



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 11.1.2012
COM(2011) 942 final

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

**Een coherent kader voor een groter vertrouwen in de digitale eengemaakte markt voor
elektronische handel en onlinediensten**

{SEC(2011) 1640 final}
{SEC(2011) 1641 final}

INLEIDING

Net als de industriële revoluties van de afgelopen eeuwen heeft internet het dagelijkse leven van de Europeanen al ingrijpend veranderd. Elektronische handel, en meer in het algemeen onlinediensten¹, nemen thans een centrale plaats in in het leven van consumenten, ondernemingen (van de grootste tot de kleinste) en burgers in het algemeen. Mensen gaan thans op een andere manier producten en diensten vergelijken, kopen en verkopen, informatie zoeken of beschikbaar stellen, hun betalingen en gegevens beheren, leren en bijleren, contacten leggen, van gedachten wisselen en hun mening delen dan twintig, tien of zelfs maar vijf jaar geleden.

De traditionele economische bedrijvigheid en de administratieve voorschriften die erop van toepassing zijn, staan voor de uitdaging dat ze zich moeten aanpassen aan veranderingen die grenzen doen vervagen tussen bijvoorbeeld handel in een winkel en onlinehandel of tussen traditionele mediakanalen en communicatie via internet. Deze convergentievormen kunnen heilzame concurrentie- en innovatiespiralen op gang brengen waarbij iedereen baat heeft. Ze kunnen het tevens noodzakelijk maken bepaalde voorschriften te herzien omdat de pertinentie en doeltreffendheid ervan als gevolg van de technologische ontwikkeling ter discussie staan of een nieuw begeleidingsbeleid vereisen.

De verwezenlijking van een echte digitale eengemaakte markt zou het mogelijk maken nieuwe groeivormen te creëren. Er is immers nog altijd sprake van een enorm onaangeboord potentieel waarbij alle gebieden en economische sectoren van de Unie baat zouden hebben. In de G8-landen, Zuid-Korea en Zweden lag de interneteconomie² aan de basis van 21% van de bbp-groei van de laatste vijf jaar³. Deze economie schept 2,6 banen voor elke baan die erdoor verloren gaat en vertegenwoordigt in sommige gevallen 25% van de nettobanencreatie⁴. Onlinediensten hebben geen intrinsieke grenzen en kunnen daardoor de Europese integratie en de verwezenlijking van de al meer dan 50 jaar beoogde eengemaakte markt in een stroomversnelling brengen.

Het aandeel van de interneteconomie in het Europese bbp blijft evenwel gering. In 2010 bedroeg dit aandeel niet meer dan 3%. Hoewel de elektronische handel⁵ op nationaal niveau snel groeit, is deze nieuwe potentiële groeimotor met 3,4%⁶ van de Europese detailhandel nog steeds van marginaal belang. De elektronische handel is

¹ Onder "onlinediensten" worden hier diensten verstaan die op afstand, langs elektronische weg, op verzoek van de persoon die de dienst ontvangt en tegen een vergoeding worden verleend. Elektronische handel in goederen (waaronder culturele goederen en geneesmiddelen) en diensten (waaronder onlinespellen) valt dus hieronder, naast sociale netwerksites, afstandsonderwijs enz. Onlinediensten die door overheidsdiensten worden aangeboden, vallen daarentegen niet onder deze analyse. Gemakshalve wordt hier de term "onlinediensten" gebruikt, tenzij het expliciet om elektronische handel gaat.

² Geheel van activiteiten dat verband houdt met de totstandbrenging en exploitatie van netwerken die toegang bieden tot internet, alsook de op internet aangeboden diensten (IP-telecommunicatie, vervaardiging en onderhoud van voor het web bestemd computer materiaal, activiteiten op het gebied van met het web gelieerde informaticadiensten en alle internetondersteunde activiteiten, gaande van elektronische handel tot onlinereclame).

³ "Internet matters, the net's sweeping impact on growth, jobs, and prosperity", McKinsey Global Institute, mei 2011. Deze studie heeft betrekking op de genoemde landen, alsook op Brazilië, China en India.

⁴ Dat is sinds 2000 het geval voor Frankrijk. "L'impact d'Internet sur l'économie française", McKinsey, maart 2011.

⁵ Aan- en verkopen op internetsites of elektronische systemen, met uitzondering van de verzending van bestellingen die handmatig worden ingetikt (definitie van Eurostat en de OESO).

⁶ Euromonitor.

nog niet even sterk ontwikkeld in Europa als in de Verenigde Staten, Azië en de landen van de Stille Oceaan en is nog altijd voor een groot deel een binnenlandse aangelegenheid bij een gering blijvende grensoverschrijdende activiteit⁷.

Het Europa van het internet is een lappendeken van verschillende en vaak moeilijk en zelfs niet compatibele wetten, voorschriften, normen en praktijken. Deze situatie belemmert de ontwikkeling van onlinediensten en ondermijnt het vertrouwen van feitelijke en mogelijke gebruikers, zowel aan de aanbod- als aan de vraagzijde. Onwetendheid over hun rechten, over de toepasselijke voorschriften en over de mogelijkheden die de digitale economie te bieden heeft, doet hen nog meer aarzelen. De praktische moeilijkheden bij grensoverschrijdende transacties (betaling, levering, geschillenbeslechting, risico van misbruiken) ontmoedigen hen om internet ten volle te benutten voor hun aankopen of voor het leveren van hun producten en diensten.

De digitale eengemaakte markt zit nog ver onder haar volledige potentieel. De kostprijs van deze onderbenutting zou tegen 2020 naar schatting ten minste 4,1% van het bbp, ofwel 500 miljard EUR of 1000 EUR per burger bedragen⁸. De Europese Unie heeft zich echter ambitieuze doelen gesteld (de totstandbrenging van een slimme, duurzame en inclusieve groei tegen 2020⁹) en mag zich er dan ook niet bij neerleggen dat ze de kosten van een versnipperde digitale markt moet dragen. Ze moet daarentegen doelstellingen vastleggen die aansluiten bij het groeipotentieel van elektronische handel en onlinediensten, die tegen 2015 bijvoorbeeld goed kunnen zijn voor 15 à 20% van de bbp-groei in Nederland en het Verenigd Koninkrijk¹⁰. De doelstelling om onlineverkopen en het aandeel van de interneteconomie in het bbp van de Europese Unie tegen 2015 te verdubbelen, getuigt van het vastberaden streven van de Unie om de digitale economie optimaal te benutten.

De krachtige groei van elektronische handel en onlinediensten op Europees niveau vereist een gezamenlijk en vastberaden optreden, dat aansluit bij de digitale strategie voor Europa¹¹. De Commissie heeft zich ertoe verbonden met alle belanghebbende partijen samen te werken om dat doel te bereiken. Tal van initiatieven die in het kader van de digitale strategie werden aangekondigd, zijn al goedgekeurd of staan op het punt te worden goedgekeurd¹². Ook deze mededeling ligt in het verlengde van die van 2009¹³, waarvan de analyses geldig blijven. Met de mededeling wordt een nieuwe bijdrage geleverd aan de tenuitvoerlegging van de digitale strategie doordat een actieplan wordt uitgestippeld voor de ontwikkeling van onlinediensten. Samen met de jaarlijkse groeianalyse¹⁴ komt zij bovendien tegemoet aan het verzoek van de Europese Raad om tegen 2015 een routekaart voor de voltooiing van een digitale interne markt voor te stellen.

⁷ Vijfde consumentenscorebord in de interne markt, Europese Commissie, maart 2011, zie:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/editions/cms6_en.htm

⁸ Copenhagen Economics, "The Economic Impact of a European Digital Single Market", maart 2010.

⁹ Mededeling van de Commissie "EUROPA 2020 – Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei", COM(2010) 2020 def.

¹⁰ "Turning local: from Madrid to Moscow, the Internet is going native", Boston Consulting Group, september 2011.

¹¹ Mededeling van de Commissie "Een digitale agenda voor Europa", COM(2010) 245.

