



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den 10.03.2000
COM(2000) 127 final

**RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET
OG EUROPA-PARLAMENTET**

om forbrugerklager vedrørende fjernsalg og sammenlignende reklamer

**(Artikel 17 i direktiv 97/7/EF om fjernsalg og
artikel 2 i direktiv 97/55/EF om sammenlignende reklame)**

**RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL RÅDET
OG EUROPA-PARLAMENTET**

om forbrugerklager vedrørende fjernsalg og sammenlignende reklamer

**(Artikel 17 i direktiv 97/7/EF om fjernsalg og
artikel 2 i direktiv 97/55/EF om sammenlignende reklame)**

INDHOLDSFORTEGNELSE

1. Indledning	4
2. Kommissionens metode	6
3. Informationskilder.....	6
4. Fællesskabets initiativer	6
4.1 Forbrugernes kollektive interesser	
4.2 Klagemuligheder for den enkelte forbruger	
A) Det europæiske klageskema	
B) Udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet	
4.3 Klagernes betydning for håndhævelsen af EU's forbrugerlovgivning	
5. Medlemsstaternes initiativer: Samarbejde inden for rammerne af International Marketing Supervision Network.....	11
6. Konklusioner; fremtidige initiativer.....	12

BILAG

1. Oplysninger fra de nationale myndigheder	
A) Fjernsalg	
B) Sammenlignende reklame	
2. Oplysninger fra brancheorganisationer	
A) Fjernsalg	
B) Sammenlignende reklame	
3. Data fra initiativet vedrørende grænseoverskridende samarbejde om forbrugernes klagemulighed og bilæggelse af forbrugertvister inden for enhedsmarkedet - 1998	

1. INDLEDNING

1.1

Den 20. maj 1997 vedtog Europa-Parlamentet og Rådet direktiv 97/7/EF om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg¹. I dette direktivs artikel 17 hedder det:

"Klageordning

Kommissionen undersøger muligheden af at indføre effektive foranstaltninger til behandling af klager fra forbrugerne vedrørende fjernsalg. Senest to år efter direktivets ikrafttræden forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultaterne af denne undersøgelse eventuelt ledsaget af forslag."

Den 6. oktober 1997 vedtog Europa-Parlamentet og Rådet direktiv 97/55/EF om ændring af direktiv 84/450/EØF om vildledende reklame, så det nu omfatter sammenlignende reklame². I dette direktivs artikel 2 bruges næsten samme ordlyd som i artikel 17 i direktiv 97/7:

"Klageordning

Kommissionen undersøger muligheden af at indføre effektive foranstaltninger til behandling af klager fra forbrugerne vedrørende sammenlignende reklame. Senest to år efter direktivets ikrafttræden forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultaterne af denne undersøgelse, eventuelt ledsaget af forslag."

Af disse bestemmelser fremgår Fællesskabets lovgivende instansers bekymring over:

- Om der findes klageordninger for sager vedrørende både fjernsalg og sammenlignende reklame;
- De grænseoverskridende aspekter af sammenlignende reklame.

I overensstemmelse med den erklæring, der er vedlagt direktiv 97/55/EF som bilag, hvor det hedder: "*Kommissionen erklærer, at den har til hensigt så vidt muligt at forelægge den i artikel 2 omhandlede rapport samtidig med den rapport om klageordninger, som er omhandlet i artikel 17 i direktiv 97/7/EF vedrørende forbrugerbeskyttelse i forbindelse med fjernsalg*"; det er derfor hensigtsmæssigt at behandle forbrugerklager inden for rammerne af en enkelt rapport.

Formålet med denne rapport er netop for begge institutioner - Europa-Parlamentet og Rådet - at fremlægge resultaterne af de undersøgelser, som Kommissionen har foretaget på disse to områder. Det bør bemærkes, at fristen for gennemførelsen af direktiv 97/7/EF af Europa-Parlamentet og Rådet er fastlagt til den 4. juni 2000 og for direktiv 97/55/EF til den 23. april 2000.

Det betyder, at der rent teknisk endnu ikke kan indgives relevante klager over overtrædelse af de to direktiver. Det bør derfor erindres, at rapporten nødvendigvis er baseret på data, som

¹ EFT L 144, 4.6.97 s.19

² EFT L 290, 23.10.97 s. 18

ikke ganske afspejler den lovgivningsmæssige situation affødt af de pågældende direktiver, for så vidt angår forbrugerklager.

I henhold til de to direktivers rapporteringskrav er det en forudsætning - nemlig i henhold til artikel 17 i direktiv 97/7/EF og artikel 2 i direktiv 97/55/EF - at der ikke for indeværende findes effektive foranstaltninger til behandling af klager fra forbrugerne, således som direktivernes henvisning til "muligheden af at indføre" tyder på.

Det ville imidlertid være vildledende at behandle spørgsmålet ud fra denne forudsætning, fordi:

- Der findes rent faktisk en lang række muligheder;
- Deres effektivitet afhænger af mange forskellige faktorer;
- Der er på både europæisk og nationalt plan taget en lang række initiativer for at afbøde begrænsningerne i de eksisterende ordninger og sikre en betydelig effektivitetsforøgelse, navnlig for så vidt angår forbrugernes ret til adgang til enkle, billige og effektive klageordninger.

1.2

Forbrugerklager på de to områder fjernsalg og sammenlignende reklame er en del af det bredere emne klageadgang og forbrugernes adgang til retsmidler³, som de europæiske institutioner har arbejdet indgående med i mere end ti år.

Flere af Fællesskabets retsakter giver forbrugerne et sæt rettigheder i forbindelse med en lang række transaktioner, kontraktlige og markeds-mæssige situationer såsom forbrugercredit, dørsalg, charterferier, lufttransport (overbooking og flyselskabernes ansvar), urimelige kontraktvilkår, fjernsalg, timeshare og garantier på forbrugergoder. Andre tekster drøftes for indeværende (fjernmarkedsføring af finansielle tjenesteydelser).

Endnu flere rettigheder har forbrugerne med medlemsstaternes lovgivning, som dækker både de områder, som ikke er omfattet af EU-retsforskrifter, og områder, for hvilke medlemsstaterne i henhold til Fællesskabets lovgivning kan indføre eller bevare "mere konsekvente beskyttelsesforanstaltninger".

Adgang til retsmidler og gode klagemuligheder er den nødvendige forudsætning for disse rettigheder, især hvis forbrugeren ønsker at udnytte mulighederne i det indre marked fuldt ud.

³ EU's institutioner har beskæftiget sig med forbrugernes klageadgang siden 1980'erne. Kommissionen fremlagde sit første memorandum i 1985 (KOM(1984)692 endelig udg. af 4. jan. 1985), som i 1987 blev efterfulgt af en meddelelse (KOM(1987) 210 endelig udg. af 7.05.1987). Europa-Parlamentet vedtog en beslutning den 13.3.1987 (EFT C 99 af 13.4.1987). Samme år vedtog Rådet sin egen resolution om forbrugernes klageadgang (87/C 176/02). Andre relevante akter er Europa-Parlamentets beslutning fra 1992 (92/C 94/217), Rådets resolution fra samme år om de fremtidige prioriteter for udvikling af forbrugerbeskyttelsespolitikken (EFT C 186 af 2307.1992), Kommissionens grønbog om forbrugernes klagemulighed og om bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (KOM(1993) 576 endelig udg. af 16.11.1993), Kommissionens meddelelse om samme emne fra 1996 (KOM(1996) 13 endelig udg. af 14.02.1996), Europa-Parlamentets beslutning om sidstnævnte (EFT C 362 af 2.12.1996) og Kommissionens meddelelse om udenretslig bilæggelse af forbrugertvister (KOM(1998) 198 endelig udg. af 30.03.1998).

Selvom bestemmelser og procedurer for klageadgang hovedsagelig er omfattet af medlemsstaternes retssystemer, er der udviklet en lang række initiativer på fællesskabsplan for at fjerne hindringerne for en effektiv behandling af forbrugertvister, navnlig dem, der omfatter grænseoverskridende transaktioner.

Omkostninger forbundet med fjernsalg, forsinkelser, udgifter til retsmidler samt psykologiske og formelle hindringer bidrager ofte til at danne en uoverstigelig mur, som lægger en bremse på forbrugernes legitime forventninger om, at deres krav bliver hørt, og at der eventuelt træffes korrigerende foranstaltninger.

2. KOMMISSIONENS METODE

Kommissionen har med henblik på denne rapport undersøgt problemet ud fra to forskellige aspekter:

- Forsøg på at indhente relevante oplysninger om den nuværende situation for forbrugerklager på tværs af Den Europæiske Union på grundlag af en undersøgelse gennemført i samarbejde med medlemsstaternes nationale administrationer, fagorganisationer og forbrugernes Euro-info-centre (feedback fra denne undersøgelse beskrives nedenfor);
- Vurdering af den nuværende situation i lyset af EF-traktatens bestemmelser og de forskellige igangværende initiativer vedrørende forbrugernes klageadgang.

3. INFORMATIONSKILDER

I løbet af sommeren 1999 bad Kommissionen de offentlige myndigheder i medlemsstaterne samt de relevante fagenheder om at tilvejebringe oplysninger om følgende punkter:

- Antal klager (evt. data fordelt på de sidste tre år). Da direktiv 97/7 og 97/55 endnu ikke er fuldstændigt gennemført, finder en løs definition af fjernsalg og sammenlignende reklame anvendelse i de tilfælde, der hidtil er konstateret på nationalt plan.
- Grundlaget for de indgivne klager og de vigtigste problemområder.
- Ordninger, der er anvendt til at behandle forbrugernes klager uanset deres formelle status (retlig, mindelighed, administrative organer, selvregulerende erhvervsordninger, ordninger administreret af forbrugerorganisationer osv.).

