

SV

SV

SV



EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION

Bryssel den 7.7.2009
KOM(2009) 346 slutlig

**MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET,
RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN OCH
REGIONKOMMITTÉN**

**om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och
förfrågningar från konsumenter**

(SEC(2009)949)

MEDDELANDE FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET, RÅDET, EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN OCH REGIONKOMMITTÉN

om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter

1. INLEDNING

- (1) I översynen av den inre marknaden¹ framhölls att regleringen och politiken borde stödjas av bättre kunskaper om den inre marknads faktiska konsekvenser för konsumenterna. Kommissionen har sedan dess gjort en betydande insats för att öka kunskaperna om hur marknaderna fungerar för konsumenterna genom resultattavlan för konsumentmarknaderna². Resultattavlan syftar till att kartlägga marknader som fungerar dåligt i fråga om ekonomiska och sociala resultat för konsumenterna. Konsumentklagomål är tillsammans med kundtillfredsställelse, priser, leverantörsbyte och säkerhet en av huvudindikatorerna för övervakning av konsumentaspekter på den inre marknaden.
- (2) I kommissionens strategi för konsumentpolitiken 2007–2013³ läggs tonvikten vid att utveckla en riktig kunskapsbas för konsumentpolitiken, vilket även omfattar konsumentklagomål. Nätverket för konsumentpolitik, som består av en grupp nationella tjänstemän med ansvar för konsumentpolitiska frågor, har också tagit upp konsumentklagomål som en viktig indikator för konsumentpolitiken. Enligt artikel 16 i förordningen om konsumentskyddssamarbete⁴ ges kommissionen en uttrycklig befogenhet att arbeta tillsammans med medlemsstaterna för att utforma en gemensam klassifikation.
- (3) Europaparlamentet har välkomnat resultattavlan och det faktum att klagomål används som en huvudindikator, och har också uppmanat kommissionen och medlemsstaterna att arbeta för att harmonisera sina system för klassificering av klagomål och att upprätta en EU-databas för konsumentklagomål⁵. Ett brett samråd med medborgare i hela EU⁶ har utmynnat i uppmaningar till snabbare handläggning av klagomål från medborgarna.

¹ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – *En inre marknad för framtidens Europa*, KOM(2007) 725 slutlig.

² Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén samt Regionkommittén – *Övervakning av den inre marknads konsekvenser för konsumenten: resultattavlan för konsumentmarknaderna*, SEK(2008) 87.

³ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén: *EU:s strategi för konsumentpolitiken 2007–2013*, SEK(2007) 321, SEK(2007) 322, SEK(2007) 323.

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen.

⁵ Europaparlamentets resolution om resultattavlan för konsumentmarknaderna, ref. A6-0392/2008/P6_TA-PROV(2008)0540.

⁶ Samrådet med EU-medborgarna 2009 administrerades av ett enda konsortium bestående av fler än 40 oberoende europeiska partnerorganisationer.

- (4) Under 2008 genomförde kommissionen ett offentligt samråd för att inhämta synpunkter från berörda parter om utformning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av konsumentklagomål i hela Europeiska unionen. Ett brett spektrum av 114 berörda parter lämnade synpunkter. På det hela taget stödde majoriteten av dem som lämnade synpunkter utformningen av en harmoniserad metod som ett frivilligt system.
- (5) I detta meddelande redogörs för fördelarna med att använda konsumentklagomål som en huvudindikator för hur den inre marknaden fungerar. Det visar begränsningarna i de uppgifter om klagomål som nu finns tillgängliga och den stora potentiella nyttan med att harmonisera uppgifterna om klagomål. För detta ändamål anser kommissionen att alla utomstående organisationer som tar emot klagomål från konsumenterna i EU på frivillig grund bör införa en harmoniserad metod för klassificering och registrering av de uppgifter som följer av detta arbete. Detta meddelande åtföljs av ett arbetsdokument från kommissionens avdelningar med ett utkast till en harmoniserad metod. För att en frivillig metod ska accepteras i så hög utsträckning som möjligt offentliggörs den harmoniserade metoden som ett utkast för offentligt samråd. Kommissionen kommer att använda återkopplingen från samrådet till att förbättra utkastet till harmoniserad metod. Synpunkter kan lämnas till och med den 5 oktober 2009.

