

NL

NL

NL



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 7.7.2009
COM(2009) 346 definitief

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITE EN HET COMITE
VAN DE REGIO'S**

**inzake een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van klachten en
vragen van consumenten**

(SEC(2009)949)

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITE EN HET COMITE
VAN DE REGIO'S**

**inzake een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van klachten en
vragen van consumenten**

1. INLEIDING

- (1) In de evaluatie van de interne markt¹ werd opgeroepen te komen tot een beter begrip van de daadwerkelijke resultaten voor consumenten in de interne markt als grondslag voor regelgeving en beleid. Intussen heeft de Commissie zich aanzienlijke inspanningen getroost om beter inzicht te krijgen in de werking van markten voor consumenten, en daartoe het scorebord voor de consumentenmarkten² ingevoerd. Het scorebord is bedoeld om vast te kunnen stellen welke markten slecht functioneren wat betreft de economische en sociale resultaten voor consumenten. Consumentenklachten behoren daarbij samen met de tevredenheid van de consument, de prijzen, het wisselen van leverancier en de veiligheid tot de voornaamste indicatoren voor het toezicht op de consumentendimensie van de interne markt.
- (2) De strategie van de Commissie voor het consumentenbeleid 2007-2013³ legt de nadruk op het ontwikkelen van een gedegen onderbouwing van het consumentenbeleid met feitenmateriaal, waaronder ook consumentklachten. Het netwerk voor het consumentenbeleid, een groep hoge nationale ambtenaren werkzaam op het gebied van consumentenbeleid, heeft consumentenklachten eveneens aangewezen als belangrijke beleidsindicator. Artikel 16 van de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming⁴ verleent de Commissie een specifieke machtiging om samen met de lidstaten een gezamenlijke indeling te ontwikkelen.
- (3) Het Europees Parlement heeft de invoering van het scorebord en het gebruiken van klachten als kernindicator toegejuicht, en heeft de Commissie en de lidstaten verzocht te streven naar harmonisatie van hun systemen voor de indeling van

¹ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, "Een interne markt voor het Europa van de 21ste eeuw" {COM(2007) 725 definitief}.

² Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's, "Doorlichting van de beleidsresultaten voor consumenten in de interne markt: het scorebord voor de consumentenmarkten" {SEC(2008) 87}.

³ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité, "EU-strategie voor het consumentenbeleid 2007-2013" {SEC(2007) 321}{SEC(2007) 322}{SEC(2007) 323}.

⁴ Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

klachten en een EU-brede databank van consumentenklachten op te zetten⁵. Een brede raadpleging van Europese burgers⁶ heeft geresulteerd in oproepen tot snellere beantwoording van klachten van burgers.

- (4) In 2008 heeft de Commissie een openbare raadpleging gehouden om vast te stellen hoe belanghebbenden tegenover de ontwikkeling van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van klachten van consumenten in de hele EU staan. Een breed spectrum van belanghebbenden, 114 in totaal, heeft hieraan deelgenomen. In het algemeen stond een meerderheid van de respondenten positief tegenover de ontwikkeling van een geharmoniseerde methode binnen het kader van een op vrijwilligheid gebaseerd systeem.
- (5) Deze mededeling beschrijft de voordelen van het gebruik van consumentenklachten als kernindicator voor het functioneren van de interne markt. Zij toont de beperkingen van de op dit moment beschikbare gegevens over klachten en de enorme potentiële voordelen van het harmoniseren van dergelijke gegevens. De Commissie is om deze reden van mening dat alle organisaties van derden die in de EU consumentenklachten verzamelen op vrijwillige basis een geharmoniseerde methode moeten toepassen voor de indeling en rapportage van de verkregen gegevens. Deze mededeling gaat vergezeld van een werkdocument van de diensten van de Commissie waarin een ontwerp voor een geharmoniseerde methode wordt beschreven. Om een zo breed mogelijke aanvaarding te bereiken van een methode die op vrijwilligheid is gebaseerd, wordt de geharmoniseerde methode in ontwerpvorm gepubliceerd en tot voorwerp van een openbare raadpleging gemaakt. De Commissie zal de feedback van de raadpleging gebruiken om het ontwerp voor een geharmoniseerde methode te verbeteren. De uiterste datum voor het indienen van opmerkingen is 5 oktober 2009.

