiding betreffende inhoud, criteria van en formuleren voor door producenten en distributeurs aan de bevoegde autoriteiten te verstrekken informatie over gevaarlijke producten in overeenstemming met de RAPV	2 ^e kwartaal 2003
Besluit om te beginnen met de beoordeling van de veiligheidsnormen voor bepaalde producten	Vaststelling van de prioriteiten voor publicatie van veiligheidsnormen in het kader van de nieuwe RAPV	4 ^e kwartaal 2002
Besluit tot publicatie van de verwijzingen naar bepaalde productveiligheidsnormen en vaststelling van nieuwe normalisatiemandaten	Publicatie van de verwijzingen naar bepaalde bestaande veiligheidsnormen en vaststelling van een aantal normalisatiemandaten overeenkomstig de nieuwe RAPV	4 ^e kwartaal 2003
Workshop over chemische stoffen in producten/artikelen	In kaart brengen van veiligheidsvraagstukken en mogelijke kwesties voor wetenschappelijk comités in verband met het vrijkomen van chemische stoffen uit producten en artikelen	2 ^e kwartaal 2002
Herziening van de speelgoedrichtlijn	Afronding van een voorstel tot herziening van de speelgoedrichtlijn	2003
Herziening van de laagspanningsrichtlijn	Afronding van een voorstel tot herziening van de laagspanningsrichtlijn betreffende de veiligheid van elektrische producten	2003
Herziening van de cosmeticarichtlijn	Afronding van een voorstel tot herziening van de richtlijn betreffende de veiligheid van cosmetica	2003
Gewijzigd voorstel voor een richtlijn betreffende ftalaten in speelgoed	Vinden van een permanente oplossing ter voorkoming van risico's voor de gezondheid van kinderen als gevolg van ftalaten in speelgoed	2002
Voorstel voor een gewijzigde aanbeveling van de Raad betreffende brandbeveiliging in hotels	Afronding van een voorstel tot aanpassing en versterking van een aanbeveling van de Raad betreffende brandbeveiliging in hotels	3 ^e kwartaal 2003
Wetgeving inzake de economische belangen van de consumenten		
Handelspraktijken		
Voorstellen in aansluiting op het groenboek over consumentenbescherming in de EU	Mededeling in aansluiting op het groenboek en daarmee samenhangende maatregelen Nader onderzoek naar de opinies van consument en bedrijfsleven omtrent de interne markt	2 ^e kwartaal 2002

