Europa-Kommissionen

#DSM

Det digitale indre marked

Optimal udnyttelse af de digitale muligheder i Europa

SLUT MED UBERETTIGET GEOBLOKERING: En kort vejledning for onlineforhandlere

Den 3. december 2018 træder der nye regler i kraft vedrørende geoblokering. Reglerne er del af en større pakke med foranstaltninger som led i strategien for det digitale indre marked om at øge grænseoverskridende e-handel i EU.

Formålet med de nye regler er at:

- **sikre bedre adgang til varer og tjenesteydelser, der udbydes online**
- **skabe større sikkerhed for virksomhederne og opbygge tillid blandt forbrugerne**
- **nedbringe virksomhedernes transaktionsomkostninger og administrative byrder**

HVAD BETYDER DE NYE REGLER FOR ONLINESÆLGERE?

Accept af udenlandske kreditkort

En tysk erhvervsdrivende, der på sit websted accepterer betaling med kreditkort af et bestemt mærke, bør også acceptere kreditkort af dette mærke, som er udstedt i Østrig.

Adgang til websteder uanset forbrugerens bopæl

Irske kunder, som besøger en italiensk onlinebutik, der sælger tøj, bør ikke automatisk blive omdirigeret til en irsk version af webstedet, men bør først spørges, om de ønsker at blive omdirigeret. Selv om de giver deres samtykke til at blive omdirigeret, bør den italienske version af webstedet forblive tilgængelig.

Priser og betingelser bør ikke afhænge af nationalitet

En estisk person, der besøger et belgisk websted for at købe koncertbilletter, bør tilbydes samme betingelser som en belgisk statsborger, f.eks. rabatter på forudkøbte billetter.

Onlinesælgere vil fortsat frit kunne udforme deres priser, websteder på tværs af EU samt deres markedsføringsaktiviteter, herunder udformning af tilbud målrettet bestemte kundegrupper (f.eks. tilbud til unge eller tilbud til forbrugere i modsætning til bestemte fagfolk), så længe de ikke forskelsbehandler på grundlag af nationalitet, bopæl eller hjemsted.

Updated 23 October 2018

HVORDAN KAN ONLINESÆLGERE SIKRE, AT DERES TJENESTER ER FORENELIGE MED DE NYE REGLER?

De skal altid give kunden mulighed for at købe varer og tjenester på deres websted, uanset kundens nationalitet eller bopæl.

De skal give kunden mulighed for at oplyse enkontaktadresse uanset vedkommendes bopæl ellernationalitet. Dette betyder imidlertid ikke,at onlinesælgeren skal levere til en udenlandsk kunde. Det betyder blot, at denne kunde skal kunne købe produktet, som om han varen lokal kunde.

Hvis forhandlere tillader betaling via kreditoverførsel,bør denne mulighed også tilbydesforbrugere med en bankkonto i en anden medlemsstat.

De skal tilbyde kunden adgang til deres websted, uanset hvor kunden besøger webstedet fra.

De skal anmode kunden om samtykke før omdirigering til en anden version af webstedet og altid gøre det muligt for kunden at vende tilbage til det websted, kunden oprindeligt søgte efter.

De må ikke afvise kredit- eller debetkort, udelukkende fordi de er udstedt i andre medlemsstater.

Onlinesælgere behøver ikke tilbyde levering i kundens medlemsstat. Sælgeren skal imidlertid tilbyde de samme leveringsbetingelser, herunder de samme afhentningsmuligheder, som tilbydes de lokale kunder i den medlemsstat, hvor der tilbydes levering. Vareafhentning hos sælgeren kan foretages af et fragtfirma efter forbrugerens eget valg.

EKSEMPLER PÅ "GOD" PRAKSIS

✔ Hvis forbrugerne omdirigeres til en lokal version af en forhandlers hjemmeside, bør de via en lettilgængelig knap kunne få adgang til andre versioner af den samme hjemmeside, som de oprindeligt ønskede at besøge..

✔ Hvis der tilbydes nedsatte priser for online forudbestilte billetter til koncerter eller andre begivenheder (i modsætning til offlinesalg), bør disse tilbydes alle kunder uanset nationalitet eller bopæl.

✔ En erhvervsdrivende, der kun tilbyder levering til afhentningssteder i én medlemsstat, bør give forbrugerne mulighed for at udfylde deres kontaktoplysninger, selv om de ikke bor i den pågældende medlemsstat, således at de har mulighed for at afhente varerne selv eller benytte et fragtfirma.

Vidste du, at...?

Næsten 40 % af EU's forbrugere føler sig trygge ved at købe varer eller tjenesteydelser via internettet fra forhandlere, der befinder sig i et andet EU-land (ifølge Eurobarometer 397 fra 2015), selv om kun 19 % af forbrugerne rent faktisk køber online fra et andet land (data fra 2015). Formålet med de nye EU-regler for e-handel er at udnytte denne betydelige potentielle efterspørgsel, der ses på tværs af grænserne, og skabe nye muligheder for de erhvervsdrivende.