

Medlemmerne af Folketingets Europaudvalg
og deres stedfortrædere

Bilag Journalnummer Kontor

1 400.C.2-0 EU-sekr. 13. november 2000

Til underretning for Folketingets Europaudvalg vedlægges Erhvervs-ministeriets notat om meddelelse fra Kommissionen om forsyningspligt-ydelser i Europa, KOM (2000) 580 endelig udgave.

10. november 2000

Sag 95-810-74

EM0321

Meddelelse fra Kommissionen om forsyningspligt-ydelser i Europa, KOM(2000)580 endelig udgave

Resumé

I 1996 udsendte Kommissionen sin første meddelelse om almenyttige tjenesteydelser, KOM(96)443. Den seneste meddelelse på området udspringer af en opfordring fra Det Europæiske Råd om at ajourføre meddelelsen fra 1996. Opfordringen blev fremsat ved topmødet i Lissabon og gentaget i Feira.

Der er to mål med Kommissionens nye meddelelse.

? For det første vil man tilvejebringe yderligere klarhed over myndighedernes rolle og anvendelsen af reglerne om konkurrence og reglerne i Det Indre Marked. Det skulle give større klarhed om reglerne for operatørerne. I denne forbindelse er statsstøttereglerne af særlig interesse.

? For det andet drejer det sig om at udvikle den europæiske ramme for velfungerende almenyttige tjenesteydelser, inden for hvilken både lokale, regionale og nationale myndigheder såvel som fællesskabet spiller en rolle.

Kommissionens meddelelse har været præsenteret for Rådet (Indre Marked, Forbruger og Turisme) den 28. september 2000. På rådsmødet bad formandskabet medlemsstaterne afgive deres bemærkninger til meddelelsen, således at disse bemærkninger kan indgå i en diskussion om meddelelsen på det kommende rådsmøde (Indre Marked, Forbruger og Turisme) 30. november. Bemærkningerne, som er afgivet til formandskabet for rådet, er vedlagt som bilag til dette notat.

Meddelelsen har ikke i sig selv lovgivningsmæssige eller statsfinansielle konsekvenser.

1. Baggrund og indhold

I 1996 udsendte Kommissionen sin første meddelelse om almennyttige tjenesteydelser KOM (96)443. Den seneste meddelelse på området udspringer af en opfordring fra Det Europæiske Råd om at ajourføre meddelelsen fra 1996. Opfordringen blev fremsat ved topmødet i Lissabon og gentaget i Feira.

Der er to mål med Kommissionens nye meddelelse.

? For det første vil man tilvejebringe yderligere klarhed over myndighedernes rolle og anvendelsen af reglerne om konkurrence og reglerne i Det Indre Marked. Det skulle give større klarhed om reglerne for operatørerne. I denne forbindelse er statsstøttereglerne af særlig interesse.

? For det andet drejer det sig om at udvikle den europæiske ramme for velfungerende almennyttige tjenesteydelser, inden for hvilken både lokale, regionale og nationale myndigheder såvel som fællesskabet spiller en rolle.

Kommissionen fastslår først, at forudsætningerne for at fuldføre opgaven med liberaliseringer er, at de relevante myndigheder i fuld åbenhed fastsætter, hvilke behov brugerne af almennyttige tjenesteydelser har. Forbrugerne og virksomhederne har behov for forsyningssikkerhed og ydelser af høj kvalitet til en rimelig pris. Desuden bør der tages hensyn til den sociale balance.

Kommissionen har udarbejdet en liste over principper, som vil være nyttige ved definitionen af brugernes behov. Der nævnes bl.a. en klar definition af basale forpligtelser for leverandørerne, fuld gennemsigtighed m.h.t. pris, kontraktvilkår m.v., frit valg af leverandør og evt. klageinstanser.