2. VIKTEN AV ATT BEVAKA KONSUMENTKLAGOMÅL

2.1. Värdet av uppgifter om klagomål

- (6) Konsumentklagomål är en huvudindikator på hur marknaden fungerar ur konsumenternas synvinkel. Konsumenterna kan klaga av många olika orsaker, t.ex. dålig kvalitet på varor och tjänster, farliga produkter, bristfälliga produkter eller leveransproblem. Konsumenternas missnöje med varor eller tjänster kan åtgärdas direkt av näringsidkarna eller av någon utomstående organisation som handlägger konsumentklagomål, t.ex. nationella myndigheter, konsumentorganisationer, tillsynsorgan eller organ för alternativ tvistlösning. Med tanke på de ansträngningar som krävs för att lämna in ett klagomål innebär varje sådant klagomål hårda fakta som indikerar ett potentiellt problem på marknaden.
- (7) Under året fram till februari 2008 hade 16 % av EU-konsumenterna lämnat in ett formellt klagomål till en näringsidkare om något problem de stött på⁷. Om man extrapolerar denna andel motsvarar detta omkring 78 miljoner EU-medborgare som lämnade in formella klagomål under ett år. En fjärdedel av dessa lämnade sina ärenden till en utomstående organisation.
- (8) Antalet klagomål som lämnas till utomstående parter är bara toppen av isberget. Det är många faktorer som avgör huruvida konsumenterna söker hjälp av utomstående parter, t.ex. hur effektivt de anser det är att klaga, vilka farhågor de har eller möjlighet till prövning i domstol och så vidare. Trots detta är klagomål som lämnas till utomstående parter en god indikator på hur väl marknaden infriar konsumenternas förväntningar, vilket samtidigt kan ge bättre kunskaper om marknadsförhållanden,

⁷ Eurobarometerundersökning 69.1 om konsumentskydd på den inre marknaden, 2008.

identifiera nya tendenser samt ligga till grund för strategier hos tillsynsmyndigheter och de myndigheter som handlägger sakfrågorna. Klagomål som riktas till näringsidkarna ingår som en normal del i marknadsprocessen och innebär inte nödvändigtvis att marknaden fungerar dåligt. Sådana klagomål omfattas därför inte av detta meddelande.

- (9) Genom insamling och bevakning av klagomål kan man skapa en dialog mellan offentliga myndigheter och näringsidkare, vilket bland annat har skett i Danmark, Frankrike och Storbritannien, där utomstående organisationer tar emot och bevakar klagomål från konsumenter för många olika politiska ändamål. Där används klagomålen som viktig information för att kartlägga systemfrågor som kan leda till att konsumenter lider skada. Klagomål tas emot av konsumentmyndigheter eller organ för klagomålshantering i alla medlemsstater.
- (10) De franska myndigheterna har exempelvis upprättat ett system för insamling och klassificering av konsumentklagomål (*le baromètre des réclamations des consommateurs*). Klagomålen registreras och sorteras där efter bransch, inköpsätt (t.ex. per telefon, post, Internet eller i affärer) och typ av klagomål. Resultaten används för att kartlägga de mest problematiska branscherna och för att vidta lämpliga åtgärder vid behov (de franska myndigheterna har t.ex. uppmanat telekombranschen att utarbeta branschregler). De senaste resultaten från detta system redovisades i mars 2009. Under 2008 lämnades över 139 000 klagomål till de franska myndigheterna.
- (11) På flygtransportområdet handläggs konsumentklagomål av nationella tillsynsmyndigheter i enlighet med artikel 16 i förordning (EG) nr 261/2004⁸ och artikel 14 i förordning (EG) nr 1107/2006⁹. Kommissionen har tillsammans med de nationella tillsynsmyndigheterna och flygbolagen utarbetat ett gemensamt europeiskt klagomålsformulär som finns att hämta på kommissionens webbplats. Formuläret har i stor utsträckning bidragit till att harmonisera rapporteringen av klagomål från flygpassagerare. Nätverket för nationella tillsynsmyndigheter tar här varje år hand om över 50 000 klagomål och handlägger betydligt fler förfrågningar av annan karaktär.
- (12) I Förenta staterna finns också ett gott exempel på hur uppgifter om klagomål används för tillsynsändamål. Där finns en central databas med uppgifter om konsumentklagomål (*Consumer Sentinel*) som administreras av Federal Trade Commission. Klagomålen vidarebefordras därefter till olika lokala myndigheter i Förenta staterna och till internationella myndigheter. Under 2008 registrerades i databasen över 1,2 miljoner klagomål, som gällde bedrägerier (52 %), identitetsstöld (26 %) och andra ärenden. Konsumenterna uppgav att de hade förlorat omkring 1,2 miljarder euro¹⁰ på grund av dessa bedrägerier. Medianförlusten låg på ca 300 euro.

⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 261/2004 av den 11 februari 2004 om fastställande av gemensamma regler om kompensation och assistans till passagerare vid nekad ombordstigning och inställda eller kraftigt försenade flygningar.

⁹ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1107/2006 av den 5 juli 2006 om rättigheter i samband med flygresor för personer med funktionshinder och personer med nedsatt rörlighet.

¹⁰ Enligt växelkursen 1 dollar = 0,6797 euro per den 1 juli 2008.

- (13) Utöver för tillsynsändamål kan de nationella myndigheterna även använda uppgifter om klagomål för att föra en kunskapsbaserad dialog med näringsidkarna i syfte att åtgärda frågor som ställer till problem för konsumenterna. Uppgifterna kan användas för att förbättra affärsmetoderna, främja en bättre självregering eller, som en sista utväg, utforma ny lagstiftning.

2.2. Syftet med en EU-harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål

- (14) En harmonisering av klassificeringen av klagomål på EU-nivå skulle vara till stor hjälp såväl för EU-institutionerna och berörda parter på EU-nivå som för de nationella institutionerna och berörda parter på nationell nivå samt för alla organ som handlägger klagomålsärenden. En EU-klassificering skulle dels stimulera till en statistisk harmonisering på nationell nivå, dels möjliggöra jämförelser av marknader och konsumentproblem mellan medlemsstaterna i resultattavlan för konsumentmarknaderna.
- (15) Syftet med resultattavlan är att använda huvudindikatorerna på ett integrerat sätt. Utformningen av politiken bör inte bara grundas på antalet klagomål. Många klagomål i ett enda land får inte nödvändigtvis tolkas som ett tecken på en bristfällig marknad. Det kan också bero på att det finns effektiva organ för klagomålshantering eller att det har genomförts nya informationskampanjer om konsumenträttigheter. På samma sätt behöver inte få klagomål inom en bestämd bransch innebära att den är problemfri. Två mer omfattande undersökningar planeras därför för att komplettera uppgifterna om klagomål och undersöka dessa faktorer. I en undersökning om konsumentmakt kommer bland annat konsumenternas allmänna benägenhet att klaga att kartläggas. De framtida regelbundna undersökningarna om kundtillfredsställelse kommer att komplettera uppgifterna om klagomål genom att de omfattar dem som inte klagat. Där kommer man också att mäta förhållandet mellan dem som klagat och dem som inte klagat, men som ändå stöter på problem.
- (16) Harmoniserade uppgifter kan därför ge dubbel utdelning på EU-nivå och på nationell nivå. På nationell nivå kommer de att vara till stor nytta för myndigheterna när de jämför sina marknaders funktionssätt och kartlägger gemensamma nya frågor och risker, vilket innebär att de på ett bättre sätt kan åtgärda sina medborgares problem. Om så många utomstående organisationer som möjligt inför en harmoniserad metod på nationell nivå kommer medlemsstaterna att kunna få en fullständigare bild av de nationella konsumentmarknaderna. Med några få undantag finns det nu i de flesta medlemsstater många olika organ som tar emot klagomål och varje organ klassificerar dem på skilda sätt. Detta innebär att det inte går att fastställa riktmärken och övervaka de nationella marknaderna över tiden. På EU-nivå skulle man kunna åstadkomma en bättre politisk prioritering och ge EU-medborgarna ett kraftfullt redskap för att informera de politiska beslutsfattarna och berörda parter på EU-nivå om sina problem i vardagen. På så sätt skulle EU-institutionerna mycket snabbare kunna ta sig an de problem som de europeiska konsumenterna stöter på i vardagen.
- (17) En harmoniserad metod kan också vara ytterst värdefull för icke-statliga organisationer, t.ex. konsumentorganisationer. Många konsumentorganisationer saknar de nödvändiga resurserna för att kunna utveckla metoder och redskap för klagomålshantering, vilket minskar deras möjligheter att i ett tidigt skede kunna påverka politiken när ramarna för den politiska diskussionen fastställs. En gemensam

