



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 8.6.2012
COM(2012) 261 final

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

over de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn.

**Een partnerschap voor nieuwe groei in diensten
2012-2015**

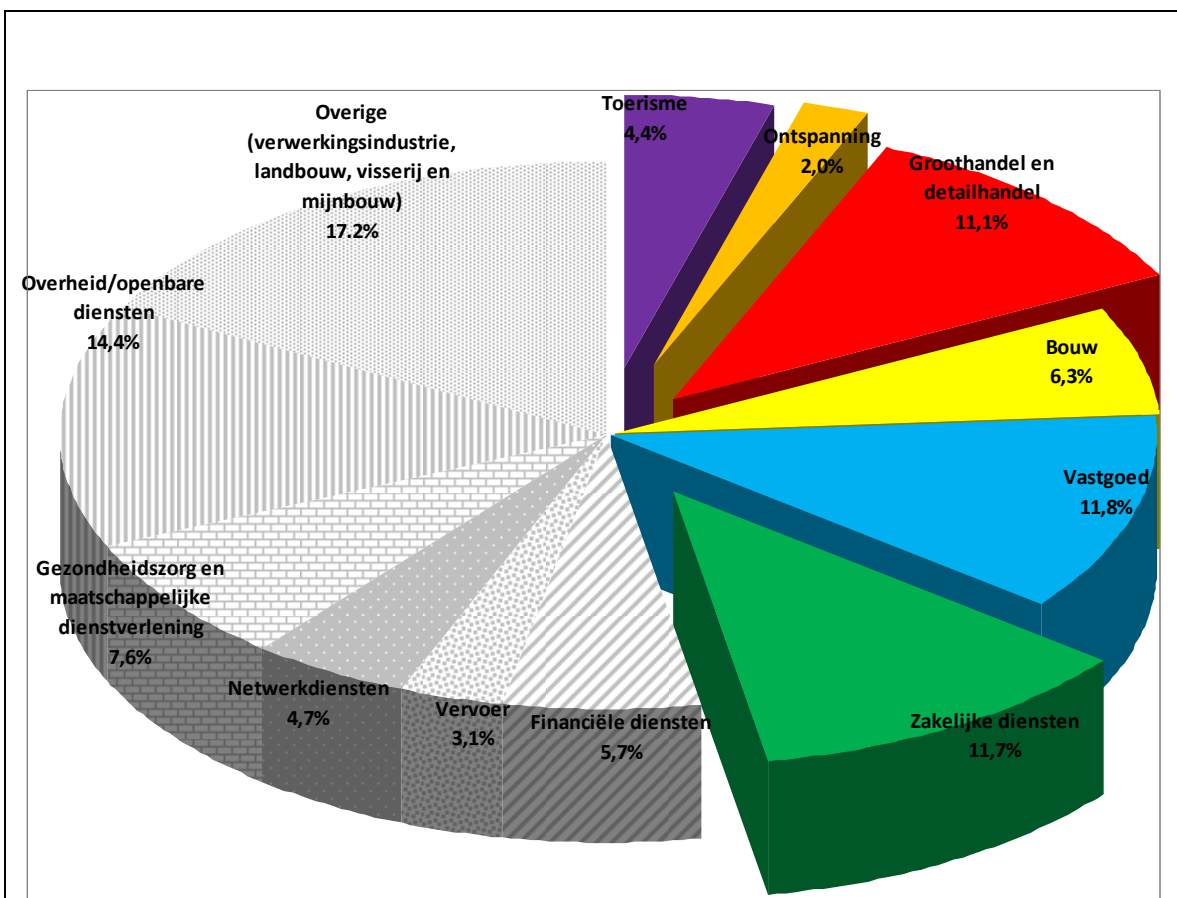
{SWD(2012) 146 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

I. INLEIDING: DIENSTEN INSCHAKELEN VOOR GROEI EN BANEN

De dienstensector vertegenwoordigt meer dan 65% van het Europese BBP en van de werkgelegenheid in de EU en is derhalve een belangrijke motor voor de groei. De dienstenrichtlijn is het sleutelinstrument in Europa om structurele hervormingen in de dienstensector te bevorderen en is van toepassing op diensten die meer dan 45 % van het Europese BBP vertegenwoordigen. Door de tenuitvoerlegging van de richtlijn is een belangrijke stap voorwaarts gezet om belemmeringen weg te nemen en een werkelijk geïntegreerde interne dienstenmarkt tot stand te brengen. Honderden nationale wetten zijn gemoderniseerd en duizenden discriminerende, ongerechtvaardigde of onevenredige voorschriften zijn opgeheven over heel de EU. De instrumenten die zijn gecreëerd ("centrale contactpunten") om de tenuitvoerlegging van de richtlijn te ondersteunen, zijn nu in de meeste lidstaten operationeel en dragen in aanzienlijke mate bij tot de verlichting van de administratieve lasten die op dit gebied bestaan.



Bron : Eurostat, Statistieken van de nationale rekeningen, Bruto toegevoegde waarde, 2009.

Noot : De donkere gedeelten aan de rechterzijde vormen de onder de dienstenrichtlijn vallende diensten.

Het diagram toont de bijdrage aan de EU-economie van de onder de richtlijn vallende sectoren, die bijna 45% van het BBP uitmaken, en van de niet onder de richtlijn vallende sectoren.

Voor de meeste van de niet onder de richtlijn vallende sectoren is sectorspecifieke wetgeving van toepassing (zie bijlage 1).

Diensten van algemeen economisch belang komen voor in tal van dienstensectoren; deze komen meer in het bijzonder aan bod in de mededeling van de Commissie van 20 december 2011 over "een kwaliteitskader voor diensten van algemeen belang in Europa".

Dankzij de maatregelen die de lidstaten hebben genomen ter uitvoering van de dienstenrichtlijn, zal het Europese BBP in de loop van de tijd met een bijkomende 0,8 % toenemen en de meeste effecten zullen voelbaar worden tijdens de 5 tot 10 jaar die op de uitvoering volgen¹. Het is echter duidelijk dat dienstverrichters in hun streven naar grensoverschrijdende activiteiten nog steeds worden beknot en dat consumenten anders dan in de interne markt voor goederen niet altijd vlot toegang krijgen tot diensten van over heel de EU. Uit economisch onderzoek is gebleken dat de totale economische winst driemaal hoger zou liggen dan wat tot nu reeds is bereikt – ongeveer 2,6 % van het BBP² – indien de lidstaten alle overblijvende beperkingen zouden opheffen.

