



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 11.1.2012  
COM(2011) 942 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET,  
DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG OG  
REGIONSUDVALGET**

**En sammenhængende ramme til styrkelse af tilliden til det digitale indre marked for e-handel og onlinetjenester**

{SEC(2011) 1640 final}

{SEC(2011) 1641 final}

## INDLEDNING

Internettet har allerede vendt op og ned på europæernes hverdag i lige så høj grad, som de industrielle revolutioner gjorde i de foregående århundreder. Elektronisk handel og onlinetjenester<sup>1</sup> i al almindelighed er nu blevet en naturlig del af dagligdagen for forbrugere og virksomheder – fra den mindste til den største – og for borgerne generelt. I løbet af de sidste tyve, ti eller endda bare fem år har vi ændret den måde, hvorpå vi sammenligner, køber og sælger varer og tjenester, søger information og offentliggør den, styrer betalinger og data, uddanner os, kontakter hinanden og udveksler ting med hinanden.

De traditionelle økonomiske aktiviteter – og de administrative regler, der gælder for dem – er blevet udfordret på evnen til at tilpasse sig en udvikling, som slører grænserne mellem f.eks. butikshandel og onlinehandel eller mellem traditionelle medier og kommunikation via internettet. Disse former for konvergens kan sætte en god cirkel i gang med konkurrence og innovation til gavn for alle. De kan også gøre det nødvendigt at revidere visse regler, hvis relevans eller effektivitet den teknologiske udvikling sætter spørgsmålstegn ved, eller udforme nye ledsagepolitikker.

Virkeliggørelsen af et reelt digitalt indre marked vil kunne generere nye former for vækst. Det endnu uudnyttede potentiale er enormt og vil gavne alle geografiske områder og økonomiske sektorer i Unionen. I G8-landene, Sydkorea og Sverige har internetøkonomien<sup>2</sup> tegnet sig for 21 % af væksten i BNP de seneste fem år<sup>3</sup>. Den genererer også 2,6 arbejdspladser for hver nedlagt arbejdsplads og når til tider op på 25 % af nettojobskabelsen<sup>4</sup>. I og med at onlinetjenester jo er grænseløse, kan vi fremskynde den europæiske integration og realisere det indre marked, som vi har stræbt efter i over 50 år.

Men internetøkonomien udgør fortsat en beskeden andel af det europæiske BNP. Den nåede ikke over 3 % i 2010. Selv om e-handelens<sup>5</sup> vækstrate stiger hurtigt på nationalt plan, er denne nye vektor for vækst stadig marginal med sine 3,4 % af den europæiske detailhandel<sup>6</sup>. Den er mindre udviklet end i USA og

---

<sup>1</sup> Med "onlinetjenester" menes her tjenesteydelser, der fjernleveres elektronisk på anmodning af den person, der modtager tjenesteydelsen, og mod betaling. Elektronisk handel med varer (herunder kulturelle produkter og lægemidler) og tjenester (herunder onlinespil) er dermed omfattet af termen foruden sociale netværk, fjernundervisning osv. Derimod dækker nærværende analyse ikke onlinetjenester, der leveres af offentlige forvaltninger. For nemheds skyld vil vi bruge udtrykket "onlinetjenester", undtagen når det udtrykkeligt kun er e-handel, der omtales.

<sup>2</sup> Samtlige de aktiviteter, der er knyttet til etableringen og udnyttelsen af de netværk, der giver internetadgang, samt de tjenester, der udbydes på internettet (telekommunikation over IP, fremstilling og vedligeholdelse af webrelateret it-udstyr, webrelateret it-service, alle internetunderstøttede aktiviteter fra e-handel til onlinereklamer).

<sup>3</sup> "Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity", McKinsey Global Institute, maj 2011, om disse lande plus Brasilien, Kina og Indien.

<sup>4</sup> Det har været tilfældet for Frankrig siden 2000. "L'impact d'Internet sur l'économie française", McKinsey, marts 2011.

<sup>5</sup> Køb og salg via internetsider eller elektroniske systemer med undtagelse af afsendelse af bestillinger, der er tastet manuelt (Eurostats og OECD's definition).

<sup>6</sup> Euromonitor.

Asien/Stillehavsregionen og foregår stadig i vidt omfang inden for de nationale grænser, mens den grænseoverskridende aktivitet er beskeden<sup>7</sup>.

"Internettet Europa" er stadig et kludetæppe af love, regler, normer og praksis, der er forskellige og undertiden vanskelige eller endda direkte umulige at gøre "interoperable". Denne situation hæmmer udviklingen af onlinetjenester og undergraver de faktiske eller potentielle brugeres tillid både på udbuds- og efterspørgselssiden. Brugerne mangler kendskab til deres rettigheder og de gældende regler og til de muligheder, der ligger i den digitale økonomi, og det gør dem tøvende. De praktiske vanskeligheder, der er forbundet med grænseoverskridende transaktioner (betalinger, leveringer, tvistbilæggelse, risici for misbrug osv.), afskrækker dem fra at udnytte internettet fuldt ud til at købe eller levere varer og tjenesteydelser.

Det digitale indre marked er langt fra at have nået sit fulde potentiale. Det anslås, at denne underpræstation vil koste mindst 4,1 % af BNP frem til 2020 eller 500 mia. EUR svarende til 1 000 EUR pr. borger<sup>8</sup>. Når Den Europæiske Union har sat sig ambitiøse mål for en ny intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst inden 2020<sup>9</sup>, kan den ikke slå sig til tåls med at betale prisen ved et fragmenteret digitalt marked. Den skal tværtimod sætte sig mål, der matcher den potentielle vækst i onlinehandel og onlinetjenester, som kan nå op på 15-20 % af væksten i BNP inden 2015 i f.eks. Nederlandene og Det Forenede Kongerige<sup>10</sup>. Hvis vi i EU fastsætter et mål om en fordobling af onlinesalget og af internetøkonomiens andel af Den Europæiske Unions BNP inden 2015, vil det vidne om vores vilje til at få det mest mulige ud af den digitale økonomi.

Den hurtige udvikling i onlinehandel og onlinetjenester på europæisk plan kræver en samordnet og beslutsom indsats i overensstemmelse med den digitale dagsorden for Europa<sup>11</sup>. Kommissionen har sat sig for at arbejde sammen med alle berørte parter for at nå dette mål. Mange initiativer fra den digitale dagsorden er undervejs eller allerede vedtaget<sup>12</sup>. Denne meddelelse er også en opfølgning på meddelelsen fra 2009<sup>13</sup>, hvis analyse stadig er gyldig. Den er et nyt bidrag til gennemførelsen af den digitale dagsorden, idet den indeholder en handlingsplan for udviklingen af onlinetjenester og i øvrigt sammen med den årlige vækstundersøgelse<sup>14</sup> imødekommer en anmodning fra Det Europæiske Råd om at fremlægge en køreplan for virkeliggørelsen af det digitale indre marked inden 2015.

---

<sup>7</sup> Den femte forbrugerresultattavle for det indre marked, Europa-Kommissionen, marts 2011, [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_research/editions/cms6\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm).

<sup>8</sup> Copenhagen Economics, "The Economic Impact of a European Digital Single Market", marts 2010.

<sup>9</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "Europa 2020 - En strategi for intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst", KOM(2010) 2020.

<sup>10</sup> "Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native", Boston Consulting Group, september 2011.

<sup>11</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "En digital dagsorden for Europa", KOM(2010) 245.