Oplysningerne fra de nationale myndigheder og andre enheder, som har deltaget i arbejdet, findes i bilaget.

4. FÆLLESSKABETS INITIATIVER

Efter udgivelsen af grønbogen fra 1993 om forbrugernes klagemulighed og om bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (jf. fodnote 2) og vedtagelsen af direktiv 97/7/EF og 97/55/EF har Kommissionen behandlet problemet med forbrugerklager gennem en række initiativer.

Disse initiativer kan inddeles i to grupper:

- Den ene vedrører en styrkelse af adgangen og midlerne til effektiv, kollektiv bilæggelse af tvister; det vigtigste resultat på dette område er direktivet om forbud (se nedenfor);
- Den anden vedrører bedre klagemuligheder for individuelle forbrugere i tilfælde af tvister.

4.1 Forbrugernes kollektive interesser

For så vidt angår kollektiv forbrugeradgang til klage - indgivelse af sagen for en domstol eller en administrativ myndighed - opnåede man i 1998 et meget vigtigt resultat med vedtagelsen af direktiv 98/27/EF om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser⁴.

Dette direktiv er vedtaget med henblik på beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser, ikke blot enkelte forbrugeres. For første gang er der dermed skabt mulighed for, at "godkendte organer/organisationer" (forbrugerorganisationer og/eller offentlige organer) kan reagere over for de groveste overtrædelser af EF-retsforskrifterne (og de nationale gennemførelsesbestemmelser), som overskrider de nationale grænser.

Direktivet dækker alle de eksisterende forbrugerdirektiver og vil efter dets gennemførelse - fristen udløber ved udgangen af 2000 - gøre det muligt for godkendte organer/organisationer fra ét land at indbringe sager i den medlemsstat, hvor overtrædelser af forbrugerdirektiverne - som omsat til national lovgivning - er indtruffet, og som har skadet forbrugernes kollektive interesser.

En sådan mekanisme har utallige anvendelsesmuligheder; her skal blot nævnes tilfælde med varer af dårlig kvalitet solgt gennem fjernsalg til forbrugere, som bor i et andet land, vildledende tv-reklamer, som sendes i ét land af en station, som er beliggende i et andet land, eller svigagtige timeshare-ordninger i ét land, som sælges til forbrugere i et andet land. Sådanne ulovlige situationer har en multinational dimension og fremmes for indeværende af muligheden af at flytte kilden til den ulovlige praksis til et andet land uden for de nationale myndigheders rækkevidde.

Kommissionen mener, at disse bestemmelser, når de er korrekt gennemført, er et i hvert tilfælde delvist tilfredsstillende svar - og også et effektivt middel til at forebygge ulovlige situationer - på de forbrugerklager, som er udløst af en praksis, der indebærer overtrædelse af fællesskabslovgivningen og rækker ud over de nationale grænser.

4.2 Klagemuligheder for den enkelte forbruger

Vedrørende klagemuligheder for den enkelte forbruger har Kommissionen i sine initiativer fokuseret på at forbedre kommunikationen mellem forbrugere og erhvervsliv med henblik på i forbindelse med tvister at hjælpe de forskellige parter med at finde en mindelig løsning.

Det er en konstruktiv fremgangsmåde, fordi både forbrugere og økonomiske operatører er interesserede i at undgå de forsinkelser, trakasserier og omkostninger, der er forbundet med den traditionelle måde at bilægge tvister på uden at underminere forbrugernes rettigheder.

⁴ EFT L 166/51 af 11.6.98.

A) *Det europæiske klageskema*

Ud over de frivillige ordninger, som forvaltes på nationalt eller lokalt plan af fag- og forbrugerorganisationer - hvis resultater varierer meget - har Kommissionen bidraget til dette arbejde med udformning og indførelse af et klageskema. Det skal hjælpe forbrugerne med at formulere deres krav. Det kan anvendes af forbrugere, erhvervsliv, forbrugersammenslutninger og udenretslige instanser til at løse forbrugertvister.

Skemaet kan anvendes uanset det involverede pengebeløb og arten af forbrugertvisten. Dets anvendelse er ikke obligatorisk, idet de berørte parter har mulighed for at bruge de konventionelle klagemuligheder eller andre frivillige ordninger. Hvis der ikke opnås en mindelig bilæggelse af tvisten, skaber skemaet gunstige vilkår (fordi man kan præcisere og beskrive tvisten) for at indlede en udenretslig procedure og/eller en sag ved domstolene.

Mens direktivet om påstand om forbud skal tjene forbrugernes kollektive interesser, er det europæiske klageskema udformet med henblik på at lette og rationalisere forvaltningen af individuelle forbrugerklager. Skønt der ikke for indeværende findes nøjagtige statistikker, tyder skøn på, at hundredtusinder af sager årligt behandles af forbrugerorganisationer og -organer. Mange andre forfølges simpelthen ikke, fordi omkostningerne ved tvisten langt overstiger værdien af den pågældende vare eller tjenesteydelse.

Det europæiske klageskema har til formål at bidrage til en let, billig måde at nå frem til en mindelig løsning, ikke kun for de forurettede forbrugere, men også for de økonomiske operatører, som ønsker at undgå udgifter til retssystemet, og hvis omdømme kan lide under langtrukne retssager. Skemaet findes på alle EU's sprog og også elektronisk. Det kan hentes på Europa DG SANCO's hjemmeside på <http://europa.eu.int/comm/dg24/>.

Stor udbredelse af skemaet betyder, at det bliver muligt at lave opgørelser over forbrugertvister som et første skridt i retning af en omfattende overvågning af fænomenet på europæisk plan.

Da skemaet først blev indført i 1998, er det endnu for tidligt at vurdere dets effektivitet. En evaluering af skemaets relevans og effektivitet forventes gennemført i 2000.

B) *Udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet*

Kommissionen foreslog i sin meddelelse om udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet⁵ blandt andet:

- En forenkling og forbedring af retsprocedurerne;
- Bedre kommunikation mellem forbrugere og erhvervsliv;
- Ændring af de udenretslige procedurer til bilæggelse af forbrugertvister.

Ud over de sædvanlige retsprocedurer findes der en lang række udenretslige metoder i Europa til at bilægge forbrugertvister (f.eks. procedurer, som supplerer eller går forud for retsprocedurer såsom mellemkomst og forlig og mere alternative mekanismer som voldgift).

⁵ KOM (1998) 198 endelig udg. af 30.3.1998.

Alle disse udenretslige systemer er yderst forskellige, for så vidt angår struktur og procedure. Netop på grund af denne forskellighed kan de trufne beslutninger også variere meget. Nogle er blot henstillinger, andre er kun bindende for den erhvervsdrivende, mens atter andre er lige bindende for begge parter.

For at sikre forbrugernes rettigheder er det vigtigt at beslutte, hvilken form for retsgaranti disse procedurer medfører (f.eks. garanti for uafhængighed og upartiskhed), samtidig med at man forbedrer den måde, de kan bidrage til at løse konflikter på.

Henstillingen i meddelelsen af 30. marts 1998 indeholder et vist antal mindstekriterier, som de organer, der har ansvar for den udenretslige bilæggelse af forbrugertvister i hver medlemsstat, skal tilbyde deres brugere. Disse mindstekriterier tager form af "principper", som de udenretslige organer skal respektere.

Det pågældende organ skal overholde de syv principper (uafhængighed, åbenhed, kontradiktion, effektivitet, lovlighed, frihed og repræsentation) for at sikre, at krav fra de personer, som anvender systemet (forbrugere og erhvervsdrivende), behandles på en måde, som i det store og hele er både lige så retfærdig og konsekvent, som hvis sagen var blevet behandlet ved en traditionel domstol.

Henstillingen sigter således mod at:

- Øge forbrugernes tillid ved at sikre en acceptabel kvalitetsstandard for udenretslig bilæggelse af tvister
- Skabe gensidig tillid mellem de ansvarlige organer, så de samarbejder effektivt om at forbedre behandlingen af grænseoverskridende forbrugertvister.

Det er medlemsstaternes ansvar at give Kommissionen detaljerede oplysninger om de udenretslige organer, der opfylder alle betingelserne i henstillingen. Disse oplysninger findes i en offentlig database, som man kan få adgang til gennem Kommissionens hjemmeside på Europa-serveren.

Til dato har 11 medlemsstater fremsendt data til Kommissionen om de organer, som de mener, opfylder kravene i henstillingen (dvs. Østrig, Belgien, Danmark, Finland, Grækenland, Italien, Nederlandene, Portugal, Spanien, Sverige og Det Forenede Kongerige).

Kommissionen planlægger nu at udarbejde de nødvendige betingelser, således at der kan oprettes et netværk med de organer, som overholder bestemmelserne i henstillingerne. Der er taget en række initiativer for at løse disse problemer. For det første blev der i december 1998 afholdt en workshop om *alternative ordninger til bilæggelse af forbrugertvister i EU* med deltagelse af omkring 40 eksperter på dette område og en række andre relevante organer. Herudover blev der afholdt en konference i november 1999 i Lissabon, hvor emnet var det fremtidige netværkssamarbejde inden for bilæggelse af grænseoverskridende forbrugertvister.