Er kan derhalve nog veel meer worden gedaan om de economische voordelen van de dienstenrichtlijn maximaal te benutten. De lidstaten moeten, zoals daartoe opgeroepen door de Europese Raad³, ervoor zorgen dat de richtlijn haar volledige uitwerking kan krijgen. De volledige tenuitvoerlegging van de richtlijn draagt in aanzienlijke mate bij tot een betere werking van de interne markt voor diensten, in het bijzonder door betere markttoegang voor kmo's en een ruimere keuze voor consumenten. Zij draagt ook bij tot een sterker concurrentievermogen in de EU, met meer groei en banen. In deze mededeling wordt aangetoond hoe dat kan worden bereikt en wordt ook voldaan aan de in artikel 41 van de richtlijn neerlegde rapportageverplichting van de Commissie, aan de verzoeken van de Europese Raad en het Europees Parlement om nauwlettend toezicht te houden op en te rapporteren over de tenuitvoerlegging van de richtlijn, en aan de initiatieven om de interne markt voor diensten te verbeteren en te versterken. Ook worden de acties voorgesteld die de lidstaten en de Commissie moeten ondernemen om ervoor te zorgen dat de richtlijn een zo groot mogelijke impact krijgt. Deze acties zijn gebaseerd op gedetailleerde informatie over de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn in elke lidstaat en op de resultaten van de prestatiecontroles die weergegeven zijn in de begeleidende werkdocumenten van de diensten van de Commissie⁴.

Deze acties worden gecontroleerd met behulp van de maatregelen ter versterking van het beheer van de interne markt die de Commissie heeft voorgesteld in een mededeling die deze mededeling vergezelt. Deze controle zal deel uitmaken van het toezicht dat wordt uitgeoefend in het kader van het Europees Semester en dat indien nodig de vorm zal aannemen van specifieke aanbevelingen per land. De Commissie heeft op 30 mei 2012 voor 12 lidstaten reeds specifieke aanbevelingen geformuleerd over structurele hervormingen in de dienstensector⁵.

II. VOLLEDIGE UITWERKING GEVEN AAN DE DIENSTENRICHTLIJN

¹ Studie van de Commissie “*The Economic Impact of the Services Directive: a first assessment following implementation*”, gepubliceerd op http://ec.europa.eu/economy_finance/publications/economic_paper/2012/index_en.htm.

² Het percentage 2,6 % omvat het bovengenoemde bijkomende groeipercentage van 0,8 % alsmede een bijkomende toename van het BBP met 1,8 % die zou kunnen worden geboekt in een ambitieuzer scenario waarin de lidstaten vrijwel alle resterende beperkingen zouden opheffen.

³ Verklaring van de leden van de Europese Raad, 30 januari 2012.

⁴ Werkdocument van de diensten van de Commissie “*Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market*”; Werkdocument van de diensten van de Commissie “*Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)*”.

⁵ COM(2012) 299 Actie voor stabiliteit, groei en banen, 30 mei 2012.

De richtlijn heeft betrekking op een breed gamma van sectoren gaande van traditionele activiteiten tot kennisdiensten. De richtlijn heeft een brede uitwerking die voelbaar is voor grote en kleine dienstverrichters, waaronder duizenden kmo's.

De Commissie zal haar streven richten op de dienstensectoren die een belangrijk gewicht in de economie vertegenwoordigen en een meer dan gemiddeld groeipotentieel vertonen:

- zakelijke dienstverlening, met 11,7% van het BBP,
- de bouwsector, met 6,3% van het BBP,
- toerisme, met 4,4% van het BBP, en
- de detailhandel, met 4,2% van het BBP.

Door te zorgen voor een betere uitvoering en voor een betere uitwerking op het terrein kunnen wij veel meer resultaat halen uit hetgeen oorspronkelijk reeds is overeengekomen. Dit is een kans die de EU niet mag laten voorbijgaan om op korte termijn resultaten te boeken voor groei en banen.

De lidstaten en de Commissie moeten zich in de eerste plaats toeleggen op hun inspanningen om de dienstenrichtlijn volledig en met meer ambitie ten uitvoer te leggen om nog voordat het toepassingsgebied van de richtlijn wordt verruimd, het onbenutte potentieel ervan aan te boren. Bijna alle commerciële dienstverlening wordt nu reeds bestreken door EU-wetgeving (zie bijlage 1). De Commissie is daarom van oordeel dat er momenteel geen behoefte bestaat om de richtlijn te wijzigen.

De belangrijkste voordelen van de richtlijn hebben tot nu toe dienstverrichters ondervonden die een zaak willen opstarten in hun eigen of in een andere lidstaat. Dienstverrichters die grensoverschrijdende diensten willen aanbieden, blijven daarentegen nog steeds in het ongewisse over het wetgevingskader dat door de lidstaten wordt toegepast, en blijven belemmeringen ondervinden. In sommige gevallen doen er zich moeilijkheden voor wegens onsamenhangende of onjuiste toepassing van andere EU-instrumenten zoals de richtlijn inzake de erkenning van beroepskwalificaties of de richtlijn inzake elektronische handel.

1. Een beleid van “nultolerantie” voor overtredingen

De Commissie zal een beleid van nultolerantie voeren voor gevallen waarin de hieronder genoemde ondubbelzinnige verplichtingen die de richtlijn aan de lidstaten oplegt, niet worden nageleefd. De richtlijn verbiedt in artikel 14 een aantal discriminerende en bijzonder belastende eisen te stellen. De lidstaten hebben deze belemmeringen voor een groot deel weggenomen. De overblijvende discriminerende eisen zijn echter duidelijk omschreven en moeten worden weggewerkt.

De richtlijn voert specifieke verplichtingen in om vergunningstelsels te vereenvoudigen: (1) stilzwijgende goedkeuring, waarbij stilzwijgen van de administratie goedkeuring inhoudt, als bedoeld in artikel 13, lid 4, en (2) geldigheid van vergunningen over heel het nationale grondgebied, als bedoeld in artikel 10, lid 4. Een aantal lidstaten passen deze verplichtingen slechts beperkt toe en met teveel uitzonderingen. Er moet dringend worden opgetreden om deze verplichtingen op passende wijze uit te voeren.

De richtlijn verbiedt in artikel 24 een volledig verbod op commerciële communicatie voor gereguleerde beroepen. In tien lidstaten bestaan er echter nog gevallen van

volledig verbod op commerciële communicatie en deze moeten dan ook worden opgeheven.

Eisen inzake vestiging maken het verrichten van grensoverschrijdende diensten onmogelijk. Het gaat om een van de meest restrictieve eisen die in artikel 16, lid 2, van de dienstenrichtlijn (bepaling inzake vrij verrichten van diensten) wordt aangepakt, en dergelijke eisen mogen lidstaten niet stellen ten aanzien van dienstverrichters. Eisen inzake woonplaats en nationaliteit zijn eveneens verboden krachtens artikel 14 van de dienstenrichtlijn. Schendingen van deze ondubbelzinnige verbodsbepalingen doen zich in de lidstaten nog steeds voor en moeten worden bestreden⁶.

