



**RÅDET FOR
DEN EUROPÆISKE UNION**

**Bruxelles, den 5. juli 2007 (09.07)
(OR. en)**

11573/07

**ENER 199
CONSOM 92**

FØLGESKRIVELSE

fra: Jordi AYET PUIGARNAU, direktør, på vegne af generalsekretæren for
Europa-Kommissionen

modtaget den: 5. juli 2007

til: Javier SOLANA, generalsekretær/højtstående repræsentant

Vedr.: Meddelelse fra Kommissionen:
Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

Hermed følger til delegationerne Kommissionens dokument - KOM(2007) 386 endelig

Bilag: KOM(2007) 386 endelig



KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER

Bruxelles, den

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

DA

MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN

Vejen til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

1. INDLEDNING

Kommissionen erklærede i meddelelsen om energipolitikken¹ og i meddelelsen om det indre gas- og elmarked², at den var fuldt forpligtet på at sikre, at der blev taget fuldt hensyn til forbrugernes interesser, og at der blev anvendt de højest mulige standarder for offentlige energitjenester overalt i Den Europæiske Union. Rådet³ og Det Europæiske Råd⁴ tog godt imod Kommissionens tilgang og var enige i behovet for at forbedre forbrugernes rettigheder på det indre gas- og elmarked.

Der er bred enighed om, at markedsmekanismerne alene ikke fuldt ud kan sikre forbrugernes bedste interesser i energisektoren. Derfor kræver el- og gasdirektiverne⁵ offentlige serviceforpligtelser og forbrugerrettigheder. Den fuldstændige åbning af Den Europæiske Unions gas- og elmarkeder er en passende lejlighed til at gentage behovet for hensigtsmæssige forbrugerrettigheder. Derfor vil den kommende europæiske indsats fokusere på overvågning af gennemførelsen og effektiv håndhævelse af forbrugerrettigheder på nationalt plan og skærpe eller, hvis det skulle være nødvendigt, udbygning af nogle af disse rettigheder.

Effektive forbrugerrettigheder er væsentlige for at sikre, at liberaliseringen virkelig leverer reelle valgmuligheder og giver forbrugerne tillid til at skifte leverandør, hvis de skulle ønske det. Forbrugerne vil være aktive spillere på energimarkedet, hvis de er effektivt beskyttede. Den Europæiske Unions bindende målsætninger for mindskelse af CO₂-emissioner⁶ understreger yderligere behovet for at styrke forbrugerrettighederne angående oplysning og navnlig hensigtsmæssige oplysninger for bedre at styre energiforbruget.

Høringsdokumentet med mulige elementer til et fremtidigt charter for energiforbrugernes rettigheder, der er vedlagt denne meddelelse som bilag, er en vigtig bestanddel af denne politik.

¹ Meddelelse fra Kommissionen til Rådet og Europa-Parlamentet: En energipolitik for Europa, KOM(2007) af 10.1.2007.

² Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om udsigterne for det indre gas- og elmarked, KOM(2006)841 af 10.1.2007.

³ Rådets konklusioner af 15.2.2007 i Rådets dokument 6271/07.

⁴ I formandskabets konklusioner, Det Europæiske Råd i Bruxelles den 8./9.3.2007, Rådets dokument 7224/1/07, anmodes der om *bedre forbrugerbeskyttelse, f.eks. ved udarbejdelse af et energikundecharter*.

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 96/92/EF, EUT L 176 af 15.7.2003, s. 37 ("*eldirektivet*"), og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/55/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for naturgas og om ophævelse af direktiv 98/30/EF, EUT L 176 af 15.7.2003, s. 57 ("*gasdirektivet*").

⁶ Formandskabets konklusioner, Det Europæiske Råd den 8.-9. marts 2007 i Bruxelles, Rådets dokument 7224/1/07.

2. OPLYSNINGSKAMPAGNE

Stimulering af forbrugernes interesse i alternative forsyningsstilbud forventes at spille en rolle for skabelsen af konkurrencebaserede markeder. Tidligere erfaringer har vist, at forbrugerne kun bliver aktive på markedet, hvis de har tillid til, at deres rettigheder forsat er beskyttede, navnlig hvis de skifter operatør.

I nær tilknytning til den fuldstændige åbning af Europas gas- og elmarkeder for individuelle forbrugere (og mindre virksomheder) den 1. juli 2007 har Kommissionen lanceret en større oplysningskampagne med to overordnede mål: øge forbrugernes bevidsthed om fordelene ved alternative tilbud, der opstår i forbindelse med åbne el- og gasmarkeder og sikre dem, at deres rettigheder forbliver fuldt beskyttede, når de beslutter at udnytte sådanne tilbud.

Kommissionens høring om det kommende charter vil ske i nær tilknytning til oplysningskampagnen.