Følgende begivenheder supplerer ovenstående:

- Et møde med de ansvarlige for justits- og forbrugeranliggender i medlemsstaterne blev afholdt i Bruxelles den 17. januar 2000, hvor Kommissionen fremlagde sine planer for etablering af netværk (EEJ-nettet, se nedenfor, kap. 6)
- En konference, som Kommissionen har planer om at afholde senere i 2000, hvor den vil samle repræsentanter for alle "godkendte" ordninger.

To særpublikationer om, hvordan forbrugere, som står i en utilfredsstillende situation, rent praktisk kan beskytte deres interesser, indeholder en fuldstændig beskrivelse af klageordninger og især foranstaltninger, som er truffet på europæisk plan (herunder vedrørende klageskemaet og udenretslige organer)⁶:

- den første publikation, udarbejdet i forbindelse med Fællesskabets aktioner for at forbedre dialogen med borgere og erhvervsliv i det indre marked, får den engelske titel "*Exercising your rights in the Single Market - How to seek Redress*", den handler om, hvordan man udøver sine rettigheder i det indre marked og vil ligge klar i første halvdel af 2000.
- Den anden publikation med titlen "*Consumer disputes - Labyrinthian Thread*"⁷ blev udarbejdet i forbindelse med Kommissionens særaktioner til forbedring af forbrugernes adgang til retsprocedurer.

På området finansielle tjenesteydelser arbejder man med at udvikle et europæisk forbrugerklagenet i forbindelse med gennemførelsen af de relevante lovgivningsmæssige rammer⁸.

4.3 Klagernes betydning for håndhævelsen af EU's forbrugerlovgivning

I marts 1998 vedtog Kommissionen et dokument om håndhævelsen af forbrugerlovgivning⁹. Formålet med dette dokument, der indeholder flere idéer til forbedring, var at danne et bredt overblik over situationen vedrørende håndhævelsen af EU's forbrugerlovgivning.

Ordet "håndhævelse" dækker over to forskellige aspekter:

- en rettidig, korrekt gennemførelse,
- effektiv og korrekt anvendelse i praksis, hvilket omfatter eksistensen af gode klageordninger.

I dokumentet påpeger Kommissionen, at overvågningen af gennemførelsen kan forvaltes af Kommissionen på grundlag af de nationale foranstaltninger, men overvågningen af den praktiske anvendelse kræver kraftig støtte fra og samarbejde med medlemsstaterne, ikke kun over for Kommissionen, men især indbyrdes blandt medlemsstaterne. Når Kommissionen modtager tilstrækkeligt mange oplysninger om ukorrekt anvendelse af forbrugerdirektiverne, kan den indlede overtrædelsesprocedurer mod den pågældende medlemsstat. Dette sker navnlig på grundlag af klager¹⁰.

⁶ Forbrugertvister, OPOCE, ISBN 92-828-6021-3.

⁷ De Europæiske Fællesskabers Kontor for Offentlige Publikationer, 1999, ISBN 92-828-6020-5.

⁸ Etablering af en ramme for de finansielle markeder: en handlingsplan; KOM (1999) 232 af 11.5.1999.

⁹ Kommissionens arbejdsdokument om gennemførelse af den europæiske forbrugerlovgivning; SEK(1998)527 endelig udg. af 27.3.1998.

¹⁰ Inden for de område af kommerciel kommunikation, som ikke p.t. er genstand for harmonisering på europæisk plan, men hvor der er store forskelle mellem de nationale lovgivninger, har Kommissionen nedsat en ekspertgruppe med medlemmer fra medlemsstaterne. Gruppen har bl.a. konstateret, at der er behov for yderligere forbedring af klagemulighederne i forbindelse med grænseoverskridende tvister i forbindelse med kommerciel kommunikation. På foranledning af eksperterne er Kommissionen i færd med på grundlag af et spørgeskema at indsamle information om, hvordan grænseoverskridende klager behandles på dette område af retslige, administrative og udenretslige organer.

5. MEDLEMSSTATERNES INITIATIVER: SAMARBEJDE INDEN FOR RAMMERNE AF INTERNATIONAL MARKETING SUPERVISION NETWORK

Det internationale netværk vedrørende overvågning af handelspraksis, International Marketing Supervision Network (IMSN) - eller Réseau International de Contrôle de la Commercialisation (RICC) - blev oprettet i 1991 under en konference i København om overvågning af markedsføring, arrangeret af den danske forbrugerombudsmand. På foranledning af det første formandskab (Det Forenede Kongerige) blev det imidlertid med det samme til et bredere netværk omfattende lande som USA, New Zealand, Japan og andre OECD-medlemmer. Hensigten var ikke at dække produktsikkerhed eller de finansielle institutioners forsigtighedspolitik og heller ikke specifikke klagemuligheder for den enkelte forbruger.

Hovedformålet med dette frivillige, uformelle netværk er at forbedre samarbejdet mellem de forskellige lande for at standse og forhindre ulovlig markedsføringspraksis i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner med både varer og tjenesteydelser samt at bidrage til at sikre informationsudvekslinger mellem deltagerne til gensidig fordel og forståelse.

Under forberedelserne til arbejdsdokumentet om "Håndhævelse af retten på forbrugerområdet" stod Kommissionen over for den situation, at der på andre områder end det sikkerhedsmæssige ikke fandtes nogen regelmæssige oplysninger om en mulig opfølgning fra medlemsstatsside på den praktiske anvendelse af lovgivningen til gennemførelse af EU's direktiver. Efter at have undersøgt, hvordan det eksisterende IMSN-initiativ fungerer, konstaterede Kommissionen, at det er et instrument, som, når det er gennemført og/eller blevet ændret - hvis medlemsstaterne kan acceptere det - kan bruges til at forbedre håndhævelsen af EU's forbrugerlovgivning vedrørende andre spørgsmål end sikkerhed.

Som følge heraf og af Kommissionens initiativ besluttede de europæiske medlemmer af nettet på netværkskonferencen i Brügge den 25. marts 1999 at oprette en undergruppe med navnet 'ISMN Europe', som skulle have til hovedopgave at forbedre vilkårene for samarbejde og informationsudveksling mellem medlemmerne vedrørende anvendelsen af den harmoniserede forbrugerlovgivning. Det første møde i undergruppen fandt sted i Oslo den 12.-13. september 1999.

De tekniske instrumenter, som skal sætte undergruppens medlemmer i stand til at forbedre informationsudvekslingen mellem medlemmerne (om både specifikke problemer og bedste praksis), udvikles af Kommissionen og tilstilles den europæiske gruppe. Disse instrumenter omfatter især et elektronisk informationsudvekslingssystem og en lukket database med de udvekslede oplysninger.

Målene og de proceduremæssige bestemmelser for IMSN-Europe kan opsummeres som følger:

- At styrke og forbedre samarbejdet og en systematisk informationsudveksling mellem medlemmerne for at sikre mere effektiv håndhævelse af europæisk forbrugerlovgivning (med undtagelse af lovgivning om sundheds- og sikkerhedsanliggender);
- At drøfte, udveksle synspunkter og erfaringer og søge efter fælles løsninger på problemer i forbindelse med håndhævelsen af europæisk forbrugerlovgivning (med undtagelse af lovgivning om sundheds- og sikkerhedsanliggender)

- Aktiviteterne er begrænset til spørgsmål forbundet med den europæiske dimension
- Medlemmerne skal forpligte sig til at gøre alt for at sikre optimal brug af netværket og de dertil knyttede samarbejdsinstrumenter (halvårlige møder, informationsudvekslingssystem, database osv.)
- Medlemmerne skal så vidt muligt bestræbe sig på at samarbejde med de ansvarlige organer på regionalt eller lokalt plan for at indsamle og fremsende relevant information af interesse for IMSN-Europe.

6. KONKLUSIONER; FREMTIDIGE INITIATIVER

Det er kun muligt at give en foreløbig beskrivelse af situationen vedrørende forbrugerklager på grundlag af de eksisterende data. Denne rapport, der sigter mod så nøjagtigt som muligt at opfylde kravene i de to pågældende direktiver, er baseret på oplysninger fra forskellige kilder, og den må nødvendigvis være ufuldstændig, da den skal forelægges før direktivernes gennemførelse i medlemsstaterne. Rapporten kan således navnlig ikke tage hensyn til eventuelle problemer, der måtte opstå i forbindelse med den praktiske anvendelse af de lovgivningsmæssige rammer for fjernsalg og sammenlignende reklame indført med direktiv 97/7/EF og 97/55/EF.

I lyset af den ovenfor beskrevne reelle og lovgivningsmæssige situation formulerer Kommissionen følgende betragtninger:

- Begrebet "forbrugerklager" dækker en bred vifte af situationer, som kan beskrives med forbrugerens utilfredshed med varer, tjenesteydelser, salgsservice, kontraktvilkår, pris, kvalitet, garantier, produktydelse, betjeningsvejledning, sikkerhed, overensstemmelse med normer, levering, returneringspolitik osv.
- Næsten alle forbrugerklager kan behandles via klageordningerne. Disse klagemuligheder er omfattet af de nationale lovbestemmelser og suppleres i nogle tilfælde af frivillige ordninger. Forbrugerne er dog ofte utrygge ved at udnytte klagemulighederne på grund af utilstrækkelig oplysning og rådgivning om, hvordan de bedst kan løse deres problemer, og usikkerhed om de eksisterende procedurers varighed, omkostninger og effektivitet.

