



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 8.6.2012  
SWD(2012) 146 draft

**WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE**

**met het oog op de vaststelling van richtsnoeren voor de toepassing van artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2006/123/EG over diensten in de interne markt ('de dienstenrichtlijn')**

**Begeleidend document bij  
Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees  
Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's  
over de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn: Een partnerschap voor nieuwe groei  
in diensten 2012-2015**

{COM(2012) 261 final}

{SWD(2012) 147 final}

{SWD(2012) 148 final}

**WERKDOCUMENT VAN DE DIENSTEN VAN DE COMMISSIE**

**met het oog op de vaststelling van richtsnoeren voor de toepassing van artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2006/123/EG over diensten in de interne markt ('de dienstenrichtlijn')**

*Begeleidend document bij*

**Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's  
over de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn: Een partnerschap voor nieuwe groei in diensten 2012-2015**

Dit document is een werkdocument van de diensten van de Europese Commissie voor informatiedoeleinden. Het vertolkt geen officieel standpunt van de Commissie ten aanzien van deze aangelegenheid en loopt evenmin vooruit op een dergelijk standpunt.

## Inhoudsopgave

1.	EEN INTERNE MARKT CREËREN VOOR AFNEMERS VAN DIENSTEN .....	2
1.1.	Kunnen ‘afnemers van diensten’ voldoende profiteren van de interne markt? .....	2
1.2.	Verdere bevordering van de toegang tot de interne markt voor diensten .....	3
2.	NATIONALE TENUITVOERLEGGING VAN HET BEGINSSEL VAN NON-DISCRIMINATIE ...	4
3.	DOEL VAN HET DOCUMENT .....	5
4.	TOELICHTING OP ARTIKEL 20, LID 2, VAN DE DIENSTENRICHTLIJN.....	6
4.1.	Het toepassingsgebied van de bepaling .....	7
4.1.1.	Op welke diensten is de verplichting van toepassing? .....	7
4.1.2.	Op wie is de verplichting van toepassing? .....	8
4.1.3.	Consumenten als afnemers van diensten.....	10
4.1.4.	Wat zijn ‘algemene voorwaarden, die toegankelijk voor het publiek worden gemaakt’? .....	10
4.1.5.	Nationaliteit en verblijfplaats als onderscheidende factoren.....	11
4.1.6.	Wat zijn ‘verschillen in de voorwaarden voor toegang’? .....	11
4.2.	De noodzaak van een analyse per geval .....	12
4.2.1.	Het identificeren van discriminatie .....	12
5.	ENKELE VOORBEELDEN: GEVALLEN VAN VERSCHILLENDE BEHANDELING ONDER DE LOEP GENOMEN.....	16
6.	VERDERE RUIMTE VOOR VERBETERING: OVERGEBLEVEN BELEMMERINGEN VOOR DE INTERNE MARKT UIT DE WEG RUIJEN .....	22
6.1.	Betalingen.....	22
6.2.	Belastingheffing.....	23
6.3.	Verschillen in consumentenbescherming en regels van verbintenissenrecht.....	23
6.4.	Inning van vorderingen.....	26
6.5.	Heffingen op kopiëren voor privégebruik.....	27
7.	CONCLUSIES .....	29
7.1.	Handhaving van artikel 20, lid 2, door instanties van de lidstaten.....	29
7.2.	De rol van de Commissie: informatie en steun voor lidstaten, bedrijven en consumenten.....	29
7.3.	De interne markt tastbaarder maken: stappen die bedrijven zouden kunnen ondernemen om de door artikel 20, lid 2, verleende rechten tot realiteit te maken .....	30

## 1. EEN INTERNE MARKT CREËREN VOOR AFNEMERS VAN DIENSTEN

De interne markt heeft Europese ondernemingen grote voordelen gebracht. De tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn is een mijlpaal in het wegnemen van belemmeringen voor het zakendoen, zowel in eigen land als in de EU. Voor het tot stand brengen van een werkelijk eengemaakte markt is het echter niet genoeg het verrichten van diensten over nationale grenzen heen te vergemakkelijken. Het is even belangrijk te waarborgen dat afnemers van diensten gemakkelijk kunnen profiteren van de mogelijkheden die de interne markt hun biedt, zoals is aangegeven in de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad over de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn overeenkomstig artikel 41 van de dienstenrichtlijn – *Een partnerschap voor nieuwe groei in diensten 2012-2015* (hierna ‘de mededeling’ genoemd).

Afnemers van diensten, in het bijzonder consumenten, verwachten dat zij over meer diensten zullen kunnen beschikken wanneer belemmeringen van regelgevende aard voor het verrichten van diensten in de interne markt worden weggenomen. Er doen zich echter situaties voor waarin afnemers te maken krijgen met een weigering te leveren of met een hogere prijs, omdat zij hun verblijfplaats in een andere lidstaat hebben. In dit document wordt de situatie van de interne dienstenmarkt voor afnemers onder de loep genomen en worden mogelijke aanwijzingen gegeven voor de wijze waarop de beschikbaarheid van diensten voor Europese burgers kan worden bevorderd.

### 1.1. Kunnen ‘afnemers van diensten’ voldoende profiteren van de interne markt?

Maar al te vaak worden consumenten teleurgesteld wanneer zij proberen om in het buitenland een dienst te kopen. Klachten die de Europese Commissie, de Europese consumentencentra en andere bijstand verlenende instellingen hebben ontvangen, wijzen erop dat praktijken van verschillende behandeling op grond van nationaliteit of verblijfplaats een bron van zorg zijn in de interne markt.

Om de situatie in de praktijk te beoordelen, is opdracht gegeven tot het verrichten van twee onderzoeken naar geografische discriminatie van consumenten, met bijzondere aandacht voor elektronische handel, en de resultaten van deze onderzoeken zijn in 2009 gepubliceerd: het onderzoek ‘Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU’<sup>1</sup>, voor de Commissie uitgevoerd door YouGov Psychonomics, en het onderzoek ‘Matrix Insight: Access to services in the Internal Market: Study on business practices applying different condition of access based on the nationality or the place of residence of service recipients — Implementation of Directive 2006/123/EC on Services in the Internal Market’ (hierna ‘matrixstudie’ genoemd)<sup>2</sup>.

De gerapporteerde praktijken hebben betrekking op een grote verscheidenheid van diensten, zoals de verkoop van elektronische goederen, textiel, sportuitrusting, doe-het-zelfartikelen, muziekdownloads, autoverhuur en mobiele-telefooncontracten. De meeste gevallen van verschillende behandeling lijken betrekking te hebben op de verblijfplaats, in plaats van op

---

<sup>1</sup> Zie: [http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC\\_e-commerce\\_Final\\_Report\\_201009\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/EC_e-commerce_Final_Report_201009_en.pdf).

<sup>2</sup> Zie: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf).

nationaliteit als zodanig, en doen zich hoofdzakelijk voor bij onlinetransacties. Consumenten die bijvoorbeeld online een huurauto willen reserveren of een hotel willen boeken voor een vakantie in een andere lidstaat, worden soms doorverwezen naar de website van het autoverhuurbedrijf of de hotelketen in het land waarin zij wonen en waar aanzienlijk hogere prijzen worden gevraagd. Transacties kunnen, vanwege het adres van de koper, ook mislukken in de fase waarin de creditcardgegevens worden ingevoerd.

Hoewel het minder vaak voorkomt, is er ook sprake van verschillende behandeling bij offline transacties, vooral in de toerismesector. Het is de Commissie bijvoorbeeld bekend dat bepaalde themaparken en toeristische attracties verschillende tarieven rekenen, afhankelijk van het land waar de klant zijn verblijfplaats heeft. De Commissie kent ook voorbeelden van potentiële vakantiegangers die in een grensregio wonen en via een reisagent net over de grens een cruise willen boeken, maar tegen de situatie aanlopen dat de reisagent de cruise niet kan verkopen, omdat de aanbieder van de cruise hem verbiedt te verkopen aan bewoners van andere lidstaten, teneinde zijn gedifferentieerde prijsbeleid in stand te houden.

## **1.2. Verdere bevordering van de toegang tot de interne markt voor diensten**

Om de rechten van afnemers uit te breiden en het vertrouwen van afnemers in de interne markt te versterken, verplicht Richtlijn 2006/123/EG betreffende diensten op de interne markt ('de dienstenrichtlijn') de lidstaten ertoe voor afnemers van diensten die door in een andere lidstaat gevestigde dienstverrichters worden geleverd, belemmeringen op te heffen zoals de verplichting tot het verkrijgen van een speciale vergunning voor het afnemen van diensten uit een andere lidstaat. De dienstenrichtlijn verplicht de lidstaten ook afnemers van diensten algemene informatie en bijstand te verlenen met betrekking tot de wettelijke eisen, in het bijzonder inzake consumentenbescherming, en de rechtsmiddelen die in andere lidstaten van toepassing zijn. Tot slot moeten de lidstaten krachtens de dienstenrichtlijn ervoor zorgen dat een eind wordt gemaakt aan discriminerende eisen op grond van de nationaliteit of verblijfplaats van afnemers van diensten.

Wat betreft dit laatste punt, verbiedt **artikel 20 van de dienstenrichtlijn** discriminatie van afnemers van diensten op grond van hun nationaliteit of verblijfplaats. Het doel van deze bepaling is afnemers van diensten, in het bijzonder consumenten, vlotter toegang te verlenen tot aanbiedingen op de markten van andere lidstaten zodat zij optimaal kunnen profiteren van de interne markt.

Artikel 20, lid 1, van de dienstenrichtlijn verplicht lidstaten erop toe te zien dat de afnemer niet het slachtoffer wordt van discriminerende eisen op grond van zijn nationaliteit of verblijfplaats. De in artikel 20, lid 1, van de dienstenrichtlijn vervatte verplichting betreft dus ook gevallen waarin de verschillende behandeling wordt toegepast door **overheden**. Volgens de informatie waarover de Commissie beschikt, betrof een groot aantal gevallen die als botte discriminatie werden ervaren, preferentiële toegang tot diensten verleend aan inwoners van een bepaalde regio of gemeente door regionale of lokale overheidsinstanties of door marktdeelnemers die onder het toezicht van deze overheidsinstanties handelden. Het Hof van Justitie heeft door plaatselijke of gedecentraliseerde nationale overheden toegekende tariefvoordelen voor de toegang tot diensten die enkel zijn voorbehouden aan de onderdanen of ingezetenen van het gebied van bedoelde overheden, met uitsluiting van afnemers die

onderdaan van een andere lidstaat of niet-ingezetene zijn, al in meerdere situaties veroordeeld als zijnde discriminerend<sup>3</sup>.

Artikel 20, lid 2, bestrijkt meer in het bijzonder gevallen waarin de verschillende behandeling wordt toegepast door **dienstverrichters**, dat wil zeggen, ondernemingen of beroepsbeoefenaren die een dienst aanbieden in een markt. Het verplicht lidstaten erop toe te zien dat de algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die door de dienstverrichter toegankelijk voor het publiek worden gemaakt, geen discriminerende bepalingen in verband met de nationaliteit of verblijfplaats van de afnemer bevatten, zonder evenwel de mogelijkheid uit te sluiten om verschillende voorwaarden voor toegang te stellen wanneer die verschillen rechtstreeks door objectieve criteria worden gerechtvaardigd.

## 2. NATIONALE TENUITVOERLEGGING VAN HET BEGINSEL VAN NON-DISCRIMINATIE

De lidstaten waren verplicht om artikel 20 om te zetten in hun nationaal recht. Artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn is ten uitvoer gelegd door nationale bepalingen die het verbod op discriminatie op grond van nationaliteit of verblijfplaats bindend maken voor dienstverrichters.

De meeste lidstaten hebben in de horizontale wetten ter omzetting van de dienstenrichtlijn bepalingen opgenomen die het discriminatieverbod van de dienstenrichtlijn geheel of gedeeltelijk reproduceren. Andere lidstaten konden vertrouwen op reeds bestaande wetgeving die hetzelfde doel verwezenlijkt (zie **bijlage I**).

Het is de taak van de bevoegde nationale instanties toe te zien op de naleving van de toepasselijke nationale bepalingen inzake de omzetting van artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn in hun nationaal recht. Voor de uitvoering van dit toezicht moeten **alle gevallen afzonderlijk worden onderzocht**.

De lidstaten wijzen de instanties aan die op hun grondgebied verantwoordelijk zijn voor deze handhaving. **Bijlage II** bij dit document bevat een lijst van bevoegde instanties die verantwoordelijk zijn voor het toezicht. De meeste lidstaten hebben de administratieve handhaving van de nationale bepalingen tot omzetting van artikel 20, lid 2, toegewezen aan de instanties die de regels inzake consumentenbescherming handhaven. In enkele gevallen zijn ook mededingingsautoriteiten belast met de handhaving van deze bepaling. Juridische geschillen worden doorgaans voorgelegd aan de rechtbanken die bevoegd zijn inzake handels- of consumentenbescherming.

De handhaving van de bepaling moet geschieden in overeenstemming met de in de nationale wetgeving vastgestelde toezichtsbevoegdheden, in het bijzonder door toezichtsmaatregelen op de plaats van vestiging van de dienstverrichter. Wat betreft de administratieve handhaving, is de lidstaat van vestiging verantwoordelijk voor dienstverrichters die zijn gevestigd op zijn grondgebied, ook wanneer zij diensten in andere lidstaten verrichten. Voor gevallen waarin een dienstverrichter grensoverschrijdend actief is, zijn in hoofdstuk VI van de dienstenrichtlijn eisen inzake administratieve samenwerking neergelegd die lidstaten verplichten om elkaar wederzijdse bijstand te verlenen bij het toezicht op dienstverrichters.

---

<sup>3</sup> Zie arrest van 16 januari 2003 in zaak C-388/01, *Commissie/Italië*.