<sup>12</sup> F.eks. forslag til forordning om en fælles EU-købelov, forslag til direktiv om alternative tvistbilæggelsesmetoder og forslag til revision af direktivet om anvendelse af den offentlige sektors informationer, se Annual Progress Report af 22. december 2011 [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/documents/dae\\_annual\\_report\\_2011.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf)

<sup>13</sup> KOM(2009) 557 endelig.

<sup>14</sup> KOM(2011) 815 endelig.

## TILLIDEN TIL DET DIGITALE INDRE MARKED SKAL ØGES

### Forventede fordele

Onlinetjenester, der fungerer godt, er innovative og understøttes af de nødvendige bredbåndsnet, har en enestående evne til at sætte skub i vækst og beskæftigelse i Europa. Ingen anden teknologisk, økonomisk eller social udvikling kan i øjeblikket udvise det samme potentiale med hensyn til effektivisering, adgang til et diversificeret udbud, tilgængelighed, anvendelighed og innovation. Onlinetjenesterne og bredbåndsnettene kan også bidrage til at øge produktiviteten og forbedre innovationen inden for livslang læring og uddannelse og gøre det nemmere at tackle de store samfundsmæssige udfordringer som f.eks. opretholdelse af social og territorial samhørighed eller tilpasning til konsekvenserne af befolkningsaldringen og klimaforandringerne.

Udnyttelsen af dette potentiale kræver en øget tillid til det digitale indre marked, som vil gavne hele samfundet:

- Mere e-handel genererer håndgribelige fordele for **forbrugeren** i form af lavere priser, større udvalg og højere kvalitet i varer og tjenester takket være den grænseoverskridende udveksling og en lettere sammenligning mellem tilbuddene<sup>15</sup>. Den samlede gevinst for forbrugerne kommer til at andrage ca. 204 mia. EUR (1,7 % af BNP i EU), hvis e-handelen når op på 15 % af detailhandelen, og såfremt hindringerne for det indre marked fjernes<sup>16</sup>. De sårbare grupper (ældre, ikke mobile, isolerede på landet, med beskeden købekraft osv.) vil især kunne nyde godt af det, og Europa vil ligeledes bedre kunne tackle de aktuelle demografiske udfordringer.
- **Virksomhederne og især SMV'erne**, ja selv mikrovirksomheder, får flere muligheder. De vil få adgang til nye markeder uden for de nationale grænser og endda uden for Europas grænser. Virksomhedernes produktivitet bliver forbedret gennem mere intensiv brug af onlinetjenester og adgang til "cloud computing". Mange nye virksomheder vil kunne skyde op, og de eksisterende få fremgang ved at placere sig i nye nicher takket være "long tail"-effekten<sup>17</sup>. Et super velfungerende digitalt europæisk marked kan gøre Europa skarpere i konkurrencen med resten af verden ved at medføre konkurrencefordele baseret på vækst, et højt kvalifikationsniveau og innovative økonomiske og sociale modeller.
- **Borgerne** vil mere generelt kunne deltage i onlineaktiviteter, også på tværs af grænserne, i et sikkert, ansvarligt og tillidsvækkende miljø. I Europa tilbyder internettet en mere effektiv, sikker og ansvarlig ramme for aktiviteter, hvor enhver kan gøre sine rettigheder gældende. Det afspejler de europæiske værdier og overholder de grundlæggende rettigheder, som er indskrevet i Den

---

<sup>15</sup> Man anslår, at hvis forbrugerne køber over nettet på hjemmemarkedet, har de dobbelt så stort et udvalg, som hvis de ikke foretager onlinekøb. Hvis de køber online i hele EU, har de hele 16 gange så stort et udvalg.

<sup>16</sup> Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene, "Bringing e-commerce benefits to consumers", bilag 2 til denne meddelelse.

<sup>17</sup> Det samlede salg af varer, som der er en beskeden efterspørgsel efter, eller som kun har en lille salgsvolumen, kan udgøre en markedsandel, der er lig med eller større end den, som bedre sælgende varer har, hvis sælgerne kan tilbyde et større udvalg.

Europæiske Unions charter herom, f.eks. ytrings- og informationsfriheden, respekten for privatlivets fred, beskyttelsen af personoplysninger og ikke-diskrimination. De kulturelle og sociale udvekslinger bliver lettere.

- **Arbejdstagerne** får ligeledes gavn af det digitale indre marked. Onlinetjenesterne skaber beskæftigelse af god kvalitet, både til lønmodtagere og iværksættere, også i landdistrikter eller isolerede egne. De giver mulighed for flere forskellige måder at arbejde på (f.eks. fjernarbejde) og beforder jobsøgningen, også på tværs af grænserne, og det private initiativ.
- Endelig er udviklingen af e-handel gavnlig for **miljøet**. Den vækst, der således skabes, bliver mere grøn og bæredygtig, idet det kræver et mindre energiforbrug at levere varen til kunden i et optimeret logistiksystem end at få de enkelte forbrugere til at bevæge sig rundt efter varerne<sup>18</sup>. Der kan også spares energi på selve produktionen af varer, som man f.eks. fremover kan downloade i form af digitalt indhold<sup>19</sup>.

### En strategi for, hvordan målet nås inden 2015

I denne meddelelse har Kommissionen identificeret fem hovedhindringer for det digitale indre marked og udformet en handlingsplan for fjernelsen af dem:

- et udbud af lovlige og grænseoverskridende onlinetjenester, der endnu er utilstrækkeligt
- manglende information til udbydere af onlinetjenester og manglende beskyttelse af internetbrugere
- utilstrækkelige betalings- og leveringssystemer
- for mange tilfælde af misbrug og konflikter, der er vanskelige at løse
- bredbåndsnet og avancerede teknologiske løsninger, der endnu ikke er udrullet i et tilstrækkeligt omfang.

Disse fem forhindringer og de løsninger, der foreslås i handlingsplanen, giver sig ikke ud for at være udtømmende. I planen fremhæves det, at en fælles og harmoniseret ramme for e-handel og de øvrige kommercielle onlinetjenester skal styrkes. Planen åbner således et nyt kapitel i den digitale dagsorden for Europa for dette område og supplerer naturligt Akten for det indre marked<sup>20</sup>. Planen er også led i et større engagement fra Den Europæiske Unions side med henblik på at fremme informationsøkonomien og informationssamfundet lige fra onlineforvaltning til it-kompetencer og fra standardisering til onlinesikkerhed.<sup>21</sup>

---

<sup>18</sup> "L'impact environnemental de l'achat sur internet", Estia et Médiamétrie//NetRatings pour la FEVAD, juni 2009.

<sup>19</sup> Weber, Koomey, Matthews, "The energy and climate change impact of different music delivery methods", endelig rapport til Microsoft Corporation og Intel Corporation.

<sup>20</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "Akten for det indre marked – Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid – Sammen om fornyet vækst", KOM(2011) 206.

<sup>21</sup> Kommissionen vil sørge for, at enhver foranstaltning i forbindelse med denne meddelelse overholder Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.

Konklusionerne i denne meddelelse bygger på mange forskellige høringer, undersøgelser og rapporter, især fra Europa-Parlamentet, samt en offentlig høring. To arbejdsdokumenter fra tjenestegrenene er vedlagt meddelelsen som bilag. Det første med titlen "Services en ligne, dont le commerce électronique, dans le marché unique" (onlinetjenester, herunder e-handel, i det indre marked) indeholder en analyse af hindringerne for udvikling af e-handel og en evaluering af direktivet om e-handel<sup>22</sup>. Det andet arbejdsdokument med titlen "Donner aux consommateurs les bénéfices du commerce électronique" (forbrugerne skal have fordelene ved e-handel) indeholder en detaljeret analyse af de nærmere bestemte hindringer for e-handel med varer.