3. BAGGRUND

I meddelelsen om energipolitikken stod der, at *"Energiforsyningen er livsvigtig for alle europæere. Den nugældende europæiske lovgivning kræver, at de offentlige serviceforpligtelser opfyldes. Men Den Europæiske Union må gå længere i bekæmpelsen af energifattigdom."* Kommissionen forpligtede sig til at udforme et charter om energiforbrugere med fire centrale mål:

a. *Energiforsyningen er livsvigtig for alle europæere*

Energi er af allerstørste betydning for at sikre social og territorial sammenhæng, økonomisk stabilitet og bæredygtig udvikling. I udviklede lande er enkeltpersoner afskåret fra samfundet, hvis de ikke har adgang til elektricitet. Det samme gælder for erhvervslivet. En passende energiforsyning er derfor en af de vigtigste faktorer for, at borgerne kan deltage i det samfundsmæssige og økonomiske liv.

Et tilstrækkeligt antal markedskonkurrenter, et omfattende forsyningsudbud, konkurrencedygtige priser og aktive og velinformede forbrugere kan skabe et virkeligt internt marked for el og gas. Udviklingen i retning af et indre energimarked er imidlertid opstået gradvist, og alle betingelserne for fuldstændig åbning af Den Europæiske Unions gas- og elmarkeder er først på plads fra den 1. juli 2007⁷. Den forbedrede sikring og udbygning af forbrugerinteresser på lige fod med virksomheders interesser er en forudsætning for et velfungerende indre marked og forventes også at føre til større energieffektivitet. Det sætter også skub i konkurrence, innovation og økonomisk udvikling.

b. *Den nugældende europæiske lovgivning kræver allerede, at de offentlige serviceforpligtelser opfyldes.*

Den Europæiske Union har valgt at arbejde for vækst og konkurrenceevne under hensyntagen til princippet om bæredygtig udvikling. Beskyttelse af miljøet,

⁷

14 medlemsstater vil først åbne markedet for el og/eller gas den 1.7.2007.

forbrugerne og de socialt udsatte indgår som en integrerende del i Den Europæiske Unions politik med sigte på skabelsen af et indre marked. Længe inden den udbredte europæiske debat om forsyningspligtigheder startede, udgjorde offentlige tjenester allerede en forudsætning for energilovgivningen⁸. Offentlige serviceforpligtelser er et nødvendigt supplement til konkurrence. Hvis markedskræfterne alene ikke opfylder samfundets almene økonomiske interesser, har regeringerne ret til – og nogle gange pligt til – at træde til. Medlemsstaterne har derfor om nødvendigt ret til at pålægge selskaberne offentlige serviceforpligtelser. De kan frit fastlægge detaljerne, så længe disse forpligtelser har til formål at imødekomme fælles europæiske målsætninger⁹ og overholder de principper, der er fastlagt i direktiverne¹⁰.

Det er en stor udfordring at få nationale prioriteringer til at stemme overens med politikken på europæisk plan. I overgangsperioden til effektiv konkurrence har uligevægten i forbrugernes og industriens beføjelser samt manglende information tendens til at svække de enkelte forbrugere. Samfundsmæssige og miljømæssige forhold i Den Europæiske Union påvirkes af eksterne faktorer, såsom international konkurrence, og interne faktorer baseret på forskellene mellem medlemsstaternes økonomier. Målrettede universelle og offentlige serviceforpligtelser over for energiforbrugere skal forblive ledetråden i markedsåbningsprocessen.

c. *Den Europæiske Union må gå længere i bekæmpelsen af energifattigdom.*

Uanset om størstedelen af de europæiske borgere er tilfredse med deres elforsyning¹¹, anses energifattigdom for at være en voksende risiko. Høje priser på primære energikilder såvel som en række nationale og europæiske energi- og miljøpolitiske valg vil kunne forårsage inflation i energipriserne¹². De enkelte forbrugeres situation i sårbare finansielle situationer kunne yderligere forværres ved uforståelige takststrukturer eller uberettigede måler-ordninger.

Det forekommer nødvendigt at tilskynde forbrugerne til at finde de bedste tilbud, men en generel stigning i energipriserne kan til gengæld blive en tung byrde for den enkelte forbrugers budget. Sjældnen måleraflæsning og fakturering kan ligeledes øge de økonomiske virkninger af stigende energipriser og forværre energifattigdommen. El- og gasdirektiverne indeholder forholdsregler til at beskytte sårbare forbrugere og kræver bl.a. hensigtsmæssige foranstaltninger mod afbrydelse.

⁸ Siden 1996: Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 96/92/EF af 19. december 1996 om fælles regler for det indre marked for elektricitet, EFT L 27 af 30.1.1997, s. 20 (det tidligere eldirektiv), og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/55/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for naturgas, EFT L 204 af 21.7.1998, s. 1 (det tidligere gasdirektiv).

⁹ Artikel 3, stk. 2, i både eldirektivet og gasdirektivet giver medlemsstaterne ret til at pålægge offentlige serviceforpligtelser efter følgende målsætninger: ... sikkerhed, herunder forsyningsikkerhed, regelmæssighed, kvalitet og pris samt miljøbeskyttelse, herunder energieffektivitet og klimabeskyttelse. Gennem anmeldelsesordningen sikrer Kommissionen overensstemmelse med fællesskabslovgivningen, og offentliggørelse giver fuld gennemsigtighed.