### 3. DOEL VAN HET DOCUMENT

Nationale instanties die bijstand aan consumenten en afnemers van diensten verlenen, hebben sinds de vaststelling van de dienstenrichtlijn talrijke klachten ontvangen over verschillende behandeling op grond van nationaliteit of verblijfplaats door ondernemingen. Volgens de door de Commissie ontvangen informatie heeft slechts een zeer beperkt aantal van de gevallen die onder de aandacht van deze instanties zijn gebracht, geleid tot administratieve of gerechtelijke dwangmaatregelen op nationaal niveau. Een aantal mogelijke verklaringen voor dit gebrek aan handhaving en voor de reden waarom afnemers van diensten geen stappen wensen te ondernemen, zijn het feit dat deze bepalingen in de meeste lidstaten nog niet lang van kracht zijn alsmede de geringe waarde van de goederen en diensten waarop dit soort geschillen doorgaans betrekking heeft.

Zoals is aangegeven in overweging 95 van de dienstenrichtlijn, mogen verschillende prijzen of voorwaarden voor een dienst worden toegepast als deze gerechtvaardigd zijn op grond van objectieve criteria die per land kunnen verschillen. In de overweging worden voorbeelden van mogelijke objectieve criteria gegeven (zoals marktvoorwaarden, belemmeringen van regelgevende aard of risico's ten gevolge van wetgeving die in andere lidstaten van toepassing is). Gezien deze situatie kan artikel 20, lid 2, zijn volledige uitwerking beter verkrijgen wanneer nadere toelichting wordt gegeven bij de wijze waarop deze verplichting moet worden geïnterpreteerd.

De Europese instellingen hebben het belang van juiste toepassing van de nationale bepalingen ter omzetting van artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn door de nationale instanties onderstreept. Zo heeft het Europees Parlement verzocht om een doelmatige uitvoering van artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn, en om erop toe te zien dat de nationale instanties en rechtbanken de nationale bepalingen ter omzetting van deze non-discriminatiereguleer in de rechtsstelsels van de lidstaten correct toepassen<sup>4</sup>. In dit licht is het nuttig dat de diensten van de Commissie toelichting verschaffen om consistentie in de toepassing van het non-discriminatieverbod van de dienstenrichtlijn in alle lidstaten te waarborgen. Dit is gezien het specifieke 'grensoverschrijdende' element van deze bepaling des te belangrijker wanneer ondernemingen en consumenten zich in verschillende landen bevinden.

Dit document wil daarom een licht werpen op de typische situaties waarin afnemers van diensten worden geconfronteerd met verschillende behandeling of met een weigering om een dienst te verrichten, en op de omstandigheden waarop ondernemingen zich beroepen, zodat de bevoegde nationale instanties de van hen verlangde afzonderlijke analyses kunnen verrichten. Met dit doel wordt in dit document ook omschreven en toegelicht wanneer verschillen in behandeling of weigeringen om een dienst te verrichten al dan niet gerechtvaardigd zijn.

Dit document bouwt voort op en vormt een aanvulling op de bijstand die de Commissie sinds de vaststelling van de dienstenrichtlijn met betrekking tot een aantal aspecten daarvan heeft verleend. Het is een indicatief document van de diensten van de Commissie, dat ten aanzien van de Commissie als instelling niet verbindend kan worden geacht en de uitlegging van het recht van de EU door het Hof van Justitie onverlet laat.

---

<sup>4</sup> Resolutie van het Europees Parlement van 21 september 2010 over de voltooiing van de interne markt voor e-handel (2010/2012(INI)), punten 31 en 32; conclusies van de Raad Concurrentievermogen van 30-31 mei 2012 – 'Digital Single Market and Governance of the Single Market', beschikbaar op <http://www.consilium.europa.eu/press/council-meetings>.

#### 4. TOELICHTING BIJ ARTIKEL 20, LID 2, VAN DE DIENSTENRICHTLIJN

Het Hof van Justitie heeft benadrukt dat de noodzaak afnemers van diensten te beschermen tegen door lidstaten ingestelde beperkingen van de vrijheid om diensten af te nemen van een in een andere lidstaat gevestigde dienstverrichter, een noodzakelijk uitvloeisel is van de vrijheid om diensten te verrichten<sup>5</sup>. Het Hof heeft ook onderstreept dat nationale maatregelen of overeenkomsten tussen ondernemingen die de nationale markten langs nationale grenzen afschermen of die de interpenetratie van de nationale markten moeilijker maken, moeten worden afgewezen<sup>6</sup>. Inspanningen om ongerechtvaardigde beperkingen van regelgevende aard in de interne markt op te heffen zullen zich niet vertalen in voordelen voor afnemers van diensten, als de praktijken van de dienstverrichters zelf kunstmatige grenzen binnen de interne markt helpen opwerpen.

De praktijken die onder het non-discriminatieverbod vallen, hebben betrekking op zowel overheden als dienstverrichters. Veel zaken die als botte discriminatie worden beschouwd, hebben betrekking op preferentiële toegang tot diensten die aan ingezetenen van een bepaalde regio of gemeente wordt verleend door **overheden** (doorgaans de desbetreffende regionale of lokale overheidsinstanties) of door marktdeelnemers die onder toezicht van deze overheden handelen, zoals concessiehouders of begunstigden van regionale of lokale financiering. Voorbeelden van zulke diensten zijn toegang tot voorzieningen zoals zwembaden, musea, openbare parken of historische monumenten. Het is niet ongebruikelijk dat tariefvoordelen worden aangeboden aan plaatselijke bewoners maar niet aan andere gebruikers van de dienst, hoewel zij aan dezelfde objectieve voorwaarden (op het punt van leeftijd e.d.) lijken te voldoen. Wanneer burgers uit andere lidstaten bijvoorbeeld toegang vragen tot openbare thermische baden, wordt hen de verlaagde toegangsprijs die consumenten van een bepaalde leeftijd wordt aangeboden, geweigerd op grond van hun nationaliteit, ook als zij kunnen aantonen dat zij aan het leeftijdscriterium voldoen.

Voor dergelijke gevallen heeft de rechtspraak van het Hof, in bepaalde situaties, door overheden toegekende tariefvoordelen voor de toegang tot diensten met uitsluiting van afnemers die onderdaan van een andere lidstaat of niet-ingezetene zijn, al veroordeeld als discriminerend<sup>7</sup>. Tegelijkertijd kan niet worden uitgesloten dat lokale of regionale instanties, bij wijze van uitzondering, in gevallen waarin sprake is van sociale uitkeringen die door een overheid worden verstrekt en die leiden tot gunstige voorwaarden voor de toegang tot een dienst, onder bepaalde voorwaarden een onderscheid kunnen maken tussen burgers die een band hebben met de gemeenschap die het voordeel financiert, en degenen die zo'n band niet hebben<sup>8</sup>.

Artikel 20, lid 2, heeft echter specifiek betrekking op **ondernemingen die diensten verrichten in de markt**. Het staat ondernemingen weliswaar vrij om zelf te bepalen binnen welk geografisch gebied zij hun diensten verrichten, maar bepaalde praktijken kunnen de scheidslijnen tussen nationale markten weer invoeren en kunnen de doelstelling van het

<sup>5</sup> Gevoegde zaken 286/82 en 26/83, *Luisi en Carbone/Ministerie van de Schatkist*, Jurispr. 1984, blz. 377.

<sup>6</sup> Gevoegde zaken C-403/08 en C-429/08, *Football Association Premier League*, arrest van 4 oktober 2011.

<sup>7</sup> Zie arrest van 16 januari 2003 in zaak C-388/01, *Commissie/Italië*.

<sup>8</sup> Zie arrest van 1 oktober 2009 in zaak C-103/08, *Arthur Gottwald*. In dit arrest heeft het Hof zich uitgesproken over het gewezen artikel 12 van het EG-Verdrag [thans artikel 18 VWEU] en niet over de vrijheid om diensten af te nemen.



Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) om de integratie van deze markten te bewerkstelligen door de totstandbrenging van een interne markt, mogelijk dwarsbomen. Deze praktijken kunnen nadelig zijn voor afnemers die gebruik wensen te maken van hun rechten om diensten binnen de Europese Unie te kopen. Om het potentieel dat de interne markt afnemers biedt, volledig te verwezenlijken, moeten afnemers worden beschermd tegen ongerechtvaardigde beperkingen van de toegang tot diensten die dienstverrichters op hen toepassen.

In dit verband brengt het in artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn neergelegde non-discriminatieverbod evenwicht tussen de belangen van ondernemingen, die zelf mogen beslissen hoe zij gebruik willen maken van de mogelijkheden die de interne markt voor diensten hun biedt, en de belangen van afnemers die het recht hebben om niet te worden gediscrimineerd op grond van hun nationaliteit of verblijfplaats, wanneer zij diensten in de interne markt proberen te verkrijgen. Dit complexe evenwicht vereist altijd een **afzonderlijke analyse**.

#### **4.1. Het toepassingsgebied van de bepaling**

Meer duidelijkheid over het toepassingsgebied van het in artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn neergelegde non-discriminatieverbod verschaffen de bewoordingen van deze bepaling en de ratio daarvan. Hieronder wordt toelichting gegeven bij het toepassingsgebied van de verplichting op basis van het bestaande recht en de rechtspraak van de EU. Nadere informatie is te vinden in het handboek voor de implementatie van de dienstenrichtlijn<sup>9</sup>.

##### *4.1.1. Op welke diensten is de verplichting van toepassing?*

Als dienst wordt beschouwd elke economische activiteit, anders dan in loondienst, die gewoonlijk tegen vergoeding geschiedt<sup>10</sup>. De volgende niet-uitputtende opsomming geeft **voorbeelden van diensten die onder de richtlijn vallen**: distributie van goederen en diensten (detailhandel), diensten op het gebied van toerisme (waaronder diensten van reisbureaus), vrijetijdsdiensten (onder meer de diensten van sportcentra en pretparken), verhuur (waaronder autoverhuur) en leasediens, de activiteiten van de meeste gereguleerde beroepen, ambachtslieden, organisatie van evenementen, reclame en wervingsdiensten.

De toegang tot diensten die populair zijn bij mobiele EU-burgers, zoals toegang tot toeristische attracties, autoverhuur of reisbureaus, moet worden vergemakkelijkt door de correcte toepassing van artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn. Hetzelfde geldt voor talrijke zakelijke en vrijetijdsdiensten, zoals mobiele-telefoonabonnementen of de online- of offline-kleinhandel in producten en diensten, waaronder elektronische goederen, boeken, doe-het-zelfartikelen en muziekdownloads.

Diensten die expliciet van het toepassingsgebied van de dienstenrichtlijn zijn uitgesloten, zijn bijvoorbeeld niet-economische diensten van algemeen belang, audiovisuele diensten en radio-omroep, gokactiviteiten, particuliere beveiligingsdiensten, financiële diensten en medische en farmaceutische diensten die gezondheidswerkers aan patiënten verlenen om hun gezondheid te beoordelen, te bewaren of te verbeteren, wanneer deze activiteiten zijn voorbehouden aan

---

<sup>9</sup> Beschikbaar op [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/services-dir/documents\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/services/services-dir/documents_en.htm).

<sup>10</sup> Artikel 57 VWEU.

beoefenaren van gereguleerde beroepen in de gezondheidszorg in de lidstaat waarin de diensten worden verricht<sup>11</sup>.

#### 4.1.2. *Op wie is de verplichting van toepassing?*

Artikel 20, lid 2, is van toepassing op ‘dienstverrichters’ in de zin van artikel 4, lid 2, van de dienstenrichtlijn, dat wil zeggen, iedere natuurlijke persoon die onderdaan is van een lidstaat of iedere rechtspersoon in de zin van artikel 54 VWEU die in een lidstaat is gevestigd en een dienst aanbiedt of verricht.

Wanneer ondernemingen diensten in meerdere lidstaten van de Unie verrichten, moeten zij weten welke nationale bepalingen ter omzetting van artikel 20, lid 2, op hen van toepassing zijn. Daartoe is het essentieel **de lidstaat van vestiging binnen de Europese Unie te bepalen**. Dit moet geschieden in overeenstemming met de rechtspraak van het Hof volgens welke er bij vestiging sprake is van daadwerkelijke uitoefening van een economische activiteit vanuit een duurzame vestiging en voor onbepaalde tijd.

Deze definitie eist dus de daadwerkelijke uitoefening van een economische activiteit vanuit de plaats van vestiging van de verrichter. Een vestiging hoeft niet altijd de vorm te hebben van een dochteronderneming, filiaal of agentschap, maar kan ook bestaan uit een kantoor dat wordt geleid door het eigen personeel van de verrichter of door een persoon die onafhankelijk is, maar gemachtigd is om op permanente basis namens de onderneming op te treden, zoals het geval zou zijn bij een agentschap.

E-commerceondernemingen hebben de mogelijkheid om hun diensten online aan te bieden of hun goederen te verkopen via onlineplatforms, zodat zij ‘toegankelijk’ worden in alle lidstaten. Er zij aan herinnerd dat wanneer een onderneming in een bepaalde lidstaat een website heeft geregistreerd of top-leveldomeinnamen van een bepaalde lidstaat gebruikt, dit niet altijd betekent dat het bedrijf in die lidstaat is gevestigd. De plaats van vestiging van een onderneming die diensten aanbiedt via een internetwebsite, is niet de plaats waar de technologie die zijn website ondersteunt, zich bevindt, noch de plaats waar haar website toegankelijk is, maar de plaats waar de onderneming haar economische activiteit uitoefent. Een kleine onderneming die elektronische apparaten verkoopt, kan bijvoorbeeld besluiten om een domeinnaam in een aan de lidstaat van vestiging grenzende lidstaat te kopen om zich beter te kunnen richten op de markt van afnemers op dat grondgebied. De dienstverrichting zal echter helemaal plaatsvinden vanuit haar lidstaat van vestiging.

In gevallen waarin het moeilijk is vast te stellen vanuit welke van een aantal vestigingsplaatsen een bepaalde dienst wordt verricht, moet worden gekeken naar de plaats waar de verrichter met betrekking tot de desbetreffende dienst waarvoor de verschillende behandeling wordt toegepast, zijn centrum van activiteit heeft. Een detailhandelaar in kleding kan bijvoorbeeld vestigingen hebben in alle lidstaten. In deze gevallen is het mogelijk dat elk van deze vestigingen haar eigen specifieke website voor dat land heeft en dat elk de voorwaarden voor toegang tot de verkoop van haar producten op die site bepaalt, met inbegrip van de prijs. Wanneer nationale instanties een geval analyseren, moeten zij identificeren welke vestiging verantwoordelijk is voor de betrokken praktijk.