## – FEM HOVEDTEMAER

### Udvikling af et lovligt og grænseoverskridende udbud af varer og onlinetjenester

For at få fuldt udbytte af et indre marked for onlinetjenester skal forbrugerne i alle medlemsstater have lovlig adgang til mange forskellige varer og tjenester, der udbydes på et så stort geografisk areal som muligt.

**Direktivet om elektronisk handel** har fjernet en række hindringer for grænseoverskridende onlinetjenester. Det er **et element, der er afgørende for forbrugernes såvel som virksomhedernes retssikkerhed og tillid**. Direktivets indremarkedsklausul, ifølge hvilken medlemsstaterne ikke kan begrænse informationssamfundets frie udveksling af tjenesteydelser fra en anden medlemsstat, er hovedhjørnestenen i det digitale indre marked. På baggrund af de afholdte høringer og analyser ser det ikke ud til at være påkrævet med en revision af direktivet på dette tidspunkt. Til gengæld er det nødvendigt at forbedre gennemførelsen af det (især ved hjælp af et bedre administrativt samarbejde med medlemsstaterne og en tilbundsående evaluering af gennemførelsen af direktivet), tilføre det en række præciseringer, f.eks. vedrørende formidleransvar for internettets tjenesteydere, og træffe de fornødne supplerende foranstaltninger til at realisere dets fulde potentiale som specificeret i den nuværende handlingsplan. Brugen af IMI<sup>23</sup>, der allerede er indført med henblik på andre EU-retsakter, vil kunne lette det administrative samarbejde mellem medlemsstaterne om anvendelsen af e-handelsdirektivet.

Udviklingen af onlinetjenester og adgangen til dem for flest mulig mennesker hæmmes i øvrigt stadig af en række hindringer:

Virksomhederne er tilbageholdende med at gå ind i nyskabende aktiviteter i betragtning af de **omkostninger og risici, der er forbundet med den fragmentering, som 27 nationale retssystemers sameksistens fører med sig**, især på det forbrugerretlige område. Det er nødvendigt med en ekstra indsats på EU-plan for at frisætte initiativerne uden at lægge nye hindringer i vejen. Det nylige forslag til forordning om en fælles europæisk købelov, som skal være frivillig og aftales

---

<sup>22</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31 af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel i det indre marked [EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1]. Formålet med direktivet er at fremme udviklingen af disse tjenester, især gennem anvendelse af klausulen om oprindelsesland, oplysningspligt over for forbrugeren, en regulering af kommerciel onlinekommunikation samt bestemmelser om elektroniske kontrakter og formidleransvar for internettets tjenesteydere.

<sup>23</sup> IMI, informationssystemet for det indre marked, er et sikkert, flersproget onlineprogram til kommunikation mellem kompetente myndigheder i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde.

udtrykkeligt mellem parterne i en grænseoverskridende kontrakt, vil reducere virksomhedernes omkostninger ved grænseoverskridende transaktioner. Denne fælles europæiske købelov skal eksistere parallelt med de nationale love. Med hensyn til kunderne derimod skal **den uberettigede forskelsbehandling begrundet i nationalitet eller bopæl under købshandlingen** fjernes. Kommissionen vil derfor fremlægge retningslinjer for iværksættelse af artikel 20 i servicedirektivet, som udtrykkelig forbyder sådan forskelsbehandling<sup>24</sup>.

En **skærpet konkurrence mellem varer og tjenester** skal også fremmes. En række SMV'er har udtrykt bekymring over tilfælde af tvivlsom anvendelse af **selektiv distribution** på varer, der ikke burde falde ind under det begreb. Kommissionen vil sørge for, at reglerne for selektiv distribution<sup>25</sup> overholdes til punkt og prikke. I forbindelse med et fremtidigt initiativ vedrørende illoyal forretningspraksis mellem virksomheder vil Kommissionen ligeledes undersøge de problemer, der følger af, at den traditionelle handels aktører eventuelt misbruger deres forhandlingsbeføjelser til at lægge hindringer i vejen for nye onlineaktører. Endelig vil Kommissionen sikre sig, at virksomhederne ikke misbruger deres dominerende stilling i det digitale miljø, og at det neutrale netværk opretholdes, især sådan at slutbrugeren kan få adgang til information og til at formidle den samt udnytte de programmer og tjenester, vedkommende ønsker<sup>26</sup>.

På området for digitalt indhold udvikler **det lovlige udbud** sig i forskellig hastighed i medlemsstaterne og opfylder ikke altid forbrugernes forventninger. Med hensyn til musik nyder indbyggerne i nogle medlemsstater godt af f.eks. et meget bredere udbud end i andre EU-lande. På globalt plan har forbruget af onlinemusik udviklet sig hurtigere i USA end i Europa<sup>27</sup>, hvor det tværnationale eller paneuropæiske udbud stadig er begrænset. Det samme gælder av-sektoren, hvor der i visse medlemsstater ofte stadig kun er nationalt baserede netværk til distribution af av-indhold og retransmissionsrettigheder. Den kollektive forvaltning af ophavsrettigheder burde kunne udvikle sig i retning af europæiske modeller, der beforder tildeling af licenser, som dækker flere geografiske områder samtidig. Med hensyn til de europæiske borgere, der midlertidigt eller permanent opholder sig i en anden medlemsstat, bør de fortsat have mulighed for at kunne se de programmer, de gerne vil følge med i. En ambitiøs iværksættelse af den europæiske strategi for intellektuelle ejendomsrettigheder<sup>28</sup> vil i særlig grad bidrage til udviklingen af et udbud, der er mere righoldigt og bedre tilpasset til europæisk målestok. Kommissionen vil i 2012 fremlægge forslag til oprettelse af en juridisk ramme for kollektiv forvaltning af ophavsrettigheder, der kan danne grundlag for markedsføring i hele Europa af rettigheder på flere geografiske områder samtidig.

---

<sup>24</sup> Europa-Parlamentets og Rådets beslutning 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked [EUT L 376 af 27.12.2006].

<sup>25</sup> Kommissionens forordning (EU) nr. 330/2010 af 20. april 2010 om anvendelse af artikel 101, stk. 3, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde på kategorier af vertikale aftaler og samordnet praksis [EUT L 102 af 23.4.2010, s. 1].

<sup>26</sup> KOM(2011) 222 endelig.

<sup>27</sup> Salget af digital musik udgør 19 % af det samlede salg i Europa mod 50 % i USA og 25 % i Japan ("IFPI Recording Industry in Numbers", 2011).

<sup>28</sup> Meddelelse fra Kommissionen, "Et indre marked for intellektuelle ejendomsrettigheder – Fremme af kreativitet og innovation med sigte på at skabe økonomisk vækst, arbejdspladser af høj kvalitet og førsteklasses produkter og tjenester i Europa", KOM(2011) 287 endelig.