¹² Zoals het voorstel voor een verordening betreffende het gemeenschappelijk Europees kooprecht, het voorstel voor een richtlijn inzake alternatieve geschillenbeslechting en het voorstel tot wijziging van de richtlijn betreffende het hergebruik van overheidsinformatie. Zie in dit verband het jaarlijkse voortgangsverslag van 22 dec 2011,

http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/documents/dae_annual_report_2011.pdf

¹³ COM(2009) 557 definitief.

¹⁴ COM(2011) 815 definitief.

HET VERTROUWEN IN DE DIGITALE EENGEMAAKTE MARKT VERSTERKEN

Verwachte voordelen

Uitstekende en vernieuwende onlinediensten die door de vereiste breedbandnetwerken worden ondersteund, bieden een unieke kans om de groei en de werkgelegenheid in Europa te stimuleren. Geen enkele andere technologische, economische of sociale ontwikkeling biedt momenteel hetzelfde potentieel inzake efficiëntiewinst, toegang tot een gediversifieerd aanbod, toegankelijkheid, gebruiksgemak en innovatie. Onlinediensten en breedbandnetwerken kunnen ook bijdragen tot een grotere productiviteit en innovatie in opleidingen en levenslang leren. Dergelijke diensten en netwerken kunnen het tevens mogelijk maken om beter in te spelen op grote maatschappelijke uitdagingen, zoals het behoud van de sociale en territoriale cohesie of de aanpassing aan de gevolgen van de vergrijzing en de klimaatverandering.

Het verwezenlijken van dit potentieel vereist een groter vertrouwen in de digitale eengemaakte markt, die de hele maatschappij ten goede zal komen.

- Meer elektronische handel zal dankzij grensoverschrijdend handelsverkeer en een gemakkelijker te vergelijken aanbod tot tastbare voordelen leiden voor **consumenten** in de vorm van lagere prijzen en een grotere keuze aan kwalitatief betere producten en diensten¹⁵. Indien de elektronische handel 15% van de detailhandel zou vertegenwoordigen en de belemmeringen voor de eengemaakte markt zouden verdwijnen¹⁶, zou dit voor consumenten een totale winst van ongeveer 204 miljard EUR (1,7% van het Europese bbp) opleveren. Vooral kwetsbare personen (ouderen, minder mobiele, personen die afgezonderd op het platteland wonen of mensen met bescheiden koopkracht) kunnen hier baat bij hebben. Op die manier zou Europa beter in staat zijn om aan de huidige demografische uitdagingen het hoofd bieden.
- **Ondernemingen, en meer bepaald kleine en middelgrote ondernemingen** en zelfs microbedrijven, zullen veel meer mogelijkheden hebben. Ze krijgen toegang tot nieuwe markten buiten hun nationale en zelfs Europese grenzen. Een intensiever gebruik van onlinediensten en de toegang tot wolkwebben (*cloud computing*) zal de productiviteit van de ondernemingen ten goede komen. Er zullen meer bedrijven kunnen worden opgestart en de bestaande ondernemingen zullen kunnen groeien door het "long tail"-effect¹⁷ te benutten en zich in nieuwe marktniches te profileren. Een zeer sterk presterende digitale Europese markt die kennis, een hoog kwalificatieniveau en vernieuwende economische en sociale modellen als troeven heeft, zal Europa in staat stellen beter met de rest van de wereld te concurreren.
- De **burgers** zullen meer onlineactiviteiten, waaronder ook grensoverschrijdende, kunnen ontplooiën in een veilige, verantwoordelijke en

¹⁵ Aangenomen wordt dat als consumenten online op de binnenlandse markt kopen, ze dubbel zoveel keuze hebben dan wanneer ze helemaal niet online kopen. Indien ze in de gehele Europese Unie online kopen, hebben ze zelfs zestien maal meer keuze.

¹⁶ Werkdocument van de diensten van de Commissie "Bringing e-commerce benefits to consumers", bijlage 2 bij deze mededeling.

¹⁷ Indien verkopers een grotere keuze kunnen aanbieden, kan het totale bedrag van de verkoop van producten waarnaar weinig vraag is of die slechts in beperkte mate worden verkocht, een marktaandeel vertegenwoordigen dat ten minste gelijk is aan dat van producten die het best verkopen.

betrouwbare omgeving. Internet zal in Europa voor een krachtiger, veiliger en verantwoordelijker activiteitskader zorgen waarbinnen iedereen zijn rechten kan laten gelden. Het zal de Europese waarden weerspiegelen en de grondrechten respecteren die opgenomen zijn in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, zoals de vrijheid van meningsuiting en van informatie, de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer, de bescherming van de persoonsgegevens en non-discriminatie. Culturele en sociale uitwisselingen zullen worden gefaciliteerd.

- Ook **werknemers** zullen gebaat zijn bij een digitale eengemaakte markt. Onlinediensten zullen immers kwalitatieve banen voor werknemers en zelfstandigen creëren, ook in plattelands- of afgelegen gebieden. Ze zullen een ruimere keuze aan werkomstandigheden (bijvoorbeeld telewerk) bieden en het vinden van werk, zelfs buiten de nationale grenzen, en het particuliere initiatief vergemakkelijken.
- Tot slot zal **het milieu** baat hebben bij de ontwikkeling van de elektronische handel omdat de aldus gegenereerde groei groener en duurzamer zal zijn. Er is immers minder energie nodig voor levering aan huis in het kader van een geoptimaliseerde logistiek dan voor meerdere individuele verplaatsingen van consumenten¹⁸. Ook bij de productie van goederen zelf zullen energiebesparingen worden gerealiseerd omdat deze voortaan bijvoorbeeld in de vorm van digitale inhoud kunnen worden gedownload¹⁹.

Een strategie om het beoogde doel tegen 2015 te realiseren

In deze mededeling worden de volgende vijf belangrijke belemmeringen voor de digitale eengemaakte markt aangegeven en wordt een actieplan voor het opheffen van deze belemmeringen geschetst:

- een nog ontoereikend legaal en grensoverschrijdend aanbod van onlinediensten;
- een gebrek aan informatie over aanbieders van onlinediensten en over de bescherming van internetgebruikers;
- tekortschietende betaal- en leveringssystemen;
- te veel misbruiken en moeilijk op te lossen geschillen;
- een nog ontoereikende uitrol van breedbandnetwerken en verspreiding van geavanceerde technologische oplossingen.

De vijf genoemde belemmeringen en de in het actieplan voorgestelde oplossingen vormen geen exhaustieve lijst. In het plan wordt de nadruk gelegd op het versterken van één enkel geharmoniseerd kader voor elektronische handel en andere commerciële onlinediensten. Het vormt een nieuw hoofdstuk van de digitale strategie voor Europa op dit vlak en past tevens in de logica van de Single Market Act²⁰. Het maakt ook deel uit van een ruimer engagement van de Europese Unie ter bevordering

¹⁸ "L'impact environnemental de l'achat sur internet Estia et Médiamétrie/NetRatings pour la FEVAD", juni 2009.

¹⁹ Weber, Koomey, Matthews, "The energy and climate change impact of different music delivery methods", Final report to Microsoft Corporation and Intel Corporation.

²⁰ Mededeling van de Commissie "Akte voor de interne markt: twaalf hefboomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen – Samen werk maken van een nieuwe groei", COM(2011) 206 definitief.

van de informatie-economie en –maatschappij, gaande van het promoten van onlineadministratie tot digitale alfabetisering en van standaardisatie tot onlineveiligheid²¹.

De conclusies van deze mededeling zijn gebaseerd op talrijke raadplegingen, studies en verslagen, onder meer van het Europees Parlement, en op een openbare raadpleging. De mededeling gaat vergezeld van twee werkdocumenten van de diensten van de Commissie. In het eerste met als titel "Online services, including e-commerce, in the single market", worden de belemmeringen voor de ontwikkeling van de elektronische handel geanalyseerd en wordt de richtlijn inzake elektronische handel²² geëvalueerd. Het tweede met als titel "Giving consumers the benefits of e-commerce" bevat een gedetailleerde analyse van de belemmeringen die meer specifiek bij de elektronische handel in producten zijn geconstateerd.

