

NL

NL

NL



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 22.10.2009
COM(2009)557 definitief

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

**over de grensoverschrijdende elektronische handel tussen ondernemingen en
consumenten in de EU**

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

**over de grensoverschrijdende elektronische handel tussen ondernemingen en
consumenten in de EU**

INLEIDING

1. Nu de huishoudens financieel onder druk staan, brengen Europese consumenten meer tijd door op internet om aanbiedingen te zoeken en met elkaar te vergelijken in de hoop voordeliger uit te zijn. Aan grensoverschrijdende elektronische handel zijn voor consumenten twee belangrijke voordelen verbonden: het productaanbod is groter en zij kunnen geld uitsparen. Ook krijgen consumenten in afgelegen gebieden goedkope toegang tot goederen. Bedrijven krijgen via internet bovendien toegang tot nieuwe markten en nieuwe klanten, waarbij innovatieve en concurrerende ondernemingen worden beloond. De interne onlineconsumentenmarkt biedt grote mogelijkheden.
2. Door de resterende belemmeringen op de interne markt is de Europese elektronische handel echter nog grotendeels langs nationale scheidslijnen opgesplitst. In de meeste gevallen kunnen consumenten geen bestelling plaatsen bij een internethandelaar in een ander EU-land. Detailhandelaren weigeren maar al te vaak bestellingen van consumenten uit een andere lidstaat. En ondernemingen worden er soms van weerhouden grensoverschrijdende verkoopactiviteiten te ontplooiën of hun activiteiten tot de hele EU of enkele andere EU-lidstaten uit te breiden.
3. De Commissie heeft de grensoverschrijdende elektronische handel in de EU geanalyseerd en vastgesteld welke belemmeringen er nog zijn¹. Deze mededeling vormt een volgende stap, waarin de gevolgen van het huidige beleidskader voor de grensoverschrijdende elektronische verkoop van goederen worden geanalyseerd (de e-handel in diensten blijft buiten beschouwing); nadere gegevens over de omvang van de gemiste kansen worden gepresenteerd en actiepunten worden voorgesteld. Op het vertrouwen van consumenten in de onlineomgeving zijn vele factoren van invloed, zoals bezorgdheid over de bescherming van persoonsgegevens, het risico van namaakproducten of de aanwezigheid van nieuwe vormen van oneerlijke handel op internet. Deze problemen gelden voor de onlineomgeving in het algemeen en leveren voor consumenten of handelaren geen specifieke belemmeringen op om aan grensoverschrijdende handel deel te nemen. Daarom vallen zij buiten het bestek van deze mededeling.

¹ 'Commission staff working document: report on cross-border e-commerce in the EU', SEC(2009) 283, 5.3.2009, te vinden op: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/facts_en.htm#E-commerce.

EEN VERSNIPPERDE INTERNE ONLINEMARKT

4. Terwijl de elektronische handel op nationaal niveau voet aan de grond krijgt, gebruiken consumenten internet nog betrekkelijk weinig om goederen (of diensten) in een andere lidstaat te kopen. De kloof tussen de binnenlandse en de grensoverschrijdende elektronische handel groeit als gevolg van belemmeringen voor de interne markt. Tussen 2006 en 2008 nam het percentage van de EU-consumenten dat het voorgaande jaar ten minste één artikel via internet had gekocht toe van 27% tot 33%, terwijl de grensoverschrijdende elektronische handel ongeveer gelijk bleef (6 tot 7%)².
5. Ook al maken zij er geen gebruik van, toch erkennen consumenten in heel Europa dat de grensoverschrijdende handel voordelen biedt. Als een product of dienst in een andere lidstaat goedkoper of beter is, zou een derde van de EU-burgers aanschaf via internet overwegen³. Ongeveer evenveel mensen vinden het geen bezwaar als de koop in een andere taal wordt gesloten en 59% van de detailhandelaren heeft voorbereidingen getroffen voor transacties in meer dan een taal⁴.
6. Hoewel de grensoverschrijdende handel bedrijven een stimulans geeft om hun klantenkring uit te breiden en nieuwe markten aan te boren, zijn maar weinig onlinewinkels op buitenlandse klanten ingesteld. 51% van de detailhandelaren in de EU-27 verkoopt via internet, maar slechts 21% doet aan grensoverschrijdende verkoop. De detailhandelaren die wel grensoverschrijdend handeldrijven, doen dit meestal naar slechts enkele lidstaten: maar 4% van deze detailhandelaren handelt met tien of meer lidstaten, terwijl de meesten hun handel tot een of twee andere lidstaten beperken⁵.

VOORDELEN VAN EEN GEÏNTEGREERDE INTERNE ONLINEMARKT

Grotere kans op goedkope aanbiedingen

7. Wie grensoverschrijdend op internet koopt, kan geld besparen doordat hij kan kiezen uit een groter aantal aanbiedingen voor hetzelfde product. Pas als hij op zoek gaat naar producten, en aanbiedingen met elkaar vergelijkt, merkt de consument hoeveel geld hij kan besparen. Een test van onlinewinkels in de hele EU geeft een indruk van de besparingen die reële grensoverschrijdende transacties consumenten kunnen opleveren.
8. Testkopers in 27 EU-lidstaten kregen de opdracht honderd populaire producten op internet te zoeken en het totaalbedrag te noteren dat zij voor de goederen zouden moeten betalen. Als zowel binnenlandse als grensoverschrijdende aanbiedingen werden gevonden, konden deze met elkaar worden vergeleken, waarbij rekening werd gehouden met alle extra (verzend)kosten. Uit figuur 1 blijkt dat aanzienlijke

² Special Eurobarometer 298: 'Consumer protection in the internal market' (2008).