2. HET BELANG VAN DE MONITORING VAN CONSUMENTENKLACHTEN

2.1. De waarde van gegevens over klachten

- (6) Consumentenklachten zijn een kernindicator voor het functioneren van de markt vanuit het oogpunt van de consument. Consumenten kunnen om veel verschillende redenen klagen, bijvoorbeeld vanwege een gebrekkige kwaliteit van de geleverde goederen of diensten, gevaarlijke producten, ondeugdelijke producten en problemen met de levering. Consumenten kunnen hun ontevredenheid over goederen of diensten rechtstreeks voorleggen aan handelaars en/of organisaties van derden die werkzaam zijn op het gebied van consumentenklachten, zoals nationale autoriteiten, consumentenorganisaties, regelgevende instanties en instanties voor alternatieve geschillenbeslechting. Gezien de moeite die het kost om een klacht in te dienen, kan elke klacht opgevat worden als een concreet feit dat op een potentieel probleem in de markt wijst.

⁵ Resolutie van het Europees Parlement over het scorebord voor de consumentenmarkten, EP-referentienummer: A6-0392/2008 / P6_TA-PROV(2008)0540

⁶ De Europese burgerraadpleging 2009 is uitgevoerd door een uniek consortium van meer dan 40 onafhankelijke Europese partnerorganisaties.

- (7) In het jaar voorafgaande aan februari 2008 heeft 16% van de consumenten in de EU een formele klacht ingediend bij een handelaar naar aanleiding van een probleem waarmee zij waren geconfronteerd⁷. Bij extrapolatie komt dit erop neer dat ongeveer 78 miljoen Europese burgers per jaar een formele klacht indienen. Een kwart van hen legden de kwestie voor aan een organisatie van derden.
- (8) De klachten die aan derden worden voorgelegd, vormen slechts het topje van de ijsberg. De beslissing van consumenten om derden in te schakelen wordt door veel factoren bepaald, zoals hoe zinvol men het acht om een klacht in te dienen, hoe hoog men de kwestie opvat en hoe goed de rechtstoegang is. Desondanks vormen klachten die aan derden worden voorgelegd een belangrijke aanwijzing voor de mate waarin de markt tegemoet komt aan de verwachtingen van de consument, en kunnen ze helpen beter inzicht te krijgen in de marktomstandigheden, inzettende trends aantonen en als strategisch uitgangspunt dienen voor handhavingsinstanties en beleidsmakers. Klachten die bij handelaars worden ingediend vormen een regulier onderdeel van het marktproces en wijzen niet noodzakelijkerwijs op een slecht functionerende markt. Zij vallen dan ook buiten het bestek van dit project.
- (9) Het verzamelen en de monitoring van klachten kan vorm geven aan de dialoog tussen overheid en bedrijfsleven, zoals bijvoorbeeld is gebleken in Denemarken, Frankrijk en het Verenigd Koninkrijk, waar organisaties van derden zich bezighouden met het verzamelen en de monitoring van consumentenklachten voor een reeks verschillende beleidsdoeleinden. Deze organisaties gebruiken klachten als belangrijke aanwijzingen voor structurele problemen met nadelige gevolgen voor de consument. In alle lidstaten worden klachten verzameld door consumentenautoriteiten of klachteninstanties.
- (10) De Franse overheid heeft bijvoorbeeld een systeem voor het verzamelen en indelen van consumentenklachten opgezet onder de naam "*le baromètre des réclamations des consommateurs*". Klachten worden geregistreerd naar sector, wijze van aankoop (bijvoorbeeld telefonisch, per post, via internet of in een winkel) en soort klacht. De verkregen gegevens worden gebruikt om vast te stellen in welke sectoren de meeste problemen optreden en zo nodig passende maatregelen te nemen (zo hebben de Franse autoriteiten bijvoorbeeld de telecommunicatie-industrie gevraagd een gedragscode te ontwikkelen). De meest recente resultaten van de "*baromètre des réclamations*" zijn in maart 2009 bekendgemaakt. In 2008 ontvingen de Franse autoriteiten meer dan 139 000 klachten.
- (11) Overeenkomstig artikel 16 van Verordening (EG) 261/2004⁸ en artikel 14 van Verordening (EG) 1107/2006⁹ worden consumentenklachten in de sector luchtvervoer behandeld door de nationale handhavingsinstanties. De Commissie heeft met de nationale handhavingsinstanties en de verenigingen van luchtvaartmaatschappijen overeenstemming bereikt over een gemeenschappelijk Europees klachtenformulier, dat beschikbaar is op de website van de Commissie. Dit