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Herziening van het huidige acquis		
Wijziging van de richtlijn betreffende deeltijds gebruik van onroerende goederen	Indiening van voorstel tot wijziging van de richtlijn betreffende deeltijds gebruik van onroerende goederen om deze te actualiseren en de consument te beschermen tegen nieuwe ontwikkelingen op de markt voor deeltijds gebruik van onroerende goederen sinds de goedkeuring van de richtlijn	2003
Wijziging van de richtlijn betreffende pakketreizen	Indiening van voorstel tot wijziging van de richtlijn betreffende pakketreizen om deze te actualiseren en de consumentenbescherming op dit terrein te versterken	2003-2004
Verslag over de richtlijn betreffende prijsaanduiding	Rapportage over de toepassing van de richtlijn betreffende prijsaanduiding (98/6/EG), vergezeld van een in de richtlijn vastgelegd voorstel	1 ^e kwartaal 2003
Verslag over de richtlijn betreffende het staken van inbreuken	Rapportage over de richtlijn betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van consumentenbelangen (98/27/EG) en indiening van eventuele voorstellen voor noodzakelijk geachte wijzigingen	3 ^e kwartaal 2003
Verslag over de richtlijn betreffende op afstand gesloten overeenkomsten	Rapportage over de richtlijn betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (97/7/EG) en indiening van eventuele voorstellen voor noodzakelijk geachte wijzigingen	2 ^e kwartaal 2001
Verslag over de richtlijn betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen	— Rapportage over de richtlijn betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (99/44/EG); met name in verband met de toepassing door de lidstaten van de verplichting voor de consument binnen een bepaalde termijn een gebrek aan overeenstemming te melden	1 ^e kwartaal 2003 (kennisgevingsverplichting)
	— Rapportage over de toepassing van deze richtlijn, waarbij met name de argumenten voor de invoering van directe wettelijke aansprakelijkheid van de producent worden onderzocht, zo nodig vergezeld van een voorstel	3 ^e kwartaal 2006
Wetgeving inzake consumentenovereenkomsten		
Follow-up van de mededeling over Europees verbintenissenrecht	— In kaart brengen van terreinen waarop de verscheidenheid van de nationale wetgevingen op het terrein van het verbintenissenrecht wellicht afbreuk doet aan de werking van de interne markt en de uniforme toepassing van het Gemeenschapsrecht — Uitvoerigere beschrijving van de in aansluiting op de raadpleging uitgekozen optie(s) op het terrein van het verbintenissenrecht. In dit verband zal worden gestreefd naar de verbetering van de huidige EU-wetgeving — Ontwikkeling van een actieplan voor de chronologische uitvoering van de beleidsconclusies van de Commissie — Voorstel tot coördinatie van onderzoeksactiviteiten. Op basis van deze activiteiten zou een algemeen referentiekader ontwikkeld kunnen worden tot vaststelling van gemeenschappelijke uitgangspunten en terminologie	4 ^e kwartaal 2002
Herziening van bestaande wetgeving inzake consumentenovereenkomsten	Herziening van bestaande wetgeving inzake consumentenovereenkomsten om gebrek aan samenhang en lacunes op te sporen en het acquis op het gebied van de wetgeving inzake consumentenovereenkomsten aan te vullen	2004-2006
Financiële diensten		
Uitvoering van de in het actieplan en het tijdschema voor de financiële diensten uitgestippelde maatregelen	In een groot aantal voorstellen voor wetgeving zijn bepalingen opgenomen of zullen bepalingen worden opgenomen ten behoeve van de consumentenbescherming. Hiertoe moet breed overleg plaatsvinden met alle belanghebbende partijen, met inbegrip van de consumenten	2002-2006
Actieplan voor retailbetalingen en fraudepreventie betreffende girale betaalmiddelen	Met name werkzaamheden in verband met de veiligheid van retailbetalingen en het gebruik van nieuwe betaalmiddelen. Juridische en technische veiligheid komt aan de orde in het actieplan voor preventiefraude betreffende girale betaalmiddelen en in de wijzigingen van enige bestaande wetsteksten. Het ligt in de bedoeling een gemeenschappelijk Europees telefoonnummer ter beschikking te stellen om het gebruik van een kaart stop te zetten (in het geval van verloren of gestolen kaarten). Ook wordt voorgesteld verscheidene projecten voor de educatie en bewustmaking van de consument te organiseren	2002-2006

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Vervanging van de richtlijn inzake het consumentenkrediet (87/102/EEG) en de twee wijzigingen daarop door een nieuwe, grondig geactualiseerde richtlijn	Wijziging van de huidige richtlijn om het toepassingsgebied ervan uit te breiden tot alle vormen van consumentenkrediet en alle kredietgevers; verwezenlijking van een beter evenwicht tussen rechten en plichten van de consument enerzijds en de kredietgever anderzijds en vergroting van de harmonisatie	2 ^e kwartaal 2002
Voorstel voor een veelomvattend wettelijk kader voor betalingen in de interne markt (met inbegrip van bepalingen inzake terugbetaling)	Omzetting van Aanbeveling 97/489/EEG betreffende elektronische betaalmiddelen in bindende wetgeving; actualisering van Richtlijn 97/5/EEG betreffende grensoverschrijdende overmakingen door toevoeging van aanvullende juridische aspecten voor retailbetalingen in de interne markt	2 ^e kwartaal 2002
Instelling van een forum voor de gebruikers van financiële diensten (FINUSE)	Verzamelen van bijdragen van consumenten en andere gebruikers van financiële diensten aan EU-initiatieven	4 ^e kwartaal 2002

Elektronische handel

Aanbeveling van de Commissie betreffende het vertrouwen van de consument in de elektronische handel	Bijdrage aan de invoering van EU-richtsnoeren voor goede online handelspraktijken en aan de bevordering van het vertrouwen van de consument in grensoverschrijdende e-handel door middel van een aanbeveling met uitgangspunten voor regels voor goede online handelspraktijken en een doeltreffende toepassing daarvan	2 ^e kwartaal 2002
Maatregelen tot verbetering van de veiligheid van de elektronische handel	Reeks maatregelen nemen in verband met bewustmaking, technologische ondersteuning, regelgeving en internationale coördinatie	2002