metod för klassificering av klagomål och tillgång till tillförlitliga och jämförbara uppgifter kommer att vara till stor nytta, inte bara när organisationerna diskuterar med de politiska beslutsfattarna och näringsidkarna, utan även när de fastställer sina egna prioriteringar och utformar sina informationskampanjer.

- (18) Konkurrensmyndigheter och branschspecifika tillsynsorgan (för t.ex. telekommunikation, energi och finansiella tjänster) skulle också dra nytta av detta. Konsumentklagomål är en huvudindikator på vad marknaden inom reglerade branscher presterar. Inom vissa branscher, t.ex. energi- och posttjänster, har medlemsstaterna eller tillsynsorganen särskilt fått i uppgift att bevaka marknadsöppning och konkurrens inom detaljhandeln genom att beakta klagomål från konsumenterna. På de nyligen liberaliserade marknaderna lämnar allt fler konsumenter sina klagomål till tillsynsmyndigheterna. I vissa fall har näringsidkarna inrättat organ för självreglering som handlägger klagomål från konsumenter, t.ex. ombudsmän. Om de europeiska tillsynsorganen och organen för självreglering inför samma harmoniserade metod blir de uppgifter som samlas in av dessa organ och av andra utomstående parter som handlägger branschspecifika klagomål mer enhetliga och jämförbara.

3. AVHJÄLPA DEN NUVARANDE BRISTEN PÅ UPPGIFTER

3.1. Lägesbeskrivning och skillnader inom EU

- (19) Det offentliga samrådet och kommissionens uppmaning till de nationella myndigheterna att lämna uppgifter för 2009 års resultattavla visade att de nationella myndigheterna och andra utomstående organisationer i alla medlemsstater tar emot klagomål, men att formerna för detta skiljer sig åt betydligt. Dessa skillnader påverkar det totala antalet klagomål och andra relevanta uppgifter. Metoderna skiljer sig inte så mycket åt, eftersom de varor och tjänster som bjuds ut inom EU i stort sett är desamma, men skillnaderna är ändå så stora att det är omöjligt att göra direkta jämförelser. På det hela taget står det dock klart att det läggs ner ett betydande offentligt arbete på att ta emot klagomål inom EU. De nationella myndigheterna rapporterade över två miljoner klagomål och förfrågningar under 2008.
- (20) Kommissionen har inrättat en informell expertgrupp med företrädare för de viktigaste utomstående organisationer som handlägger konsumentklagomål och som ska bistå kommissionen med att utforma en harmoniserad metod. Expertgruppens medlemmar kommer från nationella konsumentmyndigheter, konsumentorganisationer, branschspecifika tillsynsorgan, organ för självreglering, organ för alternativ tvistlösning samt europeiska konsumentcentrum.
- (21) Kommissionen har även besökt fem medlemsstater (Frankrike, Tyskland, Polen, Sverige och Storbritannien) för att ta reda på fakta och har lagt fram sina idéer om harmoniserade uppgifter om klagomål för nätverket för konsumentpolitik, kommittén för konsumentskyddssamarbete, rådgivande europeiska konsumentgruppen och nätverket för de europeiska konsumentcentrumen samt för alternativa tvistlösningsorgan för finansiella tjänster, tillsynsorganen på energi- och telekommunikationsområdena och andra berörda parter. Expertgruppen fungerar också som samtalspart för att förklara dessa planer och tar emot synpunkter från andra organ för klagomålshantering på nationell nivå.