Andre nye tilbud, som den teknologiske udvikling har gjort mulige, f.eks. **e-bogen**, tager kun små tøvende skridt ad gangen i Europa, mens salget af e-bøger i USA har overhalet salget af billigbøger. Den gældende momssats kan have negativ indflydelse på udviklingen i udbuddet, når der er store forskelle i forhold til de satser, der gælder for sammenlignelige produkter, og når disse forskelle smitter af på den pris, som forbrugerne skal betale. Det er f.eks. tilfældet med elektroniske udgivelser, der svarer til de fysiske varer. I meddelelsen om momssystemets fremtid, der blev vedtaget den 6. december 2011<sup>29</sup>, anfører Kommissionen, at et af grundprincipperne skal være, at "tilsvarende varer og tjenesteydelser bør være underlagt den samme momssats, og der bør i den forbindelse tages højde for teknologiske fremskridt, således at problemet med divergens mellem online-verdenen og den fysiske verden kan bringes under kontrol". Kommissionen vil fremlægge forslag til det formål inden slutningen af 2013. Mere generelt vil den drøfte udviklingen af e-bogen i det indre marked og hindringerne herfor med medlemsstaterne og de berørte parter.

**Momssystemets** kompleksitet kan ligeledes afskrække virksomhederne fra onlinesalg i en anden medlemsstat<sup>30</sup>. Overordnet set ville en forenkling af den administrative byrde for virksomhederne ved det nuværende momssystem, især indførelse af one-stop-shops (OSS), være gavnligt med hensyn til at tilskynde til og befordre den grænseoverskridende e-handel. Kommissionen anfører i ovennævnte meddelelse, at den prioriterer det højt, at der i 2015 gennemføres en smidig indførelse af en mini-OSS til udbydere af teleydelser, radio/tv-spredningstjenester og elektroniske tjenesteydelser til slutbrugere, og at den sætter sin lid til, at medlemsstaterne tilvejebringer de nødvendige ressourcer. Derudover er det planen efter 2015 at udvide anvendelsesområdet for OSS til også at gælde andre varer og tjenesteydelser. Et velfungerende indre marked forudsætter endvidere, at man bringer afgifterne for privatkopiering i overensstemmelse med princippet om varernes frie bevægelighed, altså tillader fri grænseoverskridende udveksling af varer, der er pålagt afgift for privatkopiering.

De sociale, økonomiske, geografiske, meteorologiske eller turistrelaterede **oplysninger fra den offentlige sektor** bruges oftere og oftere til at udvikle nyskabende kommercielle onlineapplikationer. Der er dog stadig forskelle mellem de nationale regler vedrørende f.eks. prisen eller anvendelsesvilkårene. Kommissionen vedtog for nylig et forslag til en revision af den bestående juridiske ramme for at stimulere brugen af offentlige data til applikationer i det digitale miljø.

#### HOVEDAKTIONER

*Kommissionen vil igangsætte følgende hovedaktioner:*

1. sørge for korrekt anvendelse af direktivet om elektronisk handel og direktiverne om beskyttelse af onlineforbrugere i kraft af et forbedret administrativt samarbejde med medlemsstaterne, f.eks. gennem udvidelse af informationssystemet for det indre marked (IMI), netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde (CPC) og en tilbundsgående undersøgelse af, hvordan direktivet er blevet omsat og anvendes (2012)

<sup>29</sup> KOM(2011) 851 endelig.

<sup>30</sup> Hvad f.eks. angår tjenesteydelser, skal de kende de nationalt fastsatte tærskler for, hvornår de skal registrere sig i den medlemsstat, hvor de vil effektuere salget, og bære den administrative byrde, som dette indebærer.

2. sørge for hurtig og ambitiøs iværksættelse af den europæiske strategi for intellektuelle ejendomsrettigheder, især gennem et lovgivningsinitiativ om privatkopiering (2013) og en fornyet analyse af direktivet om ophavsret i informationssamfundet (2012). Kommissionen aflægger også i 2012 beretning om resultatet af høringen om onlinedistribution af av-værker og konsekvenserne af Premier League-dommen<sup>31</sup>
3. sørge for, at de gældende regler for selektiv distribution overholdes til punkt og prikke, og bekæmpe illoyale forretningsmetoder; samtidig sørge for, at borgernes adgang til onlinetjenester ikke trues af konkurrenceskadelige metoder.

## Styrkelse af udbyderinformation og forbrugerbeskyttelse

Såvel udbyderne som brugerne af onlinetjenester skal kunne få adgang til eller modtage fyldestgørende og pålidelige oplysninger, der er tilstrækkelige til, at de kan udføre deres aktiviteter. Især skal forbrugerne kunne få deres rettigheder beskyttet og være sikre på, at deres personlige oplysninger ikke anvendes på upassende vis.

**Udbydernes kendskab til og viden om regler for e-handel** og forbrugernes kendskab til og viden om deres rettigheder er ikke omfattende nok, især ikke i en grænseoverskridende kontekst<sup>32</sup>. Utallige virksomheder synes, at det er for kompliceret eller risikabelt at sælge online eller udvide deres aktivitetsområde til grænseoverskridende salg. Kommissionen bidrager til en mere aktiv politik ved at bruge de eksisterende netværk, især Enterprise Europe Network, til at informere onlinehandlende om deres forpligtelser ved grænseoverskridende salg og om de forretningsmuligheder, som salg i EU-lande giver dem. Denne aktion bliver et supplement for de handlende til udgivelsen af en vejledning i europæiske forbrugeres onlinerettigheder. Parallelt hermed vil Kommissionen udvikle en interaktiv onlineplatform for forbrugeruddannelse med bl.a. indhold om nye digitale teknologier.

En ud af to europæiske internetbrugere benytter internettet til at søge oplysninger, især for at sammenligne priser, kvalitet, miljøvenlighed eller energiforbrug, før de handler online eller i fysiske butikker<sup>33</sup>. Det er derfor vigtigt, at **websteder med prissammenligninger** opfylder kriterierne for pålidelighed, uafhængighed og åbenhed, og det er ikke altid tilfældet i dag. Endvidere vil det være gavnligt, hvis borgerne derigennem får et større udvalg i kraft af flersprogede og grænseoverskridende informationer, idet det vil stimulere den hjemlige konkurrence og bidrage til at fremme det indre marked. Indførelsen af tillidslogoer er et andet nyttigt forbrugeroplysningsværktøj.

<sup>31</sup> Domstolens dom af 4. oktober 2001 i de forenede sager C-403/08 og C-429/08. I sin afgørelse konstaterede Domstolen, at grænseoverskridende import, salg og brug af et satellit-tv-abonnement i medfør af princippet om fri udveksling af tjenesteydelser ikke kan forbydes.

<sup>32</sup> Kun 29 % af de handlende ved f.eks., hvor de skal søge information eller få rådgivning om den forbrugerbeskyttelseslovgivning, der er gældende i andre EU-lande. 72 % af fjernsælgerne kender ikke den nøjagtige fortrydelsesfrist for fjernsalg, der gælder i deres eget land. Kilde: Flash Eurobarometer 300, "Retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection", 2011.

<sup>33</sup> "Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods", CIVIC consulting, 2011.

De europæiske borgere klager jævnligt over, at der ikke findes et direkte kommunikationsmiddel til hurtig og effektiv kontakt til en udbyder af onlinetjenester, f.eks. et flyselskab. En hurtig søgning på internettet, der bekræftes af en undersøgelse med kontrolindkøb<sup>34</sup>, er nok til at fastslå, at kravene til åbenhed og forbrugeroplysning ved afgivelse af en bestilling ikke overholdes<sup>35</sup> i tilstrækkeligt omfang. **Netværket for forbrugerbeskyttelsessamarbejde** (CPC) er siden 2007 blevet en effektiv garant for, at de onlinehandlende følger EU-reglerne om åbenhed og illoyal forretningspraksis. Der er udviklet redskaber som f.eks. "sweeps", der kan mindske ulovlig praksis med salg af flybilletter, ringetoner til mobiler, elektronikvarer osv. Kommissionen vil fortsat tilbyde sin assistance med henblik på styrke CPC's kapacitet (f.eks. ved at ansøre CPC's kontrollører til at udbygge deres kompetencer, opmuntre til uddannelse og fremme udveksling af god praksis).

