



#DSM

Digitale eengemaakte markt

De digitale mogelijkheden in Europa optimaal benutten

E-COMMERCE IN DE EU: de voordelen voor u als consument

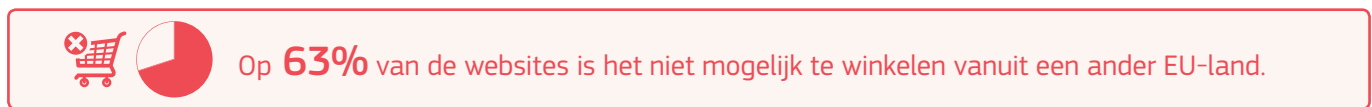
Het internet heeft ervoor gezorgd dat we anders winkelen. Er blijven echter onlinebarrières bestaan, waardoor we niet ongehinderd toegang hebben tot de goederen en diensten die bedrijven in de EU aanbieden. Sinds de strategie voor de digitale eengemaakte in mei 2015 werd gelanceerd, heeft de Europese Unie zich ingespannen om deze barrières weg te werken.



GEOBLOCKING IS EEN PROBLEEM VOOR DE CONSUMENT:

Consumenten die zich in een EU-lidstaat bevinden en willen winkelen op een website in een andere EU-lidstaat, worden door geoblocking verhinderd dat te doen. Dit is een ernstig probleem in de EU:

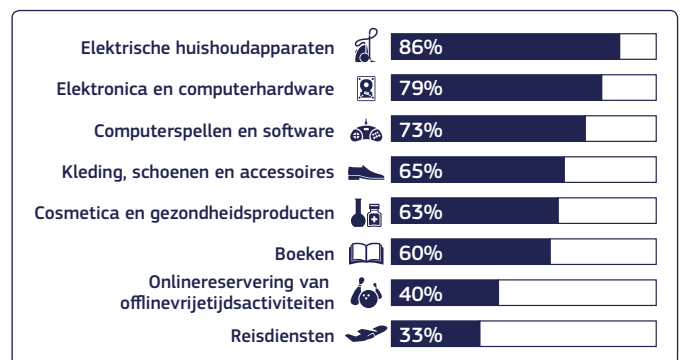
VOORNAAMSTE PROBLEMEN DOOR GEOBLOCKING IN 2015



TOTAAL ONLINEHANDELAREN EU28 (2015)



GEOBLOCKING PER SECTOR (2015)



De gevolgen daarvan zijn minder inkomsten voor bedrijven en minder keuze voor de consument.

GEOBLOCKING: WAT DOET DE EUROPESE UNIE ERTEGEN?



Op 3 december 2018 worden in heel de Europese Unie nieuwe regels van kracht.



Daardoor verdwijnen onterechte barrières: we worden niet meer doorgestuurd naar een landspecifieke website en hoeven niet meer te betalen met een debit- of creditcard uit een bepaald land.



Er wordt een einde gemaakt aan online-discriminatie op basis van nationaliteit of woonplaats.



Onlineverkopers moeten alle EU-klienten gelijk behandelen, ongeacht de plek waar de klanten zich bevinden.

WAT VALT ER NIET ONDER DE NIEUWE GEOBLOCKINGREGELS?

Vervoer

Financiële diensten voor consumenten

Audiovisuele diensten

De specifieke kenmerken van deze diensten komen al aan bod in sectorspecifieke regels.

Vervoer:



de vervoersregelgeving van de EU verbiedt discriminatie op basis van nationaliteit en verblijfplaats bij vliegtickets, vervoer met de bus of touringcar en vervoer over water.

Financiële diensten voor consumenten:



Er bestaan al regels voor hypotheeken, het openen van een bankrekening en het afsluiten van grensoverschrijdende verzekeringen.

SPECIEFIEKE REGELS OM DE TOEGANG TOT AUDIOVISUELE DIENSTEN TE VERGEMAKKELIJKEN:

Audiovisual services:



het vergemakkelijken van de toegang tot audiovisuele diensten over de grenzen heen maakt deel uit van andere initiatieven in het kader van de strategie voor de digitale eengemaakte markt.

Grensoverschrijdende portabiliteit van online-inhoud: sinds april 2018 kunnen Europeanen bij reizen in de EU gebruikmaken van hun online-abonnementen op films, sportevenementen, e-boeken, videospellen of muziek.

Auteursrecht en naburige rechten die van toepassing zijn op bepaalde online-uitzendingen: het verlenen van vergunningen voor online-uitzendingen en grensoverschrijdende toegang worden gemakkelijker gemaakt

Richtlijn audiovisuele mediadiensten: EU-regels voor audiovisuele media ter bevordering van Europese werken en het behoud van de culturele verscheidenheid.