Kommissionen peger på, at markeds kræfterne i visse tilfælde ikke slår til. Det kan derfor være nødvendigt med forskellige tiltag for at sikre eksistensen af visse tjenesteydelser. Disse tiltag kan udmønte sig i fx eksklusive rettigheder eller finansieringsmekanismer. Ofte ses, at man pålægger leverandører en universel leveringsforpligtelse, dvs. en forpligtelse til at levere til hele territoriet på samme vilkår.

Offentlige myndigheder kan vælge at pålægge alle leverandører på et givent marked forpligtelser eller i andre tilfælde at udvælge en eller flere leverandører, uden at der følger en eksklusivitet med. Denne fremgangsmåde sikrer den størst mulige konkurrence, og brugerne er sikret frit leverandørvalg.

Kommissionen nævner teleområdet som et eksempel på et område, hvor den tekniske udvikling betød, at man ikke længere behøvede at sikre brugeren ydelsen ved tildeling af eksklusive rettigheder.

Der er dog eksempler på visse tjenester, hvor der af økonomiske grunde kun er plads til en enkelt leverandør på markedet. I disse tilfælde vil myndighederne ofte vælge at tildele en eksklusiv rettighed i form af en koncession for et givent tidsrum gennem en udbudsprocedure. Konkurrencen sikres i sådanne tilfælde ved udbuddet.

I andre tilfælde kan det være nødvendigt blot at tildele en eksklusiv ret til en eller flere leverandører. De offentlige myndigheder kan være nødt til at sikre en passende finansieringsform for at leverandørerne skal være i stand til at levere en given tjenesteydelse.

Kommissionen slår fast, at EU-traktatens regler om Det Indre Marked og konkurrencereglerne er i overensstemmelse med traktatens regler om almennyttige tjenesteydelser. Kommissionen slår også fast, at traktatens artikel 86 om offentlige og monopollignende virksomheder i den forbindelse er en central bestemmelse. Anvendelsen af artikel 86 må ske under iagttagelse af 3 grundlæggende principper: neutralitet, proportionalitet og frihed til at definere, hvad der forstås ved almennyttige tjenesteydelser.

Med neutralitet menes i denne sammenhæng, at forsyningspligtselskaber kan være offentligt eller privat ejet, som garanteret i artikel 295. En liberalisering af et område kræver derfor ikke samtidig en privatisering. Man skal blot være opmærksom på, at traktatens konkurrence- og Indre Markedsregler finder anvendelse uafhængigt af ejerformen.

Kommissionen fastslår, at medlemsstaterne har en frihed til selv at definere, hvilke tjenesteydelser, der skal henregnes til almennyttige tjenesteydelser. Medlemsstaterne har lov til at tildele eksklusive rettigheder til virksomheder, til at regulere disse virksomheders aktiviteter og eventuelt også finansiere dem. Hvorvidt en ydelse skal betragtes som en almennyttig tjenesteydelse og på hvilken måde den udføres besluttet som udgangspunkt lokalt. Kommissionens rolle er blot at påse overholdelse af fællesskabets regler. (Mht. proportionalitet se notatets pkt. 2).

Mht. til statsstøttere reglerne konstaterer Kommissionen, at tildelingen af relativt små beløb til relativt små virksomheder ikke i sig selv udelukker muligheden for, at samhandelen mellem medlemsstaterne påvirkes.

Kommissionen pointerer, at principperne i meddelelsen finder anvendelse på alle økonomiske sektorer. Den økonomiske og tekniske udvikling kan medføre, at der opstår uklarheder for både myndigheder og leverandører om, hvordan traktatens regler anvendes på deres aktiviteter. Derfor vil Kommissionen bestræbe sig på løbende at kaste lys over området i tæt samarbejde med medlemsstaterne. Disse bestræbelser vil udmønte sig i fx Kommissionsmeddelelser, guidelines og gruppefritagelser.