**Direktivet om forbrugerrettigheder**<sup>36</sup>, der blev vedtaget for nylig, er i dag det vigtigste instrument til forbrugerbeskyttelse i forbindelse med onlinetjenester. Det bør gennemføres effektivt og hurtigt. Europa-Kommissionen offentliggør i 2012 en europæisk forbrugerdaysorden, der vil tage udgangspunkt i en integreret tilgang, hvori en af hovedhjørnestenene bliver den digitale revolutions virkning for forbrugernes adfærd<sup>37</sup>. Et af de centrale mål for denne strategi er at øge forbrugernes tillid ved såvel onlinekøb som traditionelt køb af varer og tjenesteydelser. Især digitalt indhold behandles i strategien for at forbedre beskyttelsen af forbrugerne ved køb heraf.

I øvrigt skal borgerne forsikres om, at deres **personlige oplysninger** ikke bliver brugt uden deres samtykke, og udbyderne skal kunne udvikle nyskabende økonomiske modeller. Men udviklingen af nye onlinetjenester såsom adfærdsbaseret reklame fremkalder frygt for, hvad de personlige oplysninger bruges til, og bekymring over beskyttelsesniveauet. De personer, hvis personlige oplysninger behandles, skal have klare og forståelige oplysninger herom i overensstemmelse med direktivet om beskyttelse af personoplysninger<sup>38</sup>. Revisionen af regelværket om databeskyttelse gør det muligt at finde den rette balance mellem at tilskynde til innovation og sætte et højt brugerbeskyttelsesniveau.

Europa-Kommissionen foreslår også i 2012 en lovgivning om gensidig anerkendelse af elektronisk identifikation og autentifikation og om e-signaturer, som er afgørende for at befordre elektroniske transaktioner og styrke den tillid, som borgerne kan have til dem.

**Onlinespil** giver også anledning til store udfordringer<sup>39</sup>. Internettets opblomstring og det stigende udbud af sådanne tjenester gør sameksistensen mellem de forskellige

---

<sup>34</sup> "Cross-border online shopping: how safe and easy is it?", ECC-Net, oktober 2011.

<sup>35</sup> F.eks. udtrykkelig accept af de generelle salgsbetingelser eller samtidig ordrebekræftelse pr. e-mail og på skærmen.

<sup>36</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder [EUT L 304 af 22.11.2011].

<sup>37</sup> Europæisk forbrugerdaysorden, initiativ 17. Bilag til meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget. Kommissionens arbejdsprogram for 2012, KOM(2011) 777 endelig/2.

<sup>38</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger [EFT L 281 af 23.11.1995].

<sup>39</sup> Grønbog om onlinespil i det indre marked, KOM(2011) 128 endelig.

nationale ordninger vanskelig. I øvrigt blomstrer det ulovlige udbud videre<sup>40</sup>. Overholdelsen af de nationale regler er virkelig en udfordring, og det rejser spørgsmålet om en eventuel indsats på europæisk plan for at garantere en tilstrækkelig beskyttelse og sikre en mere effektiv kamp mod svig. Ingen medlemsstat kan i dag kæmpe alene mod de ulovlige spilletilbud på internettet. Og alligevel er samarbejdet mellem de nationale lovgivere stadig kun i sin vorden. Kommissionen vil foreslå en handlingsplan i 2012, hvis mål bl.a. bliver at styrke samarbejdet og beskytte forbrugere og borgere effektivt.

**Onlinekøb af lægemidler** rejser en række spørgsmål med hensyn til forbrugerbeskyttelse. Der er for nylig vedtaget et direktiv om forfalskede lægemidler<sup>41</sup>, som skal bidrage til sikringen af det lovlige onlineudbud, især ved at der etableres et europæisk tillidslogo til lovlige websteder i forbindelse med de mere generelle overvejelser i den digitale dagsorden om tillidslogoer på websteder med onlinesalg.

For at garantere en tilstrækkelig beskyttelse af patienterne i hele Unionen skal der på baggrund af og samtidig med direktivets gennemførelse i medlemsstaterne fortsat foretages analyser af de specifikke risici, der måtte være forbundet med onlinesalg af lægemidler. I øvrigt vil den rapport, som Kommissionen skal forelægge Europa-Parlamentet og Rådet om direktivets bidrag til at hindre, at forfalskede lægemidler kommer ind i den lovlige forsyningskæde, indeholde oplysninger om udviklingen inden for lægemiddelforfalskning, for så vidt angår de berørte lægemiddelkategorier og distributionskanaler, herunder onlinesalg.

Det ulovlige udbud af lægemidler kan i øvrigt skyldes kriminelle aktiviteter, som er dækket af Europarådets internationale strafferetskonvention Medicrime<sup>42</sup>. Det Europæiske Råd opfordrer i konklusionerne fra juni 2011<sup>43</sup> medlemsstaterne til at øge straffesamarbejdet om bekæmpelse af forfalskede lægemidler og opspore websteder, der indeholder eventuelt ulovlige tilbud om lægemidler.

#### HOVEDAKTIONER

*Kommissionen vil igangsætte følgende hovedaktioner:*

4. styrke oplysningen af onlinehandlende om deres forpligtelser og de forretningsmuligheder, de får i kraft af det digitale indre marked, navnlig gennem Entreprise Europa Network med hjælp fra ECC-Net, for så vidt angår forbrugerspørgsmål, og gennem udgivelse af en særlig vejledning (2012)
5. i dialog med de berørte parter udarbejde adfærdscodekser, vejledninger i god praksis og retningslinjer for at give forbrugere adgang til gennemskuelige og

<sup>40</sup> For nogle år siden blev 85 % af knap 15 000 aktive spillewebsteder i Europa drevet uden licens. Kilde: "Cybercriminalité dans le jeu en ligne", hvidbog fra CERT-LEXSI, (ekspertlaboratorium inden for it-sikkerhed), juli 2006.

<sup>41</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/62/EU af 8. juni 2011 om ændring af direktiv 2001/83/EU om oprettelse af en fællesskabskodeks for humanmedicinske lægemidler for så vidt angår forhindring af, at forfalskede lægemidler kommer ind i den lovlige forsyningskæde [EUT L 174 af 1.7.2011].

<sup>42</sup> Konvention af 28. oktober 2011 om forfalskning af lægemidler og lignende lovovertrædelser til fare for folkesundheden.