---

<sup>11</sup> Zie artikel 2 van de dienstenrichtlijn.

#### 4.1.3. *Consumenten als afnemers van diensten*

Volgens de in artikel 4, lid 3, van de dienstenrichtlijn neergelegde definitie wordt als afnemer beschouwd iedere natuurlijke persoon die onderdaan is van een lidstaat of die rechten heeft die hem door communautaire besluiten zijn verleend, of iedere rechtspersoon in de zin van artikel 54 VWEU die in een lidstaat is gevestigd en, al dan niet voor beroepsdoeleinden, van een dienst gebruikmaakt of gebruik wil maken.

Hoewel artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn van toepassing is op afnemers van diensten in het algemeen, lijken overweging 95 en de verwijzing naar algemene voorwaarden die toegankelijk voor het publiek worden gemaakt, erop te wijzen dat de bepaling in het bijzonder ten doel heeft consumenten te beschermen<sup>12</sup>.

#### 4.1.4. *Wat zijn ‘algemene voorwaarden, die toegankelijk voor het publiek worden gemaakt’?*

Artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn is uitsluitend van toepassing op ‘de algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die door de dienstverrichter toegankelijk voor het publiek worden gemaakt’ en niet op de voorwaarden voor toegang waarover op individuele basis met één afnemer van een dienst overeenstemming wordt bereikt.

Er is op Europees niveau geen definitie van ‘algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die toegankelijk voor het publiek worden gemaakt’. Onder algemene voorwaarden voor toegang kunnen dus worden verstaan alle voorwaarden en alle overige informatie die door de dienstverrichter langs verschillende wegen toegankelijk worden gemaakt, zoals informatie die wordt gepubliceerd in advertenties, op websites of in (pre-)contractuele documentatie en waarvan wordt aangenomen dat deze van toepassing is, indien met de afnemer van de dienst niet rechtstreeks een andere overeenkomst is gesloten. Algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst kunnen ook praktijken zijn die algemeen van toepassing zijn zonder dat zij zijn vastgelegd in gepubliceerde informatie of in documentatie die door de verrichter toegankelijk is gemaakt, zoals informatie die in antwoord op verzoeken om informatie in e-mailberichten of brieven aan afnemers van diensten is verstrekt.

Voorwaarden die zijn vastgesteld via individuele onderhandelingen en die van toepassing zijn op handelsbetrekkingen tussen twee of meer handelaren, maken geen deel uit van ‘de algemene voorwaarden voor toegang die voor het publiek toegankelijk worden gemaakt’. Op maat gesneden voorwaarden waarover overeenstemming is bereikt met een bepaalde afnemer van een dienst, zijn doorgaans gebaseerd op de specifieke kenmerken van de afnemer in kwestie, zoals in de loop van de tijd ontstane gebruiken ten aanzien van de dienstverrichter, zijn betalingsvermogen of speciale verzoeken, en vallen niet onder artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn. Gunstige kortingen die een groothandelaar in goederen aan een van zijn klanten verleent vanwege de hoeveelheden die deze individuele klant bij de handelaar koopt, worden bijvoorbeeld niet beschouwd als ‘algemene voorwaarden voor toegang, die voor het publiek toegankelijk worden gemaakt’ en worden dus ook niet beschouwd als ‘verschillende behandeling’ als bedoeld in artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn.

---

<sup>12</sup> Overeenkomstig Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 (‘richtlijn betreffende consumentenrechten’) wordt als consument beschouwd iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

#### 4.1.5. Nationaliteit en verblijfplaats als onderscheidende factoren

Volgens de Verdragen is discriminatie op grond van nationaliteit in de EU altijd verboden geweest<sup>13</sup>. Veel lidstaten hebben bovendien reeds lang bepalingen die discriminatie op grond van nationaliteit verbieden en die gebaseerd zijn op internationale verbintenissen of op de beginselen die ten grondslag liggen aan hun constitutionele orde. Discriminatie op grond van verblijfplaats wordt, in bepaalde situaties, door het Hof van Justitie vaak beschouwd als indirecte discriminatie op grond van nationaliteit<sup>14</sup>. Artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn introduceert echter een expliciet verbod op discriminatie op grond van verblijfplaats op het grondgebied van een andere lidstaat<sup>15</sup>.

Verschillen in behandeling worden vaak niet direct op grond van nationaliteit of verblijfplaats toegepast, maar op grond van afgeleide factoren die uiteindelijk kunnen overeenstemmen met nationaliteit of verblijfplaats, zoals het land van afgifte van het rijbewijs, het land waar de creditcard is uitgegeven, het bezorgadres, het land van herkomst van vaste IP-adressen, het ontbreken van een kredietgeschiedenis in een bepaalde lidstaat, het ontbreken van registratie in het bevolkingsregister, enzovoort.

#### 4.1.6. Wat zijn ‘verschillen in de voorwaarden voor toegang’?

Verschillen in de voorwaarden voor toegang kunnen betrekking hebben op diverse aspecten van het aanbod of van de verrichting van de dienst. Zij vormen op zichzelf geen discriminatie. Het eerste mogelijke verschil betreft het verkrijgen van toegang tot de dienst zelf: weigeren te leveren aan een consument die ingezetene is van een andere lidstaat, is het duidelijkste geval van een verschil in behandeling op grond van verblijfplaats. De vraag of het gerechtvaardigd is of niet, moet per geval worden beoordeeld.

Bepaalde dienstverrichters, met inbegrip van aanbieders van elektronische downloads, leveren hun diensten om verschillende, al dan niet gerechtvaardigde redenen bijvoorbeeld niet in bepaalde gebieden. Consumenten worden vaak geconfronteerd met clausules in de voorwaarden volgens welke de dienst die zij wensen te kopen, uitsluitend beschikbaar is in een bepaalde lidstaat. Afnemers wordt vaak gevraagd zich ertoe te verbinden de dienst niet buiten deze locatie te gebruiken of trachten te gebruiken.

Een tweede categorie mogelijke verschillende behandelingen betreft bijvoorbeeld het vaststellen van verschillende prijzen voor de dienst of het aanbieden van verschillende voorwaarden, zoals het beschikbaar stellen van verschillende leverings- of betalingsopties voor consumenten die hun verblijfplaats in een andere lidstaat hebben.

---

<sup>13</sup> Zie het gewezen artikel 12 van het EG-Verdrag, thans artikel 18 VWEU.

<sup>14</sup> Arresten in de zaken C-350/96, *Clean Car*, en C-279/93, *Finanzamt Köln-Altstadt tegen Schumacker*, Jurispr? 1995, blz. I-225.

<sup>15</sup> Het staat lidstaten in beginsel vrij om het non-discriminatieverbod uit te breiden tot ongerechtvaardigde verschillen op grond van verblijfplaats in verschillende delen van het grondgebied van één enkele lidstaat (regio's, steden).

## 4.2. De noodzaak van een analyse per geval

### 4.2.1. *Het identificeren van discriminatie*

Zoals hierboven is aangegeven, is altijd een afzonderlijke analyse vereist om te bepalen of op afnemers een verschillende behandeling wordt toegepast en of die behandeling op grond van objectieve criteria gerechtvaardigd is.

Volgens de rechtspraak van het Hof vereist discriminatie: een verschil in behandeling en de aanwezigheid van vergelijkbare situaties van afnemers waarop het verschil wordt toegepast. Verschillen vormen geen discriminatie als en voor zover zij relevante en objectieve verschillen in de situatie van afnemers weergeven. In dit verband kan een aantal inleidende overwegingen over de situaties van afnemers van diensten worden gemaakt die de bevoegde instanties kunnen helpen beter te beoordelen of er in een specifiek geval een objectief criterium is op grond waarvan een verschillende behandeling kan worden gerechtvaardigd.

#### 4.2.1.1. Verschillende behandeling op grond van nationaliteit

Het lijkt uiterst moeilijk objectieve redenen te vinden op grond waarvan verschillen in toegang tot een dienst in de Europese Unie kunnen worden gerechtvaardigd **op grond van nationaliteit**. Reclamecampagnes waarin bijvoorbeeld voordelige toegang tot diensten zoals mobiele-telefoonabonnementen of programma's van supermarkten voor trouwe klanten worden aangeboden, maar waaraan de voorwaarde is verbonden dat de consument bewijs overlegt dat hij de nationaliteit heeft van de lidstaat waar de dienst wordt aangeboden, lijken overeenkomstig artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn niet aanvaardbaar.

#### 4.2.1.2. Verschillende behandeling op grond van verblijfplaats wanneer de afnemer zich verplaatst om de dienst te verkrijgen

Verschillen **op grond van de verblijfplaats van de afnemer** vereisen een gedetailleerde analyse. Deze verschillen vormen geen discriminatie als en voor zover zij relevante en objectieve verschillen in de situatie van de afnemers weergeven.

In een context waarin de **afnemer zich verplaatst naar het grondgebied van een andere lidstaat** (bijvoorbeeld als toerist of als student), plaatst de afnemer zich in een situatie die sterk vergelijkbaar, zo niet identiek, is met die van afnemers die hun verblijfplaats hebben in de lidstaten waarin de dienst wordt aangeboden. Voor zover de dienst moet worden verricht op het grondgebied van de lidstaat van de dienstverrichter, lijken objectieve redenen verband houdend met het regelgevingskader of de heersende marktsituatie in het land waar de afnemer zijn verblijfplaats heeft, niet relevant te zijn voor de rechtvaardiging van verschillende behandeling.

Burgers die hun verblijfplaats hebben in één lidstaat, maar langere tijd doorbrengen op het grondgebied van een andere lidstaat, kunnen bijvoorbeeld willen profiteren van gunstige voorwaarden voor voor mobiele-telefoonabonnementen die door in een andere lidstaat gevestigde marktdeelnemers worden aangeboden. Aan deze gunstige voorwaarden blijkt soms de voorwaarde verbonden te zijn dat de afnemer bewijst dat hij zijn verblijfplaats heeft in de lidstaat waar de aanbieder is gevestigd. Zo blijken ook studenten die naar een andere lidstaat wensen te verhuizen, moeilijkheden te ervaren wanneer zij gebruik maken van diensten van vastgoedmakelaars om geschikte huisvesting te vinden in de lidstaat waar zij gaan studeren.

Aan het verrichten van deze diensten blijkt in bepaalde gevallen de voorwaarde te zijn verbonden dat de afnemer zijn verblijfplaats heeft op het grondgebied van de lidstaat waar de dienst moet worden verricht. Indien de gebruikers van mobiele telefonie of de studenten de vereiste zekerheid voor het verrichten van deze diensten kunnen verschaffen, zouden zij niet mogen worden gediscrimineerd vanwege het feit dat zij hun vaste verblijfplaats in een andere lidstaat hebben. In beginsel mogen dienstverrichters deze afnemers de toegang niet weigeren uitsluitend omdat zij geen vaste verblijfplaats op het nationale grondgebied hebben. Er kan echter niet worden uitgesloten dat in bepaalde gevallen op grond van objectieve criteria verschillende voorwaarden worden toegepast, zoals de eis zekerheid te stellen om de betaling van de diensten te waarborgen, indien het risico en de invorderingskosten door het verblijf in de andere lidstaat groter zijn.

#### 4.2.1.3. Verschillende behandeling op grond van verblijfplaats, wanneer de dienstverrichter zich verplaatst om de dienst te verrichten

In een situatie waarin de dienstverrichter zich naar de verblijfplaats van de afnemer moet verplaatsen om de dienst te verrichten, is de situatie van de afnemer natuurlijk niet vergelijkbaar met die van afnemers die hun verblijfplaats in de lidstaat van vestiging van de verrichter hebben. Objectieve criteria met betrekking tot het regelgevingskader dat van toepassing is op het verrichten van diensten in de andere lidstaat of op de daar heersende marktsituatie (zoals kosten voor het leveren van de dienst op dat grondgebied, een hogere of lagere vraag of een hogere of lagere prijsstelling van concurrenten op die markt), worden dan relevant. Zo moeten extra kosten als gevolg van het feit dat de verrichter zich naar het grondgebied van de afnemer verplaatst om de diensten te verrichten, doorgaans worden gedragen door de afnemer van de dienst. Deze extra kosten kunnen onder andere ontstaan omdat de verrichter niet beschikt over opslagvoorzieningen tegen gunstige voorwaarden, hij aan procedures met betrekking tot het verrichten van diensten op een ander grondgebied moet voldoen (zoals de tewerkstelling van werknemers of de verplichting tot kennisgeving), of gedurende de periode waarin hij ingaat op een verzoek tot het leveren van een dienst in een andere lidstaat, inkomsten verliest in het gebied waar hij doorgaans diensten verricht.

De directeur van een klein timmermansbedrijf kan, wanneer hem wordt gevraagd een dienst te verrichten op het grondgebied van een andere lidstaat, bijvoorbeeld rekening houden met het feit dat de kosten voor de verplaatsing van zijn werkrachten naar een andere lidstaat voor het verrichten van één dienst wel eens hoger kunnen zijn dan de verwachte winst uit die dienst, en misschien zelfs niet opwegen tegen het verlies aan inkomsten doordat hij in die periode zijn vaste klanten op het grondgebied niet van dienst kan zijn. Hoewel ondernemingen worden aangemoedigd om ‘Europees te denken’ en te profiteren van de kansen die de interne markt hun kan bieden, legt het non-discriminatieverbod ondernemingen geen algemene verplichting op om hun diensten te leveren in situaties waarin het verrichten van een dienst een verplaatsing inhoudt naar het grondgebied van lidstaten die niet tot het gebied behoren dat zij vrij als doelgebied van hun activiteiten hebben gekozen.

