

#DSM

Digitale eengemaakte markt

De digitale mogelijkheden in Europa optimaal benutten

AFSCHAFFEN VAN ONTERECHE GEOBLOCKING: beknopte handleiding voor onlinehandelaren

Op 3 december 2018 treden nieuwe regels inzake geoblocking in werking. Deze maken deel uit van een groot pakket maatregelen in het kader van de strategie voor de digitale eengemaakte markt waarmee de grensoverschrijdende elektronische handel in de Europese Unie wordt gestimuleerd.

De nieuwe regels zorgen voor:



betere toegang tot online aangeboden goederen en diensten



meer zekerheid voor bedrijven en meer vertrouwen bij de consument



lagere transactiekosten en minder administratieve lasten voor het bedrijfsleven

WAT HOUDEN DE NIEUWE REGELS IN VOOR ONLINEVERKOPERS?



Accepteren van buitenlandse creditcards:

Een Duitse handelaar die op zijn website een bepaald soort creditcard accepteert, moet die soort creditcard ook accepteren wanneer die in Oostenrijk is uitgegeven.



Toegang tot websites ongeacht de woonplaats van de consument

Als een Ierse klant een Italiaanse webwinkel bezoekt die kleding verkoopt, mag hij niet zonder eerst om toestemming te worden gevraagd automatisch worden doorgestuurd naar een website voor Ierland. Zelfs als hij toestemming geeft, moet de Italiaanse versie toegankelijk blijven.



Prijzen en voorwaarden mogen niet afhankelijk zijn van nationaliteit

Voor iemand uit Estland die een Belgische website bezoekt om kaartjes voor een concert te kopen, moeten dezelfde voorwaarden gelden als voor een Belgische staatsburger, bijvoorbeeld wat betreft kortingen voor voorverkoop.

Onlineverkopers kunnen nog steeds zelf beslissen over hun prijzen, de opzet van hun websites in de EU en hun marketingactiviteiten, waaronder het afstemmen van aanbiedingen op bepaalde groepen klanten. Daarbij mogen ze geen onderscheid maken op basis van nationaliteit, woonplaats of vestigingsplaats. Aanbiedingen mogen bijvoorbeeld worden gericht op enkel jongeren, of ze mogen enkel gelden voor particulieren en niet voor zakelijke klanten.

WAT MOETEN ONLINEVERKOPERS DOEN OM ERVOOR TE ZORGEN DAT HUN DIENSTEN VOLDOEN AAN DE NIEUWE REGELS?



Verkopers moeten de klant altijd de mogelijkheid geven om goederen en diensten op hun website te kopen, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de klant.



De klant moet altijd een contactadres kunnen opgeven, ongeacht het land waar hij woont en ongeacht zijn nationaliteit. Dat betekent niet dat de onlineverkoper aan een buitenlandse klant moet leveren, maar die klant moet het product wel kunnen kopen alsof hij een plaatselijke klant is.



Indien de handelaar betaling via bankoverschrijving toestaat, moet dat ook mogelijk zijn voor klanten die een bankrekening in een andere lidstaat hebben.



Verkopers moeten toegang tot hun website mogelijk maken, ongeacht waar de klant zich bevindt.

Verkopers moeten de klant om toestemming vragen voordat die wordt doorgestuurd naar een andere versie van hun website, en de klant moet altijd terug kunnen gaan naar de website die hij in eerste instantie wilde bezoeken.

Verkopers mogen geen credit- of debitcards weigeren omdat die zijn uitgegeven in andere lidstaten.

Onlineverkopers zijn niet verplicht levering in de lidstaat van de klant aan te bieden. Ze moeten echter wel dezelfde leveringsvoorwaarden aanbieden als aan lokale klanten in de lidstaat waar zij levering aanbieden, waaronder dezelfde ophaalopties. De klant kan zelf kiezen door welk koeriersbedrijf hij de goederen bij de verkoper laat ophalen.

VOORBEELDEN VAN GOEDE PRAKTIJKEN



✓ Als klanten worden doorgestuurd naar een lokale versie van de website van een verkoper, moet er een gemakkelijk toegankelijke knop zijn waarmee klanten naar andere versies kunnen gaan van de website die zij in eerste instantie wilden bezoeken.



✓ Indien er korting wordt gegeven voor onlineboekingen in de voorverkoop voor concerten of andere evenementen (en die korting niet voor offlineverkoop geldt), moet die korting aan alle klanten worden aangeboden, ongeacht hun nationaliteit of woonplaats.



✓ Verkopers die alleen levering aanbieden bij ophaalpunten in een bepaalde lidstaat, moeten klanten ook als zij niet in die lidstaat verblijven de mogelijkheid geven hun contactgegevens in te vullen, zodat ze de goederen zelf kunnen ophalen of dat kunnen laten doen door een koeriersbedrijf.

WIST U DAT...



... bijna 40 % van de consumenten in de EU vertrouwen heeft in het kopen van goederen of diensten via internet van verkopers die in een ander EU-land zijn gevestigd (Eurobarometer397, 2015), hoewel slechts 19 % van de consumenten daadwerkelijk iets in een ander land koopt (gegevens van 2015). De nieuwe EU-regels voor elektronische handel zijn erop gericht dit aanzienlijke grensoverschrijdende potentieel te ontsluiten en nieuwe kansen voor bedrijven te creëren.