Kommissionen præsenterer en række resultater fra sektorer, som er blevet liberaliseret, herunder erfaringer med at definere en universel service. Yderligere resultater findes i annekset I til meddelelsen. Det generelle indtryk er, at liberaliseringen af almennyttige tjenesteydelser har haft en positiv effekt på tilgængelighed, pris og kvalitet. Andre faktorer, som også bør inddrages i en sådan bedømmelse er fx prisen for nødvendigt udstyr ved tilslutning, forskellig konkurrencebegrænsende adfærd og mangelen på klagemuligheder. Disse forhold er endnu ikke undersøgt.

Selve definitionen på forsyningspligten (universel service) er en vigtig faktor ved liberaliseringen af almennyttige tjenesteydelser. Herved sikres, at et allerede eksisterende serviceniveau bevares i processen mod liberalisering. Forsyningspligten inden for fx telesektoren er defineret som en mindsteydelse mht. til tjenester af en vis kvalitet, som alle brugere skal have adgang til for en rimelig pris.

Inden for transportsektoren fokuserer Kommissionen på flytransporten, hvor man i en årrække har haft en gradvis markedsåbning, som er gennemført pr. 1. juli 1998. Visse faktorer er dog med til at forsinke liberaliseringsprocessen. Her nævnes bl.a. adgangen til slots og forskellige bonusprogrammer.

Vej- og banetransporten undergår store forandringer, og Kommissionen har taget initiativ til reguleringer, som skal sikre, at offentlige transportører udsættes for konkurrence.

Forbrugernes tilfredshed med forskellige almennyttige tjenesteydelser er blevet undersøgt i en stor undersøgelse, som er gengivet i Eurobarometer nr. 53 fra juli 2000.

Kommissionen redegør under overskriften "Et europæisk perspektiv" for, hvilke tiltag der er nødvendige for at højne kvalitet og forsyningsikkerhed for almennyttige tjenesteydelser. Fællesskabets mål er at understøtte konkurrenceevnen for det europæiske marked i et verdensmarked, der konstant åbnes, samtidig med at forbrugerne beskyttes og sikres flere valg, bedre kvalitet og lavere priser. I denne sammenhæng spiller almennyttige tjenesteydelser en vigtig rolle. Fællesskabet er forpligtet til at vedligeholde funktionen af disse ydelser samtidig med at effektiviteten bedres.

Kommissionen agter fortsat at fremme et europæisk perspektiv inden for almennyttige tjenesteydelser på tre fronter: en forbedret udnyttelse af liberaliseringer, en styrkelse af den europæiske koordination og solidaritet samt udvikling af nye tiltag fra fællesskabet, som kan understøtte almennyttige tjenesteydelser som fx horisontal forbrugerlovgivning.

På topmødet i Lissabon efterlyste ministerrådet en fremskyndelse af liberaliseringen inden for gas-, elektricitets-, transport- og postsektorerne. Kommissionen blev ved denne lejlighed bedt forberede en fremadrettet rapport og passende forslag, som kunne fremlægges ved topmødet, som skal afholdes i foråret 2001. Kommissionen vil fortsætte sin hidtidige kurs ved liberaliseringer. Det betyder, at Kommissionen vil bruge forskellige evalueringer for at vurdere de almennyttige tjenesteydelser, således at reguleringen tager hensyn til teknologisk udvikling, nye krav fra forbrugere og nye offentlige behov. Kommissionen vil fortsætte en trinvis udvikling, og det er Kommissionens hensigt at sikre gennemsigtighed i udførelsen af almennyttige tjenesteydelser. Det er Kommissionens vurdering, at for at få mest muligt ud af liberaliseringen, bør arbejdet med de foreliggende kommissionsforslag gennemføres snarest. Kommissionen nævner her direktivforslag på tele- og postområdet.

Med henblik på at styrke den europæiske koordination og solidaritet er der behov for en øget samordning mht. overvågning af myndigheders og operatørers virksomhed. Kommissionen forestiller sig her en gennemgribende undersøgelse. Kommissionen finder også, at da almennyttige tjenesteydelser tilhører Unionens fælles værdier, som fastslået i artikel 16, kunne det være hensigtsmæssigt med en fælles grunddefinition af begrebet almen interesse.