For både grænseoverskridende og nationale klager gælder, at effektiviteten af de obligatoriske og frivillige ordninger påvirkes af de traditionelle problemer forbundet med forbrugernes adgang til domstole (afstand, omkostninger, juridiske hindringer osv.). En detaljeret analyse af disse problemer - på grundlag af en ad hoc-undersøgelse - findes i grønbogen om forbrugernes klagemulighed og om bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (KOM(1993) 576).

I erkendelse af denne situation giver artikel 11, stk. 4 i direktiv 97/7/EF om fjernsalg medlemsstaterne mulighed for fastsætte, at "den frivillige kontrol med overholdelsen af direktivets bestemmelser, som selvstændige organer kan foretage, og muligheden for at indbringe tvister for sådanne organer supplerer de foranstaltninger, som medlemsstaterne skal iværksætte for at sikre, at dette direktiv overholdes."

- Ud fra et europæisk perspektiv skal der tages skyldigt hensyn til, at europæisk forbrugerpolitik og medlemsstaternes forbrugerpolitik og initiativer supplerer hinanden. Desuden kan der for fremtiden skabes mere effektive klagemuligheder for forbrugerne takket være det potentiale, der ligger i EF-traktatens kapitel IV (artikel 61-69), som ændret ved Amsterdam-traktaten, hvor der bl.a. tales om "foranstaltninger vedrørende civilretligt samarbejde" (artikel 61 c) og "anerkendelsen og fuldbyrdelsen af retsafgørelser i borgerlige sager, herunder handelssager, samt af afgørelser i udenretslige sager" (artikel 65 a).

Som følge af disse lovgivningsmæssige rammer og tildelingen af de deraf afledte ansvarsområder mener Kommissionen, at det vil være hensigtsmæssigt at koncentrere sig om:

- at fjerne hindringer for grænseoverskridende klager;
- at hjælpe med at indføre lovgivningsmæssige rammer, der kan behandle forbrugerklager i informationssamfundet, navnlig når de omfatter transaktioner med virksomheder, som er beliggende uden for forbrugerens hjemland
- at revidere den eksisterende forbrugerlovgivning for at finde ud af, om der er behov for yderligere lovgivning. I den henseende er Kommissionen forpligtet til i henhold til Rådets resolution af 19. januar 1999 om forbrugerdimensionen i informationssamfundet¹¹ at forelægge en rapport, evt. ledsaget af forslag, for Europa-Parlamentet og Rådet.

Vedrørende fjernelse af hindringer for klager forbundet med forbrugernes kollektive interesser blev der gjort et stort fremskridt med vedtagelsen af direktiv 98/27/EF om søgsmål med påstand om forbud. Når dette direktiv er fuldstændig gennemført, kan forbrugerorganisationer og andre organer med status som "godkendte organisationer/organer" lægge sag an og føre sager i den medlemsstat, hvor overtrædelsen af forbrugerlovgivningen (EU's direktiver og de nationale gennemførelsesforanstaltninger) har fundet sted.

For så vidt angår individuelle forbrugerklager - dvs. sager, hvor der ikke står kollektive forbrugerinteresser på spil - vil der komme en gradvis forbedring af klagemulighederne i forbindelse med transaktioner, som har en grænseoverskridende dimension, som følge af:

- anvendelsen af principperne i Kommissionens henstilling nr. 98/257 fra 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister. Kommissionen vil i 2000 fremlægge en beretning med en evaluering af disse princippers reelle indvirkning;
- øget brug af forbrugerklageskemaet, som blev indført med Kommissionens meddelelse fra 1998 (KOM(1998)198), hvis relevans og betydning som pilotprojekt ligeledes vil blive evalueret i 2000.

Desuden vil både individuelle og kollektive forbrugerklager kunne drage fordel af følgende ledsageforanstaltninger:

- klarlæggelse af de private internationale lovkrav gældende for kontrakter, som forbrugere indgår. Af særlig betydning er revisionen og ajourføringen af

¹¹ EFT C 23.1 af 28.1.1999.

Bruxelles-konventionen fra 1968¹² og Lugano-konventionen fra 1988¹³, som vedrører retlig kompetence og gennemførelse af retsafgørelser i sager mellem hhv. EU's medlemsstater og medlemsstaterne og EFTA-landene. I den sammenhæng vil der især ske fremskridt med udkastet til forordning om at inddrage Bruxelles-konventionen i Fællesskabets retssystem¹⁴. Udkastet til forordning er et første vigtigt skridt i retning af grænseoverskridende samarbejde i retsanliggender inden for rammerne af Fællesskabets retsfor skrifter og samtidig en understregning af de muligheder, der åbnes gennem effektiv handling på EU-plan på grundlag af EF-traktatens artikel 61-69.

- Fremme af et internationalt sammenhængende sæt principper for forbrugerbeskyttelse, som kan øge forbrugernes tillid og gøre det muligt for dem at udnytte fordelene ved globaliseringen.
- Efter OECD's vedtagelse af henstillingen om retningslinjer for forbrugerbeskyttelse i elektronisk handel¹⁵ vil Kommissionen fremme gennemførelsen af principperne i OECD-retningslinjerne i alle relevante internationale fora samt i bilaterale forhandlinger om forbrugerrelaterede emner med tredjelande.

I handlingsplanen for forbrugerpolitik 1999-2001¹⁶ meddelte Kommissionen, at den vil overvåge den konkrete anvendelse af forbrugerklageskemaerne og bruge denne erfaring sammen med oplysninger fra databaser fra de ansvarlige organer for udenretslig bilæggelse af tvister til at vurdere, om der er behov for yderligere indgreb for at lette adgangen til retsprocedurer for den enkelte forbruger. I den sammenhæng vil Kommissionen også tage initiativ til at forbedre situationen for procedurer i forbindelse med små krav i tværnationale situationer og overveje at indføre en europæisk ombudsmand med ansvar for grænseoverskridende klager.

Manglen på sammenlignelige data om forbrugerklager er et alvorligt handicap for ethvert forsøg på at vurdere klageordningernes effektivitet. Da klagerne er et vigtigt bidrag til håndhævelsen og fastlæggelsen af politikker, er dette et stort handicap for Fællesskabets forbrugerpolitik. Kommissionen vil derfor se på, om det er muligt at indføre et fælles grundlag for klassificering af forbrugerklager. En sådan aktion forudsætter et tæt samarbejde med Det Europæiske Statistikkontor, Euroguichets, de nationale statistikressourcer og alle administrationer, organer og organisationer, som modtager forbrugerklager. Hensigten er ikke at forpligte disse organer til at indsamle nye data, men simpelthen - i det omfang de allerede registrerer klager - at gøre det i overensstemmelse med samme fælles retningslinjer og så regelmæssigt sende oplysninger til Kommissionen. Sådanne retningslinjer skal ikke være obligatoriske, men alle organisationer ville have en interesse i at følge dem, så de kan yde et

¹² EFT C 27 af 26.1.1998 (konsolideret tekst tager hensyn til Østrig, Finland og Sveriges tiltrædelse).

¹³ EFT L 319 af 25.11.1988.

¹⁴ KOM (1999) 348 endelig udg. af 14.7.1999.

¹⁵ Vedtaget den 9. december 1999.

¹⁶ Kommissionens meddelelse KOM (1998) 696 endelig udg. af 1.12.1998.

bedre bidrag til EU's politikker. Muligheden for at bruge det europæiske forbrugerklageskema til at identificere og lette overvågning af forbrugerklager vil desuden blive behandlet.

Endelig har Kommissionen til hensigt at overvåge situationen vedrørende forbrugerklager som led i arbejdet med forbrugernes adgang til retsprocedurer. For at sikre en hensigtsmæssig opfølgning for Europa-Parlamentet og Rådet - parallelt med gennemførelsen af direktiv 97/7/EF og 98/27/EF - vil Kommissionen være særligt opmærksom på forbrugerklager i fremtidige rapporter og forslag til ny lovgivning, de lovgivningsmæssige rammer for elektronisk handel¹⁷ og fjernmarkedsføring af finansielle tjenesteydelser¹⁸ samt anden relevant EF-lovgivning, i overensstemmelse med resultatet af den igangværende revision af forbrugerrelateret lovgivning forbundet med informationsfundet.

Kommende initiativer

Kommissionens arbejdsprogram for 2000 omfatter følgende initiativer:

- Kommissionens arbejdsdokument om godtgørelse af sagsomkostninger og advokatsalærer. En af hindringerne for forbrugernes adgang til retsprocedurer er manglende proportionalitet mellem omkostningerne ved at indbringe en sag for en domstol og det påkrævede beløb. Hvis de samlede omkostninger godtgøres, når en forbruger vinder en sag, reduceres denne hindring i høj grad. Medlemsstaterne har vedtaget en lang række forskellige løsninger på dette problem. Arbejdsdokumentet er en rapport om dette emne og sigter mod at iværksætte en omfattende debat herom.
- Kommissionens arbejdsdokument om gennemførelsen af direktiv 98/27/EF om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser. I henhold til dette direktiv har forbrugersammenslutninger (eller offentlige organer, der varetager forbrugernes interesser) ret til at indlede retssager for at hindre overtrædelse af bestemmelserne i en række

¹⁷ Ændret forslag fra Kommissionen (tager hensyn til Europa-Parlamentets førstebehandling) til udkast til direktiv om visse retlige aspekter af elektronisk handel i det indre marked (KOM(1999)427 endelig udg. af 17.8.1999). Da elektronisk handel sandsynligvis bliver den mest udbredte form for fjernsalg samt en kilde til problemer for forbrugerne, omfatter Kommissionens forslag bestemmelser til en adfærdskodeks, udenretslig bilæggelse og medtagelse af overtrædelse af direktivets bestemmelser i tilfælde, som kan udløse procedurer om påstand om forbud i henhold til bestemmelserne i direktiv 98/27/EF.