Diensten van algemeen belang

Consumentenvertegenwoordigers betrekken bij het beleid inzake, de evaluatie en follow-up van de diensten van algemeen belang	— Ontwikkeling van mechanismen op EU-niveau om consumentenvertegenwoordigers te betrekken bij de ontwikkeling van beleid voor diensten van algemeen belang en betrekken van deze vertegenwoordigers bij de inventarisatie en evaluatie van de resultaten ervan voor de consument — Bevordering — in samenwerking met de lidstaten en consumentengroepen — van de oprichting van instanties die de belangen van de consument binnen afzonderlijke diensten van algemeen belang vertegenwoordigen	2002-2006
Verbetering van de sectorrapportage en vergroting van de aandacht voor de consument	Samenwerking met sectorale DG's en consumentengroepen om in de sectorrapportage de aandacht te vestigen op consumentenvraagstukken	2002-2006
Mededeling over een methodologie voor de uitvoering van horizontale evaluaties en een jaarverslag van de Commissie over horizontale evaluatie	Formulering van een samenhangende en systematische methodologie voor de evaluatie van de prestaties in de sectoren van de diensten van algemeen belang, waaronder beoordelingen van de kwaliteit van de diensten en jaarlijkse rapportage hieromtrent	2002-2006
Ontwikkeling van een systeem voor benchmarking op bepaalde terreinen van de diensten van algemeen belang	Samenwerking met de lidstaten en andere overheidsinstanties in verband met een systeem voor benchmarking op terreinen van de diensten van algemeen belang die niet vallen onder de sectorrapportage of de geregelde horizontale evaluatie	2002-2006
Tevredenheid van de consument op het terrein van de diensten van algemeen belang meten	— Voortgaan met het regelmatig uitvoeren van Eurobarometer-enquêtes en doelgroepenonderzoeken om de tevredenheid van de consumenten over de diensten van algemeen belang te meten — Ontwikkeling van nauwkeuriger indicatoren voor het meten van de tevredenheid van de consumenten over de diensten van algemeen belang	2002-2006

Diensten van algemeen belang — Vervoer

Voorstel van de Commissie voor een verordening inzake de eisen betreffende overeenkomsten voor luchtvervoer	Verduidelijking van de overeenkomsten van luchtreizigers en verbetering van de consumentenrechten	2003
---	---	------

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Opstellen van voor consumenten bestemde verslagen over de kwaliteit van het luchtvervoer	Aandacht voor indicatoren voor de kwaliteit van de dienstverlening, met inbegrip van met name de punctualiteit van vluchten, annuleringen van vluchten, instapweigering als gevolg van overboeking, verlies en beschadiging van bagage en door passagiers ingediende klachten	2002-2006
Voorstellen van de Commissie tot uitbreiding van de maatregelen inzake de bescherming van de rechten van luchtreizigers tot andere middelen van vervoer	Uitbreiding van de communautaire maatregelen tot bescherming van de rechten van passagiers voorzover mogelijk tot andere middelen van vervoer dan het luchtvervoer, met name tot het spoorwegvervoer, de zeevaart en, voorzover mogelijk, stadsvervoer. Het gaat hierbij met name om de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling van kwaliteitsindicatoren, contractuele bedingen, transparantie van informatie en mechanismen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting	2002-2004
Voorstel van de Commissie voor een verordening inzake de rechten van internationale treinreizigers	Opnemen van bepalingen betreffende betrouwbare overeenkomsten, consumentenraadpleging, klachtenbehandeling en schadevergoeding bij vertragingen	Eind 2002-begin 2003
Bevordering van organisaties van treinreizigers	Stimulering van de oprichting van een Europees platform van organisaties van treinreizigers met het oog op onderhandelingen en raadpleging	2002-2004
Bevordering van vrijwillige maatregelen van spoorwegmaatschappijen tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en informatie	Spoorwegondernemingen aanmoedigen een vrijwillig handvest inzake kwaliteit van dienstverlening op te stellen betreffende kwesties zoals punctualiteit, informatievoorziening in elektronische vorm, toegankelijkheid voor groepen met bijzondere behoeften, zoals personen met beperkte mobiliteit of personen die met hun fiets reizen en de bescherming van niet-rokers	2002-2003

Diensten van algemeen belang — Energiesector

Toezicht op de tenuitvoerlegging van de voorschriften inzake de interne markt voor elektriciteit en gas	De tenuitvoerlegging van de voorschriften inzake de interne markt voor elektriciteit en gas, met name wat betreft de gevolgen ervan voor de consument, blijven volgen	Lopende werkzaamheden
---	---	-----------------------

Diensten van algemeen belang — Telecommunicatiesector

Toezicht op de tenuitvoerlegging van de voorschriften inzake de telecommunicatiemarkt	De tenuitvoerlegging van de voorschriften inzake de telecommunicatiemarkt, met name wat betreft de gevolgen ervan voor de consument, blijven volgen	Lopende werkzaamheden
---	---	-----------------------