#### 4.2.1.4. Verschillende behandeling op grond van verblijfplaats bij online transacties

In gevallen waarin **noch de verrichter noch de afnemer zich naar een ander grondgebied verplaatst**, wordt de analyse ingewikkelder. Dit geldt met name voor een onlineverrichting. Afnemers van diensten verwachten in de onlinewereld niet met geografische grenzen te worden geconfronteerd. Het internet heeft het aanbod van diensten veel gemakkelijker beschikbaar en transparanter gemaakt, met vergelijkingswebsites, instrumenten om geld te

besparen en abonneesites met goedkope aanbiedingen, die consumenten allemaal veel bewuster maken van het bestaande aanbod. Verschillen in behandeling worden in de onlinewereld veel zichtbaarder en ondermijnen het vertrouwen van burgers in de interne markt.

Wanneer klanten online wensen te kopen, merken zij soms pas aan het einde van het bestelproces dat het gewenste product of de dienst niet op hun grondgebied kan worden geleverd. Klanten merken soms ook een plotselinge verhoging van de geadverteerde prijs wanneer zij het land van verblijf of van levering van de dienst aangeven. Tenzij een leveringsbeperking of hogere prijs op grond van objectieve criteria kan worden gerechtvaardigd, mogen klanten niet op deze wijze worden gediscrimineerd vanwege hun verblijfplaats.

Net als in de offlinewereld, belet het non-discriminatieverbod dienstverrichters niet hun reclame actief te richten op uitsluitend bepaalde grondgebieden of om reclamecampagnes te voeren die zijn gericht op geselecteerde afnemers. Het staat ondernemingen vrij om het geografische gebied te bepalen waarop zijn hun activiteiten binnen de Europese Unie richten, ook wanneer zij online verkopen. Ondanks de opheffing van belemmeringen voor het verrichten van diensten dankzij de interne markt en vooral door de tenuitvoerlegging van de dienstenrichtlijn, kunnen ondernemingen nog steeds besluiten, om uiteenlopende redenen, om hun activiteiten uitsluitend te richten op hun lokale markt of op naburige markten<sup>16</sup>.

Afnemers hebben te maken met diverse situaties wanneer zij online gaan. In sommige gevallen krijgen zij geen informatie over de voorwaarden voor toegang tot een dienst die gelden voor afnemers met verblijfplaats in een andere lidstaat. In andere gevallen krijgen consumenten wel informatie over de voorwaarden voor toegang voor afnemers met verblijfplaats in een andere lidstaat, maar kunnen zij deze diensten niet onder dezelfde voorwaarden afnemen omdat er leveringsbeperkingen gelden. Tot slot krijgen afnemers in andere gevallen – als zij er actief om vragen – toegang tot informatie over de voorwaarden voor toegang die gelden voor afnemers met verblijfplaats in een andere lidstaat, en kunnen zij ook van deze voorwaarden profiteren.

Nationale instanties moeten rekening houden met de wijze waarop de verschillen worden toegepast wanneer zij beoordelen of de door dienstverrichters aangevoerde rechtvaardiging voor de verschillende behandeling objectief is. Technieken waarmee dienstverrichters de locatie van de afnemer kunnen bepalen en hem dus kunnen leiden naar het aanbod dat is afgestemd op het grondgebied waar hij zijn verblijfplaats heeft, zijn niet per se aanwijzingen voor discriminatie. Wanneer dienstverrichters hun activiteiten echter op meerdere lidstaten richten en de afnemers in elk van deze landen volledig afgesloten zijn van informatie over de toegangsvoorwaarden voor in andere lidstaten verblijvende afnemers, kan dit wel een indicatie van verschillende behandeling zijn. De bevoegde instanties moeten dan beoordelen of die verschillende behandeling op grond van objectieve criteria gerechtvaardigd is.

### **Technische middelen voor verschillen in onlinebehandeling**

Verschillende behandeling wordt voor de consument zichtbaar door onlinetransacties. Het internet is een krachtig instrument waarmee ondernemingen meer en meer uiteenlopende

<sup>16</sup> Volgens het werkdokument van de diensten van de Commissie 'Bringing e-commerce benefits to consumers', gepubliceerd op 12 januari 2012, richtte in 2010 bijna driekwart (74%) van de EU-kleinhandelaren hun verkoopinspanningen niet actief op andere EU-landen.

groepen klanten kunnen bereiken dan met traditionele verkoopmethoden. Dienstverrichters gebruiken echter vaak allerlei technieken, soms in combinatie met elkaar, om het gebied waarop zij hun aanbiedingen op het internet richten, beter te begrenzen. Voorbeelden daarvan zijn het plaatsen van grondgebiedspecifieke banners op websites van derden, het betalen voor zoekmachine-optimisers om specifiek te worden gevonden door consumenten op een bepaald grondgebied, of het investeren in onlineadvertenties die worden getoond aan gebruikers op een bepaald grondgebied.

Wanneer dienstverrichters hun aanbod op meerdere lidstaten richten, kunnen zij met bepaalde technieken hun advertenties afstemmen op elk grondgebied. Er zij opgemerkt dat sommige gebruikte technieken om de verblijfplaats van een afnemer van een dienst te identificeren niet altijd een discriminerende voorwaarde voor toegang tot de dienst uitmaken.

Voorbeelden van deze technieken zijn **automatische geolocalisatietools**, die de locatie bepalen van de computer van de consument of het gebruikte apparaat om onlinetoegang tot de dienst te krijgen. Een gebruikelijke manier om de geografische locatie van de afnemer te bepalen is het opzoeken van zijn IP-adres in de WHOIS-database<sup>17</sup>. Het resultaat van deze techniek is wisselend: soms worden afnemers technisch geweerd van domeinen met een domeinnaam van een andere lidstaat. Soms worden afnemers automatisch doorgeleid naar de domeinnamen van andere lidstaten, maar kunnen zij de omleiding handmatig omzeilen.

Geolocalisatie kan ook op andere manieren worden toegepast, bijvoorbeeld door in een dropdownmenu automatisch het land van verblijf te selecteren op basis van het IP-adres.

Een ander voorbeeld is dat van **landenspecifieke websites** waarvan de taal en het uitzicht aan de verschillende doelgroepen wordt aangepast en die al dan niet verschillende voorwaarden hanteren. Wanneer een onderneming dochtermaatschappijen of bijkantoren in meerdere lidstaten heeft, kunnen de landenspecifieke websites afzonderlijk worden beheerd door elk van deze dochtermaatschappijen of bijkantoren, die de diensten zullen verrichten voor de op hun landenspecifieke website geplaatste bestellingen.

Wanneer gebruikers toegang krijgen tot een landenspecifieke website, betekent dit niet automatisch dat zij worden beschouwd als bewoners van dat land en dat zij toegang krijgen tot de prijzen en producten en diensten die op de website worden aangeboden. Soms krijgen afnemers toegang tot zulke informatie maar wordt hun vervolgens de mogelijkheid onthouden om diensten te verkrijgen door het gebruik van zelfidentificatietechnieken, bijvoorbeeld wanneer zij hun creditcardgegevens of het leveringsadres opgeven.

Bij **zelfidentificatie** wordt klanten bijvoorbeeld via menu's op de homepage naar hun verblijfplaats gevraagd. Zelfidentificatie kan ook plaatsvinden door middel van vragen wanneer de klant zich registreert (vereist voor de meeste onlinetransacties) of de aankoop voltooit, waarbij hij in de meeste gevallen wordt verzocht zijn verblijfplaats op te geven.

---

<sup>17</sup> WHOIS is een vraag-en-antwoordprotocol dat algemeen wordt gebruikt om vragen te stellen aan databases waarin de geregistreerde gebruikers of rechthebbenden van internetbronnen, zoals een domeinnaam, een IP-adresblok of een autonoom systeem, zijn opgenomen.



## 5. ENKELE VOORBEELDEN: GEVALLEN VAN VERSCHILLENDE BEHANDELING ONDER DE LOEP GENOMEN

Het verrichten van een dienst onder verschillende voorwaarden is niet toegestaan als er geen directe rechtvaardiging op grond van objectieve criteria bestaat. Overweging 95 van de dienstenrichtlijn noemt enkele voorbeelden van objectieve criteria die door dienstverrichters kunnen worden aangevoerd ter rechtvaardiging van verschillende behandeling. De overweging noemt de extra kosten die voortvloeien uit de afstand, de technische kenmerken van de dienstverrichting, verschillende marktvoorwaarden, zoals meer of minder vraag ten gevolge van seizoensinvloeden, verschillende vakantieperioden in de lidstaten en prijsvorming door verschillende concurrenten, bijkomende risico's ten gevolge van voorschriften die afwijken van die in de lidstaat van vestiging, en het ontbreken van de vereiste intellectuele-eigendomsrechten op een bepaald grondgebied. In de matrixstudie van november 2009 zijn drie categorieën factoren voor differentiatie geïdentificeerd: juridische/regelgevingsfactoren, waaronder belastingen en kosten van naleving, informatiekosten, en gebrek aan rechtszekerheid; aan de aanbodzijde zijn er factoren zoals de kosten voor de verkoop, en ondernemingsgerelateerde kenmerken zoals de ondernemingsstructuur; verder zijn er vraaggerelateerde factoren, waaronder de aard van de mededinging, de bereidheid van verschillende groepen klanten om te betalen, en seizoensinvloeden<sup>18</sup>.

De bevoegde instanties moeten **per geval een analyse** uitvoeren om vast te stellen of een van de bovengenoemde redenen geldt voor de desbetreffende dienstverrichting waarvoor de verschillende behandeling wordt toegepast.

In de onderstaande voorbeelden wordt aan de bevoegde instanties een aantal algemene aanwijzingen gegeven hoe de toepasselijkheid van deze objectieve redenen in elk afzonderlijk geval kan worden beoordeeld<sup>19</sup>.

### *Voorbeeld 1: Weigering te leveren vanwege het ontbreken van bezorgopties*

*Aan consumenten die op een eiland wonen en goederen wensen te kopen bij een dienstverrichter in een andere lidstaat, wordt soms levering geweigerd, vanwege moeilijkheden met het afleveren. In beginsel moet deze consumenten toegang tot de levering van goederen worden verleend, voor zover er bezorgopties binnen de Europese Unie zijn. Ondernemingen kunnen de extra kosten die uit deze dienstverrichtingen voortvloeien, dekken door hogere vracht- en bezorgkosten aan te rekenen.*

Het ontbreken van bezorgopties kan door een dienstverrichter slechts zelden worden aangevoerd om levering in een bepaalde lidstaat te weigeren. Voor de bezorging van pakketten met een gewicht tot 20 kg legt de postrichtlijn de lidstaten de verplichting op om toe te zien op de universele postdienstverlening, met inbegrip van grensoverschrijdende

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), zie punt 4.

<sup>19</sup> De voorbeelden in dit punt zijn gebaseerd op reële gevallen waarover de Commissie is geïnformeerd, maar zij geven niet noodzakelijkerwijs bestaande praktijken in de genoemde sectoren weer.

postdiensten<sup>20</sup>. Deze verplichting betekent dat in alle lidstaten in een grensoverschrijdende situatie ten minste één bezorgoptie beschikbaar moet zijn<sup>21</sup>.

Hoewel bezorgdiensten grensoverschrijdend beschikbaar moeten zijn, kunnen de kosten voor de bezorgdienst (de pakjesdienst of andere alternatieve methoden) die wordt gekozen om diensten in een andere lidstaat te leveren, aanzienlijk afwijken van de kosten voor leveringen in de lidstaat van vestiging, hetgeen er dus toe leidt dat verschillende voorwaarden voor toegang worden gehanteerd voor afnemers met een verblijfplaats op een ander grondgebied<sup>22</sup>.

Het verschil in bezorgkosten of in de geraamde kosten voor het terugsturen van artikelen door consumenten kan op het eerste gezicht discriminatie lijken. Dienstverrichters zijn echter verplicht om extra vracht- of bezorgkosten of porti in hun transacties te specificeren voor consumenten<sup>23</sup>. Deze transparantie moet afnemers van diensten inzicht geven in de redenen voor het verschil in de voorwaarden voor toegang.

***Voorbeeld 2: Weigering te leveren vanwege contractuele verplichtingen***

***Bewoners van één lidstaat hebben geklaagd over de weigering tot levering van kindervagens die in een andere lidstaat, waar de prijzen veel lager zijn, worden vervaardigd en verkocht via een exclusieve distributeur. De door de exclusieve distributeur in die lidstaat opgegeven reden was dat het grondgebied van de klant die de kindervagens wilde kopen, was gereserveerd voor een andere exclusieve distributeur en dat hij contractueel gebonden was de kindervagens uitsluitend te verkopen aan klanten die hun verblijfplaats op dat grondgebied hadden. Deze clausule vormt waarschijnlijk een inbreuk op het mededingingsrecht en kan een dergelijke leveringsbeperking wellicht niet rechtvaardigen.***

Wanneer klanten diensten in een andere lidstaat proberen te kopen, wordt hen soms door distributeurs medegedeeld dat de dienst niet aan hen kan worden geleverd omdat de distributeur gebonden is aan contractuele regelingen die hem verbieden om diensten te leveren op een grondgebied dat door hun leveranciers voor andere distributeurs is gereserveerd.

Dienstverrichters kunnen niet worden verplicht om inbreuk te maken op de contracten die zij op geldige wijze hebben gesloten. Deze contractuele verplichtingen tussen onafhankelijke

<sup>20</sup> Ondanks deze duidelijke verplichting voor de lidstaten lijkt weigering van universeledienstverrichters om te leveren in bepaalde situaties (bijvoorbeeld overmacht) en/of specifieke geografische omstandigheden (bijvoorbeeld afgelegen eilanden) uitzonderlijk toch voor te komen. Deze weigering kan ertoe leiden dat afnemers van diensten in deze gebieden moeilijk toegang krijgen tot bepaalde diensten.

<sup>21</sup> Dienstverrichters kunnen zich echter zorgen maken dat zij geen passend serviceniveau kunnen bieden voor de levering van hun producten, bijvoorbeeld wat betreft het etaleren van het product of de tijdige terugname van producten voor verdere verkoop, of wanneer het voor hun klanten relatief moeilijker is producten conform het terugnamebeleid te retourneren.