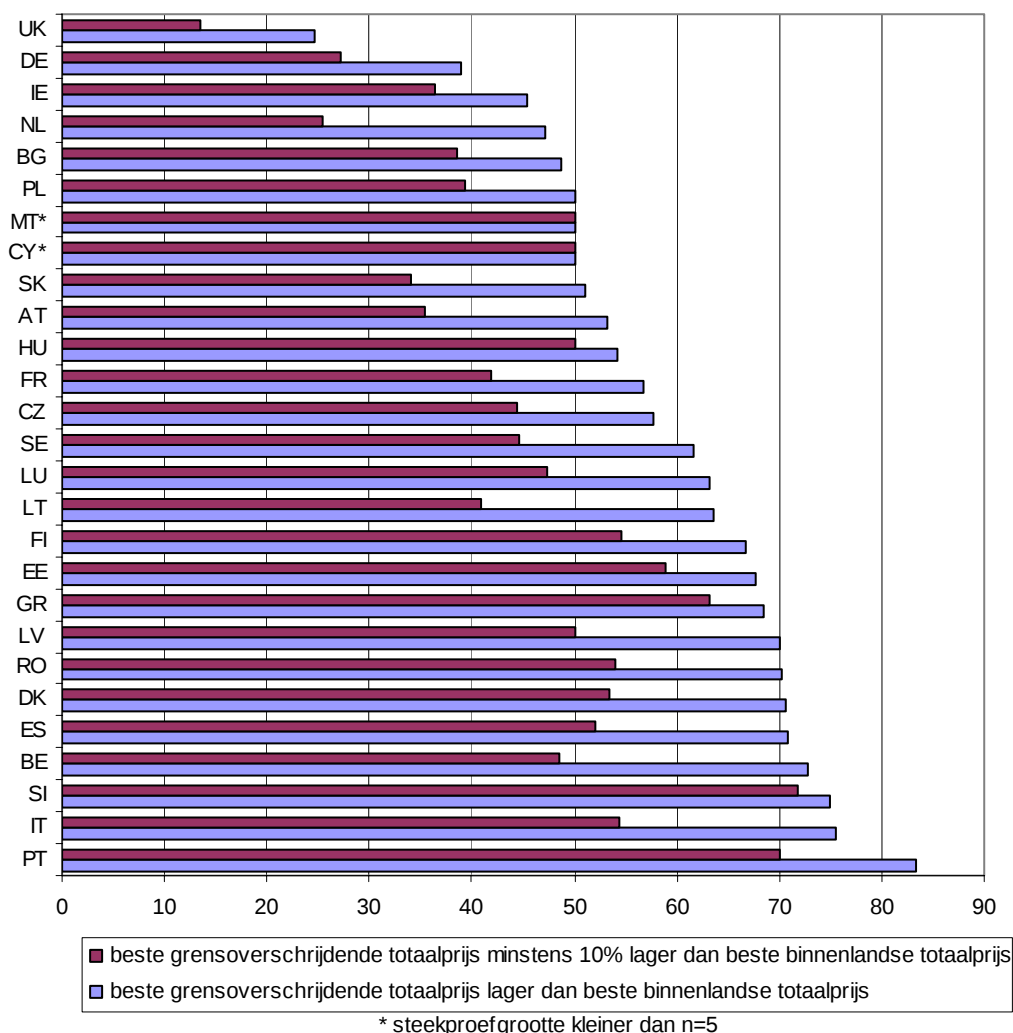
³ Special Eurobarometer 254, 'Internal Market — Opinions and experiences of Citizens in EU-25' (2006).

⁴ Special Eurobarometer 298 (2008); Flash Eurobarometer 224: 'Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection' (2008).

⁵ Flash Eurobarometer 224 (2008).

grensoverschrijdende besparingen mogelijk zijn, zelfs als wordt aangenomen dat consumenten pas bij een voordeel van 10% tot grensoverschrijdende aankopen bereid zijn⁶.

Figuur 1. Percentage van de zoekopdrachten waarin de beste grensoverschrijdende aanbieding goedkoper was, of ten minste 10% goedkoper was, dan de beste binnenlandse aanbieding



Bron: YouGovPsychonomics (2009).

9. In 13 van de 27 EU-lidstaten (Portugal, Italië, Slovenië, Spanje, Denemarken, Roemenië, Letland, Griekenland, Estland, Finland, Hongarije, Cyprus en Malta) vonden de testkopers voor minstens de helft van alle producten één grensoverschrijdende aanbieding die ten minste 10% goedkoper was dan de beste binnenlandse aanbieding. Dit resultaat bevestigt dat grensoverschrijdende aankopen

