Europa-Kommissionen

#DSM

Det digitale indre marked

Optimal udnyttelse af de digitale muligheder i Europa

E-HANDELEN I EU:
Sådan får du mest ud af den som forbruger

Internettet har ændret den måde, vi handler på. Der er dog nogle vedholdende onlinebarrierer, der hindrer os i at få fuld adgang til de varer og tjenesteydelser, som tilbydes af virksomhederne i EU. Den Europæiske Union har siden iværksættelsen af strategien for det digitale indre marked i maj 2015 arbejdet på at fjerne disse barrierer.

19% af forbrugerne køber online fra andre EU-lande

9% af virksomhederne sælger varer i andre medlemsstater

GEOBLOKERING ER ET PROBLEM FOR FORBRUGERNE:

Geoblokering forhindrer os i at gå på nettet i én medlemsstat og købe fra et websted, der er etableret i en anden medlemsstat, og er et stort problem i EU:

DE STØRSTE PROBLEMER FORBUNDET MED GEOBLOKERING I 2015

63% af webstederne tillod ikke kunder at købe fra andre EU-lande.

ONLINEFORHANDLERNE I EU28 - SAMLET SET (2015)

95%	giver kunden adgang til det samme websted og fremviser det samme produkt
72%	gør det muligt at registrere sig på hjemmesiden
49%	leverer til kundens land
42%	accepterer kundens betalingsmåde
37%	accepterer kundens betalingskortoplysninger

Samlede Kun 37 % af webstederne giver kunden mulighed for at købe online fra et andet EU-land

GEOBLOKERING PR. SEKTOR (2015)

Elektriske husholdningsapparater	86%
Elektronik og IT-udstyr	79%
Computerspil og software	73%
Beklædningsgenstande, fodtøj og tilbehør	65%
Kosmetik og sundhedsprodukter	63%
Bøger	60%
Onlinereservation af offlinefritidsaktiviteter	40%
Rejsetjenester	33%

Det medfører **færre indtægter for virksomhederne** og **færre valgmuligheder for forbrugerne.**

Updated 24 October 2018

GEOBLOKERING: HVAD GØR DEN EUROPÆISKE UNION FOR AT TACKLE PROBLEMET?

Nye regler træder i kraft i hele EU den 3. december 2018.

Disse regler vil sikre, at man ikke længere vil støde på uberettigede onlinebarrierer, som f.eks. at blive omdirigeret til et landespecifikt websted eller at skulle betale med et debet- eller kreditkort fra et bestemt land.

Der sættes dermed en stopper for forskelsbehandling af onlineforbrugere på grundlag af nationalitet eller bopæl.

Onlinesælgerne skal behandle alle EU-forbrugere ens, ligegyldigt hvor man vælger at shoppe fra.

HVAD ER IKKE DÆKKET AF DE NYE GEOBLOKERINGSREGLER?

- Transporttjenester
- Detailfinanstjenester
- Audiovisuelle tjenester

Dette skyldes, at der allerede findes sektorspecifikke regler, som tager højde for de særlige forhold forbundet med disse tjenester.

Transporttjenester:

Forskelsbehandling på grundlag af nationalitet og bopæl i forbindelse med salg af flybilletter, bustransport og vandvejstransport forbydes allerede ved EU's transportforordning.

Detailfinanstjenester:

Der er indført regler om realkreditlån, åbning af en bankkonto eller køb af grænseoverskridende forsikring.

SÆRLIGE REGLER, DER SKAL LETTE ADGANGEN TIL AUDIOVISUELLE TJENESTER:

Audiovisuelle tjenester:

lettelse af adgangen til audiovisuelle tjenester på tværs af grænserne er en del af andre initiativer under strategien for det digitale indre marked.

Grænseoverskridende mobilitet af onlineindholdstjenester: europæerne har siden april 2018 kunnet gøre brug af deres onlineabonnementer på film, sportsbegivenheder, e-bøger, computerspil eller musiktjenester, når de rejser i EU.

Ophavsret og beslægtede rettigheder, der gælder for visse online-transmissioner: lettere adgang til licenser vedrørende online transmissioner og grænseoverskridende adgang til indhold.

Direktivet om audiovisuelle medietjenester: EU-reglerne for audiovisuelle medier til fremme af europæiske værker og bevaring af den kulturelle mangfoldighed.

Kommissionen vil senest to år efter forordningens ikrafttræden revurdere dette direktivs anvendelsesområde, herunder en eventuel medtagelse af audiovisuelle tjenester (software, spil, e-bøger, musik) i klausulen om ikke-forskelsbehandling.