– VIJF PRIORITEITEN

Het legaal en grensoverschrijdend aanbod van onlineproducten en –diensten uitbreiden

Om ten volle van een eengemaakte markt voor onlinediensten te kunnen profiteren, moeten de consumenten van alle lidstaten op legale wijze toegang hebben tot talrijke en gevarieerde producten en diensten die op een zo groot mogelijke geografische schaal worden aangeboden.

Met de **richtlijn inzake elektronische handel** is een reeks belemmeringen voor grensoverschrijdende onlinediensten weggewerkt. De richtlijn is van **cruciaal belang voor de rechtszekerheid en het vertrouwen van consumenten en ondernemingen**. De daarin opgenomen interne-marktclausule, waarin is bepaald dat lidstaten de vrijheid niet mogen beperken om vanuit een andere lidstaat diensten van de informatiemaatschappij aan te bieden, is de hoeksteen van de digitale eengemaakte markt. Afgaande op de verrichte raadplegingen en analyses hoeft de richtlijn in dit stadium nog niet te worden herzien. Wel moet de toepassing ervan worden verbeterd (meer bepaald via een betere administratieve samenwerking met de lidstaten en een grondige evaluatie van de tenuitvoerlegging van de richtlijn). Tevens dienen er verduidelijkingen in de richtlijn te worden aangebracht (bijvoorbeeld met betrekking tot de aansprakelijkheid van internetdienstverleners die als tussenpersoon optreden) en moeten er aanvullende maatregelen (zoals die welke in dit actieplan zijn aangegeven) worden genomen om het potentieel ervan ten volle te benutten. Het beroep op het IMI-systeem²³, dat reeds voor andere Europese wetgevingsinstrumenten wordt gebruikt, zou de administratieve samenwerking tussen de lidstaten bij de toepassing van de richtlijn inzake elektronische handel kunnen faciliteren.

²¹ De Commissie zal erop toezien dat elke actie die in het kader van deze mededeling wordt ondernomen, in overeenstemming is met het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

²² Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt, Publicatieblad L 178 van 17.7.2000, blz. 1. Met deze richtlijn wordt beoogd de ontwikkeling van deze diensten te bevorderen, met name door de toepassing van de clausule van het land van herkomst, van verplichtingen tot informatie van de consument, van een regeling voor commerciële communicatie langs elektronische weg en van bepalingen inzake elektronische contracten en de aansprakelijkheid van internetdienstverleners die als tussenpersoon optreden.

²³ Het betreft een beveiligde meertalige onlinetoepassing waarmee bevoegde autoriteiten van de Europese Economische Ruimte gemakkelijk met elkaar kunnen communiceren.

De ontwikkeling van onlinediensten en de toegankelijkheid ervan voor een zo groot mogelijk publiek, wordt bovendien belemmerd door diverse hinderpalen.

Ondernemingen aarzelen om zich met dergelijke innoverende activiteiten bezig te houden, gezien de **kosten en risico's die het gevolg zijn van de versnippering die door het naast elkaar bestaan van 27 nationale rechtsstelsels wordt veroorzaakt**, meer bepaald wat het consumentenrecht betreft. Er is een extra inspanning op Europees niveau vereist om voor nieuwe initiatieven te zorgen zonder dat nieuwe belemmeringen worden opgeworpen. Het recente voorstel voor een verordening inzake een gemeenschappelijk Europees verkooprecht, dat op vrijwillige basis en na een uitdrukkelijk akkoord tussen de partijen bij een grensoverschrijdende overeenkomst zal worden toegepast, zal de kosten van grensoverschrijdende transacties voor ondernemingen verlagen. Dit gemeenschappelijk Europees verkooprecht zal naast het nationale recht bestaan. Uit het oogpunt van de klanten daarentegen **moeten ongerechtvaardigde discriminaties op basis van nationaliteit of verblijfplaats bij de aankoop** worden geëlimineerd. Om dat doel te bereiken, zal de Commissie richtsnoeren voorstellen voor de tenuitvoerlegging van artikel 20 van de Dienstenrichtlijn, dat dergelijke discriminaties uitdrukkelijk verbiedt²⁴.

Voorts moet een **grotere concurrentie tussen goederen en diensten** worden bevorderd. Het midden- en kleinbedrijf (mkb) heeft zijn ongerustheid geuit over betwistbare toepassingen van **selectieve distributie** op producten die daar niet onder zouden mogen vallen. De Commissie zal erop toezien dat de regels inzake selectieve distributie²⁵ nauwgezet worden toegepast. In het kader van een toekomstig initiatief inzake oneerlijke handelspraktijken tussen ondernemingen zal de Commissie eveneens de problemen onderzoeken die resulteren uit eventuele gevallen van machtsmisbruik bij onderhandelingen van marktspelers in het traditionele handelssegment die de activiteit van onlinenieuwkomers willen belemmeren. Tot slot zal ze zich ervan vergewissen dat ondernemingen hun dominante positie in de digitale omgeving niet misbruiken en dat de neutraliteit van het net behouden blijft, meer in het bijzonder dat de eindgebruiker toegang heeft tot informatie en deze kan verspreiden en tevens in staat is de toepassingen en diensten van zijn keuze te gebruiken²⁶.

Op het gebied van de digitale inhoud evolueren de **legale aanbiedingen** niet even snel in alle lidstaten en beantwoorden ze niet altijd aan de verwachtingen van de consumenten. Wat muziek betreft, hebben onderdanen van bepaalde lidstaten bijvoorbeeld een veel ruimere keuze dan die van andere landen van de Unie. Algemeen genomen heeft de consumptie van onlinemuziek zich in de Verenigde Staten veel sneller ontwikkeld dan in Europa²⁷, waar het transnationale of pan-Europese aanbod nog beperkt blijft. Hetzelfde geldt voor de audiovisuele sector, waar de distributienetten van audiovisuele inhoud en de uitzendrechten in sommige lidstaten beperkt zijn en vaak een nationale reikwijdte hebben. Het collectieve beheer van auteursrechten zou moeten kunnen evolueren naar Europese modellen die het

²⁴ Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt, Publicatieblad L 376 van 27.12.2006, blz. 36.

²⁵ Verordening (EU) nr. 330/2010 van de Commissie van 20 april 2010 betreffende de toepassing van artikel 101, lid 3, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op groepen verticale overeenkomsten en onderling afgestemde feitelijke gedragingen, Publicatieblad L 102 van 23 april 2010, blz. 1.

²⁶ COM(2011) 222 definitief.

²⁷ De verkoop van digitale muziek vertegenwoordigt 19% van het totaal in Europa, tegen 50% in de Verenigde Staten en 25% in Japan (bron: IFPI Recording Industry in Numbers, 2011).

gemakkelijker maken om licenties voor meerdere grondgebieden toe te kennen. Ook zouden Europese burgers die tijdelijk of permanent in een andere lidstaat verblijven, hun lievelingsprogramma's moeten kunnen blijven bekijken. Een ambitieuze tenuitvoerlegging van de Europese strategie voor intellectuele eigendom²⁸ zal met name bijdragen tot het ontstaan van een rijker en beter aan het Europese niveau aangepast aanbod. In 2012 zal de Commissie voorstellen presenteren met het oog op de totstandbrenging van een rechtskader voor het collectieve beheer van auteursrechten, wat een multiterritoriale en pan-Europese commercialisatie van auteursrechten mogelijk moet maken.