1. Nærheds- og proportionalitetsprincippet

Kommissionen påpeger, at Fællesskabet tager hensyn til nærhedsprincippet. Respekten for nærhedsprincippet - herunder medlemsstaternes frihed til at definere, hvad der er omfattet af begrebet almennyttige tjenesteydelser `{{SPA}}` kræver en nøje vurdering af, hvilke rolle myndigheder på forskellige niveauer spiller. Kommissionen påtænker yderligere at forklare sine synspunkter i en kommende hvidbog om ledelse.

Kommissionen understreger, at proportionalitetsprincippet gælder for dette område. Det betyder, at den måde, som medlemsstaterne løser opgaverne vedrørende almennyttige tjenesteydelser på, ikke unødigt må forvride samhandelen. I den forbindelse er det særlig vigtigt, at de nationale tiltag ikke går videre end allerhøjest nødvendigt i forhold til konkurrencereglerne og reglerne om fri bevægelighed i Det Indre Marked.

2. Gældende dansk ret

I Danmark varetages reguleringerne af almennyttige tjenesteydelser primært af Trafikministeriet, Forskningsministeriet, Erhvervsministeriet, Kulturministeriet og Miljø- og Energiministeriet. Reguleringen inden for de specifikke sektorer bliver suppleret af markedsføringsloven, konkurrencelovgivningen samt almindelige formueretlige regler i aftaleloven og købeloven.

3. Høring

Meddelelsen har været sendt i skriftlig høring hos medlemmerne af EF-Specialudvalget vedrørende tekniske handelshindringer.

Der er modtaget høringssvar fra Danmarks Rederiforening, LIF, LO, Megros, Post Danmark og Kommunernes Landsforening.

LO har ingen kommentarer, men understreger vigtigheden af, at hensynet til forbrugerne, miljøet, og til den sociale balance får en afgørende betydning.

Post Danmark kan tilslutte sig, at Danmark indtager en positiv holdning til Kommissionens meddelelse, og dermed støtter liberaliseringsprocessen.

Post Danmark påpeger, at postsektoren ikke er omfattet af forsyningsvirksomhedsdirektivet. Dette betyder, at Post Danmark - i modsætning til fx Tele Danmark - er afskåret fra at udnytte en adgang i dette direktiv til at undtage en sektor fra udbudspligten, såfremt sektoren er effektivt liberaliseret inden for en medlemsstat. Herved stilles Post Danmark ringere end andre virksomheder i liberaliserede sektorer.

Post Danmark finder derfor, at Danmark bør arbejde for, at også postsektoren gives adgang til at blive undtaget fra udbudspligten, såfremt der er sket en fuldstændig liberalisering af sektoren.

Kommunernes Landsforening finder, at der generelt er tale om et godt og velafbalanceret dokument, der udmærket redegør for retstilstanden. Landsforeningen finder det positivt, at Kommissionen generelt lægger vægt ikke kun på snævre forbrugerinteresser, men også miljø og sociale hensyn.

Landsforeningen er principielt enig i, at brugen af subjektive tilfredshedsundersøgelser (Eurobarometer) kan og bør finde anvendelse, men der er tale om et følsomt og ikke altid pålideligt instrument, som man skal være varsom med at anvende, og som ikke fuldt ud kan erstatte mere objektive mål for service og omkostninger m.v.

Landsforeningen finder det positivt, at Kommissionen opsætter forskellige mulige grader af markedsåbning, dog mangler der efter foreningens mening en beskrivelse af problematikken omkring de almennyttige tjenesteydelser, som fortsat udgør naturlige monopoler. Desuden synes det som om senere afsnit i meddelelsen ikke altid indeholder en nuancering af spørgsmålet om liberalisering, idet man kan få det indtryk, at der på et tidspunkt bør liberaliseres på en måde; alle områderne for almennyttige tjenesteydelser.