¹⁰ Principper såsom klar definition, gennemsigtighed, ikke forskelsbehandling, kontrollerbarhed og ligebehandling, herunder lige adgang for alle selskaber til forbrugerne.

¹¹ De europæiske forbrugere er ret tilfredse med energiforsyningen: Forbrugertilfredshedsgennemsnittet for EU25 ligger på 7,6 (på en skala fra 1 til 10) for både el og gas – Forbrugertilfredshedsundersøgelse 2006 – offentliggøres senere.

¹² Der er flere oplysninger i Europa-Kommissionens rapport om "Evaluation of the Performance of Network Industries Providing Services of General Interest" – 2006 – bilag, s. 93 – offentliggøres senere.

Kommissionen er af den opfattelse, at medlemsstaterne ikke har gjort nok for at løse problemet omkring sårbare forbrugere. Faktisk har kun halvdelen af medlemsstaterne forsøgt bare at give en definition på sådanne forbrugere, og kun fem medlemsstater har overvejet at have en form for social takst. Hvis medlemsstaterne overtræder de gældende forpligtelser, vil Kommissionen fortsat indlede overtrædelsesprocedurer.

Kommissionen finder, at det kommende charter bør give vejledning i, hvordan de sårbare forbrugeres behov håndteres mest effektivt.

d. Væsentligste mål

Et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder skal fokusere på fire elementer, der blev fastsat i Kommissionens meddelelse om energipolitikken¹³:

- *bistå med at tilrettelægge ordninger, der kan hjælpe de mest sårbare borgere i EU til at klare sig, når energipriserne stiger*
- *forbedre informationen til borgerne som hjælp, når de skal vælge mellem leverandører og leveringsmuligheder*
- *reducere bureaukratiet, når forbrugere skifter leverandør og*
- *beskytte forbrugere mod ufine salgsmetoder.*

Håndhævelse af forbrugerrettigheder, oplysninger om energieffektivitetsforanstaltninger og adfærdsmønstre, forbrugerrepræsentation, adgang til passende energimængder til rimelige priser er ligeledes væsentlige for at forbedre forbrugernes rettigheder.

e. Udgangspunkter for eventuelle nye elementer

Effektiv forbrugerbeskyttelse er altafgørende for at sikre, at forbrugere vil blive aktive spillere på energimarkedet, og at liberaliseringen resulterer i virkelige valgmuligheder. Den gældende europæiske energimarkedslovgivning¹⁴ som gennemført i medlemsstaternes nationale lovgivninger behandler generelle interesser og forbrugerinteresser, og indeholder navnlig bestemmelser om:

- alle har ret til at få leveret elektricitet¹⁵.

Samme lovbestemmelser forpligter medlemsstaterne til at *sikre, at der er truffet passende forholdsregler til at beskytte sårbare forbrugere*. Medlemsstaterne skal endvidere *sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, navnlig hvad angår gennemsigtighed af kontraktbetingelser, generelle oplysninger og procedurer for*

¹³ s. 10 i Kommissionens meddelelse: En energipolitik for Europa

¹⁴ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/54/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og om ophævelse af direktiv 96/92/EF, EUT L 176 af 15.7.2003, s. 37 (*eldirektivet*), og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/55/EF af 26. juni 2003 om fælles regler for det indre marked for naturgas og om ophævelse af direktiv 98/30/EF, EUT L 176 af 15.7.2003, s. 57 (*gasdirektivet*).

¹⁵ Artikel 3, stk. 3, i eldirektivet.

*bilæggelse af tvister, og at det er muligt at skifte til en ny leverandør gratis og uden hindringer*¹⁶.

Generel forbrugerbeskyttelseslovgivning bidrager også til beskyttelsen af energiforbrugerne, og beskytter de europæiske forbrugere mod **urimelig** handelspraksis.

Bestræbelser på at forbedre de enkelte europæiske el- og gasforbrugeres stilling (omfatter også mindre virksomheder) skal baseres på de bestemmelser, der er fastsat i fællesskabslovgivningen og national lovgivning:

Europæiske el- og gasforbrugere skal have ret til gennemsigtige, sammenlignelige og håndhævelige **kontrakt**strukturer. De skal kunne opnå gennemsigtige tilbud. De skal kunne **skifte** leverandør gratis og have adgang til oplysninger om tilgængelige energieffektivitetsforanstaltninger. De skal have adgang til en velfungerende **tvist**bilæggelsesordning.

Der skal lægges særlig vægt på, hvordan der indføres foranstaltninger til at sikre beskyttelse af de mest **sårbare** europæiske forbrugere, der ikke er i stand til at beskytte sig selv.