¹⁸ Ændret forslag til fjernsalg af finansielle tjenesteydelser: KOM(1999)385 endelig udg. af 23.07.1999). Dette forslag omfatter særlige bestemmelser vedrørende sanktioner, klagemuligheder og - vigtigst af alt - leverandørens bevisbyrde, for så vidt angår forpligtelsen til at informere forbrugerne og forbrugernes samtykke til kontraktens indgåelse, da kontraktbetingelser, i henhold til hvilke bevisbyrden pålægges forbrugeren, anses for unfair i henhold til direktiv 93/13/EØF (EFT C 95 af 21.4.1993) om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.

forbrugerdirektiver. I grænseoverskridende sager kan disse aktioner indbringes direkte for domstolene i det land, hvor den pågældende erhvervsdrivende har bopæl. For at sikre direktivets effektivitet skal medlemsstaterne dog vedtage foranstaltninger, som supplerer den formelle gennemførelse.

- Kommissionens arbejdsdokument om etablering af et europæisk net af udenretslige organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af forbrugertvister. I 1998 vedtog Kommissionen henstilling 257/98 om principperne for udenretslige organer. Siden da har medlemsstaterne meddelt Kommissionen navnene på de nationale organer, der overholder disse principper. Tiden er nu inde til at gå videre med oprettelsen af et net mellem disse organer for at lette bilæggelsen af grænseoverskridende tvister. På området finansielle tjenesteydelser vil Kommissionen senere i 2000 i forbindelse med en meddelelse om elektronisk handel og finansielle tjenesteydelser rapportere om etableringen af et net for udenretslige klageordninger.
- Kommissionens arbejdsdokument om kollektiv repræsentation af forbrugernes interesser i civile tvister (gruppeaktioner). Arbejdsdokumentet er en beskrivelse af de eksisterende nationale lovgivninger i forbindelse med muligheden for at indbringe gruppeaktioner på vegne af en gruppe forbrugere, som har lidt samme tort, og skal tilskynde til en bred offentlig debat om emnet.

BILAG

1. OPLYSNINGER FRA DE NATIONALE MYNDIGHEDER

A) Fjernsalg

Østrig

I henhold til oplysninger fra det østrigske *Bundeskanzleramt* og det østrigske forbrugernævn kan kun en lille procentdel af de eksisterende oplysninger verificeres. Forbrugerrådgivningscentre behandler en lang række klager telefonisk; disse sager kan kun i ganske få tilfælde dokumenteres statistisk.

Samlet antal klager i Østrig:

- 1996: 3.565
- 1997: 4.829
- 1998: 5.149

De væsentligste klageområder:

Lotterier

- 1996: 705
- 1997: 989
- 1998: 1.210

De fleste klager vedrører lotterier. Antallet af klager stiger hastigt, selvom der den 1. oktober 1999 trådte en lov i kraft, i henhold til hvilken vildledende løfter om præmier er strafbart.

Uopfordret salg

- 1996: 223
- 1997: 245
- 1998: 281

Problemer forårsaget af uopfordret salg - som især opstår i tilfælde, hvor ordregivers identitet ikke fastslås med sikkerhed - er en stedse hyppigere årsag til forbrugerklager.

"Coldcalling" (uanmodede telefonopkald, især vedrørende forsikringer og investeringsprodukter)

Et "coldcall" er et telefonisk opkald til forbrugere, som helt eller delvist er uvidende om den kommercielle årsag til opkaldet. Skønt denne praksis inden for visse grænser (navnlig vedrørende opt-in- og opt-outbestemmelserne i direktiv 97/7/EF og 97/66/EF) kan være lovlig, risikerer de potentielle forbrugere at blive fanget af dygtige operatører, som vinder samtalepartnerens tillid og udnytter situationen ved at overtale forbrugeren til at acceptere omfattende finansielle forpligtelser eller på anden måde urimelige handler, som de ikke ville have indgået under normale omstændigheder.

- 1996: 135
- 1997: 157
- 1998: 170

Defekte varer/ufuldstændige ordrer

- 1996: 287
- 1997: 304
- 1998: 322

Der er her navnlig tale om klager over varer, som overhovedet ikke er blevet leveret, eller som leveres for sent eller kun delvist. Når varen er defekt, er det tit meget svært at sikre, at problemet afhjælpes.

Indhentning af gæld

- 1996: 382
- 1997: 409
- 1998: 427

For så vidt angår indhentning af gæld, er betalingsforsinkelser i forbindelse med afbetalingsaftaler og uklare, undertiden astronomiske renter de største problemer. Desuden er betalingskravet ofte ikke opgjort i detaljer.

Vedrørende håndhævelse af forbrugernes rettigheder påpeger de østrigske myndigheder, at nogle af klagerne klares via forbrugerorganisationer. Kun en lille procentdel ender i retten (hvilket forklarer manglen på data).

Belgien

I Belgien er de eksisterende bestemmelser om fjernsalg omfattet af lov om handelspraksis¹⁹ (artikel 77-83) som ændret ved lov af 25. maj 1999, der er vedtaget til gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler vedrørende fjernsalg. Ud fra statistik fra det økonomiske tilsyn sker der ikke særlig mange overtrædelser af ovennævnte foranstaltninger, idet der dog gøres opmærksom på, at den nationale lovgivning først for nylig er trådt i kraft. I 1998 blev f.eks. kun 3 sager indbragt for domstolene på grund af overtrædelse af artikel 77 (finansielle tjenesteydelser) og kun 5 sager i perioden 1.1.1999-20.9.1999.

Data fra de belgiske myndigheder viser, at der i 1998 blev indbragt 18 sager for domstolene; der blev registreret 10 sager i perioden 1.1.1999-20.9.1999. Alle vedrørte forbrugerkredit.

¹⁹ *Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument - Loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.*

Danmark

Antallet af klager i Danmark i de seneste tre år

Danmark har ikke noget centralt register for klager over fjernsalg. Det er ikke muligt at udskille disse sager fra statistikker over andre retssager. I de seneste tre år har Forbrugerklagenævnet dog registreret følgende civile søgsmål vedrørende fjernsalg:

17 klager i 1997;

25 klager i 1998;

11 klager i 1999 (pr. august 1999).

I den forbindelse har de danske myndigheder gjort opmærksom på, at definitionen af "jernsalg" i den danske Lov om visse forbrugeraftaler ikke dækker levering af tjenesteydelser. Loven omfatter også et generelt forbud mod telefonsalg (uopfordrede telefonopkald med henblik på salg af varer og tjenesteydelser).

Forbrugerklagenævnets beføjelser er begrænsede, for så vidt som klager vedrørende visse specifikke områder ligger uden for dets kompetenceområde. Nævnets beføjelser er også begrænset til tjenesteydelser, som omfatter et gebyr på under DKK 24 000, men over DKK 500. Det må antages, at nogle klager over fjernsalg på grund af den nedre grænse på DKK 500 ikke meddeles Nævnet.

Klager vedrørende telefonsalg kan også indgives til Forbrugerombudsmanden, der er ansvarlig for overvågningen af overholdelse af offentligretlige bestemmelser på området. Klager til ombudsmanden registreres ikke på en sådan måde, at man kan identificere klager vedrørende fjernsalg. Oplysninger om antal klager kan derfor ikke tilvejebringes.

Årsager til klager og de største problemområder

I henhold til Forbrugerklagenævnet vedrører civilretlige tvister normalt upræcise/vildledende oplysninger i reklamemateriale eller problemer med retten til at ophæve en kontrakt i en bestemt sektor.

Klager, som er indgivet til Forbrugerombudsmanden, vedrører normalt vildledende reklame og/eller problemer med at kontakte virksomheder, som arbejder med fjernsalg. Det mest problematiske område er fjernsalg via Internet.

Organer, som behandler forbrugerklager

For civilretlige tvister vedrørende fjernsalg (som kan henvises til Forbrugerklagenævnet) bør det bemærkes, at Forbrugerklagenævnet kan give dispensation fra den nedre grænse på DKK 500. Denne mulighed kan bruges i forbindelse med mange klager over samme specifikke mistænkelige firma eller for at afgøre en principsag. Denne beføjelse blev f.eks. brugt i forbindelse med en lang række klager over et bestemt firma, som tilbød "telefonsexdelser" eller lignende ydelser på Internet, som blev behandlet af den relevante myndighed. (Disse klager registreres ikke som fjernsalg, fordi aktiviteterne ikke hører under den nuværende definition af ordet i Danmark).

I henhold til Lov om Forbrugerklagenævnet kan nævnet officielt give tilladelse til oprettelse af klageorganer for den private sektor eller appelinstanser, som arbejder inden for specifikke sektorer eller aktivitetsområder.