Landsforeningen finder, at man ved spørgsmålet om liberalisering altid må have de enkelte områders karakteristika for øje.

Landsforeningen er enig i, at man fra dansk side skal indtage en positiv holdning til Kommissionens meddelelse og understrege, at der i forhold til borgerne skal lægges vægt på kvalitet og tilgængelighed til rimelige priser samtidig med at hensynet til miljøet og den sociale balance tilgodeses.

Danmarks Rederiforening, LIF, Megros har ingen kommentarer til meddelelsen.

4. Lovgivningsmæssige eller statsfinansielle konsekvenser

Der er ikke umiddelbart lovgivningsmæssige eller statsfinansielle konsekvenser forbundet med meddelelsen.

5. Samfundsøkonomiske konsekvenser

Hvis Kommissionens planer om fremskyndelse af liberaliseringsprocessen føres ud i livet, skønnes det at have positive samfundsøkonomiske konsekvenser. På områder, som allerede er blevet helt eller delvist liberaliseret, har man i Danmark set en faldende tendens i priserne, uden at forsyningssikkerheden er blevet påvirket.

6. Tidligere forelæggelse i Europaudvalget

Sagen har tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg den 22. september 2000 i forbindelse med forberedelserne til rådsmødet (Indre Marked, Forbruger og Turisme) den 28. september 2000.

Nørregade 49

1165 København K

Tlf. 33 17 70 00

Fax 33 32 61 44

E-post ks@ks.dk

www.ks.dk

8. november 2000-

Sag 2:822-613

/PR

Til formandskabet for rådet

DANSKE SYNSPUNKTER TIL KOMMISSIONENS MEDDELELSE OM FORSYNINGSPLIGTYDELSER I EUROPA, KOM(2000)580 ENDELIG UDGAVE-

Kommissionen præsenterede på rådsmødet, der blev afholdt den 28. september 2000 sin meddelelse om forsyningspligtigheder i Europa, KOM(2000)580 endelig udgave. I den forbindelse opfordrede det franske formandskab medlemsstaterne til at afgive skriftlige bidrag til Kommissionens meddelelse.

Fra dansk side finder vi, at Kommissionens reviderede meddelelse danner et godt udgangspunkt for den fortsatte liberalisering af forsynings tjenester i Europa. Fra dansk side går vi ind for, at liberaliseringsprocessen fortsætter. Samtidig lægger vi afgørende vægt på, at der er en god balance mellem på den ene side hensynet til liberalisering, konkurrenceregler og reglerne for varernes fri bevægelighed og på den anden side hensynet til forbrugerne. I liberaliseringsprocessen er forsyningssikkerheden vigtig. Forbrugerne skal sikres tilgængelige produkter af god kvalitet til rimelige priser.

Danmark er også enig i, at der bør tages hensyn til miljøet og den sociale balance. Det er netop alle disse hensyn, som Kommissionen i sin meddelelse lægger vægt på.

I Danmark har vi gennemført liberaliseringer inden for bl.a. tele-, transport- og energiområderne. Effekten har navnlig på teleområdet været positiv, idet der er fremkommet bedre og flere ydelser samtidig med, at priserne er faldet. Tilsvarende positive tendenser ses også inden for andre liberaliserede sektorer.

Kommissionen gør i meddelelsen brug af subjektive tilfredshedsundersøgelser (Eurobarometer). Fra dansk side lægger vi vægt på at få skabt mere konkurrence og større gennemsigtighed på området for almenyttige tjenesteydelser. Til dette formål kan man bruge subjektive undersøgelser, men der er tale om et følsomt og ikke altid pålideligt instrument, som man skal være varsom med at anvende. Disse undersøgelser kan ikke erstatte mere objektive mål for service og omkostninger.