Effektiv gennemførelse af energiforbrugernes rettigheder forudsætter også, at de har midlerne og **den nødvendige viden** til at kunne træffe rationelle valg angående energiforsyning og energieffektivitet.

Forbrugers**ammenslutninger** opfordres til at hjælpe og bistå.

4. INSTRUMENTET

Kommissionen har ikke til hensigt, at gøre det kommende europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder til et retsdokument. Chartret bør i stedet på en letforståelig måde udstikke den gældende fællesskabslovgivning og mulige forslag til fremtidige tiltag.

Det forventes at skitsere tiltag i relation til hver af følgende ni emner, der er væsentlige for forbrugernes rettigheder og interesser:

- A. Tilslutning
- B. Kontrakter
- C. Priser, tariffer og overvågning
- D. Frit leverandørvalg
- E. Information
- F. Klageordning

¹⁶ Artikel 3, stk. 5, i eldirektivet og artikel 3, stk. 3, i gasdirektivet, der begge henviser til deres respektive bilag A.

G. Repræsentation

H. Sociale foranstaltninger

I. Urimelig handelspraksis

Princippet om *delt ansvar* vil spille en væsentlig rolle ved opstilling af energiforbrugeres rettigheder. Alle involverede parter, dvs. Fællesskabet, medlemsstaterne, herunder deres respektive berørte ministerier, lovgivere og regulerende myndigheder, energiindustrien, repræsenteret ved alle arbejdsmarkedets parter, såvel som forbrugerrepræsentanter skal spille en rolle for at den europæiske energipolitik bliver en succes blandt de europæiske borgere. Chartret bør ligeledes bidrage til at forbedre produktionen og transmissionen samt gøre el- og gasforbruget mere effektivt på en samfundsmæssig, økonomisk og miljømæssig bæredygtig måde.

Med denne meddelelse ønsker Kommissionen at opfordre og tilskynde alle disse forskellige aktører til at give deres bidrag til at beskytte energiforbrugernes interesser på deres respektive kompetenceområder. En høring af alle disse interesseparter vil sikre et afbalanceret valg af prioriteter. Dette høringsoplæg, høringsforløbet og det kommende charter vil øge omtalen af forbrugerrettigheder, der allerede er anført i EU-lovgivningen og national lovgivning, hvilket forventes at øge den offentlige tillid til disse rettigheder. Kommissionen vil fortsætte sine bestræbelser på at formidle indholdet til de europæiske forbrugere.

Kommissionen udelukker ikke, at resultatet af denne høring ligeledes vil kunne føre til at bidrage til en styrkelse af forbrugerrettighederne i form af sådanne lovforslag, den måtte finde hensigtsmæssige.

5. FORLØBET

I denne meddelelse udstikker Kommissionen i bilag I mulige elementer til et kommende europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder.

Der vil blive lanceret en offentlig høring af alle interesseparter (forbrugerrepræsentanter, energimyndigheder, regeringer og industrien, der repræsenteres af alle arbejdsmarkedets parter) om det kommende charters indhold; høringen vil finde sted mellem juli og september 2007 (frist den 28. september 2007) på en særlig web-adresse (jf. bilag II).

I lyset af resultaterne af dette høringsforløb vil Kommissionen vedtage en ny meddelelse med den endelige udformning af chartret. Ud over at skitsere den gældende lovgivning vil det give retningslinjer for dens gennemførelse i praksis. Kommissionen vil også kunne anføre konkrete forslag til fremtidige tiltag, enten på medlemsstatsplan eller ved selvregulering.

Kommissionen vil også opfordre alle interesseparter til at sørge for størst mulig formidling til offentligheden af den endelige udgave af chartret, som det vil fremgå af en ny meddelelse. Kommissionen vil selv gøre en indsats for at formidle chartrets indhold til EU's borgere gennem de bedst egnede kommunikationskanaler.

BILAG I

Elementer til et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

Det kommende europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder er ikke tænkt som et retsdokument. Chartret skal i stedet på en letforståelig måde skitsere:

- a) Den gældende fællesskabslovgivning om forbrugernes rettigheder og energileverandørernes forpligtelser.
- b) Elementer, som medlemsstaternes myndigheder (regeringer eller regulerende myndigheder) skal tage i betragtning, når de gennemfører og anvender den pågældende lovgivning.
- c) Elementer, der måtte supplere gældende rettigheder, og som henhører under medlemsstaternes ansvar.
- d) Elementer, der kunne supplere gældende rettigheder, og som kunne opnås ved selvregulering¹⁷ af private interesseparter, dvs. industrien og forbrugerrepræsentanterne.

I lyset af resultaterne af den offentlige høring, der vil finde sted mellem juli og september, vil Kommissionen vedtage en ny meddelelse, der vil indeholde den endelige udformning af chartret. Ud over at skitsere den gældende lovgivning (pkt. a) nedenfor) gives der retningslinjer for dens gennemførelse i praksis (pkt. b) nedenfor). Det kunne også indeholde konkrete forslag til fremtidige tiltag, enten på medlemsstatsplan (pkt. c) nedenfor) eller ved selvregulering (pkt. d) nedenfor).