Concurrentie

Studies naar de efficiëntie en het functioneren van markten	Signaleren van „minder efficiënte” markten om ten behoeve van de consument op verbetering daarvan gerichte maatregelen te kunnen nemen	2002-2003
Maatregelen ten behoeve van voorlichting van consumenten over het concurrentiebeleid en de gevolgen daarvan voor de consument	De consument in staat stellen concurrentieverstorende activiteiten te signaleren, waardoor zij deze onder de aandacht van de Commissie kunnen brengen	2002-2003
Organisatie van de tweejaarlijkse „Europese dag van de concurrentie”	Organisatie van — in samenwerking met het voorzitterschap — de tweejaarlijkse „Europese dag van de concurrentie”, die is gewijd aan thema's ter illustratie van de aan concurrentie verbonden voordelen voor consumenten	2002-2006

Milieu

Mededeling over milieu en gezondheid	Op basis van de mededeling zal een strategie worden vastgesteld die bestaat uit een holistische benadering, waarbij gezondheidsaspecten in diverse vormen van milieubeleid geïntegreerd worden met de bedoeling het effect van milieurisico's voor de volksgezondheid te beperken en waarbij bijzondere aandacht uitgaat naar kinderen	2002
Witboek over geïntegreerd productiebeleid	Dit witboek beoogt een strategie te ontwikkelen voor de uitvoering van een geïntegreerd productiebeleid op EU-niveau. Met als uitgangspunt de door producten tijdens de gehele levenscyclus ervan veroorzaakte milieuproblemen zal er in het kader van deze strategie naar gestreefd worden de milieu-effecten daarvan te beperken. Alle partijen die in dit verband een rol spelen — productontwerpers, producenten, distributeurs, de detailhandel, consumenten en deskundigen op afvalgebied — zullen bij dit proces betrokken worden	2002

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Ontwikkeling en het op de markt brengen van het EU-milieukeur	Het EU-milieukeur biedt consumenten de garantie dat ieder door hen binnen de EU gekocht, van een milieukeur voorzien product voldoet aan de hoogste Europese milieunormen. Er zullen criteria voor verdere productgroepen worden ontwikkeld. De marketingactiviteiten zullen worden opgevoerd om meer bekendheid te geven aan het EU-milieukeur	2002
Voorstel van de Commissie betreffende chemische stoffen	Er zal nieuwe wetgeving inzake chemische stoffen worden geformuleerd, aangezien het overgrote deel van de chemische stoffen al vele jaren in de handel is, zonder dat er voldoende bekend is omtrent de risico's ervan. Door middel van deze wetgeving zullen toereikende maatregelen inzake risicobeperking worden ingevoerd en zal het beschermingsniveau van de volksgezondheid en het milieu verbeterd worden. Alle belanghebbende partijen waaronder consumenten, zullen betere toegang krijgen tot informatie over chemische stoffen, zodat zij beter gefundeerde keuzes kunnen maken wat betreft de chemische stoffen die zij gebruiken en waaraan zij blootgesteld zijn	4 ^e kwartaal 2002
Initiatieven van de Commissie in verband met duurzame consumptie	In aansluiting op het Zesde milieu-actieprogramma: ontwikkeling van in aanmerking komende initiatieven voor communautaire maatregelen ter bevordering van duurzame productie en consumptiepatronen	4 ^e kwartaal 2004
Voorstel van de Commissie voor een richtlijn inzake de verdere beperking van de emissie van vluchtige organische stoffen (VOS) bij het gebruik van producten	Mogelijk voorstel voor een richtlijn inzake de verdere beperking van de emissie van VOS bij het gebruik van producten. Consumentengoederen, zoals verf, zouden onder het toepassingsgebied ervan komen te vallen	3 ^e kwartaal 2002
Aanbevelingen van de Commissie betreffende consumenteninformatie over het brandstofverbruik en de CO ₂ -uitstoot van nieuwe personenauto's	Krachtens de richtlijn ⁽¹⁾ is de Commissie verplicht maatregelen te nemen om de bepalingen inzake reclameteksten op niet gedrukt materiaal toe te kunnen passen. Dit kan ook van toepassing zijn op de afzet via internet en radio- en televisiereclame	2003