Acties

Lidstaten moeten zich ertoe verbinden hun wetgeving volledig in overeenstemming te brengen met de dienstenrichtlijn door zo spoedig mogelijk een einde te maken aan de overblijvende gevallen waarin hun wetgeving niet conform is met de ondubbelzinnige verplichtingen van de dienstenrichtlijn.

De Commissie zal indien nodig een beleid van nultolerantie voeren door middel van inbreukprocedures.

2. De economische effecten van de dienstenrichtlijn maximaal benutten

De richtlijn laat de lidstaten discretie bij tal van aspecten van de uitvoering. Met name artikel 15 van de dienstenrichtlijn vermeldt eisen zoals de rechtsvorm, het aandeelhouderschap van de onderneming, kwantitatieve en territoriale beperkingen en tarieven, die de lidstaten alleen mogen handhaven voorzover zij gerechtvaardigd om een dwingende reden van algemeen belang en evenredig zijn.

Er is een grote verscheidenheid in de wijze waarop de lidstaten deze discretie hebben gebruikt. In plaats van meer ambitie aan de dag te leggen bij het openstellen van hun dienstenmarkten hebben zij er vaak voor gekozen het status-quo te handhaven. Zelfs al vormt een dergelijke keuze niet altijd een schending van de richtlijn, de economische groei kan erdoor worden belemmerd en de lidstaten moeten deze eisen aan een nieuw onderzoek onderwerpen. Daarmee zijn wij reeds een eind op weg om de beoogde bijkomende groei te bereiken.

De lidstaten moeten derhalve opnieuw bekijken hoe zij hun discretie hebben gebruikt. Zij moeten bij voorrang een onderzoek wijden aan de beperkingen met betrekking tot de ondernemingsstructuren en de eigendom van kapitaal die een belemmering vormen voor de ontwikkeling van zakelijke diensten. De geboekte vooruitgang en de lopende hervormingen in een aantal lidstaten tonen aan dat deze diensten aan een lichtere

⁶ Zie werkdocument van de diensten van de Commissie “Detailed information on the implementation of Directive 2006/123/EC on services in the internal market”.

reglementering kunnen worden onderworpen zonder dat de kwaliteit in gevaar wordt gebracht of de onafhankelijkheid van de beroepsbeoefenaars wordt ondermijnd.

De in artikel 16 van de richtlijn bedoelde bepaling inzake vrij verrichten van diensten vereist eveneens dat het gerechtvaardigde karakter en de evenredigheid worden onderzocht van eisen die lidstaten opleggen aan dienstverrichters die in andere lidstaten zijn gevestigd en die op hun grondgebied grensoverschrijdende diensten verrichten. Ondernemingen en beroepsbeoefenaars die grensoverschrijdende diensten aanbieden, verkeren maar al te vaak nog in onzekerheid over de regels die op hen van toepassing zijn. Wat nog erger is, soms moeten zij naast de verplichtingen waaraan zij voldoen uit hoofde van de wetgeving van hun eigen lidstaat, praktisch alle wetten nakomen van de lidstaten waarin zij diensten aanbieden. De nationale wetgeving tot omzetting van de bepalingen van de dienstenrichtlijn inzake grensoverschrijdende verstrekking van diensten moet worden verbeterd om rechtszekerheid te bieden en een einde te maken aan deze dubbele reglementaire last.

Verplichtingen op het gebied van verzekeringen kunnen met name een probleem vormen voor dienstverrichters. Deze verplichtingen bestaan voor talloze activiteiten en zijn bedoeld als bescherming voor afnemers van diensten. Sommige voorschriften dupliceren vereisten waaraan reeds is voldaan in de lidstaat van vestiging, hetgeen de kosten voor het bedrijfsleven verhoogt. Wat zelfs nog belangrijker is, het kan moeilijk zijn verzekeraars te vinden in de lidstaat van vestiging of in de lidstaat waar de dienst wordt verleend voor grensoverschrijdende dienstenactiviteiten, met name in de sectoren van de bouw en het toerisme.

Acties

De Commissie zal in 2012 samen met de lidstaten een proces op gang brengen waarin beperkingen inzake ondernemingsstructuren en eigendom van kapitaal en de bepaling inzake vrij verrichten van diensten aan een peer review worden onderworpen en goede praktijken op dat gebied worden uitgewisseld. De lidstaten moeten zich ertoe verbinden hun wetgeving dienaangaande grondig te onderzoeken. De resultaten worden medio 2013 geëvalueerd.

De lidstaten moeten alle beperkingen en vergunningen opheffen die niet zijn gerechtvaardigd op basis van de richtlijn en moeten in het bijzonder onderzoeken of de aan de dienstverrichters opgelegde eisen noodzakelijk en evenredig zijn. Voor alle overblijvende beperkingen die op basis van de richtlijn gerechtvaardigd kunnen worden, moeten zij onderzoeken welke economische voordelen verbonden zijn aan de opheffing ervan en moeten zij indien nodig stappen ondernemen.

De Commissie zal specifieke aanbevelingen per land formuleren over prioritaire acties in het kader van het Europees Semester voor 2013. Op basis van de geboekte resultaten zal de Commissie indien nodig overwegen bijkomende wetgeving over specifieke onderwerpen voor te stellen.

De lidstaten moeten hun inspanningen opvoeren om het informatiesysteem interne markt (IMI) meer te gebruiken. De Commissie zal nauwlettend toezicht houden op de lidstaten en hen daarbij helpen.

De Commissie zal de verzekeringssector ertoe aanzetten maatregelen te nemen om dienstverrichters een passende verzekeringsdekking te verschaffen, ook wanneer zij diensten verstrekken in andere lidstaten. Met name verzekeringsondernemingen met een vestiging in verschillende lidstaten die verzekeringspolissen voor dienstverlening

verstrekken, moeten dienstverrichters een dekking verlenen bij het aanbieden van grensoverschrijdende diensten in deze lidstaten.

De Commissie zal de door de verzekeringssector geboekte vooruitgang evalueren tegen einde 2013. Naargelang al dan niet vooruitgang is geboekt, zal de Commissie alternatieve oplossingen overwegen, eventueel door middel van wetgevingsvoorstellen.