Kommissionen har også til hensigt at opfordre alle interesseparter til at sørge for størst mulig formidling til offentligheden af den endelige udgave af chartret som anført i dens nye meddelelse.

1. MULIGE ELEMENTER TIL EN INDLEDNING TIL ET EUROPÆISK CHARTER FOR ENERGIFORBRUGERNES RETTIGHEDER

1. Det europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder skal bidrage til oprettelse af et bæredygtigt energimarked med konkurrencebaserede tilbud med proaktiv deltagelse af energiforbrugere, der er bevidste om deres rettigheder og valgmuligheder.

2. Det europæiske charter for energiforbrugernes rettigheder er en appel og en tilskyndelse til regeringer, energimyndigheder og industrien repræsenteret ved arbejdsmarkedets parter om at give deres konkrete bidrag til at sikre, at der tages hensyn til energiforbrugernes interesser.

¹⁷ Jf. pkt. 22 og 23 i den *interinstitutionelle aftale om bedre lovgivning*, EUT C 321 af 31.12.2003, s.1.

3. Det er imidlertid vigtigt at fremhæve, at eventuelle nye elementer, der foreslås i chartret, og som resulterer i tiltag på medlemsstatsplan eller selvregulering, skal være i overensstemmelse med fællesskabslovgivningen.

4. Under ingen omstændigheder må forbrugerrettighederne misbruges til at tilgodese indenlandske energiproducenter på bekostning af producenter i andre medlemsstater.

5. Den Europæiske Unions medlemsstater, herunder regeringer, lovgivere og el- og gasmyndigheder, el- og gasindustrien repræsenteret ved alle arbejdsmarkedets parter, i Den Europæiske Union og energiforbrugersammenslutningerne i Den Europæiske Union opfordres til at samarbejde for at sikre, at de europæiske energiforbrugeres rettigheder respekteres og fremmes.

2. ELEMENTER TIL ET EUROPÆISK CHARTER FOR ENERGIFORBRUGERNES RETTIGHEDER

A. TILSLUTNING

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske elforbrugere har ret til at *omfattes af en forsyningspligt, dvs. har ret til at få leveret elektricitet af en bestemt kvalitet til rimelige, let og klart sammenlignelige og gennemsigtige priser*¹⁸

b) Mulige elementer til gennemførelse af fællesskabslovgivningen

1. De europæiske gasforbrugere bør have ret til, hvor det er muligt, at få leveret naturgas af en bestemt kvalitet til en rimelig pris.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

2. Medlemsstater har ret til at udpege en forsyningspligtig leverandør¹⁹. Uanset om en sådan ordning tilrettelægges af industrien eller indføres ved lov eller administrative bestemmelser, bør forbrugerne af hensyn til forsyningskontinuiteten informeres om en eventuel *forsyningspligtig leverandør*.

3. Kompetente organer på nationalt plan bør skulle indføre en ordning til overvågning af adgangen til el og gas. Resultaterne af adgangsovervågningen bør forelægges offentligheden.

d) Mulige supplerende elementer, der skal opnås gennem selvregulering

4. Enhver forskel mellem forbruger kategorier skal berettiges på en objektiv og gennemsigtig måde.

¹⁸ Artikel 3, stk. 3, i eldirektivet.

¹⁹ Artikel 3, stk. 5, i eldirektivet og artikel 3, stk. 3, i gasdirektivet.

5. Gennemsigtigheden og forudsigeligheden af de offentliggjorte priser og betingelser kunne forbedres yderligere ved hjælp af letforståelige og lettilgængelige beregningsmetoder.

6. El og gas leveres til forbrugeren mod betaling. Ikke desto mindre bør afbrydelse generelt anses for et uønskeligt middel i tilfælde af manglende betaling.

7. Leverandører eller netoperatører bør under deres respektive ansvarsområder oprette et kontaktnummer, hvor forbrugerne hurtigt kan få hjælp i forbindelse med tilslutningsproblemer og andre kvalitetsspørgsmål, der måtte opstå.

B. KONTRAKT

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske energiforbrugere har ret til *kontraktbetingelser, der er rimelige og velkendte på forhånd ... og givet forud for kontraktens indgåelse*²⁰. Kontrakter skal mindst indeholde:

- *leverandørens navn og adresse*
- *hvilke ydelser der leveres og på hvilket kvalitetsniveau, samt tidspunkt for første tilslutning*
- *tilbudte vedligeholdelsesniveauer*
- *hvordan aktuel information om gældende tariffer og vedligeholdsgebyrer kan indhentes*
- *kontraktens løbetid, betingelserne for fornyelse og afslutning af ydelserne og af kontrakten samt en eventuel ret til opsigelse*
- *eventuel erstatning eller tilbagebetaling, hvis det i kontrakten fastsatte kvalitetsniveau ikke overholdes, og*
- *procedurerne for bilæggelse af tvister.*

*De europæiske energiforbrugere skal underrettes med passende varsel, hvis leverandøren agter at ændre kontraktbestemmelserne, og orienteres om deres ret til i sådanne tilfælde at hæve kontrakten*²¹.