⁷ Eurobarometer 69.1, "Consumer protection in the internal market, 2008".

⁸ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten.

⁹ Verordening (EG) nr. 1107/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juli 2006 inzake de rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per luchtvervoer reizen.

formulier heeft in hoge mate bijgedragen aan de harmonisatie van de rapportage van klachten van vliegtuigpassagiers, waarbij het netwerk van nationale handhavingsinstanties meer dan vijftigduizend klachten per jaar en een nog veel hoger aantal andere vragen behandelt.

- (12) Ook de praktijk van de Verenigde Staten wat betreft het gebruik van gegevens over klachten voor handhavingsdoeleinden verdient navolging. In de Verenigde Staten beschikt men over een gecentraliseerde databank met gegevens over consumentenklachten, Consumer Sentinel genaamd, die beheerd wordt door de Federal Trade Commission. Klachten worden vervolgens doorgestuurd naar verschillende lokale autoriteiten in de Verenigde Staten en naar andere, internationale, autoriteiten. In 2008 ontving Consumer Sentinel meer dan 1,2 miljoen klachten over fraude (52%), identiteitsdiefstal (26%) en andere kwesties. Consumenten gaven aan ongeveer 1,2 miljard euro¹⁰ verloren te hebben ten gevolge van dergelijke fraude, waarbij het mediane bedrag op ongeveer 300 euro lag.
- (13) Behalve voor handhaving kunnen nationale autoriteiten gegevens over klachten ook gebruiken voor een met feiten onderbouwde dialoog met het bedrijfsleven over zaken die van belang zijn voor consumenten. De gegevens kunnen worden gebruikt om handelspraktijken te verbeteren, om een betere zelfregulering te bevorderen of, in laatste instantie, om nieuwe wetgeving te ontwerpen.

2.2. De argumenten voor een geharmoniseerde EU-methode voor de indeling en rapportage van klachten

- (14) De harmonisatie van de indeling van klachten op EU-niveau kan van grote waarde zijn, zowel voor instellingen en belanghebbenden op EU-niveau als voor nationale instellingen en belanghebbenden en voor alle klachteninstanties zelf. Een EU-indeling stimuleert harmonisatie van de statistieken op nationaal niveau en maakt een onderlinge vergelijking van de markten en consumentenproblemen in verschillende lidstaten mogelijk, door middel van het scorebord voor de consumentenmarkten.
- (15) Het scorebord beoogt een geïntegreerd gebruik van de belangrijkste indicatoren. Beleid moet niet uitsluitend gebaseerd worden op het aantal klachten. Een groot aantal klachten in een enkel land kan niet noodzakelijkerwijs worden geïnterpreteerd als een teken van marktfalen, maar kan het gevolg zijn van het feit dat het land over effectieve klachteninstanties beschikt of dat er een nieuwe informatiecampagne over de rechten van de consument is gehouden. Een gering aantal klachten in een bepaalde sector kan evenmin worden geïnterpreteerd als een bewijs dat die sector gezond is. Er zijn daarom twee belangrijke onderzoeken gepland om de gegevens over klachten aan te vullen en deze factoren onder de loep te nemen. Een onderzoek naar de mondigheid van consumenten zal onder andere de algemene klachtbereidheid van consumenten in kaart brengen. De regelmatige tevredenheidsonderzoeken die in de toekomst gehouden zullen worden zullen een aanvulling bieden op gegevens over klachten omdat zij gericht zijn op degenen die niet klagen, en zij zullen bovendien vaststellen wat de verhouding is tussen het aantal mensen dat klaagt en het aantal mensen dat problemen ondervindt maar niet klaagt.