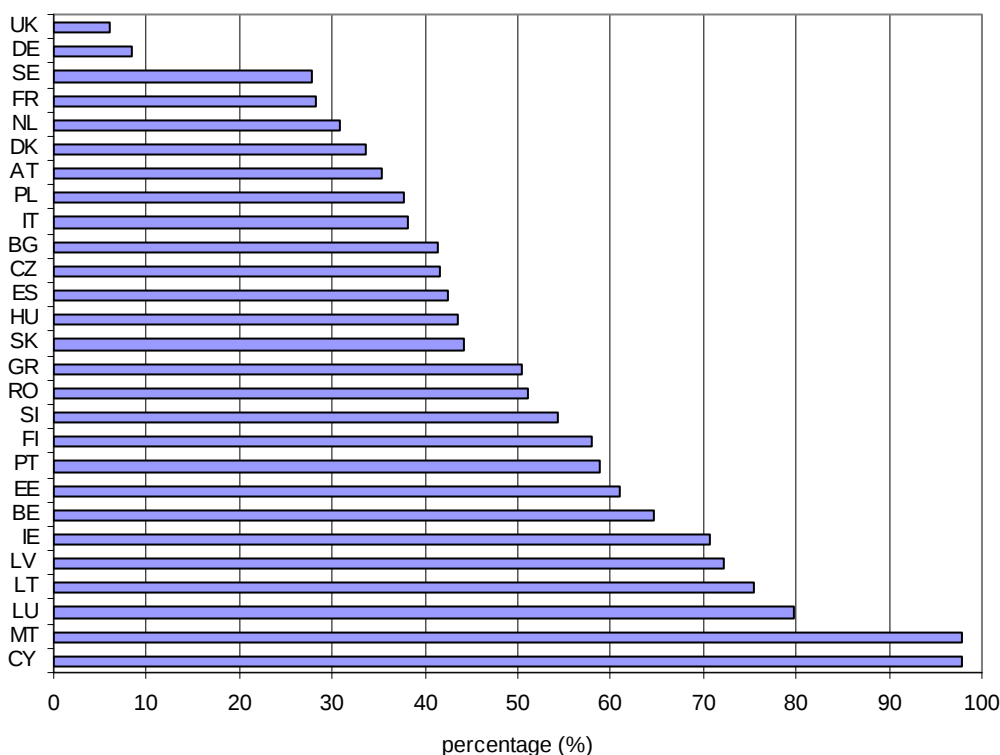
⁶ 'Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU', YouGovPsychonomics, gegevens verzameld in opdracht van de Europese Commissie, 2009.

de kans op het vinden van goedkopere aanbiedingen voor identieke producten vergroten (rekening houdend met alle kosten)⁷.

Toegang tot producten die in eigen land niet verkrijgbaar zijn

10. Veel producten zijn in verschillende landen niet op internet te vinden. Grensoverschrijdende handel geeft consumenten toegang tot deze producten. De interne markt biedt dan ook grote mogelijkheden om een breed scala aan producten te ontwikkelen waarvan de distributie op nationaal niveau, met name in de kleinere lidstaten, onrendabel zou zijn.

Figuur 2. Percentage van de producten waarvoor alleen grensoverschrijdende aanbiedingen werden gevonden



Bron: YouGovPsychonomics (2009).

11. Uit de test van onlinewinkels in de hele EU blijkt dat in sommige landen zeer moeilijk binnenlandse aanbiedingen kunnen worden gevonden voor de meeste producten (zie figuur 2). Dit geldt met name voor de kleinere markten. Onlinekopers zijn voor deze producten dan aangewezen op het grensoverschrijdende aanbod, mits de detailhandelaar bereid is aan hen te leveren. In Cyprus, Malta en Luxemburg, maar ook in Litouwen, Letland, Ierland, België, Estland, Portugal en Finland, konden

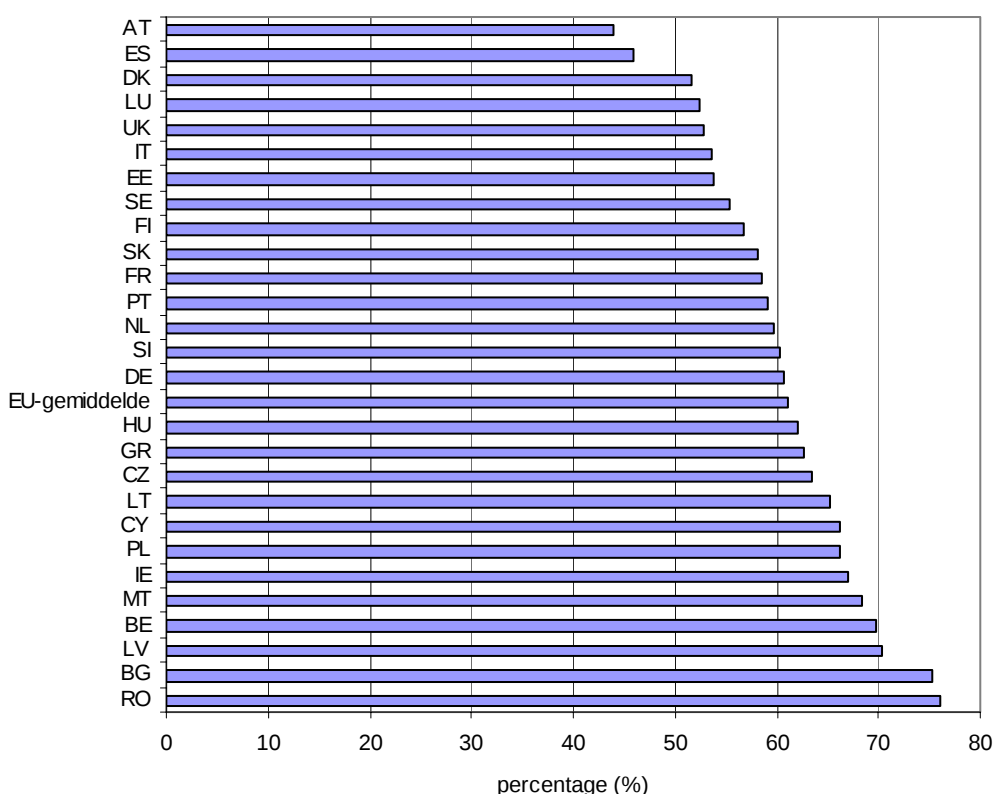
⁷ YouGovPsychonomics (2009). De resultaten voor Cyprus en Malta moeten met de nodige voorzichtigheid worden geïnterpreteerd omdat er slechts zeer weinig binnenlandse aanbiedingen waren (zie figuur 1).