Fra dansk side har vi tidligere foreslået en benchmarking, som sammenligner regulering og organisering af almennyttige tjenesteydelser. Det har som tidligere nævnt vist sig, at liberaliseringen medfører ikke blot faldende priser, men også et stigende udbud. Lanceringen af flere nye produkttyper kan forekomme uoverskueligt for forbrugerne. Offentliggørelse af mere objektive undersøgelser, herunder sammenlignende undersøgelser af priser, kvalitet, gennemsigtighed, ansvar, pålidelighed og kontinuitet i forsyningen, klagesystemer, forbrugerrepræsentation m.v. vil sætte forbrugerne i stand til at træffe rationelle valg.

I liberaliseringsprocessen er det vigtigt til stadighed at have det enkelte områdes karakteristika for øje. Danmark kan derfor støtte, at man fortsætter liberaliseringsprocessen på den måde, som man hidtil har gjort: nemlig ved at liberalisere sektorspecifikt. Dette må meget gerne følges op af meddelelser fra Kommissionen som den nu foreliggende. Ligeledes kan man udmærket tænke sig, at man bruger erfaringer fra en liberaliseret sektor til at regulere liberaliseringen i en anden sektor.

En fortsat liberaliseringsproces vil indebære et forstærket behov for et godt samspil mellem den offentlige og private sektor. Et sådant samspil vil også kunne bidrage til forbedringer af velfærden.

Fra dansk side lægger vi vægt på, at medlemsstaterne bevarer deres ret til at definere og organisere almennyttige tjenesteydelser. På den anden side er vi også meget opmærksomme på, at der i konkrete tilfælde kan opstå tvivl om, hvorvidt en given måde at organisere, definere eller finansiere en almennyttig tjenesteydelse på, er i overensstemmelse med konkurrence- eller statsstøttereglerne. Vi ser derfor et vedvarende behov for, at Kommissionen undersøger og beskriver disse grænsefladeproblemer {{SPA}} meget gerne i tæt samarbejde med medlemsstaterne.

Danmark har som opfølgning på et rådsmøde afholdt den 8. november 1999 fremsendt sine synspunkter på nøglespekter i relation til forbrugerbeskyttelse i tjenester af almen interesse. Disse synspunkter er stadig gældende og notatet vedlægges som bilag.

Med venlig hilsen

29. februar 2000

Sag 1353/1-76

/FS-KN

Bilag

Danske synspunkter som opfølgning på Rådsmødet den 8. november 1999 om nøglespekter i relation til forbrugerbeskyttelse i tjenester af almen interesse.

Nedenstående synspunkter vedrører spørgsmål 3 i det oplæg som det finske formandskab fremsatte til den åbne debat om ovenstående emne (Dok. Nr. 12319/99 af 26. oktober 1999). Formandskabet ønskede at diskutere behovet for en større indsats på fællesskabsplan for at beskytte forbrugernes interesser i forbindelse med tjenester af almen interesse. Medlemslandene blev anmodet om deres skriftlige synspunkter på spørgsmål 3:

Spørgsmål 3:

Hvilke nøgleaspekter bør overvejes i denne sammenhæng, f.eks:

- gennemsigtighed og informationskrav,
- kvalitet, sikkerhed og ansvar,
- pålidelighed og kontinuitet i forsyningen af disse tjenester,
- adgang til rettergang, særligt enkle, billige procedurer for behandling af klager,
- adgang til ydelserne, herunder til en pris som forbrugerne har råd til at betale,
- deltagelse og repræsentation af forbrugerinteresser, særligt høring af forbrugerorganisationer ?

Danmark er enig i, at når man skal vurdere behovet for fælles handling af forbrugerbeskyttende karakter på området tjenesterne af almen interesse, bør det drøftes, hvilke nøglespekter, der bør lægges til grund for denne vurdering. De nøglespekter, som det finske formandskab har opstillet, må alle anses for at være relevante i denne sammenhæng.