Følgende klage- og appelinstanser for den private sektor er blevet godkendt af Forbrugerklagenævnet: byggefaget, ejendomshandel, forsikringsindustrien, hoteller, restaurationsvirksomhed og turisme, hulmursisolering, køreskoler, finansielle institutioner, realkredit og rejsebranchen.

Som nævnt ovenfor kan klager over virksomheder, som arbejder med fjernsalg, også henvises til Forbrugerombudsmanden, som i henhold til Markedsføringsloven har ret til at gribe ind over for sådanne aktiviteter.

Hvis en række forbrugere alle stiller samme krav om godtgørelse i forbindelse med overtrædelse af Markedsføringsloven, kan Forbrugerombudsmanden på given foranledning kombinere disse og indbringe en kollektiv sag for domstolene.

Finland

De finske myndigheders informationskilder var de kommunale forbrugerrådgivere, det nationale forbrugernævn, forbrugerklagenævnet, den finske forbrugersammenslutning og forbrugersammenslutningen *Kuluttajat Konsumenterna ry*.

De finske myndigheder påpegede, at tallene skal betragtes som vejledende. Der er således f.eks. ingen fordeling på grænseoverskridende sager.

Fjernsalg:

Klager indgivet til de kommunale forbrugerrådgivere vedrørte for det meste postordresalg. Problemområderne vedrører især dårligt effektuerede og/eller ufuldstændige leverancer, manglende overensstemmelse og ingen refundering. I et begrænset antal sager videresendes klagerne til forbrugerombudsmanden. De fleste sager afgøres af forbrugerrådgiverne.

Det nationale forbrugernævn gennemgik 21 sager i 1997, 36 i 1998 og 213 i 1999 (pr. 30. september 1999). Disse sager vedrørte især postordresalg og salg via Internet. Den betydelige stigning i antal klager i 1999 skyldes de udenlandske reklamekampagner, som blev gennemført i Finland i 1998. Disse kampagner viste sig at være i strid med den finske lov om forbrugerbeskyttelse.

Forbrugerklagenævnet behandlede 120 klager over postordresalg i 1997; i 1998 blev der registreret 88 sager og i 1999 (pr. 30. september) 87 sager. De største problemer opstod i forbindelse med politikker vedrørende returnering af varer. I et tilfælde behandlede forbrugerklagenævnet salg af internetrelaterede tjenesteydelser til mindreårige.

En stor del (omkring en tredjedel) af klagerne til nævnet over dørsalg - 120 sager i 1997, 88 i 1998 og 87 i 1999 (pr. 30. september) - vedrørte rent faktisk fjernsalg. Problemområder er tilsyneladende ophævelse af kontrakter og returnering, refundering og defekte varer.

Den finske forbrugersammenslutning modtog 50 klager over fjernsalg i både 1997 og 1998. Det samlede antal for 1999 anslås til 50-100 sager. Problemområder er (urimelige) kontraktvilkår, returnering og forsinket levering.

Det samlede antal klager over fjernsalg anslås af de finske myndigheder til omkring 315 sager i 1997, 345 i 1998 og omkring 570 i 1999.

Tyskland

Justitsministeriet (*Bundesministerium der Justiz*) meddeler, at det med loven om urimelig konkurrence (§ 13) og lov om generelle salgsvilkår (§ 13) er muligt for forbrugerne at anlægge sager ved domstolene. Den føderale regering har ikke kendskab til forbrugerklager. Der findes ingen statistikker herom.

Grækenland

De græske myndigheder rapporterede om følgende forbrugerklager over fjernsalg:

Klageområder	1997	1998	1999 ²⁰
Vildledende reklame	26	29	66
Urimelig reklame	16	29	4
Ingen refundering af penge efter ophævelse af kontrakt	*	*	10
Opkrævning for varer, der er tilsendt uopfordret	*	*	8
Ansvar for postgebyrer	*	3	4
Ingen oplysning om forbrugerens ret til at ophæve kontrakten	*	*	6
Andet	*	*	2

(*) Data ikke tilgængelige

Klagerne behandles på tre måder:

- Udenretslig procedure via voldgiftsudvalg, som findes i alle præfekturer
- Retslig bilæggelse af tvister
- Administrative sanktioner, fra en bøde på GDR 20 000 (højere bøder kan pålægges ved gentagne overtrædelser) til, at firmaet slettes fra det kompetente regeringsdepartements register og lukkes.

Det bemærkes, at til dato er to firmaer blevet slettet af registret, og to andre har ikke fået tilladelse til at starte salg.

²⁰ Mundtlige og skriftlige procedurer.

Irland

Ministeriet for erhverv, handel og beskæftigelse har afgivet følgende oplysninger gennem Irlands myndighed for Advertising Standards Authority of Ireland (ASAI):

År	Forbrugerklager over fjernsalg
1996	5
1997	2
1998	1
1999 (8 mdr.)	4

Det bemærkes, at ASAI ikke får særlig mange klager over fjernsalg/direkte salg. ASAI forventer dog, at mængden af dette arbejde vil stige i takt med fænomenets udbredelse i Irland, især direkte salg.

Luxembourg

De luxembourgske myndigheder har fremlagt data fra "Euroguichet-Consommateur de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs" (ULC/Euroguichet), som er Luxembourgs forbrugeres almindelige kontaktpunkt i forbindelse med grænseoverskridende forhold.

ULC/Euroguichet mener, at fjernsalg omfatter alle salgsaftaler, som indgås og gennemføres uden fysisk kontakt mellem leverandør og køber (denne definition dækker brug af telefon, fjernsyn, minitel (i Frankrig) og Internet-relaterede teknikker).

På grundlag heraf blev 271 tilfælde registreret i 1997, 332 i 1998 og 153 pr. 30. juni 1999. Da disse tal omfatter dørsalg og såkaldte salg fremmende ture ("Kaffeefahrten"), som udgør 10-15% af sagerne, skønner ULC/Euroguichet, at det samlede antal sager ud fra ovenstående definition bør reduceres tilsvarende.

De fleste problemer løses effektivt inden for de rammer, der ligger i luxembourgsk lovgivning, som yder beskyttelse mod de hyppigst forekommende problemer såsom varernes manglende overensstemmelse med det lovede, omkostninger ved bankoverførsler, forkert fakturering i forbindelse med betaling med kort, moms-satser, defekte varer, levering uden forudgående bestilling og garantier.

Nederlandene

De nederlandske myndigheders informationskilder var forbrugernævnet (*Consumentenbond*), reklamenævnet (*Stichting Reclame Code*) og sammenslutningen af forbrugerklagenævn (*Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken*); i sidstnævnte nævn er der to udvalg - udvalget vedrørende tvister om hjemmekøb (*Geschillencommissie Thuiswinkel*) og udvalget vedrørende rejsetvister (*Geschillencommissie Reizen*), der behandler fjernsalgsrelaterede klager.

De nederlandske myndigheder bemærkede, at data fra ovennævnte kilder ikke indeholder tilstrækkelige detaljer, som gør det muligt at udskille klager af grænseoverskridende art, og at der ikke fandtes oplysninger om tvister, som endte i en civil retssag.

Fjernsalgsklager, 1996-1998:

For Geschillencommissie Thuiswinkel:

12 sager i 1996 (det år, udvalget blev nedsat og begyndte sit arbejde)

7 afgørelser i 1997 (det samlede antal sager indledt i 1997 er ikke kendt);

81 klager blev registreret i 1998.

Disse tilfælde vedrører navnlig manglende produktoverensstemmelse, ingen levering (især for husholdningsprodukter og elektrisk udstyr) og reparation/vedligeholdelse.

For Geschillencommissie Reizen:

I 1997 traf udvalget afgørelse i 980 sager (det samlede antal sager er ukendt); 5 sager vedrørte rejsekontrakter, som var indgået gennem fjernsalg. I 1998 blev der indgivet 2707 klager, hvoraf der blev truffet afgørelse i 1227; to af disse var knyttet til fjerne-markedsføring af rejseprodukter.

Disse sager vedrørte navnlig kontraktbestemmelser, forkert booking, uklare oplysninger, produktets kvalitet og ændringer i ruter.

For Stichting Reclame Code:

Der findes ingen tal.

For Consumentenbond:

Forbrugernævnet modtager årligt omkring hundrede klager over ikke-grænseoverskridende fjernsalg. Da mange sager vedrører reklame, behandles de også af reklamenævnet.

Disse sager vedrørte hovedsagelig reklamer med præmier i forbindelse med fjernsalg og undertiden produkternes/tjenesteydelsernes kvalitet.

For Økonomiministeriet:

Ministeriet modtager omkring fem grænseoverskridende klager årligt (især fra Belgien, Frankrig og Det Forenede Kongerige) over fjernsalgsreklame. Disse sager sendes til Advertising Standards Organisation og/eller European Advertising Standards Alliance.

Disse sager vedrørte forkerte oplysninger om de præmier, der var knyttet til reklamebudskabet og ingen eller mangelfuld levering af varer/tjenesteydelser.

Spanien

Instituto Nacional del Consumo (INC), et offentligt organ under Sundheds- og Forbrugerministeriet, har registreret følgende tal vedrørende fjernsalgsrelaterede klager (data fra de regionale administrationer - "*Comunidades Autónomas*"²¹ - og forbrugerorganisationer) :

²¹ I Spanien behandles forbrugeranliggender af de regionale regeringer, som har særlig kompetence inden for forbrugerpolitik, herunder organer, som behandler forbrugertvister.