*De generelle vilkår og betingelser skal være rimelige og gennemsigtige, og de skal anføres i et klart og forståeligt sprog*²².

Leverandører skal afstå fra *urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler*²³.

²⁰ Bilag A (a) til både eldirektivet og gasdirektivet.

²¹ Bilag A (b) til både eldirektivet og gasdirektivet.

²² Bilag A (d) til både eldirektivet og gasdirektivet.

²³ Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugerftaler, EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

1. Det kunne anses for nødvendigt at kræve, at også følgende elementer indgår i forsyningskontrakter:

- tariffer og tilknyttede betingelser, såsom parametre til beregning af tariffer og enhver indeksreguleringsordning skal præsenteres på en letforståelig og lettilgængelig måde
- mulige betalingsformer og -faciliteter
- specificering af, hvordan der bør tilbydes hensigtsmæssig måling og informativ fakturering, der nøjagtigt afspejler den enkelte forbrugers forbrug
- specificering af, hvordan forbrugeren får ajourførte oplysninger om mulige energieffektivitetsforbedringer, sammenlignelige slutbrugerprofiler og/eller objektive tekniske specifikationer for energiforbrugende udstyr.

2. Alle oplysningskrav i den før-kontraktuelle fase (jf. a), først punkt) bør uden begrænsninger gælde for alle elementer i en fremtidig kontrakt.

C. PRISER, TARIFFER OG OVERVÅGNING

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske energiforbrugere skal modtage gennemsigtige oplysninger om gældende priser og tariffer og om standardvilkår og betingelser²⁴.

De europæiske el- og gaspriser skal være rimelige, elpriserne også let og klart sammenlignelige og gennemsigtige²⁵.

De europæiske energiforbrugere skal tilbydes et bredt udvalg af betalingsmetoder²⁶.

De europæiske energiforbrugere skal, så vidt det er teknisk muligt, økonomisk fornuftigt og står i et rimeligt forhold til den potentielle energibesparelse, udstyres med individuelle målere til en konkurrencedygtig pris, som nøjagtigt afspejler slutkundens faktiske energiforbrug og angiver det faktiske forbrugstidspunkt²⁷.

De europæiske energiforbrugere har ret til at modtage energifakturering baseret på det faktiske energiforbrug²⁸.

²⁴ Artikel 3, stk. 3, i eldirektivet og bilag A, c), i både eldirektivet og gasdirektivet.

²⁵ Bilag A, g), til både eldirektivet og gasdirektivet.

²⁶ Bilag A, d), til både eldirektivet og gasdirektivet.

²⁷ Artikel 13, stk. 1, i direktiv 2006/32/EF af 4. april 2006 om energieffektivitet i slutanvendelserne og om energitjenester, EFT L 114 af 27.4.2006, s. 64 (energieffektivitetsdirektivet).

²⁸ Artikel 13, stk. 2, i energieffektivitetsdirektivet.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

1. De ansvarlige organer på nationalt plan bør holde øje med markedets udbud af el og gas. De skal fremlægge resultaterne af en sådan prisovervågning for offentligheden på en sådan måde, at tilbudenens priser og basisvilkår kan sammenlignes.

d) Mulige supplerende elementer, der skal opnås gennem selvregulering

2. Betingelser vedrørende prisændringer skal give forbrugerne mulighed for let at forstå følgerne heraf.

3. Der bør stilles en tarifkalkulatorer til rådighed, og oplysningerne om priser pr. kw og pr. time bør offentliggøres med regelmæssige mellemrum.

4. Fakturaer skal sendes rettidigt og ofte nok til at give en nøjagtig og forståelig oversigt og samtidig afspejle det egentlige forbrug.

5. Særlige tilbud skal sikre, at de europæiske energiforbrugere i stort omfang benytter målerfaciliteter, der afspejler det egentlige forbrug og oplysninger om forbrugstidspunktet.

D. FRIT LEVERANDØRVALG

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

Medlemsstaterne sikrer, at privilegerede forbrugere reelt kan skifte til en ny leverandør²⁹.

De europæiske energiforbrugere skal ikke betale for at skifte leverandør³⁰.

d) Mulige supplerende elementer, der skal opnås gennem selvregulering

1. De europæiske energiforbrugere bør have mere effektive leverandørskiftprocedurer. Fristen for at skifte til en ny el- eller gasleverandør bør derfor ikke være længere end en måned.

2. Hvis der ifølge kontrakten kræves en mindste kontraktvarighed, skal udløbsdatoen være anført på fakturaen.

E. INFORMATION

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske energiforbrugere skal modtage gennemsigtige oplysninger om gældende priser og tariffer og om standardvilkår og betingelser for adgang til og brug af elleverancer³¹.