¹⁰ Gebruikte wisselkoers: \$1 = €0,6797, koers op 1.7.2008.

- (16) Geharmoniseerde gegevens kunnen dan ook dubbel voordeel opleveren op nationaal en EU-niveau. Op nationaal niveau zullen ze nationale autoriteiten een krachtig instrument verschaffen om de werking van de markt te vergelijken met de werking van die in andere lidstaten en om gemeenschappelijke inzettende trends en gevaren te herkennen zodat zij beter kunnen inspelen op de zorgen van de burger. Als zoveel mogelijk organisaties van derden op nationaal niveau een geharmoniseerde methode toepassen zal dit de lidstaten in staat stellen om een vollediger beeld van de nationale consumentenmarkten te verkrijgen. Op dit moment bestaat er in de meeste lidstaten, op enkele uitzonderingen na, een groot aantal instanties die klachten verzamelen, en elke instantie hanteert een andere indeling. Dit vormt een beletsel voor het vaststellen van ijkpunten en voor het volgen van de nationale markt over een langere periode. Op EU-niveau biedt harmonisatie kansen voor een betere prioritering van beleid en voor het scheppen van een krachtig instrument waarmee EU-burgers beleidsmakers en belanghebbenden op EU-niveau kunnen wijzen op zaken die hun in het dagelijks leven na aan het hart liggen. De tijd die de EU-instellingen nodig hebben om te reageren op de problemen waarvoor de Europese consument zich in het dagelijks leven gesteld ziet kan op die manier aanzienlijk worden bekort.
- (17) Toepassing van een geharmoniseerde methode kan ook van onschatbare waarde zijn voor niet-gouvernementele organisaties zoals consumentenverenigingen. Het ontbreekt veel consumentenorganisaties aan de nodige middelen om methoden en instrumenten voor het afhandelen van klachten te ontwikkelen. Dit is nadelig voor hun vermogen om de beleidsagenda al te beïnvloeden op het moment dat het kader voor de beleidsonderhandelingen vastgesteld wordt. Toepassing van een geharmoniseerde methode voor de indeling van klachten en de beschikbaarheid van betrouwbare en vergelijkbare gegevens zal een belangrijke troef vormen bij hun onderhandelingen met beleidsmakers en het bedrijfsleven, maar ook bij het vaststellen van hun eigen prioriteiten en het opzetten van informatiecampagnes.
- (18) Regelgevende instanties zoals mededingingsautoriteiten en sectorale regelgevende instanties (bijvoorbeeld op het gebied van telecommunicatie, energie en financiële diensten) zullen ook baat hebben bij harmonisatie. Consumentenklachten zijn een kernindicator van de marktresultaten in gereguleerde sectoren. In sommige sectoren, zoals energie en postdiensten, hebben de lidstaten of regelgevende instanties inderdaad de specifieke opdracht toezicht te houden op de openstelling van de markt en de mededinging op detailhandelsniveau en daarbij consumentenklachten in aanmerking te nemen. In recentelijk geliberaliseerde markten is er een stijgende trend onder consumenten om zich met hun klachten te wenden tot de regelgevende instanties. In sommige gevallen hebben bedrijven zelfreguleringsinstanties, zoals ombudspersonen, ingesteld voor de behandeling van consumentenklachten. Toepassing van een en dezelfde geharmoniseerde methode door de Europese regelgevende en zelfreguleringsinstanties zal het verzamelen van consistente en vergelijkbare gegevens door deze instanties en andere derden die sectorale klachten verzamelen, mogelijk maken.