<sup>43</sup> Rådet (RIA) 9. og 10. juni 2011.

troværdige oplysninger, så de bedre kan sammenligne varers og tjenesteydelsers pris, kvalitet og holdbarhed (2013-2014)

6. øge kompetencerne i CPC-netværket, så det råder over egnede instrumenter, der kan sikre, at den relevante lovgivning anvendes i et digitalt miljø i europæisk målestok, især gennem finansiering af fælles projekter med det formål at anspore netværkets kontrollører til at udbygge deres kompetencer, opmuntre til uddannelse og fremme udveksling af god praksis (2012-2014)
7. vedtage en "europæisk forbrugerdaysorden" med en strategi og aktioner, der skal placere forbrugerne i centrum af det indre marked, herunder de digitale aspekter, især gennem styrkelse af forbrugernes evne til at handle og en tilstrækkelig beskyttelse af deres rettigheder (2012)
8. præsentere en europæisk handlingsplan for onlinespil, hvor hovedvægten ligger på administrativt samarbejde, forbrugerbeskyttelse og udvikling af det lovlige udbud (2012)
9. gennem iværksættelse af direktivet om forfalskede lægemidler sikre en tilstrækkelig beskyttelse af patienter, der køber lægemidler online, ved i) at bidrage til indførelsen af tillidslogoer, hvormed man kan identificere websteder, der lovligt tilbyder offentligheden fjernsalg af lægemidler (2013-2014), og, særlig som led i en rapport, som Kommissionen vil forelægge Europa-Parlamentet og Rådet, ii) ved at holde øje med udviklingen inden for lægemiddelforfalskning i hver distributionskanal og iii) ved at undersøge de specifikke risici, der måtte være forbundet med onlinesalg af lægemidler.

### Pålidelige og effektive betalings- og leveringssystemer

I modsætning til traditionel handel, der indebærer betaling ansigt til ansigt, bygger e-handel generelt på **elektroniske fjernbetalinger**. Onlineforbrugerne skal derfor kunne vælge mellem forskellige betalingsmåder, som garanterer hurtig og sikker gennemførelse af betalingen til konkurrencedygtige priser. Det sker imidlertid for ofte, at manglende tillid og et begrænset udvalg af betalingsmåder hindrer forbrugerne i eller afskrækker dem fra at betale over internettet og dermed få det fulde udbytte af e-handelen<sup>44</sup>.

Næsten 35 % af internetbrugerne køber ikke online, for de tvivler på betalingssikkerheden<sup>45</sup>. Debetkort er ikke i tilstrækkelig grad accepteret til onlinebetaling, og ikke alle europæere har kreditkort. Omkostningen kan også være afskrækkende for forbrugerne på grund af de undertiden store ekstraafgifter. Virksomhederne vurderer i øvrigt betalingsomkostningerne til at være for høje, især ved mikrobetalinger, hvor man forventer en kraftig udvikling (inden for presse, musik, onlinefilm osv.). Denne situation skyldes en række hindringer og mangler, som hæmmer udviklingen af markedet for betalinger via internettet i Europa, navnlig i grænseoverskridende sammenhæng<sup>46</sup>. Her kan bl.a. nævnes en høj grad af

<sup>44</sup> Ovennævnte digitale dagsorden for Europa identificerer betalingssikkerhed, tillid, respekt for privatlivets fred og manglende adgang som de primære kilder til bekymring hos de forbrugere, der ønsker at handle online.

<sup>45</sup> Eurostat husstandsundersøgelse 2009.

<sup>46</sup> Betalinger over internettet foregår ofte ved brug af debet- eller kreditkort, elektroniske betalingsløsninger eller brug af mobiltelefon (m-betaling).

markedsfragmentering, handelshindringer, utilstrækkelig standardisering, problemer med interoperabilitet mellem tjenesteydere, utilstrækkelig betalingsikkerhed og beskyttelse af personoplysninger, en prisdannelse, der ikke er fri, og manglende åbenhed i visse betalingsinstrumenter.

Alle disse spørgsmål skal være løst i forbindelse med en bedre markedsintegration. Det fælles eurobetalingsområde (SEPA) er med sine paneuropæiske overførsler og hævninger et ideelt fundament til udvikling af nye paneuropæiske betalinger under overholdelse af de krav, der hidrører fra databeskyttelseslovgivningen<sup>47</sup> og telekommunikationshemmeligheden. Forbrugerne vil lige som de handlende få direkte gavn af et mere integreret fælles område med betalingskort, internetbetalinger og mobilbetalinger. Selv om markedet er på vej ind i en udvikling af denne type, sker det generelt stadig for langsomt eller også dækker det ikke hele Den Europæiske Union.

For så vidt angår **levering af onlinekøb**, skal forbrugerne have tillid til, at de nemt, rimelig billigt og uden for lang ventetid modtager den bestilte pakke i en tilfredsstillende stand.

Men i dag handler 10 % af borgerne ikke online<sup>48</sup>, fordi de er bekymrede over fragtomkostningen, især fra udlandet, og kvaliteten af servicen. Kvaliteten af en pakkeleveringstjeneste kan ikke måles alene ved leveringstiden som indikator. Sikkerheden er et andet vigtigt parameter. Udvalget af forskellige leveringsløsninger skal udvikles for forbrugerens skyld, og den bedste europæiske praksis for levering til bopælen på præcise tidspunkter, afhentning i en butik, der er med i en leveringsordning, eller afhentning i automatiske systemer med lang åbningstid osv. skal udbredes og udnyttes i de forskellige medlemsstater. Både af hensyn til kunderne og virksomhederne skal spørgsmålet om ansvar, i tilfælde af at pakken ankommer i beskadiget stand eller er stjålet eller gået tabt, afklares. Det skal ligeledes sikres, at leveringen af forsendelserne sker effektivt og til en overkommelig pris, også i landdistrikter og isolerede egne samt i Unionens yderste periferi, for at e-handelen af hensyn til den territoriale samhørighed kan bidrage til at afhjælpe og ikke forstærke ulighederne.

#### HOVEDAKTIONER

*Kommissionen vil igangsætte følgende aktioner:*

10. udforme en strategi for integration af markederne for betaling med kort, over internettet eller via mobilen på grundlag af grønbogen, som Kommissionen vedtog samtidig med denne meddelelse med det formål at i) evaluere hindringer for adgang til og konkurrence på markederne og foreslå lovgivningsforanstaltninger i fornødent omfang, ii) sikre, at betalingstjenesterne er gennemsigtige for forbrugerne og sælgerne, iii) forbedre og fremskynde standardisering og interoperabilitet for betalinger med kort, over internettet eller via mobilen samt iv) hæve sikkerhedsniveauet for betalinger og databeskyttelse. Kommissionen vil præsentere konklusionerne på denne undersøgelse og de næste etaper frem til medio 2012

<sup>47</sup> Princippet om indbygget databeskyttelse.

<sup>48</sup> Eurostat husstandsundersøgelse 2009.

11. igangsætte en høring i 2012 på baggrund af grønbogen om levering af pakker, især grænseoverskridende tjenester, med udgangspunkt i resultaterne af undersøgelsen af omkostningerne ved grænseoverskridende posttjenester og med henblik på at identificere mulige løsninger på de problemer, som virksomheder og forbrugere støder på. Kommissionen vil præsentere konklusionerne på denne undersøgelse og de næste etaper inden udgangen af 2012.

### **Mere effektiv bekæmpelse af misbrug og bedre tvistbilæggelse**

Onlinetjenesterne skal fortsat tilbyde de europæiske forbrugere denne fantastiske mulighed for lettere at kommunikere og udføre deres økonomiske aktiviteter på lovlig vis. De sociale netværk og platformene for onlinesalg og videodeling spiller fremover en central rolle i samfundet og de europæiske økonomier. Borgerne får gennem dem mulighed for at være mere aktive, ytre deres mening om en vare eller en tjeneste, skaffe sig oplysninger og udtrykke sig. Men lovens grænser overskrides af og til, oven i købet på følsomme områder som børneporno, vold i al almindelighed, tilskyndelse til racehad, bagvaskelse, terrorisme og ulovlige onlinespil med de dermed forbundne kriminelle handlinger. Overtrædelserne af den intellektuelle ejendomsret er også en kilde til bekymring.