3. Zakelijke diensten: modernisering van het regelgevingskader

Er zijn ongeveer 800 categorieën van gereguleerde beroepen. Tussen de lidstaten zijn verschillen in reglementering van zakelijke diensten vastgesteld. De gevolgen hiervan worden nog zwaarder wanneer er omslachtige procedures gelden voor de erkenning van beroepskwalificaties. De Europese Raad heeft beklemtoond dat vooruitgang moet worden geboekt op het gebied van de wederzijdse erkenning van beroepskwalificaties door het aantal gereguleerde beroepen te verminderen en ongerechtvaardigde regelgevende belemmeringen op te heffen⁷. In het recente voorstel tot modernisering van de richtlijn inzake beroepskwalificaties worden deze problemen behandeld. Om ervoor te zorgen dat zo snel mogelijk vooruitgang wordt geboekt, heeft de Commissie op dit punt aan 8 lidstaten specifieke aanbevelingen⁸ gedaan, die zullen worden gecontroleerd in het Europees Semester van 2013.

Wat grensoverschrijdende dienstverrichtingen betreft, moeten de lidstaten volgens het voorstel tot herziening van de richtlijn duidelijk bepalen en rechtvaardigen in welke gevallen zij gebruik wensen te maken van de uitzonderlijke mogelijkheid om de kwalificaties van dienstverrichters te controleren voordat dezen diensten kunnen aanbieden. De lidstaten moeten er ook voor zorgen dat de jaarlijkse verklaring die dienstverrichters mogelijkwijd moeten afleggen, geldig is voor het hele grondgebied van de lidstaat. Dit zal de administratieve lasten beperken en de onzekerheid voor de beroepsbeoefenaars wegnemen. Het voorgestelde mechanisme voor transparantie en wederzijdse evaluatie zal ertoe bijdragen dat de complexiteit ten gevolge van verschillen in de reglementering van beroepen vermindert. De lidstaten moeten op nationaal niveau een evaluatie verrichten van de vereisten inzake kwalificaties voor gereguleerde beroepen en van het toepassingsgebied van de voorbehouden activiteiten.

De Commissie is voornemens na goedkeuring van het voorstel te komen met een mededeling in 2013. In deze mededeling zal worden nagegaan welke vooruitgang is geboekt met de specifieke aanbevelingen aan de landen en welke andere ontwikkelingen zich in de lidstaten hebben voorgedaan op het gebied van de reglementering van beroepen.

Acties

Het Europees Parlement en de Raad moeten vóór einde 2012 het voorstel voor een gemoderniseerde richtlijn betreffende beroepskwalificaties goedkeuren, zoals gevraagd door de Europese Raad van oktober 2011.

De Commissie zal:

⁷ Conclusies van de Europese Raad, maart 2012.

⁸ COM(2012) 299, 30 mei 2012.

- de lidstaten bijstaan bij de uitvoering van de landenspecifieke aanbevelingen inzake zakelijke diensten als onderdeel van het Europees Semester voor 2013 en zal in dat kader in 2012 een actie met de lidstaten starten om zo snel mogelijk vooruitgang te boeken.

- in 2013 na de vaststelling van de herziene richtlijn een mededeling uitbrengen om een balans te maken van de vooruitgang in de lidstaten en om de wederzijdse beoordeling van gereguleerde beroepen, zoals bedoeld in de richtlijn, te vergemakkelijken.

4. De dienstenrichtlijn waarmaken voor consumenten

Om een echte interne markt voor diensten tot stand te brengen is het niet genoeg de grensoverschrijdende verrichting van diensten te bevorderen. Het is even belangrijk ervoor te zorgen dat afnemers van diensten gemakkelijk gebruik kunnen maken van de kansen die de interne markt hen biedt.

Om de rechten van consumenten te verbeteren en hun vertrouwen in de interne markt te versterken verplicht de dienstenrichtlijn de lidstaten ertoe regelgevende belemmeringen weg te nemen voor afnemers die diensten willen betrekken bij in andere lidstaten gevestigde dienstverrichters. De richtlijn zorgt er ook voor dat consumenten overdachte keuzes kunnen maken bij het afnemen van diensten, door informatieverplichtingen in te voeren die zowel op dienstverrichters als op overheidsinstanties van toepassing zijn (bijvoorbeeld door de oprichting van zogenoemde artikel 21-instanties die bijstand verlenen aan consumenten). Ten slotte beoogt de richtlijn een einde te maken aan praktijken van dienstverrichters die de toegang tot hun diensten voor consumenten die in andere lidstaten wonen, op ongerechtvaardigde wijze belemmeren. In dat verband is een discriminatieverbod een belangrijke stap om consumenten ongehinderde toegang tot de interne markt te verschaffen.

Artikel 20 van de richtlijn verbiedt discriminatie ten aanzien van afnemers van diensten op grond van hun nationaliteit of het land waar zij wonen. Artikel 20 van de richtlijn verbiedt discriminatie ten aanzien van afnemers van diensten op grond van hun nationaliteit of woonplaats. Situaties van deze aard mogen zich niet langer voordoen wanneer artikel 20 in de lidstaten volledig ten uitvoer is gelegd.

Het discriminatieverbod vereist dat elk geval apart wordt beoordeeld⁹. Bijzondere aandacht moet uitgaan naar gevallen waarin consumenten, wanneer zij voor een verrichting van een dienst in een andere lidstaat via een creditovermaking of via een rechtstreekse debitering in euro wensen te betalen, hogere kosten aangerekend krijgen dan voor een binnenlandse transactie. Leveringen aan consumenten mogen in principe niet langer worden geweigerd op grond van de onmogelijkheid om de goederen fysiek te leveren in een andere lidstaat. Tegelijkertijd mogen dienstverrichters zich niet beroepen op zuiver geografische factoren om praktijken te beoefenen waarbij markten in de EU kunstmatig worden afgeschermd ten nadele van de consument.

Voorzover er belemmeringen voor grensoverschrijdende verrichting van diensten blijven bestaan, worden momenteel binnen de EU initiatieven genomen om deze obstakels te

⁹ Voor meer informatie, zie het werkdocument van de diensten van de Commissie waarin richtsnoeren worden gegeven over de toepassing van artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt.

beperken en de werking van de interne markt te verbeteren. Dergelijke initiatieven zijn de voltooiing van de gemeenschappelijke betalingsruimte voor de euro, het voorstel van de Commissie voor een facultatief gemeenschappelijk Europees kooprecht, de tenuitvoerlegging van de consumentenrechtenrichtlijn, het voorstel tot invoering van one-stopshops voor btw-verwerking, de voorstellen tot oprichting van instanties voor alternatieve beslechting van consumentengeschillen en van het EU-brede onlineplatform voor grensoverschrijdende klachten, en de toekomstige initiatieven op het gebied van collectief beheer van auteursrechten en thuiskopie- en reprografieheffingen.

Acties

De lidstaten moeten prioritair optreden om hun nationale bepalingen ter uitvoering van het discriminatieverbod te handhaven. De Commissie zal zich samen met de nationale instanties voor de behandeling van klachten betreffende discriminerende behandeling en met de bevoegde handhavingsinstanties ervoor inzetten dat de consumenten ten volle voordeel halen uit de interne markt. De Commissie zal in het bijzonder tegen medio 2013 doelgerichte acties voorstellen om toezicht te houden op de toepassing en om handhavend op te treden wanneer tekortkomingen worden vastgesteld.