Internationale handel

Verdediging van de consumentenbelangen binnen de EG-standpunten tijdens de volgende WTO-onderhandelingsronde, in het kader van bilaterale onderhandelingen en bij het normalisatieproces	Bevordering en bescherming van de consumentenbelangen binnen de WTO in het algemeen en tijdens de lopende, in Doha gestarte WTO-onderhandelingsronde in het bijzonder, evenals in het kader van de bilaterale handelsbetrekkingen. Voortzetting van een dialoog hiertoe met de consumentenorganisaties. Bevordering van de betrokkenheid van de consument bij de internationale normalisatie	Lopende werkzaamheden
Bestudering van bestaande particuliere keurmerksystemen	Bestudering van bestaande particuliere keurmerksystemen, zoals maatregelen in verband met keurmerken voor biologische producten, eerlijke handel en de sociale verantwoordelijkheid van bedrijven, beoordeling van de doeltreffendheid ervan en de noodzaak tot verdere maatregelen ter verwezenlijking van de doelstellingen inzake transparantie en informatie voor de consument met het oog op duurzame ontwikkeling	2002-2003

⁽¹⁾ Richtlijn 1999/94/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende de beschikbaarheid van consumenteninformatie over het brandstofverbruik en de CO₂-uitstoot bij de verbranding van nieuwe personenauto's (PB L 12 van 18.1.2001, blz. 16).

DOELSTELLING 2: DOELTREFFENDE HANDHAVING VAN VOORSCHRIFTEN INZAKE CONSUMENTENBESCHERMING

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Samenwerking van de lidstaten bij de handhaving		
Voorstel van de Commissie voor een rechtsgrond voor administratieve samenwerking tussen de lidstaten	Dit voorstel beoogt onder meer de oprichting van een comité van regeringsvertegenwoordigers van de lidstaten	4 ^e kwartaal 2002

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Ontwikkeling van een website en gegevensbank voor het International Marketing Supervision Network-Europe (IMSN-Europe)	Website voor de uitwisseling van informatie en een gegevensbank ter verzameling van informatie in verband met handhaving	Proeffase: 4 ^e kwartaal 2002, eerste evaluatie: 4 ^e kwartaal 2003
Actualisering van de CLAB („oneerlijke bedingen in overeenkomsten”)-databank	Actualiseren van de Europese databank jurisprudentie aangaande oneerlijke bedingen in overeenkomsten, die opgezet is om te controleren of Richtlijn 93/13/EEG in de praktijk nageleefd wordt	Aanbesteding voor de periode 2000-2005

Handhavingsaspecten van de veiligheid van producten en diensten

Europees kader voor de verzameling en beoordeling van gegevens over productgerelateerd letsel	Afronding van de desbetreffende initiatieven voor een systematische verzameling en beoordeling van gegevens over productgerelateerd letsel	3 ^e kwartaal 2003
Richtsnoeren ten behoeve van het doeltreffende functioneren van het snelle waarschuwingssysteem (RAPEX) van de RAPV	Afronding en invoering van richtsnoeren inzake de werkwijze van een verbeterd RAPEX-systeem	4 ^e kwartaal 2002
Oprichting van het netwerk voor veiligheid van consumentenproducten in het kader van de RAPV	Aanvang van werkzaamheden in verband met administratieve samenwerking tussen voor markttoezicht en handhaving verantwoordelijke autoriteiten ter bevordering van de doeltreffende en uniforme toepassing van de nieuwe RAPV	1 ^e kwartaal 2003
Intensivering van de handhaving op het terrein van de productveiligheid in de kandidaat-lidstaten	Tenuitvoerlegging van de herziene richtlijn inzake algemene productveiligheid, met name door deelname van de kandidaat-lidstaten aan het uitgebreide „snelle waarschuwingssysteem” (RAPEX)	2 ^e kwartaal 2003