- (22) En extern uppdragstagare har utfört en närmare undersökning¹¹ för att kartlägga de viktigaste parter som samlar in konsumentklagomål inom EU och hjälpa till med att utforma en harmoniserad metod. Uppdragstagaren har i nära samarbete med expertgruppen och kommissionen utformat en harmoniserad klassificeringsmetod med tillhörande datakatalog.
- (23) Följande principer beaktades i arbetet med att utforma förslaget till den harmoniserade klassificeringsmetoden och datakatalogen:
- De uppgifter som klassificeras med hjälp av den harmoniserade metoden bör kunna jämföras med andra uppgiftssamlingar, t.ex. om kundtillfredsställelse, i resultattavlan för konsumentmarknaderna.
 - Den harmoniserade klassificeringsmetoden bör bygga på ändamålsklassifikationen av hushållens konsumtion (*Classification of Individual Consumption According to Purpose – COICOP*). På så sätt uppnås jämförbarhet med de uppgifter om prisinflation och hushållsbudget som Eurostat och de nationella statistikorganen samlar in.
 - Utformningen måste underlätta en smidig övergång från de nuvarande klassifikationerna till den harmoniserade metoden.
 - Kostnaderna för införandet av klassificeringsmetoden bör minimeras och kunna accepteras av de organ som handlägger konsumentklagomål.
 - Den harmoniserade metoden bör kunna anpassas till den framtida utvecklingen av marknaderna.

De viktigaste resultaten

- (24) Kommissionen har identifierat över 700 utomstående organisationer som tar emot klagomål från konsumenter. Detta överstiger betydligt vad som hade förväntats och indikerar att förslaget till harmoniserad metod har ett mycket vidare potentiellt värde.
- (25) Expertgruppens arbete och besöken i medlemsstaterna har bekräftat att uppgifter om klagomål kan samlas in, hanteras, behandlas och sparas på många olika sätt. Många av dessa skillnader beror för det första på att uppgifterna samlas in av olika orsaker, t.ex. för rådgivning till konsumenter, insamling av statistik som grund för politiska beslut, utformning av informationskampanjer, medling och andra ingripanden, grund för dialog med näringslivet, tillsyn och utformning av ny lagstiftning.
- (26) Andra skillnader konstateras när det gäller personalsituationen och resurser hos de olika organen för klagomålshantering. Några har goda resurser och en god personalsituation, medan andra har små resurser och måste förlita sig på frivilliga insatser. Detta får konsekvenser för graden av detaljrikedom när det gäller insamlingen av uppgifter och för hur uppgifterna sparas och används. Vissa organisationer använder bara enkla kalkylblad och program för att klassificera klagomålen, medan andra använder sofistikerade databaser.

¹¹ Undersökningen kommer att offentliggöras på http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm

- (27) Relativt få organ för klagomålshantering samlar in uppgifter om typ av klagomål och berörd marknad. Detta kan räcka för att lämna rådgivning eller information, men är inte alls tillräckligt för att kartlägga eventuella bristfälliga marknader ur konsumenternas synvinkel. De organisationer som brukar använda uppgifter om klagomål för strategiska eller politiska ändamål samlar in sina uppgifter på ett osammanhängande sätt. För insamling av mer meningsfulla uppgifter skulle de flesta organ för klagomålshantering på frivillig väg behöva införa mer detaljerade metoder än de metoder de för närvarande tillämpar.
- (28) I diskussionerna med expertgruppen och med berörda parter har tanken på en harmoniserad metod fått ett brett stöd, trots de praktiska svårigheter detta medför. Berörda parter inser i allmänhet fördelarna med en harmoniserad metod för dem själva och för andra på ett allmänt plan, även om införandet av en ny klassificering skulle medföra engångskostnader som de kan vara obenägna att godta. De reservationer som inledningsvis kom till uttryck minskar allt eftersom berörda parter blir mer övertygade om både de allmänna och de individuella fördelarna med att delta. Ett syfte med samrådet om utkastet till harmoniserad metod är att se till att synpunkter beaktas från så många berörda organ som möjligt så att så många som möjligt inför metoden.