<sup>22</sup> Het verschil kan te wijten zijn aan verschillende kostenstructuren van postdiensten, hogere kosten van grensoverschrijdende verzendingen (bijvoorbeeld langere logistieke keten, extra administratieve kosten, type leveringsovereenkomsten die tussen postdiensten zijn gesloten), verschillende niveaus van mededinging in de binnenlandse en internationale markt, of onvoldoende hoeveelheden (volume van de artikelen) die worden verzonden naar het grondgebied van andere lidstaten, hetgeen zou betekenen dat dienstverrichters voor bezorgdiensten in die lidstaten geen voorkeurstarieven kunnen krijgen. De interne afhandeling van de procedures met betrekking tot verzending naar andere lidstaten kan voor de handelaar ook duur zijn, vooral wanneer het gaat om goederen van geringe waarde.

<sup>23</sup> Artikel 6 van de richtlijn betreffende consumentenrechten, genoemd in voetnoot 12.

ondernemingen kunnen echter uitsluitend als reden worden aangevoerd voor zover zij geen inbreuk maken op het mededingingsrecht, en ondernemingen moeten erop toezien dat hun overeenkomsten en praktijken voldoen aan de vereisten van de Europese en nationale mededingingsregels.

Voor overeenkomsten waarnaar in dit verband wordt gekeken, lijken de mededingingsregels die van toepassing zijn op verticale overeenkomsten, het meest relevant<sup>24</sup>. Verticale overeenkomsten zijn overeenkomsten voor de in- en verkoop van goederen of diensten, gesloten tussen ondernemingen die op verschillende niveaus van de productie- of distributieketen actief zijn, zoals distributieovereenkomsten tussen fabrikanten en groothandelaren of detailhandelaren. Voor verticale overeenkomsten die niet onder een groepsvrijstelling vallen, heeft de Commissie in haar richtsnoeren betreffende verticale afspraken, die in 2010 zijn herzien, aanwijzingen gegeven voor de wijze waarop de mededingingsbevorderende en -remmende effecten van deze overeenkomsten moeten worden beoordeeld<sup>25</sup>.

Om te beginnen moet hier een onderscheid worden gemaakt tussen actieve en passieve verkopen. Passieve verkopen zijn verkopen die niet actief door de verkoper zijn nagestreefd. Wanneer een verkoper een website heeft en bestellingen ontvangt en verwerkt van een klant na een bezoek aan de website, is dat bijvoorbeeld passieve verkoop. Actieve verkopen zijn verkopen waar een distributeur om vraagt door marketing, handelsmissies e.d. Onlineadvertenties gericht op specifieke klanten worden expliciet erkend als een vorm van actieve verkoop.

Beperkingen van passieve verkopen op het grondgebied van andere lidstaten, waarin distributieovereenkomsten voorzien, zijn in het algemeen een inbreuk op artikel 101 VWEU. Het is dus onwaarschijnlijk dat dienstverrichters die exclusieve distributieovereenkomsten met hun leveranciers hebben gesloten, zich geldig kunnen beroepen op contractuele bepalingen die passieve verkopen beperken ten aanzien van grensoverschrijdende afnemers met verblijfplaats in een andere lidstaat waarvan het grondgebied voor een andere exclusieve distributeur is gereserveerd.

***Voorbeeld 3: Hogere prijzen vanwege marktvoorwaarden in het land waar de afnemer zijn verblijfplaats heeft***

***Autoverhuurbedrijven die motorvoertuigen verhuren en dochterondernemingen hebben in alle lidstaten, zetten landenspecifieke websites op voor het leveren van hun diensten, waarbij het niet mogelijk is om de automatische geolocalisatietechnieken te omzeilen die worden gebruikt om verschillende prijzen weer te geven, afhankelijk van de lidstaat waar de afnemer zijn verblijfplaats heeft. De prijsverschillen op de verschillende landenspecifieke websites zijn groot, ook al gelden de verschillen voor dezelfde dienst die op dezelfde locatie en door dezelfde aanbieder wordt verricht, en ook al blijken de kosten voor de levering van de dienst***

<sup>24</sup> Of een verticale overeenkomst daadwerkelijk de mededinging beperkt, en of de voordelen in dat geval opwegen tegen de mededingingsremmende effecten, zal vaak afhangen van de marktstructuur. In beginsel vereist dit een individuele beoordeling. De Commissie heeft echter Verordening (EU) nr. 330/2010, de groepsvrijstellingsverordening, vastgesteld, die voorziet in een veilige zone voor de meeste verticale overeenkomsten. Verordening (EU) nr. 330/2010 laat door middel van een groepsvrijstelling het verbod van artikel 101, lid 1, VWEU, buiten toepassing voor verticale overeenkomsten die aan bepaalde eisen voldoen.

<sup>25</sup> SEC(2010) 411, zie [http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines\\_vertical\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/competition/antitrust/legislation/guidelines_vertical_en.pdf).

***op basis van de verblijfplaats van de klant niet sterk te verschillen. In dit geval zijn kostengerelateerde overwegingen alleen onvoldoende om een verdeling van de markt in het nadeel van klanten te rechtvaardigen.***

Marktvoorwaarden worden bepaald door een verscheidenheid van factoren die betrekking hebben op het aanbod en de vraag in de markt. Aan de aanbodzijde moeten ondernemingen rekening houden met kosten, onder meer voor het verrichten van de dienst (huur van de benodigde bedrijfsruimte wanneer er een fysieke vestiging is, en arbeidskosten), bezorging, betalingsmethoden, klantenondersteuning en reclame. Factoren die van invloed zijn op de vraag, zijn onder andere merkpenetratie, verschillende voorkeuren of eisen van afnemers met betrekking tot het dienstverleningsniveau, seizoensinvloeden en verschillende vakantieperiodes voor bepaalde diensten zoals toerisme en autoverhuur, en de aanwezigheid, de sterkte en het marketingbeleid van concurrenten in de verschillende gebieden. Deze verschillende marktvoorwaarden bepalen in welk geografisch gebied en onder welke voorwaarden dienstverrichters besluiten in de verschillende lidstaten hun diensten actief aan te bieden.

Tussen groepen klanten bestaan er verschillen in de omvang van de vraag naar een bepaalde dienst naargelang van de prijs alsmede in de manier waarop de vraag van de groep verandert ten gevolge van prijsveranderingen. De bewoordingen van artikel 20 van de dienstenrichtlijn, in samenhang met overweging 95, geven aan dat ondernemingen het verschil in bereidheid tot betalen kunnen aanvoeren ter rechtvaardiging van verschillen in prijzen en marketingbeleid van de dienstverrichter voor de verschillende lidstaten.

Het internet heeft het voor consumenten veel gemakkelijker gemaakt om dienstverrichters onderling te vergelijken, zelfs wanneer deze in andere lidstaten zijn gevestigd. Het valt daarom te verwachten dat consumenten actiever zullen gaan zoeken naar gunstige voorwaarden die in andere lidstaten gevestigde dienstverrichters online aanbieden. Doordat prijsvergelijking gemakkelijker is geworden, zijn markten transparanter geworden, wat de mededinging vergroot en uiteindelijk leidt tot prijsconvergentie. Dit is een van de nagestreefde voordelen van de invoering van de euro. Praktijken die opzettelijk verhinderen dat klanten toegang krijgen tot informatie over de voorwaarden voor toegang in het geval van afnemers met verblijfplaats in andere lidstaten, moeten door de nationale instanties nauwkeurig worden onderzocht. De op de website van de handelaar verstrekte prijsinformatie moet bovendien duidelijk en begrijpelijk zijn en moet de klant vóór de aankoop informeren over de totaalprijs, met inbegrip van belastingen en vervoer- of bezorgkosten<sup>26</sup>.

***Voorbeeld 4: Hogere kosten voor grensoverschrijdende betalingen***

***Bestuurders die in andere lidstaten regelmatig gebruikmaken van de autowegen, willen de mogelijkheid krijgen tolbetaalkastjes te kopen waarmee zij de geldende tolbedragen voor het gebruik van het wegennet door automatische afschrijving kunnen betalen. Wanneer abonnees in de lidstaat waar de autosnelweg ligt, deze mogelijkheid krijgen, mag aan bewoners van andere lidstaten in beginsel geen hogere prijs in rekening worden gebracht alleen omdat de rekening waarmee de betaling wordt verricht, zich in een andere lidstaat bevindt.***

<sup>26</sup> Zie artikel 8 van de richtlijn betreffende consumentenrechten, genoemd in voetnoot 12.

Verordening (EG) nr. 924/2009 betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Gemeenschap elimineert verschillen in kosten van grensoverschrijdende en binnenlandse betalingen in euro, tot een maximumwaarde van 50000 EUR, in alle lidstaten van de EU<sup>27</sup>. De kosten van betalingstransacties die door een betalingsdienstaanbieder (bijvoorbeeld de bank) worden aangerekend, moeten dus dezelfde zijn, ongeacht of de eurobetaling een binnenlandse of een grensoverschrijdende is. De verordening is van toepassing op alle elektronisch verwerkte betalingstransacties, met inbegrip van overmakingen, automatische afschrijvingen en betalingen door middel van debetkaarten en creditcards.

***Voorbeeld 5: Weigering te leveren vanwege kwesties inzake intellectuele-eigendomsrechten***

***Een aanbieder van muziekdownloads heeft rechten gekocht voor de muziek die hij voor alle lidstaten aanbiedt en die hij verkoopt via landenspecifieke websites waarop voor elke lidstaat een licht afwijkend repertoire tegen andere prijzen wordt aangeboden. Wanneer klanten toegang zoeken tot bepaalde tracks die in andere lidstaten worden verkocht dan de lidstaat waar zij hun verblijfplaats hebben, wordt deze hun aan het begin van het bestelproces geweigerd.***

***Wanneer de handelaar beschikt over de vereiste auteurs- en naburige rechten om de dienst op een andere grondgebied te leveren, zal het ontbreken van de vereiste intellectuele-eigendomsrechten doorgaans een leveringsweigering niet rechtvaardigen. De weigering te leveren aan klanten die in een andere lidstaat wonen, moet dus worden gerechtvaardigd op grond van andere objectieve criteria.***

Houders van auteurs- en naburige rechten genieten bescherming op grond van het bestaan van hun werk, dus deze hoeven niet te worden geregistreerd. De uitoefening van auteurs- en naburige rechten heeft een territoriaal karakter: een houder van rechten oefent zijn rechten uit op grond van een reeks onafhankelijke nationale rechten die in de EU zijn geharmoniseerd krachtens een aantal richtlijnen, die tussen 1991 en 2011 zijn vastgesteld. Auteurs en andere houders van rechten genieten voor de levering van onlinediensten met name exclusieve rechten om de weergave van hun werken of ander beschermd materiaal toe te staan of te verbieden alsmede om de doorgifte daarvan toe te staan of te verbieden, ook via het internet<sup>28</sup>. Hoewel auteurs- en naburige rechten in beginsel beperkt zijn tot het grondgebied van de staat die deze rechten heeft verleend, kunnen houders van auteursrechten ook multi-territoriale of pan-Europese licenties verlenen. De keuze is aan de houder van de rechten.

Een dienstverrichter moet vaak licenties van meer dan één partij verkrijgen<sup>29</sup>. De kosten voor het verkrijgen van licenties omvatten zowel de koopprijs als een reeks transactiekosten. Het verkrijgen van muzieklicenties is bijzonder ingewikkeld, niet het minst vanwege de verdeling van de rechten binnen een track. Voor zover het rechten van auteurs betreft, vindt de licentieverlening grotendeels plaats via collectieve rechtenbeheersorganisaties (de lichamen die verantwoordelijk zijn voor het beheer van auteursrechten en het innen van royalty's), die van oudsher licentierechten op nationale basis hebben.

<sup>27</sup> Het kan nodig zijn het IBAN en in sommige gevallen de BIC te verstrekken.

<sup>28</sup> Artikelen 2 en 3 van Richtlijn 2001/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij.

<sup>29</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/studies/20091210\\_article20\\_2\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/studies/20091210_article20_2_en.pdf), zie punt 4.3.

Binnen de grenzen van het mededingingsrecht kan een houder van rechten kiezen of hij al dan niet toestemming verleent dan wel uitsluitend voor een bepaald grondgebied. Voor de werkelijke verkrijging van licenties moeten dus onderhandelingen worden gevoerd. Het ontbreken van de vereiste toestemming voor een bepaald grondgebied is een objectieve reden om de weigering van een dienst aan consumenten op dat grondgebied te rechtvaardigen, wanneer de rechten niet zijn toegekend<sup>30</sup>.

Wanneer een dienstverrichter de desbetreffende rechten voor downloaddiensten in bijvoorbeeld slechts drie lidstaten heeft verkregen, mag de dienstverrichter zijn diensten niet beschikbaar stellen voor bewoners van de andere lidstaten. In deze situatie kan de verrichter aan het begin van het bestelproces een disclaimer opnemen volgens welke de muziekdienst uitsluitend kan worden geleverd op het grondgebied van bepaalde lidstaten. Dit kan negatieve ervaringen bij consumenten verminderen.