Andere, door de technologische ontwikkeling mogelijk gemaakte nieuwe aanbiedingen, zoals het **digitale boek**, staan in Europa nog altijd in de kinderschoenen, terwijl er in de Verenigde Staten nu al meer digitale boeken dan pocketboeken worden verkocht. Het toepasselijke btw-tarief kan de ontwikkeling van het aanbod in negatieve zin beïnvloeden wanneer er significante verschillen bestaan tussen op vergelijkbare producten toepasselijke tarieven en deze in de verkoopprijs aan de consument worden doorberekend. Dat geldt bijvoorbeeld voor digitale publicaties waarvoor gelijkwaardige materiële producten bestaan. In de op 6 december 2011 aangenomen mededeling over de toekomst van de btw²⁹ stelt de Commissie dat één van de in acht te nemen basisbeginselen is dat vergelijkbare goederen en diensten aan hetzelfde btw-tarief onderworpen zouden moeten zijn en dat technologische vooruitgang in dit opzicht zou moeten worden meegenomen, zodat het gebrek aan convergentie tussen de online- en de fysieke omgeving wordt aangepakt. Tegen eind 2013 zal de Commissie met voorstellen in deze zin komen. Op ruimere schaal zal ze besprekingen aanknopen met de lidstaten en met de belanghebbende partijen over de ontwikkeling van het digitale boek in de eengemaakte markt en over de belemmeringen waarmee dat product wordt geconfronteerd.

Ook de complexiteit van het **btw-stelsel** kan ondernemingen ontmoedigen om online in een andere lidstaat te verkopen³⁰. Over het algemeen zou het nuttig zijn de administratieve lasten te verlichten die het huidige btw-stelsel voor ondernemingen met zich meebrengt. Dat kan met name worden verwezenlijkt door éénloketsystemen in te voeren om grensoverschrijdende elektronische handel aan te moedigen en te vergemakkelijken. In bovengenoemde mededeling geeft de Commissie aan dat een soepele invoering van een mini-éénloketsysteem in 2015 voor aanbieders van telecommunicatie-, radio- en televisiediensten en van elektronische diensten aan eindgebruikers hoge prioriteit geniet en dat zij erop rekent dat lidstaten daarvoor de nodige middelen ter beschikking stellen. Ook is het de bedoeling na 2015 de werkingssfeer van het éénloketsysteem tot andere goederen en diensten uit te breiden. De goede werking van de interne markt veronderstelt ook dat de heffingen voor het kopiëren voor privégebruik in overeenstemming worden gebracht met het principe van het vrije verkeer van goederen. Met andere woorden: het vrije grensoverschrijdende verkeer van goederen die aan de heffing voor het kopiëren voor privégebruik onderworpen zijn, moet worden toegestaan.

²⁸ Mededeling van de Commissie "Een eengemaakte markt voor intellectuele-eigendomsrechten – Creativiteit en innovatie bevorderen met het oog op economische groei, kwaliteitsjobs en eersteklasproducten en -diensten in Europa", COM(2011) 287 definitief.

²⁹ COM(2011) 851 definitief.

³⁰ Wat diensten betreft, moeten ondernemingen bijvoorbeeld weten vanaf welke op nationaal niveau vastgestelde drempels zij verplicht zijn zich te registreren in de lidstaat waar de verkoop plaatsvindt. Bovendien moeten zij ook de daaruit voortvloeiende administratieve lasten dragen.

Van de publieke sector afkomstige sociale, economische, geografische, meteorologische of toeristische **informatie** wordt steeds meer gebruikt voor het ontwikkelen van innoverende commerciële onlinetoepassingen. In de nationale regelgevingen is er echter nog steeds sprake van verschillen op het gebied van bijvoorbeeld de prijs of de gebruiksvoorwaarden. De Commissie heeft onlangs haar goedkeuring gehecht aan een voorstel tot herziening van het bestaande rechtskader om publieke informatie voor toepassingen in de digitale sfeer te stimuleren.

BELANGRIJKSTE ACTIES

De Commissie zal de volgende sleutelacties ondernemen:

1. waken over de correcte toepassing van de richtlijn betreffende elektronische handel en de richtlijnen ter bescherming van onlineconsumenten, op basis van een betere administratieve samenwerking met de lidstaten – meer bepaald door de uitbreiding van het informatiesysteem voor de interne markt (IMI), het samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming en een grondige evaluatie van de omzetting en tenuitvoerlegging van de richtlijn (2012);
2. waken over een snelle en ambitieuze uitvoering van de Europese strategie inzake intellectuele-eigendomsrechten, met name via een wetgevingsinitiatief inzake kopiëren voor privégebruik (2013) en een nieuwe evaluatie van de richtlijn inzake auteursrecht in de informatiemaatschappij (2012). De Commissie zal in 2012 ook verslag uitbrengen over de uitkomst van de raadpleging over de onlinedistributie van audiovisueel materiaal en over de gevolgen van het "Premier League"-arrest³¹;
3. erover waken dat de voor selectieve distributie geldende regels nauwgezet wordt toegepast en de strijd aanbinden tegen oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen. Parallel daarmee zal zij erop toezien dat de toegang van burgers tot onlinediensten niet door concurrentiebeperkende praktijken in het gedrang wordt gebracht.

Betere informatie over aanbieders en consumentenbescherming

Zowel aanbieders als gebruikers van onlinediensten moeten toegang hebben tot voldoende volledige en betrouwbare informatie over hun activiteiten, of deze informatie kunnen ontvangen. De consumenten moeten meer in het bijzonder op de bescherming van hun rechten kunnen rekenen en er zeker van kunnen zijn dat hun persoonsgegevens correct worden gebruikt.

De kennis en voorlichting van aanbieders over de voorschriften voor elektronische handel en van consumenten over hun rechten zijn onvoldoende, met name in een grensoverschrijdende context³². Tal van ondernemingen vinden het te ingewikkeld en te riskant om online te verkopen of om hun werkterrein tot grensoverschrijdende verkopen uit te breiden. De Commissie zal de bestaande netwerken, en meer in het bijzonder het netwerk Enterprise Europe, gebruiken om tot een actiever beleid te komen dat erop gericht is onlinehandelaars voor te lichten over

³¹ Arrest van 4 oktober 2001, gevoegde zaken C-403/08 en C-429/08. Het arrest stelt dat op grond van het beginsel van het vrij verrichten van diensten de invoer, de verkoop en het grensoverschrijdend gebruik van een satelliettelevisieabonnement niet mogen worden verboden.

³² Zo weet slechts 29% van de handelaars waar ze informatie of advies kunnen vinden over de in andere Europese landen geldende wetgeving inzake de bescherming van de consument. 72% van de verkopers op afstand is niet op de hoogte van de juiste bedenktijd voor verkopen op afstand in hun eigen land. Bron: Flash Eurobarometer 300, "Retailers attitudes towards cross-border trade and consumer protection", 2011.

hun verplichtingen bij grensoverschrijdende verkopen en over de mogelijkheden die de verkoop in EU-landen te bieden heeft. Die actie is op de handelaars gericht en is de tegenhanger van de onlinegids over de rechten van de Europese consument. Parallel daarmee zal de Commissie een interactief onlinevoorlichtingsplatform voor consumenten ontwikkelen met informatie over nieuwe digitale technologieën.

De helft van de Europese internetgebruikers gebruikt internet om informatie te zoeken, meer in het bijzonder om prijzen, kwaliteit, milieu- of energieprestaties enz. te vergelijken voor elke online- of andere aankoop³³. Het is dus belangrijk dat **vergelijkende sites** voldoen aan betrouwbaarheids-, onafhankelijkheids- en transparantiecriteriën, wat thans nog niet altijd het geval is. Bovendien zou het nuttig zijn dat ze de keuze voor de burgers via meertalige en grensoverschrijdende informatie verruimen en zo de binnenlandse concurrentie stimuleren en de vooruitgang van de eengemaakte markt in de hand werken. De invoering van vertrouwenslogo's is een ander nuttig instrument voor consumentenvoorlichting.

De Europese burgers klagen regelmatig dat er geen rechtstreeks communicatiemiddel is om snel en efficiënt contact op te nemen met een onlineaanbieder, zoals een luchtvaartmaatschappij. Een "mystery shopper"-studie³⁴ heeft uitgewezen dat een korte surfsessie op internet volstaat om vast te stellen dat de vereisten inzake transparantie en consumentenvoorlichting bij het plaatsen van een bestelling onvoldoende worden nageleefd³⁵. Het **samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming** is sinds 2007 een doeltreffend instrument dat waarborgt dat onlinehandelaars de Europese voorschriften inzake transparantie en oneerlijke handelspraktijken naleven. De ontwikkelde instrumenten, zoals de zogenaamde "sweeps", hebben onwettige praktijken bij de verkoop van vliegtuigbiljetten, gsm-ringtunes, elektronische producten enz. verminderd. De Commissie zal de versterking van de capaciteit van het samenwerkingsnetwerk blijven ondersteunen (bijvoorbeeld door de ontwikkeling van de competenties van de enquêteurs die ervoor werken, het volgen van opleidingen en het uitwisselen van beste praktijken aan te moedigen).