4. DEN HARMONISERADE METODEN FÖR KLASSIFICERING AV KONSUMENTKLAGOMÅL

4.1. Metodens uppbyggnad

- (29) Utkastet till metod består av följande tre delar med rekommenderade och frivilliga fält för uppgiftsinsamlingen:

Del 1) Allmän information om klagomålet

Del 2) Branschspecifik information om klagomålet

Del 3) Information om typ av klagomål

- (30) De rekommenderade fälten betraktas som väsentliga för uppgiftsinsamlingen, medan de frivilliga fälten ska ge närmare upplysningar för de organisationer som vill ha sådan information. De rekommenderade fälten utgår från de strategiska behoven för resultattavlan och från den enighet som har framkommit genom tidigare samråd, resultaten av expertgruppens arbete, besöken i medlemsstaterna och den närmare undersökningen.
- (31) Organisationer som beslutar sig för att delta på frivillig väg måste rapportera bakomliggande mikrodata för dessa rekommenderade fält. Detta är nödvändigt för att korshänvisningar ska kunna göras mellan olika typer av problem och skilda branscher när uppgifter från flera organisationer sammanställs. De rekommenderade fälten innehåller inga personuppgifter.
- (32) Följande fält rekommenderas: konsumentens och näringsidkarens land, namnet på det organ som tar emot klagomålet, datum för klagomålet, åtskillnad mellan klagomål och förfrågning, försäljningsmetod, bransch samt typ av klagomål. Kommissionens arbete har visat att de flesta organ för klagomålshantering redan samlar in upplysningar om de flesta av dessa rekommenderade fält. Den

harmoniserade metoden kommer därför att kunna införas utan något merarbete och genom en förändring som enbart görs en gång.

- (33) De frivilliga fälten är förslag till insamling av kompletterande uppgifter. Ett frivilligt fält som kan vara av särskilt intresse för de nationella myndigheterna är ”näringsidkarens namn”, vilket kan vara ytterst värdefull information för tillsynsorganen. De nationella myndigheterna kan välja att lämna uppgifter till varandra om klagomål som gäller särskilda typer av verksamhet för att kartlägga problem som finns i hela Europa. Kommittén för konsumentskyddssamarbete har en särskild säker databas (CPCS-databasen) som kan underlätta sådant utbyte av känsliga uppgifter mellan tillsynsmyndigheterna.
- (34) Om organen för klagomålshandling så önskar kan de naturligtvis samla in ytterligare information som de anser vara viktig, t.ex. sociala och demografiska uppgifter avseende de klagande, eller information om klagomålsärendenas utgång.

Del 1: Allmän information om klagomålet

- (35) Uppgifterna i flertalet av dessa fält, t.ex. konsumentens land och datum för klagomålet, samlas redan in av organen för klagomålshandling. Ett kompletterande rekommenderat fält är ”försäljningsmetod”. Orsaken till att detta fält rekommenderas är att det kan finnas betydande skillnader när det gäller klagomålets karaktär, även inom samma bransch, beroende på försäljningsmetoden. Även regelverket varierar beroende på försäljningsmetod.