- 1997: 2.366
- 1998: 2.786
- 1999: 652 (januar til september 1999)

Væsentligste klageområder

- Kontraktbrud,
- Ingen erstatning af varer
- Defekte varer,
- Vildledende reklame,
- Vildledende markedsføringsreklame,
- Nægtet at respektere betænkningstid,
- Prisuregelmæssigheder,
- Tilbudte varer af dårlig kvalitet,
- Forsinket leverance,
- Varer ikke leveret,
- Dårlig eller ufuldstændig information om varer, priser og betænkningstid,
- Manglende oplysninger om leverandørens identitet,
- Salgsbetingelser, som begrænser forbrugerens rettigheder,
- Registrering af personlige oplysninger i data-arkiver og lister uden forudgående tilladelse fra den pågældende.

Ordninger til at behandle forbrugerklager

- Sagen sendes til det kompetente organ,
- Proceduren indledes af det organ, der modtager klagen,
- Mellemløst,
- Klagen afvises på grund af manglende bevis eller trækkes tilbage,
- Voldgiftsproceduren indledes (når firmaet har indmeldt sig i voldgiftsordningen),
- Klagen indbringes for en domstol (sker kun sjældent).

Sverige

Det nationale ankenævn i Sverige (*Allmänna reklamationsnämnden (ARN)*) er et offentligt organ, hvis opgave er at undersøge tvister mellem forbrugere og økonomiske operatører. ARN udsteder henstillinger til, hvordan disse tvister kan løses. Proceduren er skriftlig og gratis for de involverede parter, og ARN's aktiviteter finansieres af staten. I henhold til regeringens retningslinjer må ARN kun afsætte 5 mdr. til behandling af klager, som kan afgøres på et møde i ARN.

Der er elleve forskellige afdelinger, som behandler forbrugertvister (vedrørende banker, motorer, tekstiler, rejser osv.). I henhold til sine egne statutter behandler ARN tvister mellem forbrugere og:

- alle svenske økonomiske operatører,
- udenlandske økonomiske operatører, som har åbnet kontor til deres aktiviteter i Sverige,
- udenlandske økonomiske operatører, når kontrakten på produktet eller tjenesteydelsen er indgået i Sverige,
- udenlandske økonomiske operatører, når kontrakten på et produkt eller en tjenesteydelse er indgået udenlands, men salget er sket i Sverige, forbrugeren bor i Sverige, og der ikke er nogen grund til at antage, at en ARN-henstilling ikke kan gennemføres.

I henhold til Nævnet har det i perioden 21.9.1996-21.9.1999 behandlet følgende sager, som inddrager forbrugere, der bor i udlandet:

1996: 2 (Spanien)

1997: 38 (især USA, men også Danmark, Frankrig, Finland og andre)

1998: 20 (Norge, USA, Danmark og andre)

1999: 22 (Norge, Tyskland, Finland og andre)

og udenlandske økonomiske operatører:

1996: 8 (fra Danmark, Finland og visse andre lande)

1997: 35 (især fra Danmark og Finland)

1998: 37 (især fra Danmark, men også Norge)

1999: 20 (især fra Danmark)

Fordeling af sager i henhold til de forskellige dele af ARN:

Sager vedrørende forbrugere, der er bosat i udlandet

	1996	1997	1998	1999
Generelle sager	0	5	4	3
Banker	0	1	0	2
Boligområdet	0	0	1	2
Skibe	0	0	0	2
Elektricitet	0	1	4	2
Forsikring	2	1	0	4
Motorer	0	0	5	3
Rejser	0	7	4	3
Sko	0	1	0	0
Tekstiler, læder	0	3	2	3
Tørrens	0	0	0	0

I visse sager boede forbrugeren i Sverige, da kontrakten blev indgået, og flyttede efterfølgende udenlands. I andre sager boede forbrugeren i nærheden af den svenske grænse. I syv sager erklærede ARN sig inhabil.

Sager vedrørende udenlandske økonomiske operatører

	1996	1997	1998	1999
Generelle sager	2	3	3	1
Banker	0	0	0	0
Boligområdet	0	0	1	3
Skibe	0	0	0	0
Elektricitet	0	1	1	0
Forsikring	0	3	0	2
Motorer	0	0	0	0
Rejser	3	20	31	12
Sko	0	1	0	0
Tekstiler, læder	2	7	1	2

De fleste tvister med udenlandske økonomiske operatører vedrører rejserrelaterede transaktioner. De fleste klager vedrører leje af ferieboliger eller sommerhuse. I tolv sager erklærede ARN sig inhabil.

Marknadsdomstolen

Følgende sager blev henvist til Marknadsdomstolen på grund af overtrædelse af markedsføringsloven:

År	Antal sager	Vedr.
1996	----	-----
1997	----	-----
1998	3	- Markedsføring på en virksomheds velkomstsider - TV-reklame rettet mod børn - Reklamebrochure (reklameforsendelser)
1999 ²²	3	- Marketing (fra udlandet) af varer bestilt telefonisk - Postordresalg til børn under 16 år - Salg gennem rabatordninger

Det Forenede Kongerige

Ifølge oplysninger fra Handels- og Industriministeriet findes der på fjernsalgsområdet en række selvregulerende kodeks (f.eks. fra Direct Marketing Association og Mail Order Traders Association). De britiske myndigheder påpegede, at der ikke findes tilstrækkelig detaljerede oplysninger om forbrugerklager over fjernsalg.

Office of Fair Trading (kontoret for fair handel) har indsamlet oplysninger om forbrugerklager fra de lokale Authority Trading Standards, Citizens Advice Bureaux og andre rådgivningsorganer fra hele Det Forenede Kongerige, som også modtager klager på forbrugernes vegne. Desværre specificerer disse oplysninger ikke, om de forskellige varer og tjenesteydelser er købt via fjernsalg eller ikke.

Følgende konklusioner kan dog drages af de oplysninger, som Kommissionen har modtaget (data fra 1996, 1997 og 1998).²³

Forbrugerklager over defekte varer eller ydelser af for dårlig kvalitet (pr. antal klager)

- Brugte biler
- Radio, TV og andre elektriske varer
- Tøj og sko
- Levnedsmidler og drikkevarer

²² Januar- september 1999

²³ 12 måneder til 30. september hvert år.

- Charterferier og rejsebureauer

Forbrugerklager over manglende levering af varer og forsinket eller ingen levering af tjenesteydelser

- Møbler, billeder
- Radio, TV og andre elektriske varer
- Tøj og sko
- Brugte biler
- Andre forsikringer end livsforsikringer

Forbrugerklager over salgsteknikker, vildledende påstande, beskrivelser eller reklamer, defekte varer eller tjenesteydelser eller manglende information

- Brugte biler
- Levnedsmidler og drikkevarer
- Radio, TV og andre elektriske varer
- Tøj og sko
- Charterferier og rejsebureauer

Forbrugerklager over postordresalg eller forudbetalinger

- Tøj og sko
- Radio, TV og andre elektriske varer
- Bøger, aviser og blade
- Lægemidler og -ydelser
- Levnedsmidler og drikkevarer

B) Sammenlignende reklame

Østrig

De østrigske myndigheder har ikke registreret nogen grænseoverskridende klager over sammenlignende reklame.

Belgien

Enheden for handelspolitik under Økonomiministeriet har meddelt, at der ikke for indværende er registreret klagesager, da den nye lovgivning om sammenlignende reklame først for nylig er blevet vedtaget.

Danmark

Oplysningerne fra de danske myndigheder viser, at Forbrugerombudsmanden kun modtager meget få klager over sammenlignende reklame fra forbrugerne, da det er klager fra konkurrenter, som dominerer området. Klagerne kan dog berøre aspekter, som er relevante for forbrugerne, og det sker derfor ofte, at Forbrugerombudsmanden må påtage sig ansvaret for at behandle disse sager.

I årenes løb har Forbrugerklagenævnet behandlet en række civile søgsmål vedrørende oplysninger i reklamer, som har haft følger i henhold til civilretten.

Klager fra konkurrenter vedrører sammenlignende reklame, som betragtes som vildledende og/eller urimelig. Klagerne omhandler sammenligninger mellem priser eller prisniveauer. Klager vedrørende sammenligninger mellem kvalitet er dog sjældnere.

I de seneste år har Forbrugerombudsmanden haft travlt med sager vedrørende detailhandelens sammenlignende reklame baseret på priser eller prisniveauer.

Finland

Det nationale forbrugernævn modtog 6 klager vedrørende sammenlignende reklame i 1997, 13 i 1998 og 6 i 1999 (pr. 30. september 1999). Nogle af disse sager blev behandlet af forbrugerombudsmanden og vedrørte vildledende oplysninger om priser og vildledende prissammenligninger i brancher som telefonydelser, motorbåde, biltester og miljøvenlige produkter. Ingen af sagerne vedrørte grænseoverskridende markedsføring.

Den finske forbrugersammenslutning registrerede under 10 klager om sammenlignende reklame i de pågældende år.

Det samlede antal klager vedrørende sammenlignende reklame anslås af de finske myndigheder til omkring 17 i 1997, 24 i 1998 og 17 i 1999.

Tyskland

I Tyskland kan alle retsprocedurer anvendes til klagesager. Grænseoverskridende klager i forbindelse med sammenlignende reklame kendes imidlertid ikke i Justitsministeriet og heller ikke i forbrugerorganisationer eller faglige sammenslutninger.

Grækenland

Der er ikke rapporteret om klager på området sammenlignende reklame.