Kommissionen vil også undersøge, hvorvidt der i andre sektorer, såsom tjenester på transportområdet og audiovisuelle tjenester, stadig findes ubegrundede restriktioner baseret på nationalitet, bopæl eller etableringssted, som bør ophæves.

EU'S FORSLAG TIL FORBEDRING AF E-HANDEL FOR FORBRUGERNE: TIDSLINJE

- De moderniserede regler for digitale aftaler blev foreslået i december 2015 og er under drøftelse
- April 2018: Billigere grænseoverskridende pakkelevering
- December 2018: Slut med uberettiget geografisk blokering
- Januar 2020: Reviderede regler om forbrugerbeskyttelse

- Den nye aftale for forbrugere, som blev foreslået i april 2018, og som skal styrke onlinerettighederne, er også under drøftelse
- Vedtaget i oktober 2018: Nye regler, der vil gøre det muligt at anvende de samme lavere momssatser på e-bøger som på deres trykte modparter
- Januar 2021: Forenklede momsregler, der vil gøre det lettere at købe og sælge varer på nettet

BILLIGERE GRÆNSEOVERSKRIDENDE PAKKELEVERING

De nye regler om grænseoverskridende pakkeleveringstjenester, der blev indført i maj 2018, gør det lettere for dig at sende pakker fra en medlemsstat til en anden.

VIDSTE DU, AT...?

Priserne for grænseoverskridende pakkelevering er i gennemsnit tre til fem gange højere end for indenlandsk pakkelevering, uden at der er nogen klar begrundelse herfor.

62 % af de virksomheder, der ønsker at sælge online, mener, at høje leveringsomkostninger er et problem.

HVORDAN BESKYTTER DEN EUROPÆISKE UNION DIG SOM ONLINEFORBRUGER?

Fra januar 2020 træder de nye regler i kraft, hvilket vil gøre det lettere for de nationale myndigheder at beskytte forbrugerne online:

Websteder eller konti på sociale medier vil blive fjernet i tilfælde af svindel.

Myndighederne vil kunne anmode internetudbyderne eller bankerne om oplysninger med henblik på at spore identiteten af lyssky onlineerhvervsdrivende.

De europæiske forbrugercentre og forbrugerorganisationer vil være i stand til at sende varslinger om dårlig praksis.

I april 2018 foreslog Kommissionen nye aftalebetingelser for forbrugerne, som vil styrke forbrugernes rettigheder online:

Onlinemarkedspladserne vil skulle oplyse dig om, hvorvidt du køber fra en erhvervsdrivende eller en privatperson, så du ved, hvilke rettigheder du har, hvis noget går galt.

Når du søger online, vil du tydeligt blive oplyst om det, hvis en erhvervsdrivende har betalt for at blive vist blandt resultaterne.

Onlinemarkedspladserne vil skulle oplyse dig om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen af dine søgeresultater.

Når du betaler for en digital tjeneste, har du visse informationsrettigheder og 14 dage til at annullere din kontrakt. De nye aftalebetingelser for forbrugerne udvider disse rettigheder til også at omfatte "gratis" digitale tjenester og fastlægger, hvor længe en udbyder må bruge dine oplysninger (f.eks. cloudlagringstjenester, konti på de sociale medier eller e-mailkonti).

VIDSTE DU, AT...?

Det fremgik af en koordineret screening af prissammenlignings- og bookingwebsteder i EU i oktober 2016, at to tredjedele af de screenede websteder (235 ud af 352) indeholdt vildledende prisinformationer.

Ifølge en økonomisk undersøgelse af digitalt indhold til forbrugere har en ud af tre onlinebrugere – 70 mio. EU-borgere – oplevet kontraktretlige problemer i forbindelse med adgang til onlineindhold, og kun 10 % af disse brugere fik løst deres problem.

HVORDAN FORBEDRES DINE KONTRAKTLIGE RETTIGHEDER?

Kommissionen har foreslået nye regler for digitale aftaler, og de bliver på nuværende tidspunkt drøftet af Parlamentet og Rådet. Kommissionen har foreslået følgende:

Klare rettigheder for forbrugerne i forbindelse med adgang til digitalt indhold og digitale tjenester. Du har specifikke kontraktlige rettigheder, hvis det, som du modtager, ikke lever op til aftalen eller til det, der med rimelighed kan forventes. Dine rettigheder gælder også i tilfælde, hvor du har afgivet personoplysninger til en erhvervsdrivende uden at betale for noget.

Passende forbrugerbeskyttelse i forbindelse med køb af "intelligente varer", såsom internetforbundet legetøj.