De onlangs goedgekeurde **richtlijn betreffende consumentenrechten**³⁶ is thans het belangrijkste instrument voor consumentenbescherming bij onlinediensten. Ze moet efficiënt en snel ten uitvoer worden gelegd. In 2012 zal de Europese Commissie een Europese Consumentenagenda presenteren die op een geïntegreerde benadering zal zijn gebaseerd waarvan één van de hoekstenen het effect van de digitale revolutie op het consumentengedrag is³⁷. Eén van de hoofddoelstellingen van deze strategie zal erin bestaan het vertrouwen van consumenten in zowel online- als offlineaankopen van producten en diensten te vergroten. Ze zal ook aandacht besteden aan de sector van de digitale inhoud teneinde consumenten een betere bescherming te bieden wanneer ze dergelijke aankopen verrichten.

³³ "Consumer market study on the functioning of e-commerce and internet market and selling techniques in the retail of goods", CIVIC consulting, 2011.

³⁴ "Cross-border online shopping: how safe and easy is it?", ECC-Net, oktober 2011.

³⁵ Bijvoorbeeld uitdrukkelijke aanvaarding van de algemene verkoopvoorwaarden, bevestiging van de bestelling via e-mail en op het scherm enz.

³⁶ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, Publicatieblad L 304 van 22.11.2011, blz. 64.

³⁷ Europese Consumentenagenda, initiatief 17, bijlage bij de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's met als titel "Werkprogramma van de Commissie voor 2012", COM(2011) 777 definitief/2.

De burgers moeten er bovendien zeker van kunnen zijn dat hun **persoonsgegevens** niet zonder hun toestemming worden gebruikt en de markspelers moeten innoverende economische modellen kunnen uitwerken. De ontwikkeling van nieuwe onlinediensten, zoals gedragsgericht adverteren, roept vragen op wat het gebruik en de bescherming van persoonsgegevens betreft. Personen van wie persoonsgegevens worden verwerkt, moeten over duidelijke en begrijpelijke informatie beschikken die in overeenstemming is met de richtlijn betreffende de bescherming van persoonsgegevens³⁸. De herziening van het acquis betreffende de gegevensbescherming zal het mogelijk maken het juiste evenwicht te vinden tussen het aanmoedigen van innovatie en het verzekeren van een hoog niveau van gebruikersbescherming.

In 2012 zal de Europese Commissie ook wetgeving betreffende zowel wederzijdse erkenning van elektronische identificatie en authenticatie als elektronische handtekeningen voorstellen. Deze aspecten zijn van essentieel belang voor vlote elektronische transacties en voor het versterken van het vertrouwen van de burgers in dergelijke transacties.

Onlinespellen en -gokken zijn eveneens belangrijke uitdagingen³⁹. Als gevolg van de snelle groei van internet en het toegenomen aanbod van dergelijke diensten zorgt het naast elkaar bestaan van uiteenlopende nationale stelsels voor moeilijkheden. Bovendien floreert het illegale aanbod⁴⁰. Het naleven van nationale voorschriften is een heuse uitdaging, wat de vraag doet rijzen of geen actie op Europees niveau geboden is om een adequate bescherming te bieden en een efficiëntere fraudebestrijding te garanderen. Geen enkele lidstaat kan vandaag efficiënt alleen de strijd aanbinden tegen illegale spellen op internet. De samenwerking tussen nationale toezichthouders staat echter nog steeds in de kinderschoenen. De Commissie zal in 2012 een actieplan voorstellen, waarmee onder andere een betere samenwerking en een doeltreffende bescherming van consumenten en burgers wordt nagestreefd.

De **onlineaankopen van geneesmiddelen** brengen een aantal problemen met zich mee wat de consumentenbescherming betreft. Onlangs is een richtlijn inzake vervalste geneesmiddelen⁴¹ aangenomen. De richtlijn moet tot een veiliger legaal onlineaanbod bijdragen door het met name mogelijk te maken een Europees vertrouwenslogo voor legale sites vast te stellen in het kader van het in de digitale strategie aangekondigde meer algemene overleg over vertrouwenslogo's voor onlineverkoop sites.

Om patiënten overal in de Unie een adequate bescherming te bieden, moeten de eventuele specifieke risico's van onlinegeneesmiddelenverkoop verder worden geanalyseerd in de context en in het licht van de werkzaamheden met betrekking tot de tenuitvoerlegging van de richtlijn door de lidstaten. Voorts zal het verslag dat de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad zal indienen over de mate waarin

³⁸ Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens, Publicatieblad L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

³⁹ Groenboek over onlinegokken op de interne markt, COM(2011) 128 definitief.

⁴⁰ Een paar jaar geleden werkte meer dan 85% van de bijna 15 000 spellensites die in Europa actief zijn, zonder enige licentie. Bron: Cyber-criminality in Online Gaming, witboek van CERT-LEXSI, (Laboratoire d'Expertise en Sécurité Informatique), juli 2006.

⁴¹ Richtlijn 2011/62/EU van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2011 tot wijziging van Richtlijn 2001/83/EG tot vaststelling van een communautair wetboek betreffende geneesmiddelen voor menselijk gebruik, om te verhinderen dat vervalste geneesmiddelen in de legale distributieketen belanden, Publicatieblad L 174 van 1.7.2011, blz. 74.

de richtlijn heeft bijgedragen tot het verhinderen dat vervalste geneesmiddelen in de legale distributieketen belanden, gegevens bevatten over de ontwikkeling van de vervalsing van geneesmiddelen wat de categorieën betrokken geneesmiddelen en de distributiekkanalen (met inbegrip van onlineverkoop) betreft.

Het illegale aanbod van geneesmiddelen kan bovendien passen in het kader van een criminele activiteit waarvoor de Medicrime Convention⁴² van de Raad van Europa een internationaal kader van strafmaatregelen biedt. In zijn conclusies van juni 2011⁴³ heeft de Raad de lidstaten verzocht de strafrechtelijke samenwerking in de strijd tegen vervalste geneesmiddelen te bevorderen en de websites in kaart te brengen die mogelijk illegale geneesmiddelen aanbieden.

⁴² Conventie van 28 oktober 2011 inzake de namaak van geneesmiddelen en gelijkaardige inbreuken die de volksgezondheid bedreigen.

⁴³ Raad (JBZ) van 9 en 10 juni 2011.

BELANGRIJKSTE ACTIES

De Commissie zal de volgende sleutelacties ondernemen:

4. betere voorlichting van onlinehandelaars over hun verplichtingen en over de mogelijkheden die de digitale eengemaakte markt te bieden heeft, met name via het netwerk Enterprise Europe en met de hulp van het netwerk van Europese centra voor de consument (ECC-Net) wat consumentenkwesaties betreft, alsook door de publicatie van een speciale gids ter zake (2012);
5. in samenspraak met de belanghebbende partijen gedragscodes, handleidingen voor goede praktijken en richtsnoeren opstellen opdat consumenten toegang hebben tot transparante en betrouwbare informatie, zodat zij de prijs, de kwaliteit en de duurzaamheid van producten en diensten beter kunnen vergelijken (2013-2014);
6. de capaciteit van het samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming versterken met aangepaste instrumenten die de toepassing van de relevante wetgeving in een digitale omgeving op Europees niveau waarborgen, met name door de financiering van gemeenschappelijke projecten voor het aanmoedigen van de ontwikkeling van de competenties van de enquêteurs die in het kader van het netwerk werkzaam zijn, het volgen van opleidingen en het uitwisselen van beste praktijken (2012-2014);
7. een "Europese Consumentenagenda" goedkeuren waarin een strategie en acties worden voorgesteld om de consumenten, ook wat digitale aspecten betreft, in het middelpunt van de interne markt te plaatsen, met name via de versterking van het vermogen van consumenten om actie te ondernemen en via een adequate bescherming van hun rechten (2012);
8. een actieplan op Europees niveau voor onlinespellen voorstellen waarin de nadruk wordt gelegd op administratieve samenwerking, consumentenbescherming en ontwikkeling van het legale aanbod (2012);
9. via de tenuitvoerlegging van de richtlijn betreffende vervalste geneesmiddelen patiënten die online geneesmiddelen kopen, afdoende bescherming bieden i) door bij te dragen tot de invoering van vertrouwenslogo's die het mogelijk maken websites te herkennen die legaal geneesmiddelen voor verkoop op afstand aan het publiek aanbieden (2013-2014), met name in het kader van een verslag dat de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad zal indienen, ii) door de ontwikkeling van de problematiek van de vervalsing van geneesmiddelen via distributiekanaalen op de voet te volgen, en iii) door de eventuele specifieke risico's te onderzoeken die aan de onlineverkoop van geneesmiddelen verbonden zijn.