Zelfs wanneer dienstverrichters toestemming hebben om op het grondgebied van meerdere lidstaten toegang tot auteursrechtelijk beschermd materiaal te verlenen, kiezen zij er soms voor dit niet te doen. De afgelopen jaren hebben enkele dienstverrichters hun diensten in alle 27 EU-lidstaten aangeboden maar handhaven zij beperkingen in de toegang van consumenten tot diensten buiten de lidstaat waar zij hun verblijfplaats hebben. De beperking van het aanbod van digitale inhoud tot specifieke lidstaten vormt een belemmering voor consumenten in andere lidstaten die toegang tot die inhoud zoeken. Ook wanneer zij de noodzakelijke auteursrechten en naburige rechten hebben verkregen om een dienst te leveren, kiezen handelaren er soms voor om de dienst in territoriaal opzicht te beperken vanwege factoren die geen verband houden met auteursrecht. De commerciële besluitvorming brengt in het bijzonder met zich mee dat de kosten voor het verrichten van een gegeven dienst worden afgewogen tegen de verwachte inkomsten van deze dienst. Deze kosten kunnen omvatten: kosten voor het verlenen van toegang tot de IT-infrastructuur en het netwerk; verwachte benutting, rekening houdend met lokale factoren zoals de beschikbaarheid van hogesnelheidsbreedband, de prijsstelling van inhoud, en concurrerende diensten; het opstellen van verschillende taalversies; de classificatie, marketing en promotie en dergelijke van inhoud. Hoewel het volledig ontbreken van de vereiste licenties in het algemeen een objectieve reden is om een dienst te weigeren, moeten andere redenen, in het bijzonder wanneer zij geen verband houden met auteursrecht, per geval worden gerechtvaardigd. Zoals hierboven is aangegeven, vallen audiovisuele diensten en radio-omroep niet binnen de werkingssfeer van de dienstenrichtlijn.

---

<sup>30</sup> De Commissie zal in 2012 een wetgevingsvoorstel voor collectief rechtenbeheer indienen om het complexe systeem van licenties voor onlinemuziek te vereenvoudigen en het bestuur en de transparantie van de organisaties voor collectief rechtenbeheer te verbeteren.

## 6. VERDERE RUIMTE VOOR VERBETERING: OVERBLIJVENDE BELEMMERINGEN VOOR DE INTERNE MARKT UIT DE WEG RUIMEN

Afnemers van diensten mogen in het algemeen niet worden geconfronteerd met verschillen in behandeling op grond van hun nationaliteit of verblijfplaats. Artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn verduidelijkt echter dat verschillende behandeling niet als discriminatie wordt beschouwd, als de dienstverrichter objectieve criteria kan aanvoeren ter rechtvaardiging van de verschillende behandeling. In dit punt wordt kort ingegaan op een aantal factoren die ondernemingen vaak aanvoeren als mogelijke redenen om verschillende behandelingen toe te passen, en waarmee bevoegde instanties rekening moeten houden in hun analyse van een bepaald gedrag, omdat zij naargelang van de mate waarin de interne markt momenteel is voltooid, in sommige gevallen een verschillende behandeling rechtvaardigen.

De Commissie heeft in de afgelopen jaren een aantal belemmeringen voor de voltooiing van de interne markt geïdentificeerd, in het bijzonder in de digitale wereld. Zij heeft dit onder meer gedaan in haar mededeling over elektronische handel<sup>31</sup>. Deze gebieden krijgen prioriteit, zodat de belemmeringen zo spoedig mogelijk worden verwijderd en het leven voor ondernemingen en consumenten wordt vergemakkelijkt.

Het is aan de bevoegde instanties om in elk afzonderlijke analyse rekening te houden met de in dit punt genoemde factoren en vast te stellen of deze elementen in het desbetreffende geval bepaalde praktijken kunnen rechtvaardigen of niet. De omvang van de verrichter is een ander element waarmee in de analyse mogelijk rekening moet worden gehouden. Bevoegde instanties worden ook verzocht rekening te houden met eventuele ontwikkelingen op het gebied van wetgeving en met de rechtspraak inzake de nieuwe mogelijkheden die de interne markt ondernemingen biedt om te profiteren van de interne markt, met inbegrip van het verplichte of vrijwillige karakter van deze maatregelen en de eventuele resterende belemmeringen.

### 6.1. Betalingen

Wat betreft **betalingen**, zijn er gevallen gemeld waarin een klant zijn aankoop wenste te betalen met een creditcard die in een andere lidstaat was uitgegeven, en de transactie werd geblokkeerd of hogere kosten werden aangerekend. De lidstaten kunnen conform Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt toestaan dat kosten worden aangerekend voor het gebruik van specifieke betalingswijzen, zoals creditcards of debetkaarten. Wanneer de lidstaten in deze mogelijkheid voorzien, mogen zij buiten die lidstaat uitgegeven kaarten echter niet zo discrimineren dat bij gebruik van deze buitenlandse kaarten extra kosten worden aangerekend, terwijl dit bij gebruik van binnen de lidstaat uitgegeven kaarten niet gebeurt. Door de handhaving van deze regels is in bepaalde lidstaten een einde gemaakt aan discriminerende praktijken.

Wat de aangerekende kosten voor het gebruik van bepaalde typen betalingsinstrumenten betreft, zal het bij de tenuitvoerlegging van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten (‘richtlijn betreffende

---

<sup>31</sup> Beschikbaar op: [http://ec.europa.eu/internal\\_market/e-commerce/communication\\_2012\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/e-commerce/communication_2012_en.htm).

consumentenrechten') voor detailhandelaren verboden worden voor het gebruik van individuele betalingsinstrumenten kosten aan te rekenen die hoger zijn dan de kosten die de detailhandelaar voor het gebruik van deze instrumenten moet betalen. Zoals hierboven is aangegeven, verplicht artikel 8, lid 3, van de richtlijn betreffende consumentenrechten detailhandelaren bovendien om voor overeenkomsten die na 13 juni 2014 worden gesloten, op websites waarop handel wordt gedreven, uiterlijk aan het begin van het bestelproces duidelijk en leesbaar aan te geven of er enige betalingsbeperkingen van toepassing zijn. Voorts wordt bij de follow-up van het Groenboek van de Commissie '**Naar een geïntegreerde Europese markt voor kaart-, internet- en mobiele betalingen**' van januari 2012 ingegaan op specifieke belemmeringen voor een meer geïntegreerde betalingsmarkt voor kaart-, internet- en mobiele betalingen, hetgeen voor consumenten moet leiden tot een ruimere keus aan en betere toegang tot betalingswijzen.

## **6.2. Belastingheffing**

Wat betreft nationale **belastingen** en in het bijzonder btw, kunnen de kosten voor de levering stijgen wanneer verkopen in andere lidstaten met zich meebrengen dat een dienstverrichter zich moet registreren in deze lidstaten. Deze kosten zijn verhoudingsgewijs hoger voor kleine en middelgrote ondernemingen. Zij kunnen worden doorberekend aan de klant of een leveringsweigering rechtvaardigen. Voorts kunnen verschillen in de btw-tarieven die in de verschillende lidstaten voor verschillende producten en diensten gelden, bepaalde prijsverschillen, die voor de consument zichtbaar zijn, verklaren.

Tot de diensten die vaak grensoverschrijdend worden gekocht, behoren elektronische diensten, bijvoorbeeld downloads van software en ringtones of toegang tot online games. Vanaf 1 januari 2015 zullen in de EU gevestigde marktdeelnemers die deze diensten in de EU aanbieden, het btw-tarief in rekening brengen dat van toepassing is in de lidstaat waarin de consument zijn verblijfplaats heeft. Deze nieuwe regels hebben ten doel het effect van concurrentie tussen de btw-tarieven van de lidstaten te beperken, en zelfs weg te nemen, maar kunnen door de grotere complexiteit kosten meebrengen. Op dezelfde datum zal een 'mini-éénloketsysteem' worden ingevoerd, zodat ondernemingen zich kunnen registreren en de in andere lidstaten verschuldigde btw kunnen aangeven en betalen in hun eigen lidstaat, waardoor de administratieve last wordt beperkt en het grensoverschrijdend verrichten van telecommunicatie-, radio- en televisiediensten en elektronische diensten wordt vergemakkelijkt.

## **6.3. Verschillen in consumentenbescherming en regels van verbintenissenrecht**

Een van de dingen die ondernemingen vaak aangeven als een probleem om grensoverschrijdende handel te bedrijven, zijn de kosten voor het vaststellen van en het voldoen aan de toepasselijke **nationale regels inzake consumentenbescherming en regels van verbintenissenrecht**. Wanneer dienstverrichters overwegen of zij hun diensten in een andere lidstaat willen aanbieden, moeten zij bedenken wat er gebeurt wanneer er iets fout gaat en zij door de klant voor de rechter worden gedaagd. Dit is naar voren gebracht in de matrixstudie.

Dankzij een aantal sterke Europese regels genieten consumenten in de interne markt een gemeenschappelijk niveau van bescherming tegen, bijvoorbeeld, oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, gebreken in producten, overeenkomsten die online of buiten



verkoopruimten worden gesloten<sup>32</sup>. Een groot deel van dit communautaire *acquis* laat de lidstaten echter ruimte om strengere regels vast te stellen ter wille van de consumentenbescherming. De rechtskaders van de lidstaten verschillen hierdoor op het punt van consumentenbescherming en het verbintenissenrecht, waardoor het voor ondernemingen zeer belangrijk wordt vast te stellen welk recht van toepassing is.

Het bepalen van de bevoegde rechtbank en het toepasselijke recht en de erkenning en handhaving van beslissingen zijn geregeld in regels van het internationaal privaatrecht inzake grensoverschrijdende geschillenbeslechting. Deze regels zijn op Europees niveau in vergaande mate geharmoniseerd. Verordening (EG) nr. 44/2001 van 22 december 2000 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken ('Brussel I-verordening') is het belangrijkste rechtsinstrument om te bepalen welke rechtbank bevoegd is om een geschil te behandelen<sup>33</sup>. De Rome I-verordening<sup>34</sup> (voor verbintenissen uit overeenkomst) en de Rome II-verordening<sup>35</sup> (voor niet-contractuele verbintenissen) bepalen welk recht van toepassing is. In het geval van consumentenovereenkomsten schrijven de regels van internationaal privaatrecht voor dat, wanneer de onderneming haar activiteiten richt op het land van de consument, de regels inzake consumentenbescherming in het land van de consument van toepassing zijn op dezelfde wijze als zij van toepassing zijn op nationale dienstverrichters, tenzij, in geval van diensten, de diensten aan de consument uitsluitend moeten worden verstrekt in een ander land dan dat waarin de consument zijn gewone verblijfplaats heeft<sup>36</sup>. Een afzonderlijke analyse is vereist om vast te stellen of een activiteit gericht is op een gegeven lidstaat.

De kosten voor de naleving van uiteenlopende nationale regels kunnen leiden tot verschillen in prijzen en voorwaarden van grensoverschrijdende diensten. Zo kunnen dienstverrichters worden ontmoedigd om hun activiteiten te richten op andere lidstaten, om te vermijden dat zij de voorwaarden waaronder zij hun diensten verrichten, moeten wijzigen. Dienstverrichters kunnen de problemen met het naleven van een reeks verschillende eisen soms ervaren als onevenredig ten aanzien van de inkomsten die zij kunnen genereren door hun activiteit actief op andere lidstaten te richten. De kosten als gevolg van de regelgeving kunnen dan worden

---

<sup>32</sup> Zie Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten ('richtlijn oneerlijke contractsbedingen'), Richtlijn 99/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen ('richtlijn consumentenkoop'). Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten ('richtlijn afstandsverkoop') en Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten ('richtlijn huis-aan-huisverkoop'), die momenteel voorzien in een minimumharmonisatie, zullen worden vervangen door de bovengenoemde richtlijn betreffende consumentenrechten.

<sup>33</sup> De Brussel I-verordening bepaalt dat zakelijke vorderingen tegen een persoon die zijn verblijfplaats op het grondgebied van een lidstaat heeft, in de regel voor de gerechten van die lidstaat kunnen worden gebracht. De verordening bepaalt eveneens dat in zaken die voortvloeien uit een overeenkomst, vonnis kan worden gewezen door de gerechten van de plaats waar de verbintenis die aan de eis ten grondslag ligt, is uitgevoerd of moet worden uitgevoerd. In geval van consumentenovereenkomsten zijn echter regels ter bescherming van de consument van toepassing. Om ervoor te zorgen dat deze beschermende regels van toepassing zijn, eist de Brussel I-verordening dat de handelaar 'zijn activiteiten richt' op de lidstaat waarin de consument woonplaats heeft (artikel 15, lid 1, onder c)).

<sup>34</sup> Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I), PB L 177/6 van 4.7.2008.

<sup>35</sup> Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II), PB L 199/40 van 31.7.2007.

<sup>36</sup> Zie de Rome I-verordening, artikel 6, lid 4, onder a).

doorberekend aan de klant of kunnen een leveringsweigering rechtvaardigen. Deze kwesties spelen echter doorgaans niet wanneer de verrichter zijn activiteit niet op consumenten in andere lidstaten richt, maar toch wordt benaderd door een consument in een andere lidstaat die zijn diensten wenst af te nemen.

De EU heeft deze verschillen gedeeltelijk verkleind door bepaalde gebieden van het verbintenissenrecht te harmoniseren. De huidige regels inzake Europese consumentenbescherming bevatten minimumeisen met betrekking tot oneerlijke contractsbedingen en verkopen en garanties. Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 ('richtlijn elektronische handel') bevat basisbepalingen inzake onlinecontracten. Tot slot vergroot de richtlijn betreffende consumentenrechten de mate van harmonisatie van de wetgeving inzake consumentenbescherming in de EU en brengt zij op enkele belangrijke gebieden gemeenschappelijke regels tot stand<sup>37</sup>. De nieuwe regels waarin de richtlijn betreffende consumentenrechten voorziet, moeten voor het einde van 2013 in nationaal recht worden omgezet<sup>38</sup>.

De Commissie heeft bovendien op 11 oktober 2011 een optionele verordening betreffende een gemeenschappelijk Europees kooprecht voorgesteld<sup>39</sup>. Deze verordening heeft ten doel de handel te vergemakkelijken door een reeks regels voor grensoverschrijdende overeenkomsten in alle 27 EU-landen aan te bieden, die partijen op vrijwillige basis tot toepasselijk recht kunnen verklaren voor grensoverschrijdende overeenkomsten voor de verkoop van goederen, digitale inhoud en een beperkt aantal verbonden diensten. Het voorstel zal dus bijdragen tot de opheffing van enkele belemmeringen van de interne markt die het gevolg zijn van verschillen in nationaal verbintenissenrecht. Over dit voorstel wordt momenteel in het Europees Parlement en in de Raad onderhandeld.