²⁹ Artikel 3, stk. 5, i eldirektivet og artikel 3, stk. 3, i gasdirektivet.

³⁰ Bilag A, e), til både eldirektivet og gasdirektivet.

De europæiske elforbrugere skal have oplysninger om hver energikildes bidrag til leverandørens samlede brændselssammensætning i det foregående år ... og om miljøvirkningerne forårsaget af den producerede elektricitet³².

De europæiske elforbrugere skal informeres om deres rettigheder med hensyn til forsyningspligt, hvis de er omfattet af forsyningspligt i henhold til de bestemmelser, medlemsstaterne har vedtaget³³.

De europæiske forbrugere skal, når de i henhold til gældende national lovgivning tilsluttes gassystemet underrettes om deres ret til at få leveret naturgas af en bestemt kvalitet til rimelige priser³⁴.

De europæiske energiforbrugere har ret til at modtage information om følgende forhold i eller sammen med regninger, kontrakter, transaktioner og/eller kvitteringer o. lign. om a) faktiske aktuelle priser og faktisk energiforbrug, b) sammenligning af det aktuelle energiforbrug med forbruget i samme periode året før, c) sammenligning med en referenceforbruger, d) kontaktoplysninger om objektive oplysninger om eksisterende energibesparende foranstaltninger, sammenlignende slutbrugerprofiler og detaljerede oplysninger om energiforbrugende udstyr³⁵.

b) Mulige elementer til gennemførelse af fællesskabslovgivningen

1. Oplysninger om energiforsyningen til de europæiske energiforbrugere skal være tilgængelig uden omfattende eller bekostelige undersøgelser.

d) Mulige supplerende elementer, der skal opnås gennem selvregulering

2. De europæiske energiforbrugere skal have let adgang til ajourførte oplysninger om

- energiforsyningskilder i deres område og
- alle nationale programmer, ordninger og finansielle og retlige rammebestemmelser om energibesparelsesfremstød.

F. KLAGER

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske energiforbrugere skal nyde godt af gennemskuelige, enkle og billige procedurer for behandling af deres klager³⁶ ... så vidt muligt ifølge principperne i Kommissionens henstilling 98/257/EF³⁷ og 2001/301/EF³⁸.

³¹ Bilag A, c), til både eldirektivet og gasdirektivet.

³² Artikel 3, stk. 6, i eldirektivet.

³³ Bilag A, g), i eldirektivet.

³⁴ Bilag A, g), i gasdirektivet og det generelle traktatbundne princip om ikke forskelsbehandling.

³⁵ Artikel 13, stk. 3, i energieffektivitetsdirektivet.

³⁶ Bilag A, f), til både eldirektivet og gasdirektivet.

³⁷ Kommissionens henstilling 98/257/EF om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet - EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

1. Udenretslig bilæggelse af tvister, som ved administrative procedurer eller mæglingsprocedurer, skal gøre det muligt at bilægge tvister på en retfærdig og hurtig (højest 3 måneder) måde og uden omkostninger for forbrugeren.
2. Energimyndighedernes rolle i bilæggelse af tvister skal tydeliggøres, og energiforbrugerne bør omgående underrettes herom.

d) Mulige supplerende elementer, der skal opnås gennem selvregulering

3. Leverandørerne og netoperatørerne bør tilskyndes til at oprette et fælles klagekontor, hvor forbrugerne kan indgive deres klager.

G. REPRÆSENTATION

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

Forbrugerorganisationerne får af medlemsstaterne beføjelse til at *indbringe søgsmål med påstand om forbud for domstole eller administrative myndigheder*, som medlemsstaterne udpeger³⁹.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

1. De bedste måder til at fremme en officiel tilrettelæggelse af energiforbrugerrepræsentation, der skal bidrage med regelmæssige statusopgørelser og sporing af markedsudviklinger.
2. En regelmæssig dialog mellem energiforbrugerorganisationer og alle andre interesseparter (arbejdsmarkedets parter, repræsentanter for energiindustrien, energimyndigheder og regeringer osv.) om alle spørgsmål vedrørende forbrugerrettigheder; hermed sikres der størst mulig forbrugerbeskyttelse.
3. Forbrugerorganisationerne og de myndigheder, der er ansvarlige for forbrugerbeskyttelse, skal samarbejde for at kontrollere nøjagtigheden af de oplysninger, som el- og gasleverandørerne giver.

H. SAMFUNDSMÆSSIGE FORANSTALTNINGER

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

Medlemsstaterne træffer passende foranstaltninger til at beskytte de endelige forbrugere og sikrer især, at der er passende sikkerhedsforanstaltninger, der

³⁸ Kommissionens henstilling 2001/310/EF om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56.