Del 2: Branschspecifik information

- (36) Den andra delen är utformad som en trädstruktur på tre nivåer, nämligen bransch, marknad och marknadsbeskrivning. Organen för klagomålshandling bör klassificera klagomål och förfrågningar enligt denna struktur, som beskrivs i ett arbetsdokument från kommissionens avdelningar som åtföljer detta meddelande. För att få tillräckligt detaljerad information om de mest problematiska marknaderna bör uppgifter om varje klagomål registreras på marknadsnivå. På så sätt uppnås dessutom direkt jämförbarhet med uppgifter som kommer från resultattavlan för konsumentmarknaderna, t.ex. om kundtillfredsställelse, leverantörsbyte och priser. Genom att kombinera de båda datauppsättningarna får de nationella konsumentmyndigheterna en fullständig databas med uppgifter om hur konsumentmarknaderna fungerar både på nationell och på europeisk nivå. En granskning av de uppgifter som samlats in av de nationella myndigheterna har visat att klagomålen ofta hänför sig till hela ekonomin snarare än till bara några få branscher. Det är därför nödvändigt att använda en struktur som fångar hela spektrumet av marknaden så att alla branscher som ställer till problem för konsumenterna inbegrips.
- (37) De organ som nu klassificerar konsumentklagomålen efter olika branscher kommer bara att behöva tillämpa en mer detaljerad klassificeringsstruktur. Detta innebär ingen ytterligare registrering, utan bara registrering enligt en mer detaljerad metod. De organ som hanterar klagomål på alla konsumentmarknader skulle kunna använda den fullständiga strukturen, medan andra branschspecifika organ, t.ex. för tillsyn, alternativ tvistlösning eller klagomålshandling, kan använda relevanta delar av metoden.

Del 3: Typ av klagomål

- (38) Den tredje delen består av en rekommenderad första nivå och en frivillig andra nivå. Den största delen av EU-lagstiftningen på konsumentområdet är av horisontell karaktär, snarare än vertikal, vilket innebär att den gäller de flesta branscher på konsumentmarknaden. Uppgifter om typ av klagomål kommer att bidra till kartläggning av marknader som kan fungera dåligt inom alla branscher och underlätta en bättre reglering när konsumenterna stöter på samma typ av problem på flera områden. I fältet för ”typ av klagomål” ingår därför områdesövergripande faktorer, t.ex. vilseledande reklam, säkerhet och priser. Om fältet ”säkerhet” används som rekommenderat fält blir det t.ex. möjligt att identifiera säkerhetsproblem såväl beträffande livsmedel och elektroniska produkter som beträffande tillhandahållande av tjänster.

4.2. Rapportering och tillgång till uppgifter

- (39) Organ för klagomålshantering som frivilligt väljer att införa den harmoniserade metoden bör rapportera uppgifterna direkt till kommissionen. Alla medverkande organisationer bör rapportera uppgifter på mikronivå avseende alla rekommenderade fält. De medverkande uppmanas också att rapportera uppgifter avseende frivilliga fält. Kommissionen vill inte ta emot eller offentliggöra namnuppgifter eller uppgifter som innebär att enskilda näringsidkare kan identifieras.
- (40) Tidsintervaller för rapportering och offentliggörande av uppgifterna är en fråga för samrådet. Kommissionen kommer att göra de uppgifter som tas emot tillgängliga för alla organisationer och för allmänheten.

5. OFFENTLIGT SAMRÅD OCH NÄSTA STEG

- (41) Kommissionen uppmanar berörda parter att lämna synpunkter på det detaljerade utkastet till metod som beskrivs i det arbetsdokument från kommissionens avdelningar som åtföljer detta meddelande, med hjälp av det samrådsformulär som finns tillgängligt via den interaktiva samrådsportalen¹². Organisationer som kan komma att tillämpa en harmoniserad metod för klassificering av klagomål uppmanas att delta i det offentliga samrådet. Samrådet avslutas den 5 oktober 2009.
- (42) Efter det offentliga samrådet kommer kommissionen att sammanställa synpunkterna och anta en rekommendation om en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av konsumentklagomål. Rekommendationen kommer att åtföljas av en detaljerad handlingsplan för genomförandet med sikte på att uppmuntra så många utomstående parter som möjligt att införa den harmoniserade metoden. För att underlätta införandet av metoden kommer kommissionen att undersöka olika möjligheter, t.ex. att utveckla ett IT-program, för att göra det lättare att delta för organ för klagomålshantering.
- (43) För att övervaka införandet av den harmoniserade metoden och möjliggöra ytterligare flexibilitet och förbättringar kommer den informella expertgruppen för

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>

konsumentklagomål att genom ett kommissionsbeslut utnämnas till ett formellt rådgivningsorgan till kommissionen.