de testkopers voor minstens de helft van de producten die zij moesten zoeken geen binnenlandse aanbiedingen vinden⁸.

MATE VAN VERSNIPPERING VAN DE INTERNE ONLINEMARKT

12. Anders dan gezien de “grensoverschrijdende” aard van de elektronische handel verwacht zou mogen worden, hebben consumenten helaas geen gelijke toegang tot grensoverschrijdende aanbiedingen: voor consumenten in sommige landen is het schier onmogelijk een buitenlandse winkel te vinden die een bestelling van hen aanneemt. Hoewel de aanbiedingen technisch gezien voor hen toegankelijk zijn, breken de websites de transacties in de loop van het bestelproces af.
13. Hoe groot dit probleem is, blijkt uit de EU-test van onlinewinkels. In totaal werden 10 964 grensoverschrijdende tests uitgevoerd. Gemiddeld was het slechts in 39% van de gevallen theoretisch mogelijk een bestelling te plaatsen bij een onlinewinkel in een ander land. 61% van alle bestellingen zou zijn mislukt, omdat de handelaar niet naar het land van de consument wilde leveren of om een andere reden (bijvoorbeeld vanwege technische problemen of omdat een bepaalde betaalmogelijkheid ontbrak)⁹.

Figuur 3. Technisch voor consumenten toegankelijke grensoverschrijdende aanbiedingen waarvoor het bestelproces werd afgebroken



⁸ YouGovPsychonomics (2009).

⁹ YouGovPsychonomics (2009). De mogelijkheid om een bestelling te plaatsen werd tot de laatste bevestigingspagina getest. Er werden geen daadwerkelijke aankopen gedaan.

14. Veel onlinewinkels zijn niet bereid aan consumenten in alle EU-landen te leveren. Kopers uit België, Bulgarije, Letland, Malta en Roemenië ondervonden de meeste problemen (zie figuur 3). Veel winkels maken een onderscheid tussen consumenten op grond van hun woonplaats. Zo konden veel testkopers zich niet op een website registreren om de transactie voort te zetten, weigerden veel websites producten naar het land van de koper te verzenden en waren betaalmogelijkheden niet gemakkelijk beschikbaar voor grensoverschrijdende transacties¹⁰.

WEGNEMEN VAN BELEMMERINGEN VOOR GRENSOVERSCHRIJDENDE ELEKTRONISCHE HANDEL IN DE WETGEVING

15. Op EU-niveau wordt al jaren aandacht besteed aan de belemmeringen voor de grensoverschrijdende elektronische handel in de wetgeving. Niettemin moet er nog het nodige gebeuren om een geïntegreerde interne consumentenmarkt tot stand te brengen. Het verslag van de Commissie uit maart 2009 omvat een totaalanalyse van de belemmeringen voor consumenten en bedrijven¹¹.
16. Detailhandelaren in Europa worden met name van grensoverschrijdende elektronische handel weerhouden door de versnippering van de consumentenbeschermingsvoorschriften en van andere voorschriften op het gebied van btw, hergebruiksvergoedingen en heffingen. Deze voorschriften worden van lidstaat tot lidstaat zeer verschillend toegepast, waardoor een ingewikkelde, dure en onvoorspelbare handelsomgeving ontstaat voor bedrijven die grensoverschrijdende verkoop overwegen. Om het gedrag van de detailhandelaren te veranderen, en daardoor consumenten meer kansen te bieden, is het dan ook onontbeerlijk dat voorstellen worden gedaan om deze belemmeringen weg te nemen.
17. Consumenten ondervinden een aantal problemen wanneer zij onlineaankopen in een ander land proberen te doen. In meer dan de helft van de gevallen weigeren handelaren bestellingen van in het buitenland gevestigde consumenten. Ook weten consumenten niet wat zij moeten doen of tot wie zij zich moeten wenden als er problemen zijn, bijvoorbeeld als zij een klacht tegen een buitenlandse handelaar willen indienen.
18. Omdat de gesignaleerde problemen ingewikkeld zijn en onderling verband houden, is een meervoudige aanpak nodig. Hieronder worden, in volgorde van belangrijkheid, een aantal actiepunten beschreven op basis van een analyse van de belangrijkste resterende problemen. Elk punt is op zichzelf belangrijk, maar om de mogelijkheden van de grensoverschrijdende elektronische handel volledig te kunnen benutten moet op alle punten vooruitgang worden geboekt.

¹⁰ YouGovPsychonomics (2009).

¹¹ 'Commission staff working document: report on cross-border e-commerce in the EU', SEC(2009) 283, 5.3.2009.