De Commissie heeft een eerste aanzet gegeven om het discriminatieverbod te verduidelijken en zal nauwlettend toezien op de handhaving daarvan. Bijkomende specifieke richtsnoeren zullen tegen einde 2013 worden verstrekt op basis van verdere ervaring met de nationale tenuitvoerlegging van dit verbod. Deze richtsnoeren zullen rekening houden met ontwikkelingen op het gebied van de reglementering waarmee de overblijvende belemmeringen worden weggewerkt voor ondernemingen die grensoverschrijdende diensten verrichten.

De Commissie zal onmiddellijk beginnen te werken met de ondernemingswereld, bijvoorbeeld via representatieve organisaties en kamers van koophandel, om de transparantie te verbeteren en om inspanningen te ondersteunen zodat klanten grensoverschrijdend kunnen winkelen in de interne markt. De Commissie zal verrichters van diensten in specifieke sectoren ondersteunen met de vrijwillige invoering van kwaliteitshandvesten waarin deze dienstverrichters verbintenissen aangaan betreffende de grensoverschrijdende voorwaarden voor toegang tot hun diensten. De gerealiseerde vooruitgang zal door de Commissie worden geëvalueerd tegen medio 2013.

In nauwe samenwerking met de lidstaten zal de Commissie de consumenten voorlichten over hun rechten in de interne markt overeenkomstig de dienstenrichtlijn, dit in het kader van de bewustmakingscampagne die in 2013 zal plaatsvinden als onderdeel van het Europees Jaar van de burger.

5. De regels van de interne markt waarmaken op het terrein

De richtlijn staat niet op zichzelf. Zij krijgt haar volle uitwerking pas wanneer zij in samenhang met andere richtlijnen van de interne markt wordt toegepast. Dit geldt in het bijzonder voor de richtlijn inzake beroepskwalificaties en de richtlijn elektronische handel.

Procedures voor de erkenning van beroepskwalificaties duren lang en zijn omslachtig in tal van lidstaten.

Steeds meer grensoverschrijdende diensten worden over het internet aangeboden. Ondanks de vereenvoudiging die de dienstenrichtlijn en de richtlijn elektronische handel hebben gebracht, blijven er belemmeringen bestaan.

Acties

De lidstaten moeten zich ertoe verbinden hun wetgeving en procedures volledig in overeenstemming te brengen met de richtlijn inzake beroepskwalificaties en de richtlijn elektronische handel. De nationale wetgeving moet de gecombineerde effecten van deze richtlijnen volledig in aanmerking nemen. Er moet dringend werk worden gemaakt van de nodige aanpassingen.

De Commissie zal zorgen voor een krachtige handhaving van deze richtlijnen. Zij zal in het bijzonder letten op de gecombineerde toepassing ervan om op het terrein positieve resultaten voor dienstverrichters te bereiken. De Commissie zal wanneer nodig inbreukprocedures gebruiken.

6. Sectorspecifieke behoeften

Uit de prestatiecontroles¹⁰ is gebleken dat een aantal knelpunten moeten worden aangepakt voor de groei in specifieke sectoren.

6.1 Gespecialiseerde diensten: wederzijdse erkenning moet een realiteit worden

Grensoverschrijdende gespecialiseerde diensten kunnen onderworpen zijn aan eisen die te maken hebben met de invoering van sectorspecifieke Europese voorschriften betreffende de machtiging van experts voor activiteiten met gefluoreerde broeikasgassen (F-gas) in koelsystemen, de energie-efficiëntie van gebouwen of afvalverwerking en vervoer. Wanneer deze experts aan een accreditatiesysteem onderworpen zijn, is de wederzijdse erkenning van accreditatiecertificaten vereenvoudigd krachtens Verordening (EG) 765/2008. De volle werking van deze verordening moet worden gegarandeerd.

Wanneer uit hoofde van sectorspecifieke wetgeving van de EU nationale vergunning- of accreditatiestelsels worden ingevoerd, moet ervoor worden gezorgd dat gemachtigde of geaccrediteerde dienstverrichters hun activiteiten in andere lidstaten kunnen uitoefenen op basis van de vergunning of de accreditatie die zij in hun eigen lidstaat hebben verkregen.

Acties

De Commissie zal ernaar streven dat in toekomstige voorstellen voor sectorspecifieke wetgeving tot invoering van vergunningstelsels voor experts die gespecialiseerde diensten verrichten, meer gebruik wordt gemaakt van clausules inzake wederzijdse erkenning.

Wanneer de lidstaten bestaande sectorspecifieke regelingen toepassen, moeten zij de volle werking garanderen van artikel 56 VWEU en van Europese wetgeving die de verrichting van diensten door experts uit andere lidstaten vergemakkelijkt, zoals de

¹⁰ Werkdocument van de diensten van de Commissie “Results of the performance checks of the internal market for services (construction, business services and tourism)”.

richtlijn inzake beroepskwalificaties wanneer het om een gereguleerd beroep gaat, of Verordening nr. 765/2008 inzake accreditatie wanneer deze van toepassing is. De lidstaten moeten gebruik maken van het IMI om het toezicht op de nakoming van de voorschriften in andere lidstaten te vergemakkelijken.

Technische normen moeten verder op elkaar worden afgestemd, in het bijzonder door gebruik van Europese normalisatiemechanismen (CEN) op gebieden waar er aanzienlijke verschillen bestaan in de tenuitvoerlegging van Europese wetgeving op nationaal niveau, hetgeen het geval is voor de certificatie van energieprestaties van gebouwen.

6.2 Wetgeving inzake consumentenbescherming

Een aanzienlijk deel van het bestaande acquis inzake consumentenbescherming is gebaseerd op een minimale harmonisering. Op gebieden waarin minimale harmonisering van toepassing is, zijn de lidstaten zeer vaak verder gegaan dan de beperkte harmoniseringsregels. Dit leidt tot een situatie waarin dienstverrichters te maken kunnen krijgen met uiteenlopende voorschriften naargelang van de plaats waar zij hun diensten wensen te verrichten, hetgeen verstoringen van de interne markt kan teweegbrengen. De Commissie kan op twee manieren optreden: door middel van verdere of zelfs volledige harmonisering, zoals recentelijk met de richtlijn consumentenrechten, en zoals voorgesteld in januari 2012 in de algemene verordening gegevensbescherming; of door middel van een facultatieve harmonisering, zoals voorgesteld in oktober 2011 met het facultatief gemeenschappelijk Europees kooprecht. Beide methoden vullen elkaar aan en moeten worden gebruikt naargelang van de staat van het acquis, de behoefte tot invulling van het subsidiariteitsbeginsel en de betrokken openbare belangen alsmede met het oog op een hoog niveau van consumentenbescherming, met name wanneer het gaat om onlinediensten.