³⁹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF af 19. maj 1998 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser, EFT L 166 af 11.6.1998, s. 51 (artikel 1, 2 og 3). Siden 2003 er energidirektiverne ikke anført i bilaget til dette direktiv, idet det kun gælder for spørgsmål, der henhører under anvendelsesområdet for forbrugerdirektiver, såsom direktivet om urimelige kontraktvilkår og direktivet om urimelig handelspraksis.

beskytter sårbare forbrugere, herunder foranstaltninger for at hjælpe dem med at undgå afbrydelser af energiforsyningen⁴⁰.

b) Mulige elementer til gennemførelse af fællesskabslovgivningen

1. De europæiske energiforbrugere med særlige behov på grund af funktionshæmninger eller dårlige økonomiske forhold skal råde over en livsnødvendig energiforsyning for at opretholde den fysiske og mentale sundhed og velvære til rimelige priser, eller om nødvendigt gratis.
2. Medlemsstaterne bør vedtage og offentliggøre en definition af sårbare forbrugere, der skal anvendes af alle elleverandører og af gasleverandører, hvor gasforsyningen dækker husstandens grundlæggende behov uden yderligere anmodning fra den sårbare forbruger.
3. Medlemsstater bør sikre, at rettighederne tilknyttet den sårbare forbrugers status anvendes uden at lægge en overdreven byrde på de forbrugere, der anmoder herom. Der bør i denne forbindelse lægges særlig vægt på tilfælde, hvor afbrydelse er under overvejelse.
4. De eksisterende foranstaltninger til fordel for sårbare forbrugere bør være præcist målrettede og regelmæssigt tages op til fornyet overvejelse. De skal være velafbalancerede for ikke at forhindre markedets åbning, skabe forvridninger mellem europæiske energileverandører, forvride konkurrencen, begrænse gensalg eller forårsage forskelsbehandling af andre forbrugere.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

5. Medlemsstaterne bør gribe ind på markedet for at udvirke sociale priser og vilkår for veldefinerede kategorier af el- og gasforbrugere i fjerntliggende områder eller med særlige behov, eller i det mindste sikre, at sådanne forbrugere systematisk har adgang til det laveste tilbud på markedet.

I. URIMELIG HANDELSPRAKSIS

a) Fællesskabslovgivningen kræver, at:

De europæiske energiforbrugere skal beskyttes mod urimelige eller vildledende salgsmetoder⁴¹.

Urimelig handelspraksis er forbudt i henhold til direktivet om urimelig handelspraksis⁴².

⁴⁰ Artikel 3, stk. 5, i eldirektivet og artikel 3, stk. 3, i gasdirektivet.

⁴¹ Bilag A, d), til både eldirektivet og gasdirektivet.

⁴² Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004, EFT L 149 af 11.6.2005, s. 22 (direktivet om urimelig handelspraksis).

- De europæiske borgere skal være effektivt beskyttet *mod at blive presset gennem vildledende og aggressive metoder*⁴³, f.eks. med henblik på at skifte operatør.
- Byrdefulde eller uforholdsmæssigt omfattende hindringer af ikke-kontraktuel karakter, som den erhvervsdrivende opstiller, når en forbruger ønsker at udøve sine rettigheder i henhold til kontrakten, herunder retten til at ophæve kontrakten eller vælge en anden erhvervsdrivende, kan klassificeres som urimelig handelspraksis⁴⁴.

c) Mulige supplerende elementer, der henhører under medlemsstaternes ansvar

1. De myndigheder, der forsvare forbrugernes interesser, og de nationale energimyndigheder bør samarbejde effektivt for at opnå de bedst mulige resultater.

⁴³ Artikel 11 i direktivet om urimelig handelspraksis.

⁴⁴ Artikel 9, litra d), i direktivet om urimelig handelspraksis.

BILAG II

Offentlig høring

OFFENTLIG HØRING OM ET EUROPÆISK CHARTER FOR ENERGIFORBRUGERNES RETTIGHEDER

Kommissionen opfordrer alle interesseparter til at fremsætte bemærkninger til indholdet af et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder. Bemærkningerne sendes til følgende adresse:

Europa-Kommissionen

Generaldirektoratet for Energi og Transport

Offentlig høring om et europæisk charter for energiforbrugernes rettigheder

tren-energy-consumer-rights@ec.europa.eu

eller

Rue De Mot 28

B-1049 Bruxelles

Bemærkningerne skal tilgå Kommissionen senest den **28. september 2007**. Bidrag og bemærkninger skal henvise til det emne, bemærkningerne vedrører.

Hvis du kun har bemærkninger til nogle af emnerne, sender du bare dine bemærkninger til de pågældende emner.

Til oplysning for de pågældende vil Kommissionens Generaldirektorat for Energi og Transport kun sætte de elektronisk modtagne bidrag og indsenderens kontaktdata på [http://ec.europa.eu/energy/energy_policy/consumers/index_en.htm], hvis den pågældende udtrykkeligt har indvilget i offentliggørelsen heraf.

Af databeskyttelseshensyn vil Kommissionen ikke behandle de personlige oplysninger, der sendes med dine bemærkninger.

I lyset af *bl.a.* de modtagne bidrag vil Kommissionen vedtage en ny meddelelse, der indeholder chartret.