De versnippering van de consumentenbeschermingsvoorschriften aanpakken

19. Versnipperde consumentenbeschermingsvoorschriften voor contracten hebben, in combinatie met collisieregels, tot gevolg dat handelaren die in verschillende lidstaten actief willen zijn, hoge extra nalevingskosten hebben. Dit belangrijke obstakel voor de totstandkoming van een interne consumentenmarkt zal worden aangepakt door het voorstel voor een richtlijn betreffende consumentenrechten. Met het voorstel¹² wordt beoogd vier bestaande consumentenbeschermingsrichtlijnen in één rechtsinstrument samen te voegen en zo de bestaande regels te vereenvoudigen en te moderniseren, belemmeringen voor de interne markt weg te nemen en te voorkomen dat veel verschillende reeksen voorschriften moeten worden toegepast.
20. Het voorstel zal daartoe één volledig geharmoniseerd pakket regels voor een afgebakend gebied vaststellen om in de hele Gemeenschap een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming te bieden en handelaren in staat te stellen te verkopen aan consumenten in alle 27 lidstaten, op dezelfde basis als in eigen land, met bijvoorbeeld dezelfde standaardbedingen en hetzelfde informatiemateriaal. Het voorstel zal dus de nalevingskosten voor handelaren aanzienlijk beperken en tegelijkertijd consumenten een hoog niveau van bescherming bieden.
21. Als het voorstel wordt goedgekeurd, zal bovendien de consumentenbescherming en de handhaving van contracten in het kader van grensoverschrijdende elektronische handel worden versterkt en zal het voor bemiddelaars makkelijker worden een geschil buiten de rechtbank te beslechten. De Commissie verzoekt het Europees Parlement en de Raad dit voorstel de nodige prioriteit te geven.

Zorgen voor een doeltreffende handhaving van artikel 20 van de dienstenrichtlijn

22. Met artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn wordt beoogd een van de grootste obstakels voor de grensoverschrijdende handel op een innovatieve manier weg te nemen, door expliciet van de lidstaten te eisen dat zij voorkomen dat handelaren consumenten op grond van hun nationaliteit of verblijfplaats discrimineren door te weigeren aan hen te verkopen of hen verschillend te behandelen¹³.
23. Terwijl discriminatie wordt verboden, wordt het handelaren tegelijkertijd toegestaan “verschillende voorwaarden voor toegang te stellen wanneer die verschillen rechtstreeks door objectieve criteria worden gerechtvaardigd”, waaronder in sommige gevallen ook belemmeringen in de wetgeving kunnen vallen. Om dergelijke belemmeringen overeenkomstig deze mededeling weg te nemen, zal artikel 20, lid 2, moeten worden aangevuld door inperking van de gronden op basis waarvan handelaren zich op deze criteria kunnen beroepen.
24. Gezien het belang van artikel 20, lid 2, voor de grensoverschrijdende elektronische handel, heeft de volledige toepassing en de doeltreffende handhaving van deze bepaling hoge prioriteit voor de Commissie. Daarom helpt zij de lidstaten ervoor te zorgen dat deze bepaling uiterlijk eind 2009 naar behoren wordt toegepast en is zij

¹² Voorstel voor een richtlijn betreffende consumentenrechten, COM(2008) 614.

¹³ Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

voornemens na die datum actief toezicht te houden op de handhaving door de nationale autoriteiten en rechtbanken.

Vergroting van de doeltreffendheid van de grensoverschrijdende handhaving

25. Consumenten zullen met een geruster hart grensoverschrijdende aankopen doen als zij weten dat de consumentenbeschermingsinstanties toezicht houden op de handelspraktijken van handelaren. De nationale autoriteiten hebben de handhavingsautoriteiten voor consumentenzaken op grond van de verordening betreffende samenwerking inzake consumentenbescherming¹⁴ regelmatig gezamenlijke markttoezichtacties (“sweeps”) laten uitvoeren en zo de tekortkomingen bij de naleving in kaart gebracht en gewaarborgd dat de consumentenbeschermingswetgeving wordt nageleefd.
26. Bij de onlangs (in mei 2009) uitgevoerde handhavingsactie waarbij de onlineverkoop van elektronische apparatuur onder de loep werd genomen, bleek dat 55% van de websites tekortkomingen vertoonde. In de meeste gevallen ging het om misleidende, ontbrekende of onvolledige informatie over consumentenrechten, de volledige kosten en de contactgegevens van de handelaar, waaruit blijkt dat de handhaving van de richtlijn over de elektronische handel en de consumentenbeschermingsvoorschriften moet worden verbeterd. In de volgende handhavingsfase zullen de lidstaten zich richten op grensoverschrijdende onregelmatigheden, waarbij zij autoriteiten in andere lidstaten zullen vragen bijstand te verlenen bij het onderzoek en de handhaving¹⁵.
27. Een doeltreffendere handhaving van de bestaande voorschriften door de lidstaten is nodig om belemmeringen weg te nemen, te zorgen voor transparantere informatie en consumenten vertrouwen te geven in onlineaanbiedingen en -handelaren. De Commissie heeft onlangs een aantal specifieke aanbevelingen op dit gebied gedaan¹⁶.