3. AANVULLEN VAN DE ONTBREKENDE GEGEVENS

3.1. In kaart brengen van de huidige situatie, verschillen binnen de EU

- (19) De uitkomsten van de openbare raadpleging en het verzoek van de Commissie aan nationale autoriteiten om gegevens voor het scorebord 2009 aan te leveren, hebben aangetoond dat de nationale autoriteiten en andere organisaties van derden weliswaar in alle lidstaten klachten verzamelen maar dat de manier waarop dit geregeld is aanzienlijk verschilt tussen het ene land en het andere. Deze verschillen zijn van invloed op het totale aantal klachten en op andere relevante gegevens. Hoewel de methoden niet ver uiteenlopen, daar in de hele EU min of meer vergelijkbare goederen en diensten worden aangeboden, zijn de verschillen groot genoeg om rechtstreekse vergelijkingen onmogelijk te maken. Het is echter duidelijk dat overheden in de EU in het algemeen aanzienlijk investeren in het verzamelen van klachten, en de nationale autoriteiten maken melding van meer dan twee miljoen klachten en vragen in 2008.
- (20) De Commissie heeft een informele groep van deskundigen opgezet, bestaande uit vertegenwoordigers van de belangrijkste organisaties van derden die consumentenklachten verzamelen, om haar te helpen een geharmoniseerde methode te ontwikkelen. Leden van de groep van deskundigen zijn afkomstig van nationale consumentenautoriteiten, consumentenorganisaties, sectorale regelgevende instanties, zelfreguleringsinstanties, instanties voor alternatieve geschillenbeslechting en de Europese consumentencentra.
- (21) De Commissie heeft ook onderzoeksmisssies uitgevoerd in vijf lidstaten (Duitsland, Frankrijk, Polen, het Verenigd Koninkrijk en Zweden) en heeft haar ideeën over de harmonisatie van gegevens over klachten voorgelegd aan het netwerk voor consumentenbeleid, het Comité voor samenwerking inzake consumentenbescherming, de Europese Consumenten Adviesgroep en het netwerk van Europese consumentencentra, alsmede aan instanties voor alternatieve geschillenbeslechting op het gebied van financiële diensten, de regelgevende instanties op het gebied van energie en telecommunicatie en andere belanghebbenden. De groep van deskundigen geeft ook uitleg over het project en neemt de inbreng van andere klachteninstanties op nationaal niveau in ontvangst.
- (22) Een externe contractant heeft een gedetailleerd onderzoek¹¹ uitgevoerd om de belangrijkste belanghebbenden die consumentenklachten verzamelen in de EU in kaart te brengen en om te helpen bij de ontwikkeling van een geharmoniseerde methode. De contractant heeft in nauwe samenwerking met de groep van deskundigen en de Commissie een geharmoniseerde indelingsmethode en een bijbehorende data dictionary ontwikkeld.
- (23) Bij het ontwerpen van de voorgestelde geharmoniseerde indelingsmethode en de data dictionary is rekening gehouden met de volgende beginselen:

¹¹ Het onderzoek zal openbaar worden gemaakt op http://ec.europa.eu/consumers/strategy/complaints_en.htm.

- gegevens die zijn ingedeeld volgens de geharmoniseerde methode moeten vergelijkbaar zijn met andere gegevensbestanden, bijvoorbeeld op het gebied van de tevredenheid van consumenten, die onderdeel uitmaken van het scorebord voor de consumentenmarkten;
- de geharmoniseerde indelingsmethode moet de classificatie van individuele verbruiksfuncties (COICOP) als uitgangspunt hebben. Dit zorgt voor vergelijkbaarheid met gegevens over de prijsinflatie en het huishoudbudget die door Eurostat en de nationale bureaus voor de statistiek worden verzameld;
- het ontwerp moet een naadloze overgang van de huidige indelingen naar een nieuwe methode vergemakkelijken;
- de uitvoeringskosten van de indelingsmethode moeten zo laag mogelijk worden gehouden en moeten aanvaardbaar zijn voor de klachteninstanties;
- de geharmoniseerde methode moet in de toekomst aangepast kunnen worden naargelang de markten zich ontwikkelen.