Betrouwbare en efficiënte betaal- en leveringssystemen

In tegenstelling tot de traditionele handel waarbij "face-to-face"-betalingen de regel zijn, berust de elektronische handel grotendeels op **elektronische betalingen op afstand**. Onlineconsumenten moeten bijgevolg kunnen kiezen tussen diverse betaalmiddelen die een snelle en veilige uitvoering van betalingen tegen concurrerende prijzen waarborgen. Maar al te vaak verhinderen of ontmoedigen een gebrek aan vertrouwen en een beperkte keuze aan betaalmiddelen consumenten

echter om op internet te betalen en dus de voordelen van de elektronische handel ten volle te benutten⁴⁴.

Bijna 35% van de internetgebruikers koopt niet online omdat ze aan de veiligheid van de betalingen twijfelen⁴⁵. Betaalkaarten worden onvoldoende aanvaard voor onlinebetalingen en niet alle Europese burgers beschikken over een kredietkaart. Ook de kostprijs kan de consument afschrikken wegens de vaak hoge meerkosten. Ondernemingen vinden de kosten voor betalingen dan weer te hoog. Dat geldt vooral voor microbetalingen, waarvan een sterke toename wordt verwacht (pers, muziek, onlinefilms enz.). Deze situatie vindt haar oorsprong in een aantal belemmeringen en gebreken die de ontwikkeling van een Europese betaalmarkt via internet, met name op grensoverschrijdend niveau⁴⁶, in de weg staan. Het betreft onder meer een zeer sterk versnipperde markt, belemmeringen voor de markttoegang, een onvoldoende normalisering, interoperabiliteitsproblemen tussen aanbieders van diensten, een ontoereikende veiligheid van betalingen en bescherming van persoonsgegevens, een prijsvorming die niet vrij is en een gebrekkige transparantie voor bepaalde betaalinstrumenten.

Al deze kwesties moeten worden opgelost door een betere marktintegratie. De gemeenschappelijke eurobetalingsruimte (SEPA) met pan-Europese overschrijvingen en incasso's vormt een ideaal uitgangspunt voor de ontwikkeling van nieuwe pan-Europese betaaldiensten die aan de eisen inzake het recht op bescherming van gegevens⁴⁷ en de vertrouwelijkheid van mededelingen voldoen. Zowel consumenten als handelaars zouden rechtstreeks gebaat zijn bij een sterker geïntegreerde eengemaakte ruimte die betaalkaarten, internetbetalingen en mobiele betalingen omvat. Hoewel de markt in die richting begint te evolueren, verloopt die ontwikkeling algemeen genomen te langzaam of bestrijkt ze niet de hele Europese Unie.

Wat de **levering van onlineaankopen** betreft, moeten consumenten er zeker van kunnen zijn dat ze het bestelde pakket vlot en tegen een redelijke kostprijs, binnen een redelijke termijn en in een bevredigende staat zullen ontvangen.

Momenteel koopt 10% van de personen niet online⁴⁸ omdat ze zich zorgen maken over de kosten van leveringsdiensten, en met name grensoverschrijdende diensten, en de kwaliteit van de geleverde dienst. Leveringsduur mag niet de enige maatstaf voor de kwaliteit van een pakjesbesteldienst zijn. Veiligheid is een andere belangrijke parameter waarmee rekening moet worden gehouden. De consument moet meer keuzemogelijkheden krijgen en de Europese beste praktijken (levering aan huis op een bepaald tijdstip, ophaling bij een commerciële partner of via geautomatiseerde systemen met ruime bereikbaarheidstijden enz.) moeten in de diverse lidstaten worden verspreid en gebruikt. Zowel uit het oogpunt van klanten als van ondernemingen moet meer duidelijkheid komen over de aansprakelijkheid in geval van een bij aankomst beschadigd, een gestolen of een verloren gegaan pakket. Tevens moet erop worden toegezien dat leveringsdiensten van de verzendingen

⁴⁴ In de hierboven vermelde digitale strategie voor Europa worden de veiligheid van betalingen, het vertrouwen, het respect van de privacy en het gebrek aan toegang aangemerkt als de belangrijkste punten van zorg voor consumenten die online wensen te kopen.

⁴⁵ Eurostat Household survey 2009.

⁴⁶ Betalingen via internet geschieden veelal met betaal- of kredietkaarten, elektronische betaaloplossingen of een telefoon (m-betalingen).

⁴⁷ "Privacy by design"-principe.

⁴⁸ Eurostat Household survey 2009.

efficiënt en betaalbaar zijn, ook in plattelands- of afgelegen gebieden en in ultraperifere regio's van de Unie, zodat de elektronische handel de ongelijkheden inzake territoriale cohesie kan helpen wegwerken in plaats van ze te benadrukken.

BELANGRIJKSTE ACTIES

De Commissie zal de volgende acties ondernemen:

10. een strategie uitstippelen voor de integratie van de markten voor kaart-, internet- of mobiele betalingen op basis van een groenboek dat gelijktijdig met deze mededeling wordt goedgekeurd en waarmee het volgende wordt beoogd: i) de hinderpalen voor de toegang tot en de concurrentie op deze markt analyseren en indien nodig wetgevende maatregelen voorstellen, ii) zich ervan vergewissen dat deze betaaldiensten transparant zijn voor consumenten en verkopers, iii) de normalisatie en de interoperabiliteit van kaart-, internet- of mobiele betalingen verbeteren en versnellen, en iv) zorgen voor veiliger betalingen en een betere gegevensbescherming. De Commissie zal de conclusies van deze werkzaamheden en de volgende fases tegen medio 2012 voorstellen;
11. in 2012 op basis van een groenboek een raadpleging organiseren over met name grensoverschrijdende pakketdiensten op basis van de resultaten van een studie naar de kosten van grensoverschrijdende postdiensten, teneinde mogelijke oplossingen aan te dragen voor de problemen die ondernemingen en consumenten ondervinden. De Commissie zal de conclusies van deze werkzaamheden en de volgende fases tegen eind 2012 voorstellen.

Misbruiken doeltreffender bestrijden en geschillen beter oplossen

Onlinediensten moeten Europese consumenten de buitengewone mogelijkheid blijven bieden om te communiceren en vlotter economische activiteiten te verrichten op een wijze die strookt met de geldende wetgeving. Sociale netwerken en platforms voor onlineverkoop en het delen van video's vervullen thans een sleutelrol in de Europese samenleving en economie. Ze bieden burgers de mogelijkheid om actiever te zijn, hun mening over een product of dienst te geven, zich te informeren en hun stem te laten horen. Soms worden echter de grenzen van de wet overschreden, vooral op gevoelige gebieden zoals pedopornografie, geweld in het algemeen, aansporing tot rassenhaat, laster, terrorisme en illegale onlinespellen en eventueel daarmee verband houdende criminele praktijken. Ook inbreuken op de intellectuele eigendom vormen een punt van zorg.