Italien

De italienske myndigheder har fremsendt tre klagesager (to fra 1998, 1 fra 1999), som er indgivet på grund af sammenlignende reklame og behandlet af den nationale konkurrencemyndighed (*Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*). Ingen af disse sager var grænseoverskridende.

Irland

De irske myndigheder rapporterede, at der ikke var indgivet klager på området sammenlignende reklame i perioden januar 1996-august 1999.

Luxembourg

Direction de la Concurrence et de la Protection des Consommateurs under Økonomiministeriet påpeger, at sammenlignende reklame til dato har været forbudt i Luxembourg, hvorfor der ikke er registreret klager for indeværende

Nederlandene

Der blev indgivet tre klager i 1996, 2 i 1997 og 6 i 1998 for reklamenævnet; ingen af disse sager var grænseoverskridende.

Det største problem vedrører vildledende oplysninger og rejses ofte af konkurrenter. Ud over *Stichting Reclame Code* kan sager indgives for en appeldomstol (*College van Beroep*), som behandler grænseoverskridende reklameklager efter en særlig procedure.

Spanien

Instituto Nacional del Consumo har meddelt, at der ikke er indgivet klager (hverken grænseoverskridende eller nationale) i perioden januar 1997-september 1999.

Sverige

ARN har ikke rapporteret om klager over sammenlignende reklame. Følgende sager vedrørende kommerciel kommunikation er dog blevet henvist til Marknadsdomstolen:

År	Antal sager	Vedrørende
1996	6	Kuglepenne, blade, biludlejning, trykkerimaskiner, hundefoder
1997	1	Sammenligning af priser
1998	4	Slogan forkastet på grund af markedsføringsloven
1999 ²⁴	2	Tandplejeforsikring; farvers pris og kvalitet

Det skal bemærkes, at sammenlignende reklame var tilladt i Sverige før direktivets vedtagelse.

Det Forenede Kongerige

De ordninger, som bruges til at behandle klager i Det Forenede Kongerige, er generelt selvregulerende på området sammenlignende reklame. Advertising Standards Authority overvåger den britiske reklamelovgivning, og radiofoni-myndighederne (Independent Television Authority og Radio Authority) har ansvar for behandling af klager over tv-reklamer.

Der findes ingen detaljerede oplysninger om forbrugerklager på området sammenlignende reklame (se også oplysninger fra Det Forenede Kongerige om fjernsalg).

²⁴ Januar-september 1999

2. Oplysninger fra brancheorganisationer

A) Fjernsalg

European Advertising Standards Alliance (EASA)²⁵ har foretaget en undersøgelse blandt sine EU-medlemmer om forbrugerklager over fjernsalg. Undersøgelsen blev gennemført i samarbejde med European Federation of Direct Marketing (FEDMA).

- Undersøgelsen viser, at der findes en selvreguleringsordning i alle landene, som behandler problemer affødt af fjernsalg. Otte af de atten EU-EASA-medlemmer har en særlig adfærdskodeks eller retningslinje, mens syv andre anvender bestemmelserne i deres reklamelovgivning på området. De kodeks og principper, som organisationerne tilslutter sig, er baseret på Det Internationale Handelskammers generelle bestemmelser vedrørende reklame, som er blevet udvidet, så de nu omfatter fjernsalg i overensstemmelse med forholdene i det enkelte land.
- EASA's medlemmer samarbejder tæt med den relevante nationale reklamesammenslutning, og ansvaret for klagebehandling ligger rent faktisk i nogle lande hos den lokale DMA (Direct Marketing Association). De skandinaviske lande har med ombudsmanden og - for Sveriges vedkommende - en række selvregulerende organisationer (f.eks. om køns- eller racediskrimination) ikke særlig stort behov for almen selvregulering.
- Hovedårsagen til klager er vildledende og svigagtig praksis. Nogle selvregulerende organisationer har indført et alarmsystem for urimelig praksis og svig og samarbejder med de offentlige myndigheder om sager med svigagtige aktiviteter.
- En tredjedel af de atten EU-EASA-medlemmer har haft problemer med enten klagetype eller gennemførelse af lovgivningens bestemmelser på fjernsalgsområdet. Der har været tale om klager over vildledende mailings, manglende opfyldelse af ordrer, uopfordret post og ulovlige tilbud afgivet gennem direct mailing.

²⁵

European Advertising Standards Alliance (EASA) er en non-profit organisation med hovedsæde i Bruxelles, Belgien, som fungerer som koordineringspunkt for de nationale, selvregulerende reklameorganer i Europa. Dens medlemmer (27 fra 22 europæiske lande, herunder alle EU's medlemsstater) er nationale, selvregulerende organer med ansvar for administrationen af de respektive nationale, selvregulerende ordninger og anvendelsen af den nationale reklamelovgivning på basis af de ordninger, som er indført af Det Internationale Handelskammer. Sigtet er at fremme og støtte udviklingen af effektiv selvregulering; koordinere løsning af grænseoverskridende klager og tilvejebringe information om og støtte til selvregulering på området i Europa. EASA har udviklet sin egen procedure for behandling af grænseoverskridende klager.

- De produkter og tjenester forbundet med fjernsalg, der oftest klages over, er lægemidler (og produkter, som producenten påstår har helbredende eller behandlende virkning), slankemidler og bogklubber.

B) Sammenlignende reklame

European Advertising Standards Alliance (EASA) har sin egen "klageprocedure for grænseoverskridende sager". Alle klager over grænseoverskridende reklame lagres i en elektronisk database, som styres af EASA's sekretariat. Når klagesagen er afgjort, offentliggøres en rapport om de afsluttede sager i EASA's kvartalsnyhedsbrev 'Alliance Update'.

EASA's database indeholder intet om grænseoverskridende klager direkte forbundet med sammenlignende reklame. Sager om sammenlignende reklame er stadig svære at analysere, da direktiv 97/55 endnu ikke er fuldt gennemført i Den Europæiske Union. EASA har tilvejebragt oplysninger om to sager om efterligninger, som kun er marginalt knyttet til sammenlignende reklame.

Mediets oprindelses land*	Forbrugers land	Klage	Kort beskrivelse af sagen
Forenede Kongerige	Tyskland	Efterligning	Klage fra en tysk virksomhed med påstand om efterligning i Det Forenede Kongerige af virksomhedens tværeuropæiske slogan. Efter at have undersøgt sagen konkluderede den britiske Advertising Standards Authority, at reklamen ikke var vildledende eller skabte forvirring. Klagen blev afvist.
Forenede Kongerige	Grækenland	Efterligning	Klage fra en græsk ejendomsmægler, som påstod, at en reklame i World Property Magazine med tilbud om ejendomme til salg i Grækenland havde nøjagtig samme ordlyd som virksomhedens reklame for samme region, der var gengivet på bladets modsatte side. Klageren følte, at dette ville skabe forvirring mellem de to virksomheder. Klagen blev afvist af den britiske Advertising Standards Authority.

* Mediets oprindelsesland som defineret i EU's -direktiv om radiospredning.

3. DATA FRA INITIATIVET VEDRØRENDE GRÆNSEOVERSKRIDENDE SAMARBEJDE OM FORBRUGERNES KLAGEMULIGHED OG BILÆGGELSE AF FORBRUGERTVISTER INDEN FOR ENHEDSMARKEDET - 1998

Det grænseoverskridende initiativ blev gennemført i 1998 af en gruppe af forbrugerorganisationer²⁶ med støtte fra Kommissionen og koordineret af *Institut Européen Interrégional de la Consommation* i Lille (IEIC). Denne aktion var en opfølgning på forbrugerklager i ti geografiske grænseområder [Luxembourg; Alsace, Nord-Pas-de-Calais og Languedoc-Roussillon (Frankrig); Nordrhein-Westfalen (Tyskland); Ostbelgien (Belgien); Cataluña og Madrid (Spanien); Milano og Südtirol (Italien); Innsbruck (Østrig); og Athina (Grækenland)] hvor et betydeligt antal sager kommer fra - især på grund af deres geografiske beliggenhed.

Under initiativets gennemførelse blev der registreret 5552 tilfælde i 1998. De områder, der var genstand for forbrugerklagerne, er: biler, møbler, finansielle tjenesteydelser, forbrugerkredit, forsikring, byggeri, lotterier og spil samt timeshare. Det største antal forbrugerklager vedrører finansielle tjenesteydelser og timeshare.

Inddelingen af data passer ikke ind i kategorierne fjernsalg og sammenlignende reklame. Trods manglen på særlige angivelser af forbrugerklager som beskrevet i direktiv 97/7/EF og 97/55/EF bidrager disse data til at øge kendskabet til fænomenet forbrugerklager i situationer, der er karakteriseret ved mange grænseoverskridende transaktioner, især i de centraleuropæiske lande, hvor forbrugerne på grund af de geografiske forhold ofte handler på tværs af grænsen.

²⁶ Union Luxembourgeoise des Consommateurs, Chambre de la Consommation d'Alsace, Centre Régional de la Consommation Nord-Pas-de-Calais, Verbraucher-Zentrale Nordrhein-Westfalen, Verbraucherschutz-zentrale Ostbelgien, Institut Català del Consum, CTCR Languedoc-Roussillon, Comitato Difesa Consumatori (Milano), VZ Südtirol, Eurokons Innsbruck, ABC Test-Achats, OCU (Madrid), EK.PI.ZO (Athina).