Trods de garantier, som direktivet om elektronisk handel giver de virksomheder, der passivt huser eller formidler ulovligt indhold, lever internettets formidlende tjenesteydere i retslig usikkerhed på grund af et fragmenteret sæt gældende regler og praksis i EU for, hvad de kan, skal eller forventes at gøre, når de får kendskab til ulovligt indhold på deres websteder. Denne fragmentering virker afskrækkende på virksomheder, der ønsker at drive en onlineforretning, eller hæmmer deres udvikling.

Desuden bruges internettet til at udbrede varer og tjenester, der er forfalskede eller plagierede og ikke overholder de intellektuelle ejendomsrettigheder. Det er nødvendigt at forsvare de intellektuelle ejendomsrettigheder i videnøkonomierne, og Den Europæiske Union fører en aktiv kamp mod forfalskninger og plagiater.

Generelt set sker det alligevel for sjældent, at der sættes en effektiv stopper for ulovlige aktiviteter, og at ulovligt indhold ikke fjernes eller ikke fjernes hurtigt nok. Borgerne er harme over, at det undertiden tager alt for lang tid at fjerne selv så klart ulovlige former for indhold som f.eks. børneporno fra internettet, som er et meget alvorligt problem. Det undergraver borgernes og virksomhedernes tillid til internettet, og det har konsekvenser for onlinetjenester såsom salgsplatforme. Samtidig klager borgerne til tider over manglen på gennemsigtighed eller initiativer, der er fejlagtige (f.eks. fjernelse af lovligt indhold) eller ude af proportioner eller tilsidesætter høringsretten for visse onlinetjenesteydere.

**Mekanismerne til fjernelse af misbrug og ulovlig information** skal derfor gøres mere effektive inden for en ramme, der både garanterer retssikkerhed, at de regler, der gælder virksomhederne, er proportionale, og at de grundlæggende rettigheder overholdes. Europa-Kommissionens tjenestegrene beskriver i bilaget i detaljer de divergerende fortolkninger, der er årsag til ovennævnte problemer. I lyset af mangedoblingen af reglerne og forgreningen af retspraksis i medlemsstaterne

forekommer det nødvendigt fremover at indføre en horisontal europæisk ramme for fjernelsesprocedurer<sup>49</sup>.

Samtidig vil Kommissionen igangsætte en revision af direktivet om håndhævelsen af intellektuelle ejendomsrettigheder<sup>50</sup> i 2012 for bedre at kunne bekæmpe ulovligt indhold på en måde, der respekterer det indre marked og de grundlæggende rettigheder, gennem en forbedring af den civile retlige ramme. Indførelsen af en europæisk ramme for anmeldelse og fjernelse berører ikke sidstnævnte initiativ. Samarbejdet mellem de berørte parter, især internettets tjenesteydere, rettighedshaverne og betalingstjenesterne, der er igangsat i EU og USA, kan også gøre det lettere at bekæmpe ulovligt indhold.

I øvrigt skal illoyal forretningspraksis fra visse virksomheders side, især anvendelse af tvivlsom eller ulovlig kommerciel kommunikation, bekæmpes.

Forbrugerne skal endvidere, hvis der opstår et problem i forbindelse med et onlinekøb, kunne finde en hurtig og billig løsning på problemet. Deres usikkerhed med hensyn til, hvad de skal foretage sig i tilfælde af problemer, er fortsat en basal hindring for den tillid, de kunne have til onlinetjenesterne. Men at gå omkring domstolene har hidtil ikke været en tilfredsstillende løsning af tvister, som er opstået på grund af kommercielle onlinetransaktioner, idet de klassiske juridiske tvistbilæggelsesmåder er for dyre og for langvarige<sup>51</sup>. Derfor skal anvendelsen af loven i almindelighed gøres mere effektiv, og i særdeleshed skal det gøres lettere at **bilægge tvister online**. De alternative tvistbilæggelsessystemer<sup>52</sup> giver et billigt redskab, der er hurtigere at indføre med henblik på at muliggøre den optimale udvikling af onlinetjenester. Imidlertid er systemerne i øjeblikket stadig ikke til rådighed online i større omfang, de anerkendes ikke, er relativt ukendte og dækker ikke alle sektorer. For at afhjælpe denne situation og i overensstemmelse med Akten for det indre marked har Kommissionen foreslået et direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet samt en forordning om onlinetvistbilæggelse af tvister på forbrugerområdet<sup>53</sup>. Europa-Parlamentet og Rådet opfordres til en hurtig

---

<sup>49</sup> Procedurer for anmeldelse og fjernelse af ulovligt indhold (Notice and Take-Down Procedures – NTD) er procedurer, som internettets formidlende tjenesteudbydere bruger for at sætte ind over for ulovligt indhold, efter at de har modtaget en anmeldelse herom. F.eks. kan formidleren fjerne det ulovlige indhold, blokere for indholdet eller anmode dem, der har uploadet indholdet, om frivilligt at fjerne det. Dette initiativ er ikke forhåndsindtaget, men skulle gerne fremme initiativer, der er mere detaljerede på visse områder, f.eks. den europæiske protokol fra maj 2011 mellem rettighedshavere og internetplatforme om onlinesalg af forfalskede varer, som ud over et anmeldelses- og fjernelsessystem kræver en indsats over for gentagne overtrædelser og præventive og proaktive foranstaltninger.

Jf. [http://ec.europa.eu/internal\\_market/iprenforcement/docs/memorandum\\_04052011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf).

<sup>50</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/48/EF af 29. april 2004 om håndhævelsen af intellektuelle ejendomsrettigheder [EUT L 195 af 2.6.2004].

<sup>51</sup> Og dette til trods for, at der findes en europæisk procedure for bilæggelse af små tvister, nemlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 861/2007 af 11. juli 2007 om indførelse af en europæisk småkravsprocedure [EUT L 199 af 31.7.2007].

<sup>52</sup> Kendt som Alternative Dispute Resolution (ADR) eller Online Dispute Resolution (ODR).

<sup>53</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forslag til direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og af direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet), KOM(2011) 793, og Europa-Parlamentets og Rådets forslag til forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordning om OTB på forbrugerområdet), KOM(2011) 794.

vedtagelse af disse forslag<sup>54</sup>. I øvrigt vedtager Kommissionen snarest et lovgivningsinitiativ om tvistbilæggelse i forbindelse med tvister mellem virksomheder<sup>55</sup>.

Endelig er en forbedring af sikkerheden helt afgørende for tilliden til det digitale indre marked. I et digitalt univers med sammenkoblede tjenester, der er afhængige af hinanden, kan cyberangreb og tekniske fejl meget hurtigt påvirke infrastrukturer og få betydelige konsekvenser for den europæiske økonomi, det europæiske samfund og borgerne. Der skal derfor gennemføres en effektiv og målrettet politik på EU-plan. Kommissionen vil således i 2012 fremsætte forslag til en europæisk strategi for internetsikkerhed. Den vil især tjene til at sikre, at de eksisterende internetsikkerhedsmekanismer er tilstrækkelige til at tackle cyberangreb og tekniske fejl, til regelmæssigt at afprøve deres reaktionsevne, til udveksling af oplysninger, til planlægning af operationelle procedurer på forhånd og til indførelse af mekanismer, der kan benyttes til at informere de kompetente myndigheder.