Ondanks de waarborgen die de richtlijn inzake elektronische handel biedt aan ondernemingen die passief een illegale inhoud hosten of "transporteren", leven de internetdienstverleners die als tussenpersoon optreden in rechtsonzekerheid als gevolg van de fragmentatie binnen de Europese Unie van de toepasselijke voorschriften en van het mogelijke, geëiste of verwachte optreden wanneer ze weten dat er illegale inhoud op hun sites staat. Die situatie ontmoedigt ondernemingen die met onlineactiviteiten willen starten, of belemmert de ontwikkeling ervan.

Internet wordt bovendien gebruikt als middel om producten en diensten te verspreiden die de intellectuele-eigendomsrechten niet respecteren, nagemaakt zijn of door piraterij zijn verkregen. Het verdedigen van intellectuele-eigendomsrechten is noodzakelijk in kenniseconomieën en de Europese Unie voert dan ook een actieve strijd tegen namaak en piraterij.

Het gebeurt doorgaans maar al te vaak dat illegale activiteiten niet op doeltreffende wijze worden gestopt en dat illegale inhoud niet of niet snel genoeg wordt verwijderd. Zo zijn burgers omdat het vaak veel te lang duurt vooraleer zelfs duidelijk criminele inhoud, zoals pedopornografische inhoud, waarvan de aanwezigheid op het web bijzonder ernstig is, van internet wordt gehaald. Dit alles ondermijnt het vertrouwen van burgers en ondernemingen in internet, en aldus ook in onlinediensten zoals verkoopplatforms. Daarnaast klagen burgers soms over een gebrek aan transparantie of over het feit dat initiatieven van sommige onlinedienstenaanbieders ongegrond (bijvoorbeeld het verwijderen van legale inhoud), onevenredig of in strijd met het principe van hoor en wederhoor zijn.

Er moet derhalve werk worden gemaakt van **efficiëntere mechanismen om misbruik te voorkomen en illegale informatie te verwijderen** in een kader dat zowel de rechtszekerheid, de evenredigheid van de op ondernemingen toepasselijke voorschriften en de naleving van de grondrechten waarborgt. In bijgaand document geven de diensten van de Europese Commissie een gedetailleerde beschrijving van de interpretatieverschillen die aan bovengenoemde problemen ten grondslag liggen. Gezien de sterke toename van de voorschriften en jurisprudentie in de lidstaten, lijkt de invoering van een horizontaal Europees kader voor meldings- en actieprocedures noodzakelijk⁴⁹.

Parallel daarmee zal de Commissie in 2012 overgaan tot de herziening van de richtlijn betreffende de handhaving van de intellectuele-eigendomsrechten⁵⁰ met de bedoeling een beter kader voor burgerrechtelijke procedures tot stand te brengen en op die manier illegale inhoud beter te kunnen bestrijden op een wijze die de interne markt en de grondrechten respecteert. De invoering van het Europees meldings- en actiekader zal laatstgenoemd initiatief onverlet laten. Ook de in de Europese Unie en de Verenigde Staten ontstane samenwerking tussen belanghebbenden (met name internetdienstverleners, rechthebbenden en betalingsdiensten) kan het mogelijk maken illegale inhoud te bestrijden.

Voorts moeten oneerlijke handelspraktijken van bepaalde ondernemingen, en met name het gebruik van dubieuze of verboden commerciële mededelingen, worden bestreden.

Daarnaast moet consumenten die bij een onlineaankoop problemen ondervinden, een snelle en goedkope oplossing daarvoor worden geboden. Hun onzekerheid over de stappen die ze bij een probleem moeten ondernemen, blijft een fundamentele belemmering voor het vertrouwen dat ze in de onlinediensten zouden kunnen hebben. Een beroep op de rechter biedt tot dusver geen bevredigende oplossing voor geschillen die uit onlinehandelstransacties voortvloeien, omdat de klassieke

⁴⁹ Meldings- en actieprocedures zijn de procedures die worden gevolgd door internetdienstverleners die als tussenpersoon optreden om tegen illegale inhoud op te treden na ontvangst van een melding. De door de tussenpersoon ondernomen actie kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van de verwijdering van de illegale inhoud, de blokkering van deze inhoud of de toezending van een verzoek tot vrijwillige verwijdering van de illegale inhoud aan de personen die deze inhoud online hebben geplaatst. Dit initiatief zal geen afbreuk doen aan meer gedetailleerde initiatieven op bepaalde terreinen, maar zou deze daarentegen moeten bevorderen. Zo eist het in mei 2011 tussen de voornaamste rechthebbenden en internetplatforms gesloten Europees protocol betreffende de onlineverkoop van namaakproducten naast een meldings- en verwijderingssysteem ook dat actie tegen herhaalde inbreuken worden ondernomen en dat preventieve en proactieve maatregelen worden getroffen. Zie: http://ec.europa.eu/internal_market/iprenforcement/docs/memorandum_04052011_en.pdf.

⁵⁰ Richtlijn 2004/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2004 betreffende de handhaving van intellectuele-eigendomsrechten, Publicatieblad L 195 van 2.6.2004, blz. 16.

gerechtelijke geschillenbeslechting te duur en veel te traag uitvalt⁵¹. Het recht in het algemeen moet efficiënter worden toegepast en met name **de beslechting van onlinegeschillen** moet worden vergemakkelijkt. Alternatieve systemen voor geschillenbeslechting⁵² zijn sneller en weinig belastend en maken een optimale ontwikkeling van onlinediensten mogelijk. Momenteel zijn ze echter nog maar beperkt online beschikbaar. Bovendien zijn ze weinig of niet bekend en bestrijken ze niet alle sectoren. Om deze situatie te verhelpen, heeft de Commissie in overeenstemming met de Single Market Act een richtlijn betreffende de alternatieve beslechting van consumentengeschillen en een verordening betreffende de onlinebeslechting van consumentengeschillen voorgesteld⁵³. Het Europees Parlement en de Raad zullen ertoe worden aangespoord deze voorstellen snel goed te keuren⁵⁴. Daarnaast zal de Commissie binnenkort haar goedkeuring hechten aan een wetgevingsinitiatief betreffende de beslechting van geschillen tussen ondernemingen⁵⁵.

Een essentiële voorwaarde voor het bevorderen van het vertrouwen in de digitale eengemaakte markt is ten slotte het verbeteren van de veiligheid ervan. In een geïnterconnecteerde en onderling verweven digitale wereld kunnen cyberaanvallen en technische storingen immers zeer snel infrastructuren aantasten, met alle negatieve gevolgen van dien voor de Europese economie en samenleving en voor de burgers zelf. Het is derhalve noodzakelijk dat op EU-niveau een doeltreffend en concreet beleid wordt gevoerd. Daarom zal de Commissie in 2012 een Europese strategie voor een veilig internet presenteren. Deze strategie zal met name ten doel hebben te garanderen dat de bestaande infrastructuren voor de beveiliging van internet daadwerkelijk tegen cyberaanvallen en technische storingen opgewassen zijn, regelmatig het reactievermogen van deze infrastructuren te testen, gegevens uit te wisselen, van te voren te plannen welke werkwijzen moeten worden gevolgd, en ervoor te zorgen dat er in mechanismen wordt voorzien om problemen aan de bevoegde autoriteiten te melden.

⁵¹ En dat ondanks het bestaan van een Europese procedure voor geringe vorderingen, zie Verordening (EG) nr. 861/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen, Publicatieblad L 199 van 31.7.2007, blz. 1.

⁵² Bekend onder de naam Alternative dispute resolution (ADR)/On line dispute resolution (ODR).

⁵³ Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten), COM(2011) 793, en voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten), COM(2011) 794.

⁵⁴ De ADR-ODR-voorstellen maken deel uit van de twaalf sleutelacties in de Single Market Act die het Europees Parlement en de Raad reeds hebben beloofd aan een versnelde behandeling te zullen onderwerpen (Jaarlijkse groeianalyse 2012, COM(2011) 815 definitief).

⁵⁵ Het voorstel betreffende de onlinebeslechting van geschillen tussen ondernemingen is voor 2012 gepland.