Zelfs wanneer de richtlijn betreffende consumentenrechten en de voorgestelde verordening betreffende een gemeenschappelijk Europees kooprecht worden goedgekeurd, blijven er

---

<sup>37</sup> Voor op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten zullen de informatieverplichtingen voor handelaren, het recht van consumenten om de overeenkomst te herroepen, en de verplichtingen voor handelaren en consumenten in geval van herroeping volledig worden geharmoniseerd. Zowel consumenten als handelaren zullen kunnen profiteren van standaardformuleringen voor de herroepingsrechten. Daarnaast bevat de richtlijn nieuwe geharmoniseerde regels inzake de overgang van risico's in koopovereenkomsten en de standaardtermijn voor de levering van goederen, alsook een verbod op verborgen kosten, op het aanrekenen van kosten, door middel van standaard geselecteerde keuzevakjes, die hoger zijn dan de werkelijke kosten van de handelaar voor het gebruik van een bepaalde betalingswijze (bijvoorbeeld creditcards), alsook van kosten voor permanent bemande telefoondiensten die hoger zijn dan het standaardtelefoontarief. Wat betreft de werkingssfeer, zullen overeenkomsten betreffende de levering van nutsvoorzieningen (water, gas, elektriciteit) en overeenkomsten betreffende digitale inhoud ook onder de nieuwe regels vallen, maar worden bepaalde gebieden, zoals diensten in de gezondheidszorg, passagiersvervoer en gokken, uitgezonderd.

<sup>38</sup> Er zij opgemerkt dat de toepassing van de richtlijn betreffende consumentenrechten op digitale inhoud (gegevens geproduceerd en geleverd in digitale vorm, zoals computerprogramma's, applicaties, games of muziek). Overeenkomsten betreffende de levering van digitale inhoud vallen binnen het toepassingsgebied van de richtlijn, maar het herroepingsrecht is beperkt tot situaties waarin de uitvoering van de overeenkomst nog niet is aangevangen of is aangevangen zonder voorafgaande toestemming van de consument, of, als de digitale inhoud wordt verstrekt op een tastbaar medium zoals een cd, wanneer de consument de verzegeling van dat medium nog niet heeft verbroken. De richtlijn betreffende consumentenrechten versterkt en verduidelijkt het recht op informatie van consumenten bij de aankoop van digitale inhoud. In het bijzonder zullen handelaren (consumenten) kopers van digitale inhoud niet alleen moeten informeren over de compatibiliteit met hardware en software, maar ook over de toepassing van technische beschermingsmaatregelen of het beheer van digitale rechten, bijvoorbeeld over een beperking van het recht van de consument om kopieën van de inhoud te maken.

<sup>39</sup> Zie [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/news/20111011_en.htm).

echter aanzienlijke belemmeringen bestaan als gevolg van verschillen in **nationaal verbintenissenrecht** in de EU. Dit geldt in het bijzonder voor de overeenkomsten die volledig buiten de bestaande en voorgestelde wetgevende maatregelen vallen. Dienstenovereenkomsten vallen bijvoorbeeld bijna helemaal buiten het toepassingsgebied van de verordening betreffende een gemeenschappelijk Europees kooprecht, en enkele gebieden van het verbintenissenrecht worden niet bestreken (bijvoorbeeld handelingsbevoegdheid om een overeenkomst te sluiten of wettelijke vertegenwoordiging). Gezien het optionele karakter van de voorgestelde verordening betreffende een gemeenschappelijk Europees kooprecht en haar toepassingsgebied, zal het voorstel, na goedkeuring, bovendien voorzien in een optioneel instrument om de door verschillen in het verbintenissenrecht opgeworpen belemmeringen op te heffen. De voorgestelde verordening zal niet per se alle belemmeringen verband houdend met verschillen in het verbintenissenrecht wegnemen, dus de instanties voor rechtshandhaving zullen hier in hun afzonderlijke analyse per geval mogelijk rekening mee willen houden.

In het kader van een grensoverschrijdende dienstverrichting kunnen geschillen rijzen. Een consument kan bijvoorbeeld gerechtelijke stappen willen ondernemen, als hij via het internet in een andere EU-lidstaat een product heeft gekocht, maar dit nooit heeft ontvangen, of als een computer die hij bij een bezoek aan een andere EU-lidstaat heeft gekocht, bij thuiskomst niet goed blijkt te werken, of als de bouwonderneming die zijn vakantiehuis in een andere EU-lidstaat heeft verbouwd, haar werk niet goed heeft gedaan. Handelaren kunnen vrezen dat er een gerechtelijke procedure tegen hen zal worden aangespannen, wanneer er een geschil ontstaat met een consument die hun diensten heeft afgenomen.

Dienstverrichters weten mogelijk niet hoe zij grensoverschrijdende geschillen op een eenvoudige, efficiënte en betaalbare wijze kunnen beslechten via **alternatieve procedures voor geschillenbeslechting**. De buitengerechtelijke regeling van geschillen door middel van alternatieve geschillenbeslechting is sneller, goedkoper en gemakkelijker dan rechtszaken. De acties die zijn voorgesteld om de universele toegang tot kwalitatief goede alternatieve geschillenbeslechting in de EU uit te breiden, zullen ondernemingen die diensten in andere lidstaten leveren, helpen om hun klantrelaties beter te beheren en zij kunnen hun ook kosten van potentiële rechtszaken besparen<sup>40</sup>. Ze zullen dus belemmeringen voor dienstverrichters om aan het grondgebied van andere lidstaten te leveren wegnemen. Het zou in dit verband zeker zinvol zijn een Europees onlineplatform ('ODR-platform') op te zetten dat consumenten en ondernemingen één enkel toegangspunt verschaft voor het online beslechten van geschillen betreffende aankopen die online in een andere lidstaat zijn gedaan.

#### **6.4. Inning van vorderingen**

De kosten voor de **inning van vorderingen** in geval van niet-betaling kunnen dienstverrichters die niet op betaling vooraf kunnen rekenen, ervan weerhouden diensten te verrichten of hun goederen te verkopen voor klanten in andere landen. In 2010 werd ongeveer 2,7% van alle zakelijke transacties in Europa afgeschreven, omdat vorderingen oninbaar waren,<sup>41</sup> al speelde dit vooral op nationaal niveau. In gevallen met een grensoverschrijdend element kan het Europese recht inzake de beslechting van civiel- en handelsrechtelijke geschillen worden gebruikt om verschuldigde geldbedragen in te vorderen. De verordening tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen verschaft bijvoorbeeld een vereenvoudigde procedure voor grensoverschrijdende geldvorderingen die door de

<sup>40</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm).

<sup>41</sup> Bron: Intrum Justitia 2011 European Payment Index, zie <http://www.intrum.com/About-Us/European-Payment-Index/>.

verweerder niet worden bestreden. De Europese procedure voor geringe vorderingen is een vereenvoudigde procedure die de verwerking van grensoverschrijdende vorderingen die niet meer bedragen dan 2000 EUR, versnelt. De Commissie heeft praktische richtsnoeren voor het gebruik van deze procedures gepubliceerd<sup>42</sup>. Hoewel deze beide initiatieven substantiële hulp bieden aan verrichters die betaling eisen voor diensten die aan een cliënt in een andere lidstaat zijn geleverd, en hoewel het resulterende betalingsbevel in de EU zal circuleren zonder enige noodzaak van een intermediaire procedure voor erkenning en tenuitvoerlegging, moet het bevel nog steeds ten uitvoer worden gelegd overeenkomstig de nationale regels en procedures van de lidstaat waar tenuitvoerlegging wordt gezocht.

In dit verband voert de Commissie momenteel een proefproject uit om de grensoverschrijdende inning van vorderingen door kleine en middelgrote ondernemingen te bevorderen. Dit project heeft als belangrijkste doel het bewustzijn, de kennis en het gebruik van de beschikbare rechtsinstrumenten voor het beheer van vorderingen te verbeteren. Het doet dit door middel van financiële steun voor een reeks seminars en opleidings sessies in de EU-lidstaten om kleine en middelgrote ondernemingen te informeren over incassomanagement en de rechtsinstrumenten die op dit gebied beschikbaar zijn.

### 6.5. Heffingen op kopies voor privégebruik

Rechthebbenden hebben een uitsluitend recht om reproductie van hun werken (bijvoorbeeld boeken, muziek, films) en ander beschermd materiaal (bijvoorbeeld fonogrammen, uitzendingen) goed te keuren of te verbieden. Richtlijn 2001/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij laat de lidstaten ruimte om te voorzien in uitzonderingen op dit recht. Wanneer beschermde inhoud wordt gekopieerd in het kader van **'uitzonderingen voor kopiëren voor privégebruik en reprografie'**<sup>43</sup>, moet het nadeel voor rechthebbenden worden vergoed door middel van een billijke compensatie. De lidstaten voorzien vaak in billijke compensatie door middel van **heffingen op goederen die doorgaans worden gebruikt om kopieën te maken** (zoals lege cd's, opnameapparatuur, mp3-spelers, computers, printers, scanners e.d.). Er bestaan echter belangrijke verschillen tussen de heffingstelsels van de lidstaten op het punt van de apparatuur die wordt belast met een heffing, of de methode volgens welke de tarieven worden vastgesteld. Deze verschillen zijn van invloed op het soepel functioneren van de interne markt.

De Commissie is een bemiddelingsprocedure begonnen die de centrale belanghebbenden bijeenbrengt om vast te stellen over welke sleutelementen een werkbaar akkoord kan worden bereikt<sup>44</sup>. In de bemiddelingsprocedure worden in het bijzonder onderwerpen behandeld zoals de apparaten waarop de heffing wordt toegepast, de methodologie voor de vaststelling van de tarieven en grensoverschrijdende verkoop. Tegelijkertijd wordt het kopiëren voor privégebruik en reprografie geanalyseerd in de context van nieuwe digitale vormen van distributie van auteursrechtelijk beschermde inhoud en de gevolgen daarvan voor het heffingstelsel.

---

<sup>42</sup> Beschikbaar op: [http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications\\_en.htm](http://ec.europa.eu/civiljustice/publications/publications_en.htm).

<sup>43</sup> Artikel 5, lid 2, onder a), en artikel 5, lid 2, onder b), van Richtlijn 2001/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatiemaatschappij.

<sup>44</sup> [http://ec.europa.eu/commission\\_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402\\_en.htm](http://ec.europa.eu/commission_2010-2014/barnier/headlines/speeches/2012/04/20120402_en.htm).

Op basis van deze bemiddelingsprocedure zal de bemiddelaar aanbevelingen formuleren die als raamwerk voor mogelijke wetgeving kunnen dienen.

## **7. CONCLUSIES**

Artikel 20 van de dienstenrichtlijn verbiedt discriminatie van afnemers van diensten op grond van hun nationaliteit of verblijfplaats. Dit is van toepassing op leveringsweigeringen, beperkingen van de toegang tot aanbiedingen en op aanbiedingen waaraan minder gunstige voorwaarden zijn verbonden. Toch worden consumenten maar al te vaak teleurgesteld. Er zijn gevallen bekend van weigering een dienst te verrichten en van weigering om de voorwaarden toe te passen die voor consumenten uit een andere lidstaat beschikbaar zijn. De volledige tenuitvoerlegging van artikel 20, lid 2, in de lidstaten moet een einde maken aan discriminerende praktijken voor zover deze niet op grond van objectieve criteria zijn gerechtvaardigd. De volgende acties moeten ervoor zorgen dat dit doel wordt bereikt.

### **7.1. Handhaving van artikel 20, lid 2, door instanties van de lidstaten**

De gemelde klachten over verschillende behandeling hebben tot nu toe maar zelden geleid tot handhavingsbesluiten door bevoegde instanties in de lidstaten, niet het minst omdat voor een groot aantal gevallen een minnelijke schikking lijkt te zijn gevonden na interventie van instanties voor rechtshandhaving of consumentenbescherming. Deze instanties moeten indien nodig zorgen voor een gedegen follow-up. Bij een geschil betreffende de rechten van afnemers van diensten, en wanneer consumenten en dienstverrichters er niet in zijn geslaagd om tot een minnelijke schikking te komen, eventueel door interventie van de desbetreffende instanties voor bijstand, moeten de instanties van de lidstaten de nationale bepalingen waarin de rechten van dienstenafnemers krachtens de dienstenrichtlijn zijn neergelegd, handhaven overeenkomstig de toepasselijke nationale procedures.

Bij de beoordeling van de vraag of de leveringsweigering of de levering onder andere voorwaarden kan worden gerechtvaardigd op grond van een objectief criterium, wordt van de lidstaten gevraagd rekening te houden met de voortgang die is geboekt met de voltooiing van de interne markt en met de verdere opheffing van belemmeringen. Wanneer Europees optreden ondernemingen de mogelijkheid verleent om bepaalde bestaande belemmeringen van regelgevende aard voor het verrichten van grensoverschrijdende diensten op te heffen, moet de beslissing van deze ondernemingen om daarvan geen gebruik te maken (hetgeen resulteert in een leveringsweigering of een verschillende behandeling) meestal worden ondersteund met andere objectieve rechtvaardigingen. Voorbeelden daarvan zijn de voltooiing van de gemeenschappelijke Europese betalingsruimte (Single Euro Payments Area) of de ontwikkelingen op het gebied van de wetgeving inzake auteursrechten.

De Commissie zal de uitwisseling van informatie en goede praktijken tussen instanties met betrekking tot hun handhavingsmaatregelen coördineren.

### **7.2. De rol van de Commissie: informatie en steun voor lidstaten, ondernemingen en consumenten**

De diensten van de Commissie zullen nauwlettend toezien op de wijze van handhaving van het non-discriminatieverbod in de lidstaten en zal een gestructureerde uitwisseling van informatie en goede praktijken tussen instanties op het gebied van handhavingsmaatregelen

coördineren. De diensten van de Commissie zullen op basis van de opgedane ervaring met de tenuitvoerlegging van deze bepaling ook verdere specifieke richtsnoeren voorstellen, rekening houdend met de ontwikkelingen in de regelgeving die de resterende belemmeringen voor grensoverschrijdende handel zullen wegnemen.