Verhaalsmogelijkheden

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

Ondersteuning en ontwikkeling van het EB-net	Eerste fase: afronding van de 1 jaar durende proeffase en uitbrengen van verslag over efficiëntie ervan. Tweede fase: verdere verbetering van de samenwerking en dienstverlening aan gebruikers van het EB-net	2002
Ondersteuning en ontwikkeling van FIN-NET	FIN-NET, het netwerk voor klachten over financiële diensten voor de gehele EU, werd in 2001 opgericht om de toegang voor de consument tot buitengerechtelijke beslechting van grensoverschrijdende geschillen te vereenvoudigen, indien consument en financiële dienstverlener uit verschillende lidstaten afkomstig zijn	Lopende werkzaamheden
Bevordering van de beginselen van de aanbevelingen van de Commissie van 1998 en 2001 over ADR	Actualisering van de gegevensbank van buitengerechtelijke organen voor de beslechting van geschillen (¹). Voorts is de lidstaten verzocht om de Commissie in kennis te stellen van de bijzonderheden van hun nationale systemen voor ADR die de beginselen van de aanbeveling van 2001 in toepassing brengen; doel hiervan is de oprichting van een tweede databank en toezicht te houden op een efficiënte toepassing van beide aanbevelingen betreffende ADR door de lidstaten. Beide gegevensbanken zullen voor het publiek toegankelijk zijn op de Europa-website	Lopende werkzaamheden
Mededeling over de bevordering van online-diensten voor geschillenbeslechting (ODR) in de mondiale informatiemaatschappij	De Commissie zal in het kader van het initiatief eEurope een mededeling aanvaarden over de bevordering van het vertrouwen in ODR-systemen bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen binnen de informatiemaatschappij. Beoogd wordt hierbij consensus te bereiken met de betrokken partijen op mondiaal niveau over criteria en richtsnoeren betreffende ODR-certificeringssystemen	2002-2003
Ontwikkeling van een de gehele EU omvattend online ADR-systeem, „ECODIR”	ECODIR zal een geheel Europa omvattende online dienst voor de beslechting van consumentengeschillen bieden	4 ^e kwartaal 2002

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (Euro Info Centra)		
Ontwikkeling van het netwerk	— Oprichting van een centrum in iedere lidstaat en uitbreiding van het netwerk tot de kandidaat-lidstaten. De EER-landen kunnen desgewenst deelnemen	2 ^e kwartaal 2004
	— Ontwikkeling van een documentatiesysteem	4 ^e kwartaal 2002
Interactieve beleidsvorming — „Uw stem in Europa”	Interactieve beleidsvorming (IBV) behelst de ontwikkeling van twee internetvoorzieningen, door middel waarvan de Commissie het effect van EU-beleid in de praktijk kan beoordelen. Het gaat hierbij om voorzieningen om spontane reacties op de markt te verzamelen en om een raadplegingsmechanisme om inzicht te verkrijgen in de standpunten van de betrokken partijen ten aanzien van voorstellen tot wetgeving en andere beleidsinitiatieven. Voor de Europese Info Centra is een actieve rol weggelegd bij het initiatief IBV door middel van de inventarisatie van de problemen van de consument binnen de interne markt	2002-2006

Effectieve probleemoplossing in de interne markt — SOLVIT

Effectieve probleemoplossing in de interne markt — SOLVIT	SOLVIT, dat naar verwachting in juni 2002 volledig operationeel zal zijn, is een netwerk van coördinatiecentra en contactpunten in de lidstaten van ambtenaren die betrokken zijn bij het dagelijkse beheer van de interne markt. Het zal een bijdrage leveren tot de oplossing van problemen als gevolg van de onjuiste toepassing van de voorschriften inzake de interne markt ten behoeve van zowel de burger als het bedrijfsleven. Een gegevensbank en elektronische communicatiemiddelen vormen een essentiële verbindingsschakel tussen de overheidsinstanties in de diverse lidstaten	2002-2006
---	---	-----------

Justitiële samenwerking op het terrein van burgerlijke zaken

Voorstel van de Commissie voor een richtlijn van de Raad tot verbetering van de toegang tot de rechter bij grensoverschrijdende zaken, door middel van gemeenschappelijke minimumvoorschriften betreffende rechtsbijstand en andere financiële aspecten van civiele procedures	Dit voorstel beoogt: — de toegang tot de rechter te verbeteren bij grensoverschrijdende zaken door middel van gemeenschappelijke minimumvoorschriften betreffende rechtsbijstand — onder bepaalde voorwaarden een adequaat niveau van rechtsbijstand te waarborgen aan personen, indien hun persoonlijke financiële situatie hen niet in staat stelt de proceskosten te dragen — de nationale wetgevingen dienaangaande beter op elkaar af te stemmen en samenwerkingsprocedures tussen de overheidsinstanties van de lidstaten tot stand te brengen	Voorstel goedgekeurd op 18 januari 2002 ⁽²⁾
Groenboek over maatregelen betreffende de totstandkoming van een uniforme Europese procedure voor betalingsbevelen en over maatregelen betreffende de vereenvoudiging en bespoediging van grensoverschrijdende rechtszaken in verband met geringe vorderingen	Onderzoek naar de bestaande stelsels in de lidstaten met het oog op een raadpleging in verband met eventuele maatregelen op EU-niveau	4 ^e kwartaal 2002
Groenboek over alternatieve geschillenbeslechting	Inventarisatie van de stand van zaken en brede raadpleging met het oog op de bepaling van toekomstige prioriteiten op dit terrein	Groenboek goedgekeurd op 19 april 2002 ⁽³⁾

Ondersteuning van consumentenorganisaties

Organiseren van een scholingscursus voor consumentenorganisaties	Organisatie van een speciale scholingscursus inzake markttoezicht in de context van de gewijzigde RAPV ten behoeve van consumentenorganisaties. Voorts zullen de mogelijkheden worden verkend om in samenwerking met de lidstaten verdere initiatieven te ontplooiën na de inwerkingtreding van de richtlijn	2003
--	--	------

⁽¹⁾ De Commissie heeft een aanbeveling goedgekeurd betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (98/257/EG, PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31) en een aanbeveling met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn (2001/310/EG, PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56).