Belangrijkste bevindingen

- (24) De Commissie heeft vastgesteld dat er meer dan 700 organisaties van derden zijn die consumentenklachten verzamelen. Dit is aanmerkelijk meer dan verwacht en duidt op een veel grotere schaal en potentiële waarde van het project.
- (25) Het werk van de groep van deskundigen en de bezoeken aan de lidstaten hebben bevestigd dat gegevens over klachten op veel verschillende manieren verzameld, behandeld, verwerkt en opgeslagen worden. Veel van de verschillen hebben te maken met het feit dat de gegevens in eerste instantie om verschillende redenen worden verzameld: om advies te verlenen aan consumenten, om statistieken te verzamelen als basis voor beleidsbeslissingen, om informatiecampagnes te ontwerpen, om te bemiddelen en in te grijpen, om een basis te verschaffen voor de dialoog met het bedrijfsleven, om te handhaven en om nieuwe wetgeving te ontwerpen.
- (26) Andere verschillen hebben te maken met het personeel en de financiële middelen waarover de verschillende klachteninstanties beschikken. Sommige beschikken over voldoende personeel en middelen, terwijl andere slechts beperkte middelen tot hun beschikking hebben en afhankelijk zijn van de bereidwilligheid van vrijwilligers. Dit heeft gevolgen voor de mate van detail van de verzamelde gegevens en de wijze waarop ze worden opgeslagen en gebruikt. Sommige organisaties gebruiken eenvoudige spreadsheets en toepassingen voor de indeling van klachten, terwijl andere geavanceerde databanken gebruiken.
- (27) Er zijn verhoudingsgewijs weinig klachteninstanties die gegevens verzamelen over het soort klacht en de markt waarop zij betrekking heeft. Dit kan weliswaar voldoende zijn voor advies- of informatieverstrekking, maar het is allerm minst toereikend om potentieel marktfalen vanuit het perspectief van de consument te kunnen herkennen. Organisaties die gegevens over klachten doorgaans gebruiken voor strategische of beleidsdoeleinden, splitsen de verzamelde gegevens wel uit. Om meer relevante gegevens te verzamelen, zouden de meeste klachteninstanties op

vrijwillige basis een meer gedetailleerde methode moeten aannemen dan die welke zij op dit moment gebruiken.

- (28) Tijdens discussies met de groep van deskundigen en met belanghebbenden is brede steun uitgesproken voor het idee van een geharmoniseerde methode, ondanks de praktische uitdagingen die eraan verbonden zijn. In het algemeen zijn belanghebbenden zich bewust van de voordelen die het project hunzelf en anderen te bieden heeft, hoewel de invoering van een nieuwe indeling tot eenmalige kosten kan leiden die zij wellicht niet graag op zich nemen. De bedenkingen die in eerste instantie werden geuit, verliezen geleidelijk aan kracht naarmate belanghebbenden meer overtuigd raken van zowel de algemene als de individuele voordelen van deelname. De raadpleging over het ontwerp voor de methode heeft onder andere tot doel de opvattingen van een zo breed mogelijke groep van belanghebbende instanties mee te nemen in de overwegingen om een zo groot mogelijke mate van acceptatie te bereiken.

4. DE GEHARMONISEERDE METHODE VOOR DE INDELING VAN CONSUMENTENKLACHTEN

4.1. De structuur van de geharmoniseerde methode

- (29) Het ontwerp voor de methode omvat drie delen, die elk uit aanbevolen en facultatieve velden voor gegevensverzameling bestaan:

deel 1: algemene gegevens betreffende de klacht,

deel 2: sectorgegevens betreffende de klacht en

deel 3: gegevens betreffende het soort klacht.

- (30) De aanbevolen velden worden als onontbeerlijk beschouwd voor het verzamelen van informatie, terwijl de facultatieve velden ontworpen zijn om een grotere mate van gedetailleerdheid te bieden voor organisaties die daar behoefte aan hebben. De aanbevolen velden zijn gebaseerd op de beleidsbehoeften voor het scorebord en op de consensus zoals die uit de eerdere openbare raadpleging, de activiteiten van de groep van deskundigen, de bezoeken aan de lidstaten en het gedetailleerde onderzoek naar voren is gekomen.