BELANGRIJKSTE ACTIES

De Commissie zal de volgende acties ondernemen:

12. een horizontaal initiatief met betrekking tot meldings- en actieprocedures goedkeuren (2012)⁵⁶;
13. in 2012 een totaalstrategie voor een veilig internet in Europa presenteren met de bedoeling in een betere bescherming tegen cyberaanvallen in de EU te voorzien. In dit verband is de oprichting tegen 2013 van een EU-cybercriminaliteitscentrum van bijzonder belang.

Uitrol van breedbandnetwerken en verspreiding van geavanceerde technologische oplossingen

De uitrol van breedbandnetwerken is een conditio sine qua non voor de ontwikkeling van onlinediensten. Hoewel de Europese Unie zich in het kader van haar digitale strategie ambitieuze doelen heeft gesteld⁵⁷, loopt ze achterop ten opzichte van haar concurrenten op het gebied van investeringen in telecommunicatie-infrastructuur van de nieuwe generatie, waaraan ze dringend behoefte heeft.

De lidstaten moeten **investeringen in breedband** centraal stellen in hun groeistrategie⁵⁸, met name door de uitvoering van operationele plannen ter zake, de snelle omzetting in nationaal recht van het herziene Europese regelgevingskader voor elektronische communicatie, de aanpassing van hun recht inzake ruimtelijke ordening om de uitrolkosten te beperken, en het aanspreken van de in het kader van het regionale beleid beschikbare middelen of van instrumenten die in het kader van de door de Commissie voorgestelde financieringsfaciliteit voor Europese verbindingen worden overwogen (bijvoorbeeld obligatieleningen)⁵⁹. De Commissie zal de lidstaten ertoe aanmoedigen om de digitale economie en samenleving te ondersteunen en om de integratie in de elektronische communicatienetwerken te verzekeren van plattelands-, afgelegen en ultraperifere gebieden.

De opkomst van nieuwe onlineconsumptiemethoden, zoals het gebruik van mobiel internet (smartphones, tablets), vereist een **grotere beschikbaarheid van radiospectrum**. De Europese groei doelstellingen moeten concreet worden vertaald in aangepaste acties ter zake. Meer in het bijzonder moet, na het onlangs gesloten politieke akkoord, het voorstel voor een besluit van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van het eerste programma voor het radiospectrumbeleid⁶⁰ na de goedkeuring ervan door de Europese wetgever snel ten uitvoer worden gelegd. Het is immers van bijzonder groot belang om ervoor te zorgen dat burgers en ondernemingen over een betere draadloze breedbandverbinding kunnen beschikken door op efficiëntere wijze van het spectrum gebruik te maken, meer in het bijzonder door middel van een gedeeld gebruik van het spectrum.

⁵⁶ Na uitvoering van een effectbeoordeling zal de aard van het initiatief worden bepaald.

⁵⁷ In 2020 moeten alle Europeanen toegang hebben tot snel internet (meer dan 30 Mbps) en moet ten minste 50% van de huishoudens beschikken over een internetverbinding van meer dan 100Mbps.

⁵⁸ Onverminderd de staatssteunregels, wat ook geldt voor alle andere initiatieven die in deze mededeling zijn vermeld.

⁵⁹ Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2011 tot vaststelling van de Connecting Europe Facility, COM(2011) 665 definitief.

⁶⁰ COM(2010) 471 definitief.

Afgezien van de infrastructuur moet de Europese Unie ook antwoorden vinden voor de uitdagingen die geavanceerde technologieën met zich meebrengen. Vooral **wolkwebben** biedt belangrijke mogelijkheden voor alle sectoren wat werkgelegenheid, productiviteit (met name voor het mkb) en besparingen betreft. In 2012 zal de Commissie komen met een Europese totaalstrategie voor wolkwebben, die de juridische en technische dimensie en de normalisatie zal bestrijken en die maatregelen ter bevordering van onderzoek en ontwikkeling zal omvatten.

BELANGRIJKSTE ACTIES

De Commissie zal de volgende acties ondernemen:

14. in 2012 de ontwikkeling van informatie- en communicatiestructuren versterken en vergemakkelijken door i) in de context van de Connecting Europe Facility richtsnoeren voor de voorbereiding van breedbandinfrastructuurprojecten op te stellen; ii) in de context van de Europese cohesiefondsen richtsnoeren voor slimme-specialisatiestrategieën voor het verkrijgen van toegang tot regionale fondsen op te stellen; iii) in de context van het regelgevingskader voor elektronische communicatie een aanbeveling over de toegangstarieven op de groothandelsmarkt aan te nemen teneinde investeringen in de aanleg van glasvezelkabel te bevorderen, en over te gaan tot een herziening van de richtsnoeren van 2009 voor staatssteun inzake breedbandnetwerken⁶¹; en iv) een handleiding voor technieken ter beperking van de aanlegkosten goed te keuren met de bedoeling deze kosten met de helft te verminderen;
15. een totaalstrategie voor wolkwebben uitstippelen om deze sector te stimuleren en de economische marktspelers de nodige rechtszekerheid te bieden (2012);
16. aannemen van een mededeling over een gedeeld gebruik van het spectrum, waarin een strategie ter bevordering van het gedeelde gebruik van het spectrum op de interne markt wordt uitgestippeld; de mededeling moet een gestructureerde politieke discussie over de economische, technische en regelgevingsproblematiek van de verschillende delingsmethoden van het spectrum mogelijk maken (2012).

CONCLUSIE

Elektronische handel en onlinediensten zijn de voorbije decennia sterk opgekomen, tot groot voordeel van Europese burgers en consumenten. Beide verschijnselen hebben een groot economisch en sociaal potentieel, dat nog sterk onderbenut is.

Een vastberaden Europese strategie moet de komst van de digitale samenleving en economie begeleiden en versnellen om op die manier aan de verwachtingen van de burgers tegemoet te komen en nieuwe groei te genereren. Het is de bedoeling tegen 2015 het aandeel van de interneteconomie in het Europese bbp en van de onlineverkoop in de Europese detailhandel te verdubbelen. In dit verband komt het er niet alleen op aan om toe te zien op de uitvoering van de maatregelen die hier met dat doel voor ogen worden voorgesteld, maar ook om ervoor te zorgen dat de ontplooiende initiatieven coherent en convergent zijn. Dat houdt meer in het bijzonder in dat bij elk nieuw voorstel rekening moet worden gehouden met de bestaande problemen, zodat

⁶¹ Communautaire richtsnoeren voor de toepassing van de staatssteunregels in het kader van de snelle uitrol van breedbandnetwerken, Publicatieblad C 235 van 30.9.2009, blz. 7.

geen enkele maatregel die op Europees niveau wordt genomen, nieuwe belemmeringen voor de ontwikkeling van onlinediensten opwerpt.

Gezien de mondiale dimensie van elektronische handel en onlinediensten moet het optreden binnen de Europese Unie worden aangevuld met zowel een actievere deelname aan de werkzaamheden van bestaande internationale instanties als een afdoende coördinatie, om te vermijden dat Europese ondernemingen die buiten de Europese Unie actief zijn en ondernemingen van derde landen die in de Unie gevestigd zijn moeilijkheden ondervinden wegens de fragmentatie van de regels die op hen van toepassing zijn.

De Europese Commissie zal de ontwikkeling van de onlinedienstensector op de voet volgen en verslag uitbrengen over de vooruitgang die bij de uitvoering van dit actieplan wordt geboekt. Zij zal dit doen aan de hand van de publicatie van jaarverslagen in combinatie met verslagen over de toepassing van de richtlijn betreffende elektronische handel en in coördinatie met de follow-up van de Single Market Act en de digitale strategie voor Europa. In 2013 zal de Commissie een conferentie met de belanghebbende partijen organiseren. Voorts zal zij ter gelegenheid van een tussentijdse herziening van de digitale strategie de vorderingen evalueren die bij de uitvoering van de in het kader van deze strategie geplande acties zijn gemaakt. Indien zulks noodzakelijk blijkt, zal zij nieuwe acties overwegen om de digitale samenleving en economie nog sterker te stimuleren.