⁽²⁾ COM(2002) 13 def.

⁽³⁾ COM(2002) 196 def.

DOELSTELLING 3: EEN ADEQUATE ROL VOOR DE CONSUMENTENORGANISATIES BIJ HET EU-BELEID

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Herziening van de mechanismen voor participatie van consumentenorganisaties bij de EU-beleidsvorming		
Normen inzake raadpleging		
Voorstel van de Commissie voor minimum-normen inzake raadplegingsprocedures	In het kader van het witboek over Europese governance en het actieplan voor betere regelgeving is de Commissie van plan minimumnormen voor raadplegingsprocedures vast te stellen	2 ^e kwartaal 2002
Deelname aan comités en werkgroepen van de EG		
Evaluatie van de deelname van de consument aan EU-adviescomités	De interne werkgroep „Consumentenbeleid” zal de deelname van consumenten aan adviserende comités van de EU evalueren en coördineren om te kunnen bepalen of en waar de inbreng ontbreekt of verbeterd en verder ontwikkeld kan worden	2 ^e kwartaal 2002
Normalisatiewerkzaamheden		
Aanzet tot een samenwerkingsproject ter bevordering van de betrokkenheid van de consumenten bij de normalisatie	Aanzet tot een gecoördineerd initiatief op communautair en nationaal niveau dat ertoe dient te leiden dat consumentenvertegenwoordigers op doeltreffende wijze bij normalisatiewerkzaamheden en het besluitvormingsproces van Europese normalisatie-instellingen worden betrokken	2003
Intensivering van de samenwerking tussen de directoraten-generaal van de Commissie		
Organisatie van geregelde vergaderingen van de interne werkgroep „Consumentenbeleid”	Intensivering van de samenwerking tussen de directoraten-generaal van de Commissie op het terrein van het consumentenbeleid, zodat de consumentenbelangen beter geïntegreerd worden in andere EU-beleids-terreinen	2002-2006
Consumentenvoorlichting en -educatie		
Voorlichting		
Ontwikkeling van beleidsinstrumenten op het terrein van de consumentenvoorlichting	De Commissie zal zich blijven inzetten voor de verbetering van haar beleid inzake consumentenvoorlichting. Voor de toekomst zijn er onder andere voorlichtingscampagnes ten behoeve van de preventie van tabaksgebruik door jongeren gepland	2002-2006
Educatie		
Ontwikkeling van online interactieve leermiddelen	De Commissie zal online interactieve leermiddelen ontwikkelen die door consumentenorganisaties kunnen worden gebruikt bij de verdere scholing van hun eigen personeel in bepaalde aspecten van grensoverschrijdende transacties en van de consumentenrechten binnen de interne markt. De Commissie zal ook sectorspecifieke instrumenten ontwikkelen voor consumptiegoederen die eerder in aanmerking komen voor transacties, zoals bijvoorbeeld grensoverschrijdende diensten, met name financiële diensten. In samenwerking met de lidstaten zal de Commissie onderzoeken hoe vergelijkbare activiteiten van de lidstaten of consumentenorganisaties benut kunnen worden, zodat instrumenten ontwikkeld kunnen worden voor de uitwisseling van optimale praktijkbenaderingen	2002
Ondersteuning en capaciteitsopbouw van consumentenorganisaties		
Scholing		
Scholingsprogramma voor personeelsleden van consumentenorganisaties	— Tijdens de eerste fase (2002) zal de contractant leermateriaal samenstellen, opleiders selecteren en deze scholing geven op drie terreinen: management, public relations en EG-consumentenrecht	2002-2004
	— In de tweede fase (begin 2003-eind 2004) zullen de tijdens de eerste fase geschoolde opleiders het personeel van consumentenorganisaties scholen op deze drie terreinen	Begin 2003-eind 2004