- (31) Organisaties die uit vrije wil besluiten deel te nemen, moeten de onderliggende microgegevens voor deze aanbevolen velden rapporteren. Dit is nodig om verwijzingen tussen soort problemen en sectoren mogelijk te maken wanneer de gegevens van meerdere organisaties worden samengevoegd. De aanbevolen velden bevatten geen persoonsgegevens.

- (32) De aanbevolen velden zijn: het land van de consument en de handelaar, de naam van de klachteninstantie, de datum van de klacht, of het een klacht of een vraag betreft, de verkoopmethode, de sector en het soort klacht. Uit het werk dat de Commissie verricht heeft, is gebleken dat de meerderheid van de klachteninstanties al informatie verzamelt over de meeste van deze aanbevolen velden. Toepassing van de geharmoniseerde methode zal daarom niet tot meer werk leiden, maar slechts een eenmalige omschakeling vereisen.

- (33) De facultatieve velden betreffen suggesties voor het verzamelen van aanvullende gegevens. Een van de facultatieve velden die van bijzonder belang kan zijn voor nationale autoriteiten is "naam van de handelaar". Dit kan buitengewoon nuttig zijn voor handhavingsinstanties. Nationale autoriteiten zouden ervoor kunnen kiezen om de cijfers voor klachten over bepaalde bedrijven uit te wisselen om pan-Europese problemen aan het licht te brengen. Het Comité voor samenwerking inzake consumentenbescherming beschikt over een eigen veilig IT-instrument (CPCS), dat nuttig kan zijn voor de uitwisseling van dit soort gevoelige gegevens tussen handhavingsinstanties.
- (34) Als klachteninstanties dat willen kunnen zij uiteraard nog andere informatie verzamelen die ze van belang vinden, bijvoorbeeld over de sociaal-demografische kenmerken van klagers of over het resultaat van klachten.

Deel I: algemene gegevens betreffende de klacht

- (35) De meeste van deze velden, zoals "land van de consument" en "datum van de klacht", worden nu al door klachteninstanties verzameld. Een van de aanvullende aanbevolen velden is "verkoopmethode". De reden dat dit als een aanbevolen veld wordt opgenomen is dat de aard van klachten aanzienlijk kan verschillen, zelfs binnen een en dezelfde sector, al naar gelang de verkoopmethode. De toepasselijke regelgeving verschilt ook tussen de verschillende verkoopmethoden.

Deel 2: sectorgegevens betreffende de klacht

- (36) Het tweede deel heeft de vorm van een boomstructuur die uit drie niveaus bestaat: sector, markt en beschrijving van de markt. Klachteninstanties moeten klachten en vragen indelen volgens deze structuur, die in het bij deze mededeling horende werkdocument beschreven wordt. Om voldoende gedetailleerde informatie te verkrijgen over de markten waarin de meeste problemen optreden, moeten gegevens over elke klacht op het "markt"-niveau worden geregistreerd. Dit zorgt ook voor rechtstreekse vergelijkbaarheid met gegevens die afkomstig zijn van het scorebord voor de consumentenmarkten, zoals die over de tevredenheid van de consument, het wisselen van leverancier en de prijzen. Door beide gegevensbestanden te combineren zullen nationale consumentenautoriteiten de beschikking krijgen over een volledige databank over het functioneren van consumentenmarkten op zowel nationaal als Europees niveau. Uit analyse van de door nationale autoriteiten verzamelde gegevens is gebleken dat klachten betrekking hebben op de economie als geheel en niet slechts op een beperkt aantal sectoren. Daarom moet een structuur worden gebruikt die het hele spectrum van de markt omvat zodat alle sectoren waarin consumenten nadeel ondervinden, bestreken worden.
- (37) Klachteninstanties die momenteel al consumentenklachten indelen op sectorniveau zullen alleen een meer gedetailleerde indelingsstructuur moeten gaan gebruiken. Hiervoor is geen extra codering nodig, maar slechts codering volgens een meer uitgesplitste methode. Klachteninstanties die klachten behandelen op het gebied van de gehele consumenteneconomie gebruiken de complete structuur, terwijl instanties die specifiek op bepaalde sectoren gericht zijn (zoals sectorale regelgevende instanties, sectorale instanties voor alternatieve geschillenbeslechting en sectorale geschillencommissies) zich kunnen beperken tot het voor hen relevante deel van de methode.