Acties

De Commissie zal ernaar streven de wetgevingsprocedures te versnellen voor maatregelen die van belang zijn voor consumenten wanneer deze een sleutelrol spelen in de interne markt voor diensten.

De Commissie zal in haar voorstellen voor nieuwe wetgeving ernaar streven waar nodig een hoger niveau van harmonisering tot stand te brengen in toekomstige Europese wetgeving inzake consumentenbescherming. Het Europees Parlement en de Raad moeten hun krachten bundelen om deze doelstelling te bereiken en ervoor te zorgen dat de interne markt haar volle uitwerking krijgt.

Wat in het bijzonder de sector van het toerisme betreft en zoals aangekondigd in de Europese consumentenagenda¹¹, zal de Commissie begin 2013 een bijgewerkte richtlijn pakketreizen voorstellen waarin met name voor onlineaanbiedingen zal worden gestreefd naar verdere harmonisering van nationale wetten.

In minimaal geharmoniseerde wetgeving voor consumentenbescherming zal de Commissie met de nationale handhavingsinstanties samenwerken om ervoor te zorgen dat het hele EU-acquis inzake consumenten correct en op coherente en allesomvattende wijze wordt toegepast, rekening houdend met de rechten en regels van de interne markt.

¹¹ Een Europese consumentenagenda - Vertrouwen en groei stimuleren, COM (2012) 225 definitief.

6.3 Retail- en zakelijke diensten: specifieke initiatieven

De prestaties van de detailhandel worden gehinderd door een aantal problemen die voor een groot deel omschreven zijn in de monitoringactie van de handels- en distributiemarkt¹² en door het Europees Parlement¹³. Gelet op het economische belang van deze sector bereidt de Commissie een Europees actieplan voor de detailhandel voor om te komen tot een EU-strategie voor de detailhandel voor de komende jaren.

De sector van de zakelijke diensten is aangewezen als een dienstensector waarin het productiviteitspeil aanzienlijk kan worden verbeterd. Zoals aangekondigd in de Single Market Act en in de mededeling “Een geïntegreerd industriebeleid in een tijd van mondialisering”, richt de Commissie een groep van hoog niveau over bedrijfsgerelateerde diensten op om de tekortkomingen van deze bijzondere sector te onderzoeken. De groep zal zijn werkzaamheden toespitsen op vier specifieke sectoren van zakelijke diensten: (i) marketing en reclame; (ii) beheer van faciliteiten; (iii) technische en engineeringdiensten; en (iv) design. Bijzondere aandacht zal uitgaan naar het verband tussen de Europese zakelijke diensten en de verwerkende industrie, alsmede naar de ontwikkeling van vrijwillige Europese normen die potentieel kunnen leiden tot een hogere kwaliteit van dienstverlening en een betere vergelijkbaarheid van diensten die in verschillende lidstaten worden verricht.

Acties

De Commissie zal in 2012 een Europees actieplan voor de detailhandel goedkeuren waarin zij de strategie van de EU voor deze sector uitstippelt.

De Commissie richt een groep van hoog niveau over bedrijfsgerelateerde diensten op om tegen het najaar van 2012 de tekortkomingen van deze bijzondere sector te onderzoeken.

7. Naar centrale contactpunten van de tweede generatie

De centrale contactpunten (“points of single contact”) maken het leven gemakkelijker door dienstverrichters één loket te bieden waar zij toegang krijgen tot alle nodige informatie en de betrokken administratieve procedures online kunnen afhandelen. Voor personen die diensten wensen af te nemen, wordt het hierdoor ook gemakkelijker om hun keuze met kennis van zaken te maken. Centrale contactpunten verschaffen hen essentiële informatie zoals de contactgegevens van de bevoegde autoriteiten en de rechtsmiddelen die in geval van geschil ter beschikking staan.

Er bestaan echter grote verschillen in het gebruiksgemak van de informatie die de centrale contactpunten verstrekken over de regels van de voornaamste dienstensectoren.

Een groot aantal contactpunten verstrekt informatie in minstens één vreemde taal, hetgeen een groot voordeel is voor dienstverrichters. Toch zijn tal van administratieve procedures nog niet online en als deze informatie op nationaal niveau al beschikbaar is, dan is zij vaak niet toegankelijk voor gebruikers in het buitenland.

¹² Monitoringactie van de handels- en distributiemarkt "Naar een efficiëntere en eerlijkere interne handels- en distributiemarkt tegen 2020", COM (2010) 355.

¹³ Verslag van het Europees Parlement van 1 juni 2011 over een efficiëntere en eerlijkere handels- en distributiemarkt (2010/2109(INI)).

Willen centrale contactpunten functioneren ten bate van gebruikers, dan moeten deze gebreken worden aangepakt. Dit betekent dat de lidstaten nog voor ernstige uitdagingen staan om de procedures verder te vereenvoudigen en te stroomlijnen, om hun ondersteunende kantoren beter te integreren en de nodige technische aanpassingen aan te brengen, in het bijzonder met het oog op grensoverschrijdende toegang. Voorts moet de ondernemingswereld bewust worden gemaakt van het bestaan van de centrale contactpunten en van hun nut.

Acties

De lidstaten moeten er dringend voor zorgen dat hun centrale contactpunten volledig in overeenstemming zijn met de voorschriften van de dienstenrichtlijn.

Tegen einde 2014 worden de lidstaten met ondersteuning van de Commissie ertoe aangezet een centraal contactpunt van de tweede generatie ontwikkelen dat (1) alle procedures omvat die gedurende de levenscyclus van een onderneming plaatsvinden, (2) meertalig en (3) gebruiksvriendelijker is. De Commissie zal in overleg met de lidstaten criteria voor centrale contactpunten van de tweede generatie vaststellen in de vorm van een “handvest voor centrale contactpunten”.

De Commissie zal in 2013 een voorlichtingscampagne over centrale contactpunten opzetten, met de lidstaten coördineren om de aanwezigheid van de centrale contactpunten op het internet te verbeteren en zich samen met brancheorganisaties inzetten om ondernemingen meer vertrouwd te maken met deze contactpunten en het gebruik ervan verder te bevorderen.

III. CONCLUSIE

Diensten vormen een drijvende kracht in de Europese economie. Een meer geïntegreerde en beter werkende interne markt levert een vitale bijdrage tot het economisch herstel van de EU.

Alle lidstaten hebben aanzienlijke inspanningen geleverd om de dienstenrichtlijn ten uitvoer te leggen. Zij hebben een groot aantal ongerechtvaardigde belemmeringen opgeheven en hebben hun regelgevingskader voor diensten gemoderniseerd. Dit zal de Europese economie stimuleren.