Fra dansk side lægges der således stor vægt på at få skabt større konkurrence og større gennemsigtighed. Det vil være en betydelig fordel for både forbrugere og for virksomheder at få skabt et velfungerende indre marked også for så vidt angår tjenester af almen interesse. Den stigende liberalisering må forventes at skabe et større og mere varieret udbud, og for at forbrugerne skal kunne få gavn af dette, må sættes i stand til at foretage et hensigtsmæssigt valg i forhold til deres behov og økonomiske formlåen. Telesektoren er et eksempel på, at liberaliseringen har medført et stigende udbud, hvor forbrugerne skal vælge mellem mange typer af produkter til forskellige pris, hvilket til tider kan forekomme uoverskueligt for forbrugerne.

Gennemsigtighed og information vil være centrale midler til at sikre, at forbrugerne kan overskue markedet og træffe rationelle valg. Udviklingen af informationsteknologien, særligt Internettet kan være et redskab til at give forbrugerne en let adgang til at få overblik og information om et givent marked.

For at det indre marked skal være velfungerende, også for så vidt angår tjenester af almen interesse, der ellers traditionelt har været nationalt orienteret og reguleret, bør det sikres, at denne forbrugerinformation og gennemsigtighed er grænseoverskridende.

Fra dansk side er der tidligere - i drøftelserne om opfølgning på Cardiff topmødets konklusioner om økonomisk reform - fremlagt et arbejdsdokument, der sætter fokus på behovet for at sikre effektive tjenester af almen interesse. Selvom disse tjenester er karakteriseret ved en omfattende regulering, stor kompleksitet og forskellighed, udgør de en basal del af infrastrukturen i det indre marked, og det foreslåes derfor i dette arbejdsdokument at "bench marke" de konkrete tjenester på tværs af medlemsstaterne.

I dokumentet foreslåes bl.a., at kommissionen løbende offentliggør pris- og kvalitetsundersøgelser af de europæiske tjenester af almen interesse og netværksindustrier. Desuden foreslåes det, at der foretages en sammenligning af de regulative og institutionelle rammebetingelser, som disse tjenester udøves under, for at finde frem til "best practises", og at man kigger på prisspredningen. Sådanne analyser kan også med fordel indgå i en vurdering af forbrugerbeskyttelsesaspektet.

Det må naturligvis sikres, at forbrugerne modtager tjenester af høj kvalitet og sikkerhed, ligesom der bør være en pålidelighed og kontinuitet i ydelserne. For så vidt angår sikkerheds- og kvalitetsstandarder foreligger der allerede sådanne på nationalt plan og i et vist omfang også fællesskabsplan fx inden for teleområdet. Det bemærkes dog, at selvom der kan være behov for at kigge på dette område, vil der inden for nogle tjenester være visse sikkerhedsaspekter, der nok bedst og mest hensigtsmæssigt håndteres på nationalt plan. Dette gælder fx et forsvarligt sikkerhedsniveau mod person- eller materiel skader.

Der skal sikres forbrugerne adgang til ydelserne på rimelige vilkår og til en rimelig pris, og her kan man eventuelt overveje, om man også skal lade et generelt princip om forsyningspligt indgå. Inden for telesektoren er der således allerede reguleret om forsyningspligt inden for visse forbrugerforhold, jf. Europaparlamentet og rådets direktiv af 26. februar 1998 (98/10), der er implementeret i dansk ret.

Enkle procedurer og en let adgang til at kunne klage på tværs af landegrænserne på en hurtig og billig måde er et vigtigt instrument til at forbedre forbrugerbeskyttelsen. I Danmark har vi gode erfaringer med etableringen af klagenævn og ordninger, der baserer sig på udenretlig tvistløsninger.

Det er vigtigt at inddrage forbrugerinteresser i beslutningsprocessen. Forbrugerinteresser bør inddrages dels i et eventuelt lovgivningsarbejde dels i forhandlinger om frivillige aftaler mellem branchen og myndighederne.

Afslutningsvis skal nævnes, at nøglespekterne må vurderes i forhold til den konkrete sektor, idet det er muligt, at de ikke alle er lige relevante og gyldige på alle områder.