Deel 3: gegevens betreffende het soort klacht

- (38) Het derde deel bestaat uit een aanbevolen eerste niveau en een facultatief tweede niveau. Het grootste deel van de EU-consumentenwetgeving is eerder horizontaal dan verticaal van aard en heeft dus betrekking op de meeste sectoren van de consumenteneconomie. Gegevens over het soort klacht helpen bij het herkennen van mogelijke marktverstoringen die meerdere sectoren betreffen, en bevorderen betere regelgeving wanneer dezelfde soorten consumentenproblemen in alle sectoren aangetroffen worden. De velden voor "soort klacht" bestaan daarom uit horizontale waarden zoals misleidende reclame, veiligheid en prijzen. Door veiligheid als een van de aanbevolen velden te gebruiken wordt het bijvoorbeeld mogelijk om veiligheidsproblemen te herkennen op uiteenlopende gebieden, van levensmiddelen tot elektronica en dienstverlening.

4.2. Rapportage en beschikbaarheid van de gegevens

- (39) De klachteninstanties die uit vrije wil besluiten de geharmoniseerde methode toe te passen moeten de gegevens direct aan de Commissie rapporteren. Alle deelnemende organisaties moeten op microniveau gegevens rapporteren voor alle aanbevolen velden. Deelnemers worden er ook toe aangemoedigd om gegevens te rapporteren voor de facultatieve velden. De Commissie wenst geen gegevens te ontvangen of openbaar te maken die betrekking hebben op de namen van handelaars of die het mogelijk maken hun identiteit te achterhalen.
- (40) De frequentie waarmee gegevens gerapporteerd en openbaar gemaakt worden, is een van de kwesties die tijdens de raadpleging aan de orde worden gesteld. De Commissie zal de door haar ontvangen gegevens eenvoudig toegankelijk maken voor alle organisaties en voor het publiek.

5. OPENBARE RAADPLEGING EN DE VOLGENDE STAPPEN

- (41) De Commissie nodigt belanghebbenden uit om hun opmerkingen over het gedetailleerde ontwerp van de methode, die wordt beschreven in het bij deze mededeling horende werkdocument, in te sturen met behulp van de vragenlijst die beschikbaar is via het instrument voor interactieve beleidsvorming¹². Potentiële partnerorganisaties bij de toepassing van een geharmoniseerde methode voor de indeling van klachten wordt dringend verzocht aan de openbare raadpleging deel te nemen. De sluitingsdatum van de openbare raadpleging is 5/10/2009.
- (42) Aansluitend op de openbare raadpleging zal de Commissie alle opmerkingen samenvoegen en een aanbeveling inzake de geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten aannemen. De aanbeveling zal vergezeld gaan van een gedetailleerd actieplan voor de uitvoering, dat tot doel heeft om zoveel mogelijk derden ertoe aan te moedigen de geharmoniseerde methode toe te passen. Om de toepassing van de methode te bevorderen, zal de Commissie zoeken naar manieren om het makkelijker te maken voor klachteninstanties om deel te nemen, bijvoorbeeld door de ontwikkeling van speciale software.

¹² <http://ec.europa.eu/yourvoice/>

- (43) Om toezicht te houden op de toepassing van de geharmoniseerde methode en om ervoor te zorgen dat deze waar nodig flexibeler kan worden toegepast en kan worden verbeterd, zal de informele groep van deskundigen op het gebied van consumentenklachten omgevormd worden tot een formeel adviesorgaan van de Commissie, ingesteld door een besluit van de Commissie.