De groei en de schepping van banen in de dienstensector worden nog steeds gehinderd door allerlei obstakels. Meer groei is mogelijk indien nu actie wordt ondernomen om het volledige potentieel van de dienstenrichtlijn aan te snijden.

Overeenkomstig de mededeling inzake beter bestuur van de interne markt moeten wij ons toeleggen op wat er reeds bestaat en dat beter laten werken. Deze mededeling stelt wegen voor om de effecten van de dienstenrichtlijn voor de economie maximaal te benutten, in het bijzonder in dienstensectoren van groot economisch belang.

- De lidstaten moeten meer ambitie aan de dag leggen wat de dienstenrichtlijn betreft. Voor alle overblijvende belemmeringen moet grondig worden onderzocht welke de economische gevolgen zijn.
- De Commissie heeft een voorstel ingediend om het regelgevingskader voor mobiliteit van zakelijke diensten te moderniseren. De lidstaten moeten dit snel invoeren.

- De interne markt moet van nut zijn voor consumenten. Ondernemingen mogen deze interne markt niet kunstmatig afschermen ten nadele van afnemers van diensten.
- Andere instrumenten van de interne markt, zoals de richtlijn inzake erkenning van beroepskwalificaties en de richtlijn elektronische handel, moeten samen met de dienstenrichtlijn op gestroomlijnde wijze worden toegepast. Waar nodig moet het recht van de Unie worden gemoderniseerd om tegemoet te komen aan specifieke behoeften van diensten en om ervoor te zorgen dat het regelgevingskader op het terrein zowel voor verrichters als voor afnemers van diensten effectief werkt.
- De lidstaten moeten de centrale contactpunten ontwikkelen zodat deze volwaardige instrumenten van de elektronische overheid worden die op passende wijze inspelen op de behoeften van dienstverrichters en dienstenafnemers.

Dit vereist een politieke verbintenis van alle Europese instellingen en lidstaten om daaraan de nodige prioriteit te verlenen en ervoor te zorgen dat de nodige acties binnen de gestelde termijnen worden uitgevoerd. De Commissie zal samenwerken met de lidstaten in een partnerschap om nieuwe groei en banen in de dienstensector tot stand te brengen en zal in haar Annual Growth Survey nauwlettend toezien op de geboekte vooruitgang.

BIJLAGE 1 – EU-WETGEVING DIE VAN TOEPASSING IS OP DIENSTENSECTOREN

	Voornaamste sectoren die onder de dienstenrichtlijn (2006/123/EG) vallen
	<ul style="list-style-type: none"> • Zakelijke diensten waaronder diensten van deskundigen (<i>advocaten, architecten, accountants, belastingadviseurs, consultingagentschappen, communicatie- en marketingagentschappen, certificatediensten, sportbemiddelaars, kunstmanagers, wervingsbureaus, tolken, dierenartsen, agronomen, ...</i>) • Bouwdiensten en ambachtelijke activiteiten • Detailhandel • Onroerend goed • Toerisme (<i>hotels, restaurants, cafés, reisagenten, toeristische gidsen,...</i>) • Privé-onderwijs

Dienstensectoren	Voornaamste EU-instrumenten die betrekking hebben op de sector
Energie	<p>Interne markt voor aardgas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 2003/55/EG van het Europees Parlement en de Raad van 26 juni 2003 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 98/30/EG. <p>Interne markt voor elektriciteit</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG (Voor de EER relevante tekst). <p>Interne markt voor gas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG (Voor de EER relevante tekst).
Financiële diensten	<p>Actieplan voor financiële diensten en voortgang daarvan (Richtlijn 2006/43/EG, Richtlijn 2006/46/EG, Richtlijn 2007/63/EG, Richtlijn 2007/44/EG, Richtlijn 2009/14/EG, Richtlijn 2007/36/EG, Richtlijn 2007/64/EG, Richtlijn 2009/111/EG, Richtlijn 2009/44/EG, Richtlijn 2010/76/EU, Richtlijn 2009/49/EG, Richtlijn 2011/61/EU, Richtlijn 2011/89/EU)</p>
Gezondheidszorg	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 2011/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg. • Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties.

Postdiensten	<ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 97/67/EG • Richtlijn 2002/39/EG • Richtlijn 2008/06/EG
Telecom	<ul style="list-style-type: none"> • Verordening (EG) nr. 1211/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 tot oprichting van het Orgaan van Europese regelgevende instanties voor elektronische communicatie (BEREC) en het Bureau • Richtlijn 2002/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/136/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 • Richtlijn 2002/21/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009. • Richtlijn 2002/20/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 betreffende de machtiging voor elektronische-communicatienetwerken en -diensten, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG. • Richtlijn 2002/19/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 maart 2002 inzake de toegang tot en interconnectie van elektronische-communicatienetwerken en bijbehorende faciliteiten, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2009/140/EG. • Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie, zoals gewijzigd bij Richtlijn 2006/24/EG en Richtlijn 2009/136/EG.
Vervoer	<p>Wegvervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verordening (EG) nr. 1072/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 21 oktober 2009 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor toegang tot de markt voor internationaal goederenvervoer over de weg. • Verordening (EG) nr. 1073/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 21 oktober 2009 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels voor toegang tot de internationale markt voor touringcar- en autobusdiensten. • Verordening (EG) nr. 1370/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende het openbaar personenvervoer per spoor en over de weg en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 1191/69 van de Raad en Verordening (EEG) nr. 1107/70 van de Raad. <p>Vervoer over zee</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verordening (EEG) nr. 4055/86 van de Raad van 22 december 1986 houdende toepassing van het beginsel van het vrij verrichten van diensten op het zeevervoer. • Verordening (EEG) nr. 3577/92 van de Raad van 7 december 1992 houdende toepassing van het beginsel van het vrij verrichten van diensten op het zeevervoer binnen de lidstaten (cabotage in het zeevervoer). <p>Spoorvervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richtlijn 91/440/EEG van de Raad van 29 juli 1991 betreffende de ontwikkeling van de spoorwegen in de Gemeenschap (PB L 237 van 24.8.1991, blz. 25). • Verordening (EU) nr. 913/2010 van het Europees Parlement en de Raad van 22 september 2010 inzake het Europese spoorwegnet voor concurrerend goederenvervoer.