Ooneerlijke handelspraktijken aanpakken

28. De richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG) omvat één reeks voorschriften voor de handel tussen ondernemingen en consumenten in de hele EU¹⁷. Om ervoor te zorgen dat onlinedetailhandelaren in een vereenvoudigde en voorspelbare regelgevingsomgeving kunnen handelen en adverteren en dat consumenten vertrouwen kunnen stellen in de onlineaanbiedingen die zij tegenkomen, is het nu van belang dat de nationale handhavingsinstanties zorgen voor een uniforme toepassing van de richtlijn.
29. De Commissie zal daarom uiterlijk eind 2009 richtsnoeren publiceren waarin onder meer de nieuwe begrippen van de richtlijn zullen worden verduidelijkt, om zo een uniforme interpretatie en toepassing te bevorderen. Hierdoor zal het voor serieuze handelaren makkelijker worden grensoverschrijdend handel te drijven, in het

¹⁴ Verordening (EG) nr. 2006/2004 van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

¹⁵ Zie: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/electronic_goods/index_en.htm.

¹⁶ Mededeling betreffende de handhaving van het consumentenacquis, COM(2009) 330, 2.7.2009.

¹⁷ Richtlijn 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.

bijzonder online. Een doeltreffender grensoverschrijdende handhaving van de wetgeving betreffende oneerlijke praktijken zal het vertrouwen van consumenten sterk vergroten en zeer gunstig uitwerken voor bonafide handelaren, die minder oneerlijke concurrentie van oplichters zullen ondervinden.

Bevordering van alternatieve geschillenbeslechtsregelingen en van de grensoverschrijdende procedure voor geringe vorderingen

30. Naast de lopende handhavingsacties zijn op EU-niveau enkele mechanismen in het leven geroepen om het nemen van doeltreffende corrigerende maatregelen te vergemakkelijken: een procedure voor geringe vorderingen voor grensoverschrijdende geschillen, die in 2009 in werking is getreden en de procesvoering betreffende vorderingen van maximaal 2 000 euro vereenvoudigt en bespoedigt en de kosten ervan vermindert, en een richtlijn betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken, die de bemiddelingsmogelijkheden vergroot¹⁸.
31. Ook vergemakkelijkt de Commissie de toegang van consumenten tot buitengerechtelijke procedures voor grensoverschrijdende geschillen over elektronische handel via het netwerk van Europese centra voor de consument (ECC-Net), waardoor consumenten een beroep kunnen doen op 400 instanties voor alternatieve geschillenbeslechting in de EU¹⁹. De Commissie zal deze mechanismen verder bevorderen door een gids voor burgers over de procedure voor geringe vorderingen te publiceren, de EU-portaalsite e-justitie op te richten en zich verder in te zetten voor ECC-Net.

Vereenvoudiging van de btw-rapportageverplichtingen van verkopers op afstand

32. Op dit moment moeten onlinehandelaren zich voor btw-doeleinden laten registreren in elke lidstaat waar zij een bepaalde jaaromzet halen, terwijl de hoogte van die omzet en het btw-tarief ook nog eens per land verschillen.
33. De Commissie heeft voorgesteld een éénloketsysteem in te voeren om in een andere lidstaat gevestigde handelaren de gelegenheid te geven bepaalde btw-verplichtingen, zoals de registratie en de indiening van btw-verklaringen, in hun eigen lidstaat te verrichten, en de regelingen voor afstandsverkoop te vereenvoudigen door één drempel van 150 000 euro voor de hele EU vast te stellen²⁰.
34. Bovendien moeten verkopers op afstand nu altijd een volledige btw-factuur verstrekken, ook als een binnenlandse leverancier dit bij levering van dezelfde goederen aan dezelfde klant niet hoeft te doen. De Commissie heeft voorgesteld een

¹⁸ Verordening (EG) nr. 861/2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen; Richtlijn 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken.

¹⁹ Zie http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm.

²⁰ Voorstel voor een richtlijn van de Raad tot wijziging van Richtlijn 77/388/EEG met het oog op de vereenvoudiging van de btw-verplichtingen, COM(2004) 728.

“vereenvoudigde factuur” in te voeren die verkopers op afstand in bepaalde gevallen mogen verstrekken²¹.

35. Beide voorstellen maken het voor grensoverschrijdende verkopers op afstand veel eenvoudiger om aan hun btw-verplichtingen te voldoen. De Commissie verzoekt de Raad dan ook deze voorstellen de nodige prioriteit te geven.

De administratieve lasten voor onlinebedrijven in verband met afgedankte elektrische en elektronische apparatuur verminderen

36. Voor de grensoverschrijdende verkoop van elektronische goederen (een van de goederen waarvoor online de meeste vraag bestaat) zijn er nadere belemmeringen in de wetgeving. Doordat de toepassing in de lidstaten van de voorschriften voor afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (de AEEA-richtlijn) niet is geharmoniseerd, lopen de vergoedingen en drempels voor de registratie en rapportage van elektrische en elektronische apparatuur door onlinedetailhandelaren uiteen, hetgeen belemmerend kan werken voor grensoverschrijdende handelaren.
37. In haar recente voorstel heeft de Commissie belangrijke stappen gezet om de toepassing van de richtlijn te harmoniseren en enkele bepalingen, waaronder het toepassingsgebied, te verduidelijken. In artikel 16 wordt voorgesteld de registratie en rapportage door producenten in de EU te harmoniseren door de nationale registers voor producenten interoperabel te maken. Hierdoor kunnen producenten zich in één lidstaat voor al hun activiteiten in de EU registreren en hoeven zij dat niet in elke lidstaat afzonderlijk te doen²².
38. Het Commissievoorstel zou de praktische bezwaren van de huidige regeling grotendeels wegnemen. De Commissie verzoekt het Europees Parlement en de Raad dit voorstel de nodige prioriteit te geven.