#### HOVEDAKTIONER

*Kommissionen vil igangsætte følgende aktioner:*

12. vedtage et horisontalt initiativ om anmeldelses- og fjernelsesprocedurer (2012)<sup>56</sup>
13. foreslå en samlet strategi i 2012 for internetsikkerhed i Europa med det formål at indføre en bedre beskyttelse imod cyberangreb i EU. Oprettelsen af EU-centret for it-kriminalitet senest i 2013 kommer til at spille en central rolle i denne sammenhæng.

#### Udrulning af bredbåndsnet og avancerede teknologiske løsninger

Udrulningen af bredbåndsnet er en helt klar betingelse for udviklingen af onlinetjenester. Og alligevel er Den Europæiske Union, som har sat sig ambitiøse mål i sin digitale dagsorden<sup>57</sup>, sammenlignet med konkurrenterne bagud med investeringer i en ny generation af telekommunikationsinfrastruktur, som der er akut brug for.

Medlemsstaterne skal placere deres **investeringer i bredbåndsnet**, som er kernen i deres vækststrategi<sup>58</sup>, især gennem indførelse af operationelle planer for området, hurtig gennemførelse i national lovgivning af den reviderede EU-retlige ramme for elektronisk kommunikation, tilpasning af deres planlove for at begrænse udrulningsomkostningerne, udnyttelse af disponible fonde inden for regionalpolitikken eller "Connecting Europe facility", som Kommissionen har

<sup>54</sup> ATB- og OTB-forslagene indgår i de 12 hovedaktioner, der er defineret i Akten for det indre marked, som Europa-Parlamentet og Rådet allerede har accepteret at vedtage i en hasteprocedure (Årlig undersøgelse af væksten 2012, KOM(2011) 815 endelig).

<sup>55</sup> Forslag til forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister mellem virksomheder fremsættes efter planen i 2012.

<sup>56</sup> Initiativets art bestemmes i henhold til en forudgående konsekvensanalyse.

<sup>57</sup> Mål om adgang til opkoblingshastigheder på over 30 Mbps for alle europæere, og at mindst 50 % af alle husholdninger abonnerer på opkoblinger på over 100 Mbps i 2020.

<sup>58</sup> Med forbehold af statsstøttere reglerne, sådan som det gælder alle initiativer, der er nævnt i denne meddelelse.

foreslået (f.eks. obligationslån)<sup>59</sup>. Kommissionen vil tilskynde medlemsstaterne til at fremme den digitale økonomi og det digitale samfund og sikre integrationen af landdistrikter, isolerede egne og den yderste periferi i de elektroniske kommunikationsnet.

I øvrigt kræver fremvæksten af nye onlineforbrugsmetoder, f.eks. brug af mobilt bredbånd (smartphones, tavle-pc'er), en **øget adgang til radiofrekvenser**. De europæiske ambitioner på vækstområdet skal udmøntes i dertil egnede aktioner. Som opfølgning på den nyligt vedtagne politiske aftale skal navnlig forslaget til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse om indførelse af det første radiofrekvenspolitikprogram<sup>60</sup> gennemføres hurtigt, når det er vedtaget af EU-lovgiverne. Det er nemlig særlig vigtigt at garantere borgerne og virksomhederne en bedre trådløs bredbåndsforbindelse i kraft af en mere effektiv udnyttelse af radiofrekvenserne, især fælles anvendelse af radiofrekvenser.

Ud over infrastrukturen skal EU håndtere udfordringerne fra de avancerede teknologier. **Cloud computing** rummer i særdeleshed et vigtigt jobpotentiale, især for SMV'er, og et sparepotentiale for alle sektorer. Kommissionen vedtager i 2012 en global europæisk strategi for cloud computing, som dækker den juridiske og tekniske dimension, standardiseringen og en række foranstaltninger til fremme af forskning og innovation.

#### HOVEDAKTIONER

*Kommissionen vil igangsætte følgende aktioner:*

14. styrke og befordre udviklingen af it- og kommunikationsinfrastrukturer i 2012 gennem i) udarbejdelse i forbindelse med "Connecting Europe facility" af retningslinjer for forberedelse af bredbåndsinfrastrukturprojekter, ii) udarbejdelse i forbindelse med Samhørighedsfonden af retningslinjer for intelligent specialisering som forudsætning for adgang til regionalfondene, iii) vedtagelse i forbindelse med den retlige ramme for elektronisk kommunikation af en henstilling om tarifieringen af netadgang på engrosmarkedet for at stimulere investeringerne i udrulningen af fibernet og vedtagelse af en revision af retningslinjerne fra 2009 for statsstøtte på bredbåndsområdet<sup>61</sup> samt iv) vedtagelse af en vejledning i metoder til reduktion af anlægsomkostningerne med det formål at halvere dem
15. vedtage en overordnet strategi for cloud computing for at stimulere denne sektor og tilbyde de erhvervsdrivende den nødvendige retssikkerhed (2012)
16. vedtage en meddelelse om fælles udnyttelse af radiofrekvenserne, som skal indeholde en strategi for fremme af fælles adgang til radiofrekvenserne i det indre marked og befordre en struktureret politisk debat om økonomiske, tekniske og

<sup>59</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forslag til forordning om indførelse af "Connecting Europe Facility" af 19. oktober 2011, KOM(2011) 665 endelig.

<sup>60</sup> KOM(2010) 471 endelig.

<sup>61</sup> EF-retningslinjer for statsstøttereglernes anvendelse i forbindelse med hurtig etablering af bredbåndsnet [EUT C 235 af 30.9.2009].

– **KONKLUSION**

E-handelen og onlinetjenesterne har gennem de seneste årtier udviklet sig til de europæiske borgeres og forbrugeres bedste. De repræsenterer et usædvanligt økonomisk og samfundsmæssigt potentiale, der endnu langt fra udnyttes fuldt ud.

En beslutsom europæisk strategi skal ledsage og sætte skub i fremvæksten af det digitale samfund og den digitale økonomi som svar på borgernes forventninger og som drivkraft bag ny vækst med det formål inden 2015 at fordoble internetøkonomiens andel af det europæiske BNP og onlinesalgets andel af den europæiske detailhandel. Ud over opfølgning på de foranstaltninger, der her foreslås for at nå dette mål, skal det sikres, at der er sammenhæng, og at initiativerne er konvergerende. Det drejer sig især om gennem hensyntagen til problematikken forud for hvert nyt forslag at sørge for, at ingen ny foranstaltning, der træffes på EU-plan, skaber nye forhindringer for udviklingen af onlinetjenesterne.

På baggrund af e-handelens og onlinetjenesternes globale dimension skal indsatsen i Den Europæiske Union suppleres med en mere aktiv deltagelse i arbejdet i de eksisterende internationale organer og en bedre samordning for at undgå, at europæiske virksomheder, der driver forretning uden for EU, og virksomheder fra tredjelande, der har etableret sig i EU, ikke støder på vanskeligheder som følge af uensartede regler.

Europa-Kommissionen vil nøje følge udviklingen i sektoren for onlinetjenester og aflægge årlige rapporter om de fremskridt, der sker med gennemførelsen af handlingsplanen. Disse rapporter vil blive offentliggjort sammen med rapporterne om anvendelse af e-handelsdirektivet og i samordning med opfølgningen på akten for det indre marked og den digitale dagsorden for Europa. Der vil blive afholdt en konference for interessenter i 2013. I øvrigt vil Kommissionen i anledning af midtvejsrevisionen af den digitale dagsorden evaluere de fremskridt, der er gjort med aktionerne i denne strategi, og den vil i givet fald udvikle nye aktioner med det formål at stimulere det digitale samfund og den digitale økonomi endnu mere.