	<p>Luchtvervoer</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap. • Richtlijn 96/67/EG van de Raad van 15 oktober 1996 betreffende de toegang tot de grondaanhandelingsmarkt op de luchthavens van de Gemeenschap. <p>Binnenvaart</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verordening (EG) nr. 1356/96 van de Raad tot vaststelling van gemeenschappelijke voorschriften voor het vervoer van goederen of personen over de binnenwateren, tussen lidstaten, om voor dit vervoer het vrij verrichten van diensten te verzekeren. • Verordening (EEG) nr. 3921/91 van de Raad tot vaststelling van de voorwaarden waaronder vervoersondernemers worden toegelaten tot binnenlands goederen- en personenvervoer over de binnenwateren in een lidstaat waar zij niet gevestigd zijn.
--	---

	<p align="center">Sectoren waarop als dusdanig geen secundaire EU-wetgeving van toepassing is</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Kansspelen • Activiteiten in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag (als bedoeld in artikel 51 van het Verdrag) • Particuliere beveiliging • Notarissen, deurwaarders • Taxi's en havendiensten

BIJLAGE II – LIJST VAN INITIATIEVEN MET TIJDSHEMA

Beleidsterreinen	Acties	Tijdschema
<u>1. Een beleid van nultolerantie voor overtredingen</u>	➤ <i>Lidstaten moeten hun wetgeving volledig in overeenstemming brengen met de dienstenrichtlijn.</i>	<i>onmiddellijk</i>
	➤ <i>Commissie voert nultolerantiebeleid via inbreukprocedures, vooral in prioritaire sectoren.</i>	<i>onmiddellijk</i>
<u>2. De economische effecten van de dienstenrichtlijn maximaal benutten</u>	➤ <i>Commissie start peer review met lidstaten om specifieke wetgeving in prioritaire sectoren aan nieuw onderzoek te onderwerpen.</i>	<i>start 2012 resultaten te beoordelen medio 2013</i>
	➤ <i>Lidstaten werken alle overblijvende ongerechtvaardigde of onevenredige beperkingen weg en evalueren economische voordelen van opheffing van gerechtvaardigde eisen.</i>	<i>onmiddellijk</i>
	➤ <i>Prioritaire acties van lidstaten zoals aangegeven in de specifieke aanbevelingen voor elk land in Europees Semester.</i>	<i>vanaf 2012</i>
	➤ <i>Lidstaten moeten inspanningen opvoeren om informatiesysteem interne markt (IMI) meer te gebruiken.</i>	<i>onmiddellijk</i>
	➤ <i>Commissie zet zich samen met verzekeringssector in voor passende verzekeringsdekking voor</i>	<i>onmiddellijk</i>

	<p><i>dienstverrichters, inclusief voor activiteiten in andere lidstaten.</i></p> <p>➤ <i>Commissie evalueert geboekte vooruitgang en overweegt alternatieve oplossingen, inclusief door wetgevingsvoorstellen indien nodig.</i></p>	<p><i>tegen einde 2013</i></p>
<p><u>3. Modernisering van het regelgevingskader voor zakelijke diensten</u></p>	<p>➤ <i>Europees Parlement en Raad nemen voorstel voor gemoderniseerde richtlijn beroepskwalificaties aan.</i></p> <p>➤ <i>Commissie verleent bijstand aan lidstaten bij uitvoering van landenspecifieke aanbevelingen betreffende zakelijke diensten in kader van Europees Semester voor 2013.</i></p> <p>➤ <i>Commissie brengt mededeling uit ter bevordering van wederzijdse evaluatie van gereguleerde beroepen.</i></p>	<p><i>voor einde 2012</i></p> <p><i>2012 - 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>
<p><u>4. De dienstenrichtlijn waarmaken voor consumenten</u></p>	<p>➤ <i>Lidstaten zorgen voor handhaving van nationale maatregelen voor uitvoering van discriminatieverbod.</i></p> <p>➤ <i>Commissie stelt doelgerichte acties voor voor toezicht op toepassing en voor optreden wanneer tekortkomingen worden vastgesteld.</i></p> <p>➤ <i>Commissie brengt bijkomende specifieke richtsnoeren uit met betrekking tot artikel 20.</i></p> <p>➤ <i>Commissie werkt samen met ondernemingswereld om te zorgen voor mogelijkheid tot</i></p>	<p><i>onmiddellijk</i></p> <p><i>medio 2013</i></p> <p><i>eind 2013</i></p> <p><i>onmiddellijk vooruitgang te beoordelen</i></p>

	<p><i>grensoverschrijdend shoppen.</i></p> <p>➤ <i>In nauwe samenwerking met lidstaten verstrekt Commissie consumenten voorlichting over hun rechten in interne markt overeenkomstig dienstenrichtlijn, door bewustmakingscampagne in kader van Europees Jaar van de burger.</i></p>	<p><i>medio 2013</i></p> <p><i>2013</i></p>
<p><u>5. De regels van de interne markt op het terrein waarmaken</u></p>	<p>➤ <i>Lidstaten brengen wetgeving en procedures volledig in overeenstemming met richtlijn inzake beroepskwalificaties en richtlijn elektronische handel.</i></p> <p>➤ <i>Commissie handheeft deze richtlijnen krachtig; maakt indien nodig gebruik van inbreukprocedures.</i></p>	<p><i>onmiddellijk</i></p> <p><i>onmiddellijk</i></p>

<p>6.3. Retail- en zakelijke diensten: specifieke initiatieven</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Commissie werkt met nationale handhavingsinstanties samen om te zorgen voor correcte alsook coherente en allesomvattende toepassing van EU-acquis inzake consumenten , rekening houdend met rechten en regels van interne markt.</i> ➤ <i>Commissie keurt Europees actieplan voor detailhandel goed met daarin EU-strategie voor deze sector.</i> ➤ <i>Commissie richt groep van hoog niveau over bedrijfsgerelateerde dienstverlening op om tekortkomingen van sector te onderzoeken.</i> 	<p><i>Begin 2013</i></p> <p><i>2012</i></p> <p><i>najaar 2012</i></p>
<p><u>7. Naar centrale contactpunten van tweede generatie</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Lidstaten moeten hun centrale contactpunten volledig in overeenstemming brengen met dienstenrichtlijn.</i> ➤ <i>Lidstaten ontwikkelen centrale contactpunten van tweede generatie die: (1) alle procedures van levenscyclus van onderneming behandelen, (2) meertalig, en (3) gebruiksvriendelijker zijn. Commissie stelt in overleg met lidstaten criteria voor centrale contactpunten van tweede generatie vast in "handvest voor centrale contactpunten".</i> ➤ <i>Commissie zet voorlichtingscampagne over centrale contactpunten op, coördineert met lidstaten om aanwezigheid van centrale contactpunten op internet te verbeteren en zet zich samen met brancheorganisaties in om ondernemingen meer vertrouwd te maken met contactpunten en gebruik verder te bevorderen.</i> 	<p><i>onmiddellijk</i></p> <p><i>2012-2014</i></p> <p><i>2013</i></p>