Praktische oplossingen voor het beheer van copyrightheffingen

39. Sinds 2006 onderhandelen belanghebbenden op nationaal en Europees niveau over oplossingen voor de praktische problemen bij het grensoverschrijdende beheer van copyrightheffingen op lege gegevensdragers en opnameapparatuur. Nu kan het voorkomen dat grensoverschrijdende handelaren voor dezelfde goederen in verschillende landen heffingen moeten betalen en moeten rapporteren.
40. De meeste belanghebbenden vinden dat het huidige systeem van rapportage, betaling en terugbetaling van de heffingen de grensoverschrijdende elektronische handel belemmert. Tot nu toe is echter nog geen overeenstemming bereikt over praktische oplossingen om de bestaande nationale heffingsstelsels beter werkbaar te maken. De belanghebbenden moeten hun inspanningen opvoeren om snel oplossingen te vinden en ondernemingen in staat te stellen hun grensoverschrijdende logistiek te stroomlijnen.

²¹ Voorstel tot wijziging van Richtlijn 2006/112/EG betreffende het gemeenschappelijke stelsel van belasting over de toegevoegde waarde wat de factureringsregels betreft, COM(2009) 21.

²² Voorstel tot herschikking van Richtlijn 2002/96/EG betreffende afgedankte elektrische en elektronische apparatuur (AEEA), COM(2008) 810.

De belemmeringen voor onlineverkoop in het kader van verticale beperkingen verminderen

41. De mededingingsregels voor verticale beperkingen hebben al in belangrijke mate bijgedragen tot de opheffing van onnodige beperkingen van de elektronische handel in distributieovereenkomsten, doordat mededingingverstorende beperkingen van de grensoverschrijdende handel en verkoop via internet verboden zijn²³. De huidige Groepsvrijstellingsverordening is tot en met 31 mei 2010 van toepassing. De Commissie onderzoekt momenteel hoe deze verordening tot nog toe is toegepast om te kijken op welke wijze de voorschriften verduidelijkt en vereenvoudigd kunnen worden. Ook gaat zij na hoe de lopende evaluatie de belemmeringen voor de verkoop via internet kan verkleinen en efficiëntiewinst kan opleveren in het belang van de consument²⁴.
42. Ten aanzien van exclusieve distributie zal de lopende evaluatie zich verder toespitsen op de criteria op grond waarvan een onderscheid wordt gemaakt tussen actieve en passieve verkoop, teneinde na te gaan wat de meest gangbare praktijken zijn die moeten worden beschouwd als beperkingen van de passieve verkoop die waarschijnlijk in strijd zijn met de mededingingsregels. Zo kunnen praktijken waarbij een exclusieve distributeur verplicht wordt op zijn website klanten automatisch naar een website van de fabrikant of van andere exclusieve distributeurs door te sturen, onrechtmatig worden geacht. Een ander voorbeeld is het afbreken van een transactie op internet zodra uit de creditcardgegevens blijkt dat het adres van de klant niet binnen een bepaald exclusief gebied ligt.
43. Ten aanzien van selectieve distributie wordt in de huidige evaluatie nagegaan of de criteria die voor de selectie van dealers worden gebruikt (zoals de eis dat de dealer een fysieke winkel heeft) gerechtvaardigd kunnen worden op grond van het belang van de consument en of zij een ongerechtvaardigde beperking van de onlineverkoop en van grensoverschrijdende transacties inhouden. In de verticale evaluatie zal ook worden onderzocht of fabrikanten binnen selectieve distributienetwerken aangewezen dealers ontmoedigen internet te gebruiken.
44. Onlinedistributie zal een van de belangrijkste aandachtspunten zijn van de lopende evaluatie van de mededingingsregels voor verticale beperkingen. In dit opzicht zal de Commissie nauwgezet onderzoeken of de bestaande regels moeten worden aangepast om meer ruimte te scheppen voor grensoverschrijdende elektronische handel.

De betaalsystemen en de logistiek verbeteren en technische belemmeringen wegnemen

45. De EU heeft al maatregelen genomen om de operabiliteit van de betaalsystemen te vergroten en een naadloze grensoverschrijdende markt tot stand te brengen door

²³ Verordening (EG) nr. 2790/1999 van de Commissie van 22 december 1999 betreffende de toepassing van artikel 81, lid 3, van het Verdrag op groepen verticale overeenkomsten en onderling afgestemde feitelijke gedragingen (Groepsvrijstellingsverordening); Bekendmaking van de Commissie – Richtsnoeren inzake verticale beperkingen (2000/C 291/1).

²⁴ Zie 'Online Commerce Roundtable: Opportunities and Barriers to Online Retailing', te vinden op: http://ec.europa.eu/competition/consultations/2009_online_commerce/roundtable_report_en.pdf.

wetgeving goed te keuren (Richtlijn betreffende betalingsdiensten²⁵) en steun te verlenen aan initiatieven van het bedrijfsleven (de Single Euro Payments Area). Voor zowel consumenten als handelaren (met name in het mkb) blijven grensoverschrijdende onlinebetalingen in de hele EU echter problematisch en zij vormen een belangrijke belemmering voor de grensoverschrijdende handel.