De Commissie zal binnen twee jaar na de inwerkingtreding van de verordening het toepassingsgebied evalueren, waarbij wordt nagegaan of niet-audiovisuele diensten (software, spellen, e-boeken, muziek) onder de non-discriminatieclausule moeten vallen. De Commissie zal ook onderzoeken of in andere sectoren, zoals diensten op het gebied van vervoer en audiovisuele diensten, eventueel resterende onterechte beperkingen op grond van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging moeten worden opgeheven.

VOORSTELLEN VAN DE EUROPESE UNIE OM DE ELEKTRONISCHE HANDEL VOOR CONSUMENTEN TE VERBETEREN: TIJDLIJN

December 2015: voorstel voor modernisering EU-regels voor digitale overeenkomsten, wordt momenteel besproken

April 2018: betaalbare grensoverschrijdende pakketbezorging

December 2018: einde van onterechte geoblocking

Januari 2020: herziene regels voor consumentenbescherming

In april 2018 voorgestelde "new deal" voor consumenten om online-rechten te versterken, wordt momenteel besproken.

Oktober 2018: akkoord bereikt over hetzelfde lagere btw-tarief voor e-boeken als voor gedrukte boeken

Januari 2021: vereenvoudigde btw-regels maken het gemakkelijker om goederen online te kopen en verkopen

GRENDOVERSCHRIJDENDE PAKKETBEZORGING GOEDKOPER MAKEN

Sinds mei 2018 gelden er nieuwe regels voor online grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten, waardoor het gemakkelijker is een pakket van de ene lidstaat naar een de andere te sturen.

WIST U DAT...



Prijzen voor grensoverschrijdende pakketbezorging liggen gemiddeld 3 tot 5 keer hoger dan binnenlandse prijzen, maar daar is geen duidelijke reden voor.



Voor 62 % van de bedrijven die online zouden willen verkopen, vormen de hoge bezorgkosten een obstakel.

HOE BESCHERMT DE EUROPESE UNIE U ALS CONSUMENT?

Met ingang van januari 2020 gelden er nieuwe regels, waardoor nationale autoriteiten consumenten online gemakkelijker kunnen beschermen.



Websites of accounts op sociale media die voor oplichting zijn gebruikt, worden verwijderd



Autoriteiten kunnen informatie opvragen bij aanbieders van internetdiensten of banken om de identiteit van malafide onlinehandelaren te achterhalen



Europese consumentencentra en consumentenorganisaties kunnen waarschuwingen over slechte praktijken uitbrengen

In april 2018 heeft de Commissie een "new deal" voor consumenten voorgesteld, die de consumentenrechten online zal versterken:



Onlinemarktplaatsen zullen u moeten informeren of u bij een verkoper of een particulier koopt, zodat u weet welke rechten u hebt als er iets misgaat.



Als u op internet zoekt, zal duidelijk worden weergegeven wanneer een handelaar voor een zoekresultaat betaalt.



Onlinemarktplaatsen zullen u moeten informeren over de belangrijkste parameters die de rangschikking van de resultaten bepalen.



Wanneer u voor een digitale dienst betaalt, heeft u recht op bepaalde informatie en heeft u 14 dagen bedenktijd. Door de "new deal" voor consumenten geldt dit recht ook voor "gratis" digitale diensten en wordt vastgelegd hoe lang de aanbieder uw gegevens kan gebruiken (bv. voor opslag van gegevens in de cloud, accounts op sociale media of e-mailaccounts).

WIST U DAT...



In oktober 2016 werd in de hele EU een gecoördineerde screening van prijsvergelijgings- en reisboekingswebsites verricht, waarbij werd geconstateerd dat twee derde van de onderzochte websites (235 van de 352) wat betreft de prijzen misleidend was.



Volgens de economische studie over digitale inhoud voor consumenten heeft één op de drie onlinegebruikers – 70 miljoen EU-burgers – problemen op het gebied van contractenrecht ondervonden bij de toegang tot online-inhoud. Bovendien heeft slechts 10 % een vorm van genoegdoening gekregen.

HOE WORDEN UW CONTRACTUELE RECHTEN VERSTERKT?

De Commissie heeft nieuwe regels voor digitale overeenkomsten voorgesteld, die momenteel door het Parlement en de Raad worden besproken. De Commissie heeft het volgende voorgesteld:

Duidelijke rechten voor consumenten bij de toegang tot digitale inhoud en digitale diensten. Als wat u ontvangt niet is zoals overeengekomen of zoals u redelijkerwijs kon verwachten, heeft u specifieke contractuele rechten. Uw rechten gelden ook wanneer u persoonsgegevens aan de handelaar heeft verstrekt zonder dat u iets heeft betaald.

Adequate consumentenbescherming bij de aanschaf van "slimme" goederen, zoals connected toys.