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Herziening van het rechtsinstrument tot vaststelling van een algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten		
Voorstel van de Commissie tot vaststelling van een nieuw algemeen kader voor communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten	Voorstel voor een algemeen kader dat aan de doelstellingen en maatregelen van deze strategie recht doet en deze ondersteunt. Op basis hiervan kunnen specifieke projecten aanvaard worden en door de Gemeenschap ondersteund worden. Het voorstel zal ook bepalingen bevatten, op grond waarvan de deelname van de kandidaat-lidstaten mogelijk wordt gemaakt	3 ^e kwartaal 2002

MAATREGELEN TOT VERBETERING VAN DE KWALITEIT VAN HET CONSUMENTENBELEID

Maatregel	Omschrijving	Tijdschema
Effectbeoordeling		
Mededeling van de Commissie over de vaststelling van een veelomvattend mechanisme voor effectbeoordeling	Waarborgen dat in voldoende mate rekening wordt gehouden met de gevolgen voor de economische belangen van de consument (wat betreft prijs, keuze, kwaliteit, betaalbaarheid, toegankelijkheid en markttransparantie en rechtvaardigheid) is een absolute voorwaarde voor de naleving van de verplichtingen van artikel 153, lid 2, van het Verdrag. De ontwikkeling van een veelomvattend mechanisme voor effectbeoordeling, zoals uiteengezet in het witboek over Europese governance ⁽¹⁾ en de mededeling van de Commissie over betere regelgeving ⁽²⁾ is daarom van grote betekenis	2 ^e kwartaal 2002
De ontwikkeling van kennisbeleid		
Organisatie van een conferentie over statistische gegevens inzake consumentenbeleid in samenwerking met de Deense instantie voor consumentenzaken	Deze conferentie beoogt een inventarisatie op te maken en de aandacht te vestigen op dit bijzondere terrein van de statistiek (dat zowel op kwantitatieve als kwalitatieve gegevens betrekking heeft); tijdens de bijeenkomst zal onderzoek naar economische nadelen voor consumenten belicht worden	3 ^e kwartaal 2002
Voortzetting van de publicatie „Consumers in Europe” in samenwerking met Eurostat	Voortbouwen op de eerste editie (2001) om de publicatie verder te ontwikkelen tot een hoofdbestanddeel van de kennisbasis voor de formulering van het consumentenbeleid	2002-2006
Verrichten van een Eurobarometer-enquête naar consumentenvoorlichting en -vertegenwoordiging	Uitvoeren van een Eurobarometer-enquête die gepubliceerd zal worden op de Europese dag van de consument (15 maart 2002) en van andere soortgelijke enquêtes in de daaropvolgende jaren	2002-2006
Prijsonderzoeken aan de hand van barcodelezing voor „supermarktgoederen”	Voortzetting van de tijdens de proeffase (gegevens over de periode 1999-2000) verrichte werkzaamheden om gegevens te verkrijgen, aan de hand waarvan de prijzen van supermarktgoederen in geheel Europa met elkaar vergeleken kunnen worden	2002-2006
Opinie-onderzoeken in het bedrijfsleven en onder consumenten over grensoverschrijdende handel	Door middel van twee onderzoeken zullen de in het bedrijfsleven en onder consumenten heersende opinies ten aanzien van handel en winkelen binnen de interne markt geanalyseerd worden	3 ^e kwartaal 2003
Onderzoek naar de prijzen van diensten ter aanvulling van de regelmatige, door Eurostat gecoördineerde onderzoeken	Voorzover noodzakelijk uitvoering van aanvullende onderzoeken naar prijzen van diensten	2002-2006
Ontwikkeling van uitgebreider informatiesystemen en gegevens betreffende de veiligheid van goederen en diensten, waarbij voortgebouwd wordt op RAPEX en EHLASS	— Voortzetting en verdieping van de verzameling en beoordeling van gegevens over productgerelateerd letsel en verkenning van de mogelijkheid tot uitbreiding tot door diensten veroorzaakt letsel — Beter functioneren van het RAPEX-systeem door invoering van nieuwe operationele richtsnoeren en een op internet gebaseerd systeem voor uitwisseling — Voltooing van RAPEX door middel van een kader voor rechtstreekse uitwisseling van informatie tussen met markttoezicht belaste instanties als onderdeel van de totstandbrenging van het in de richtlijn inzake algemene productveiligheid voorziene productveiligheidsnetwerk	2002-2006

⁽¹⁾ COM(2001) 428 def.

⁽²⁾ Mededeling van de Commissie „Vereenvoudiging en verbetering van de regelgeving”, 5 december 2001, COM(2001) 726 def.