46. De hervorming van de postsector kreeg in 2008 een nieuwe impuls door de goedkeuring van de derde postrichtlijn, die de lidstaten verplichtte hun postmarkt volledig open te stellen. Door deze volledige marktopenstelling zal een interne markt ontstaan: postbedrijven kunnen dan een dochteronderneming in een andere lidstaat oprichten en poststukken aldaar via hun eigen netwerk bezorgen of beschikken over meer keuzemogelijkheden om intracommunautaire post door postbedrijven in andere lidstaten te laten bezorgen. Consumenten en handelaren zullen profiteren van de verbeterde grensoverschrijdende logistiek als gevolg daarvan²⁶.
47. De Commissie zal er tevens voor blijven zorgen dat ongerechtvaardigde belemmeringen van de handel in goederen op de interne markt worden weggenomen en dat er geen nieuwe belemmeringen worden gecreëerd.

AANVULLENDE MAATREGELEN OM NIET OP WETGEVING GEBASEERDE BELEMMERINGEN VOOR DE GRENDOVERSCHRIJDENDE ELEKTRONISCHE HANDEL WEG TE NEMEN

Samen met het bedrijfsleven werken aan een pan-Europese onlineconsumentenmarkt

48. De wijze waarop consumenten tegen onlinemogelijkheden aankijken is voor een deel het gevolg van bedrijfsmodellen waarin de interne onlinemarkt tot dusver werd beschouwd als een aaneenschakeling van nationale markten.
49. De Commissie roept belangrijke zoekmachines en onlinespelers op grensoverschrijdende mogelijkheden onder de aandacht van consumenten te brengen. Om te proberen een einde te maken aan nationale percepties op basis van landgebonden domeinnamen, moeten onlinebedrijven domeinnamen kiezen die eindigen op .eu, het Europese topniveaudomein. Omdat bedrijven bij registratie in het .eu-domein aan Europese voorschriften moeten voldoen, genieten consumenten binnen dit domein bovendien een zekere basisbescherming en kunnen hoogwaardige Europese ondernemingen zich onderscheiden door de .eu-extensie te kiezen. Handelaren moeten websites voor diverse landen of voor de hele EU opzetten.
50. Hoewel grensoverschrijdende aanbiedingen op internet gevonden kunnen worden, vergt dit meer tijd en inspanning dan het vinden van binnenlandse aanbiedingen die op een nationaal publiek gericht zijn. Belangrijke zoekmachines en prijsvergelijkingswebsites moeten systematischer zowel grensoverschrijdende als binnenlandse aanbiedingen in hun zoekresultaten of prijsvergelijkingen opnemen en

²⁵ Richtlijn 2007/64/EG betreffende betalingsdiensten in de interne markt.

²⁶ Richtlijn 97/67/EG (gewijzigd bij de Richtlijnen 2002/39/EG en 2008/6/EG), de “postrichtlijn”.

in meer dan een taal beschikbaar zijn²⁷. De ervaring in de luchtvaartsector heeft uitgewezen dat transparante meertalige websites de beste manier zijn om grensoverschrijdende onlinetransacties een impuls te geven²⁸. De Commissie zal met marktdeelnemers in gesprek blijven over de vraag hoe zij de grensoverschrijdende elektronische handel kunnen bevorderen.

Informatie voor consumenten en handelaren

51. Consumenten die hun rechten kennen en schendingen van die rechten kunnen herkennen en melden, zullen eerder van de voordelen van grensoverschrijdende onlineaankopen profiteren. Daarom zal de Commissie de “eYouGuide to your Rights Online” uit mei 2009²⁹ uitbreiden en actualiseren en steun blijven verlenen aan het netwerk van Europese centra voor de consument, dat grensoverschrijdende kopers informatie en advies geeft. Via het Enterprise Europe Network zullen handelaren over hun plichten en kansen worden geïnformeerd.

Versterking van het markttoezicht

52. In verband met het voornemen van de Commissie om beter toezicht te houden op de retailkant van de interne markt is ook voortgezet toezicht op de grensoverschrijdende elektronische handel nodig om beleidsmakers, handhavers en burgers op de hoogte te houden van de marktontwikkelingen. De Commissie zal met de Europese Centrale Bank en de grote creditcardondernemingen blijven werken aan de ontwikkeling van grensoverschrijdende verkoopstatistieken op basis van creditcardtransacties, in aanvulling op de bestaande enquêtes van Eurostat, en daarbij de privacy- en gegevensbeschermingswetgeving volledig naleven.

CONCLUSIE

53. In deze mededeling wordt de basis gelegd voor een strategie om de werking van de grensoverschrijdende elektronische handel te verbeteren. Het bereiken van dit doel zal ten goede komen aan de consument, het bedrijfsleven en de concurrentiekracht van de EU-economie. De vorderingen op al deze punten zullen via het scorebord van de consumentenmarkt op de voet gevolgd blijven worden.

²⁷ Zoals aanbevolen in de mededeling van de Commissie “Meertaligheid: een troef voor Europa en een gemeenschappelijk engagement”, COM(2008) 566.

²⁸ Met name sinds de goedkeuring van 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 (Herschikking).

²⁹ Zie http://ec.europa.eu/information_society/eyouguide/navigation/index_en.htm.