De diensten van de Commissie zullen contact blijven houden met het bedrijfsleven, met inbegrip van organisaties van het bedrijfsleven, kamers van koophandel en andere organen, om hen te informeren over hun rechten en verantwoordelijkheden krachtens artikel 20, lid 2, van de dienstenrichtlijn. Daartoe zal de Commissie met lidstaten samenwerken om dienstverrichters in specifieke sectoren door middel van kwaliteitshandvesten voor de toepassing van deze bepaling aan te moedigen om actie te ondernemen om de kwaliteit van hun dienstverlening te waarborgen.

Zij zal ook met ondernemingen samenwerken om de transparantie te verbeteren en ondersteuning geven aan het streven van de ondernemingen om ervoor te zorgen dat hun klanten in de interne markt grensoverschrijdende aankopen kunnen doen.

### **7.3. De interne markt tastbaarder maken: stappen die ondernemingen kunnen ondernemen om de door artikel 20, lid 2, verleende rechten toe te passen**

De Commissie wil ervoor zorgen dat ondernemingen gebruik kunnen maken van de mogelijkheden die het internet hen biedt. Ondernemingen kunnen ervoor kiezen zich te concentreren op de opbouw van een klantenbestand binnen hun lokale of nationale markt. Zij kunnen ook marketingcampagnes voeren in de lidstaten van hun keuze. Om te voorkomen dat er binnen de interne markt van de EU kunstmatige grenzen worden opgeworpen, moet echter een inspanning worden geleverd om klanten in andere lidstaten toegang te verlenen tot de diensten die in deze doellanden met name online worden aangeboden.

Om artikel 20, lid 2, volledige uitwerking te verlenen, worden zakelijke dienstverrichters verzocht om de toegang voor afnemers van diensten die van de interne markt willen profiteren, te vergemakkelijken. Directe discriminatie op grond van nationaliteit mag in de regel niet langer voorkomen. Afnemers die zich naar het grondgebied van andere lidstaten verplaatsen en daar diensten wensen te verkrijgen, mogen bovendien in beginsel niet worden geconfronteerd met discriminerende behandeling op grond van hun verblijfplaats, aangezien hun situatie in het algemeen vergelijkbaar zal zijn met die van afnemers die in de lidstaat wonen waar de dienst wordt verricht.

Ondernemingen die online verkopen, moeten ertoe worden aangezet om op hun website vooraf en op een duidelijk zichtbare plaats aan te geven welke beperkingen op de levering van hun diensten van toepassing zijn. Dit zal verplicht worden gesteld in het kader van de tenuitvoerlegging van de onlangs vastgestelde richtlijn betreffende consumentenrechten<sup>45</sup>.

Wanneer ondernemingen die diensten online verkopen, worden benaderd door klanten die niet wonen in een van de lidstaten waarop deze ondernemingen hun onlineaanbiedingen rechtstreeks (impliciet of expliciet) richten, mogen leveringsweigeringen en verschillen in behandeling ten aanzien van consumenten die hun verblijfplaats op een andere grondgebied hebben, alleen worden toegepast wanneer dit gerechtvaardigd is op grond van objectieve criteria. Bij de afzonderlijke beoordeling van deze criteria moeten de bevoegde instanties mogelijk rekening moeten houden met de omvang van het bedrijf dat de dienst verricht.

---

<sup>45</sup> Artikel 8, lid 3, van de richtlijn betreffende consumentenrechten.

Het non-discriminatieverbod vereist per geval een afzonderlijke beoordeling. Bijzondere aandacht moet echter uitgaan naar gevallen waarin consumenten te maken krijgen met hogere kosten dan die welke voor een binnenlandse transactie zouden worden aangerekend, wanneer zij door middel van een overmaking of automatische afschrijving in euro wensen te betalen voor een in een andere lidstaat verrichte dienst. Aan consumenten mag in beginsel niet langer een levering worden geweigerd op grond dat het onmogelijk is goederen fysiek in een andere lidstaat te bezorgen. Zo mogen dienstverrichters zich niet uitsluitend op geografische factoren baseren om verschillende voorwaarden voor toegang tot hun dienst toe te passen wanneer er geen objectieve criteria zijn op grond waarvan deze verschillen kunnen worden gerechtvaardigd.

Transparantie helpt afnemers beter te begrijpen om welke redenen er sprake kan zijn van een leveringsweigering of een levering tegen een hogere prijs in de gevallen waarin dat gerechtvaardigd zou kunnen zijn. Ondernemingen worden ertoe aangezet om op verzoek van de afnemers de redenen voor de verschillen in behandeling aan te geven. Wanneer de onderneming vooraf al duidelijk heeft aangegeven welke leveringsbeperkingen op haar aanbod van toepassing zijn, kan zij haar klanten waarschijnlijk gemakkelijker informeren over de redenen voor deze leveringsbeperkingen. Wanneer ondernemingen vooraf bepalen welke leveringsbeperkingen zij toepassen, hebben zij reeds uitgemaakt op welke gronden hun gedragsregels zijn gebaseerd.

Een aantal belemmeringen maakt het verrichten van grensoverschrijdende diensten nog altijd moeilijk en hindert ondernemingen om 'Europees te denken', zowel online als offline. Deze belemmeringen moeten uit de weg worden geruimd, zodat ondernemingen de mogelijkheden die de interne markt hun biedt, volledig kunnen benutten. Op Europees niveau worden momenteel initiatieven voorbereid om de resterende hindernissen voor grensoverschrijdende diensten weg te nemen.



## BIJLAGE I

### Uitvoeringsbepalingen

<b>Lidstaat</b>	<b>Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde</b>	<b>Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)</b>	<b>Datum van inwerkingtreding</b>
<b>AT</b>	Art. 1, § 23 of the Dienstleistungsgesetz	Die allgemeinen Geschäftsbedingungen eines Dienstleistungserbringers für den Zugang zu einer Dienstleistung dürfen keine auf der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers beruhenden diskriminierenden Bestimmungen enthalten. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	21/11/2011
<b>BE</b>	Artikel 24, lid 1, van de dienstenwet van 26 maart 2010, (B.S. van 30 april 2010, blz. 24437)	‘De afnemers worden niet onderworpen aan discriminerende eisen op grond van nationaliteit of verblijfplaats. De algemene voorwaarden voor toegang tot een dienst, die door de dienstverrichter voor het publiek toegankelijk worden gemaakt, bevatten geen discriminerende bepalingen in verband met de nationaliteit of verblijfplaats van de afnemer, zonder evenwel de mogelijkheid uit te sluiten om verschillende toegangsvoorwaarden te stellen wanneer die verschillen rechtstreeks door objectieve criteria worden gerechtvaardigd.’	28/12/2009
<b>BG</b>	Art. 1 and 2 of the Protection Against Discrimination Act	Art. 1: This Act shall regulate the protection against all forms of discrimination and shall contribute to its prevention. Art. 2: The purpose of this Act shall be to ensure to every person the right to: 1. equality before the act; 2. equal treatment and opportunities for participation in public life; 3. effective protection against discrimination.	
<b>Lidstaat</b>	<b>Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde</b>	<b>Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)</b>	<b>Datum van inwerkingtreding</b>

<b>CY</b>	Section 20(2) of the Freedom of Establishment of Service Providers and the Freedom of Movement of Services Law of 2010, Law 76(I)/2010.	Providers shall ensure that the general conditions of access to a service made available to the public do not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	16/07/2010
<b>CZ</b>	Pre-existing provision: Antidiscrimination Act No 198/2009 Coll., § 1/1 j), § 2 Consumer Protection Act No 634/1992 Coll., § 6	§ 6 Zákaz diskriminace příjemců služeb (1) Poskytovatel služby je povinen zajistit, aby podmínky přístupu k poskytovaným službám nebyly diskriminační, zejména co se týče státní příslušnosti příjemců služeb nebo jejich místa bydliště. (2) Diskriminací není stanovení rozdílných podmínek přístupu ke službám na základě objektivních kritérií, zejména účtování dodatečných nákladů vzniklých v důsledku vzdálenosti nebo v důsledku technické povahy poskytování služby. Jednotná kontaktní místa	Antidiscrimination Act: 01/12/2009 Consumer Protection Act/ 12/02/2008
<b>DE</b>	§ 5 <i>DL-InfoV</i> (Service Information Requirements Regulation)	The service provider shall not make public any conditions of access to a service that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient. This shall not apply to differences in the conditions of access where those difference are directly justified by objective criteria.	17/03/2010
<b>DK</b>	Kap 4, §5 Lov om tjenesteydelser i det indre marked nr. 384 of 25 May 2009	§ 5. A service provider may not subject a service recipient to discriminatory treatment based on the nationality, place of registered office or place of residence of the service recipient. Para. 2. Para. 1 does not preclude the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria	28/12/2009

Lidstaat	Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde	Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)	Datum van inwerkingtreding
EE	§ 15(2) of the European Union Services Directive Implementation Act	§15. Prohibition on discrimination of recipients (2) Also, the conditions of access to a service, which are made available to the public by the provider, shall not be discriminating on grounds of the nationality or place of residence of the recipient unless they are directly justified by objective criteria	28/12/2009
EL	Art. 21 of Law 3844/2010	2. The general conditions of access to a service made available to the public at large by a provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, but without precluding the possibility of providing for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	03/05/2010
ES	Article 16 (3) of Law 17/2009, of 23 November, governing the free access to and exercise of service activities (horizontal law implementing Services Directive),and  Article 4, paragraph 2, of Law 25/2009, of 22 December, that modifies 48 laws for its adaptation to Law 17/2009	Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.	24/12/2009

<b>FI</b>	<p>Legal order was deemed to be in conformity with Article 20, paragraph 2, by virtue of the following provisions Constitution, 731/1999, (6 § equality);</p> <p>Non-discrimination Act, 21/2004, (6 § prohibition of discrimination);</p> <p>Administrative procedure act, 434/2003, (6 § Legal principles of administration);</p> <p>Criminal Act, 39/1889, (Chapter 11, 11 § Discrimination)</p>		
-----------	---	--	--

Lidstaat	Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde	Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)	Datum van inwerkingtreding
<b>FR</b>	<p>Article L. 420-1 Code de commerce prohibant les ententes anticoncurrentielles</p> <p>Article L. 420-2 Code de commerce relatif aux abus de position dominante</p> <p>Article L. 442-6 Code de commerce sur les pratiques restrictives de concurrence. For consumer transactions Article L. 122-1 Code consommation, Article R. 121-13 Code de consommation (sanctions).</p>		<p>10/12/1986 voor bepalingen van mededingingsrecht</p> <p>1/12/1986 voor bepalingen van de Code de la Consommation.</p>
<b>HU</b>	<p>Act LXXVI of 2009 on the general rules regarding access to and exercise of service activities, Article 11(1) and (2)</p>	<p>(1) In respect of the use of services provided in the framework of service activities, all kinds of discrimination based on the nationality, place of residence or registered office shall be prohibited, unless there are other, reasonably justified conditions based on objective consideration related to the nature of the service.</p> <p>(2) The general terms of contracts applied by the service provider for the use of the service constituting discrimination provided for under paragraph (1) shall be null and void.</p>	<p>01/10/2009</p>
<b>IE</b>	<p>Regulation 10 of the European Union (Provision of Services) regulations 2010 (S.I. No. 533 of 2010)</p>	<p>10. (1) A competent authority in the State shall not impose on a recipient a discriminatory requirement that is based on the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(2) Subject to paragraph (3), a provider who provides a service to the general public shall not discriminate in the conditions on which the service is provided to a recipient on the basis of the recipient's nationality or place of residence.</p> <p>(3) A provider may provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>(4) A requirement or condition imposed in contravention of this Regulation has no effect.</p>	<p>16/11/2010</p>

Lidstaat	Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde	Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)	Datum van inwerkingtreding
<b>IT</b>	Article 29(1) del Decreto Legislativo n. 59/2010, 'Attuazione della direttiva 2006/123/CE relativa ai servizi nel mercato interno' (horizontal law implementing the Services Directive)	Art. 29 (Divieto di discriminazioni) 1. Al destinatario non possono essere imposti requisiti discriminatori fondati sulla sua nazionalità o sul suo luogo di residenza. 2. E' fatto divieto ai prestatori di prevedere condizioni generali di accesso al servizio offerto che contengano condizioni discriminatorie basate sulla nazionalità o sul luogo di residenza del destinatario, ferma restando la possibilità di prevedere condizioni d'accesso differenti allorché queste sono direttamente giustificate da criteri oggettivi. 3. A decorrere dalla data di entrata in vigore del presente decreto sono abrogate le disposizioni legislative e regolamentari statali incompatibili con le disposizioni di cui al comma 1	26/03/2010
<b>LT</b>	Article 11(3) of the Law on Services of the Republic of Lithuania	When establishing the general conditions for receiving services that are made available to the public, it shall be prohibited to impose requirements discriminating the recipients on grounds of nationality, permanent residence or Member State of the establishment, except when such requirements can be objectively justified	28/12/2009
<b>LV</b>	Law on the Free Provision of Services, Section 10	Section 10. Rights of the service recipient (1) The service recipient's rights to receive a service shall not be restricted: 1) by obliging him to obtain a permit in order to receive or use a particular service; 2) by imposing a prohibition or restriction on him regarding the receipt of financial aid, if this right or scope of aid is dependent on the status of the service recipient concerned in Latvia or in those locations where the service is provided. (2) A service recipient has the right to receive a service which is not discriminative regarding his/her citizenship (nationality) or residence, except the cases, when the application of such conditions is clearly and distinctly formulated, objectively justified, is fair and honest.	04/05/2010

Lidstaat	Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde	Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)	Datum van inwerkingtreding
LU	Article 11 of Loi 24 mai 2011 relative aux services dans le marché intérieur (Horizontal law implementing the Services Directive)	Les exigences discriminatoires fondées sur la nationalité ou le lieu de résidence des destinataires sont interdites, y compris dans les conditions générales mises à disposition par les prestataires. Toutefois, les prestataires ont la possibilité de prévoir des différences dans les conditions d'accès lorsqu'elles sont directement justifiées par des critères objectifs.	24/05/2011
MT	Article 9 of ACT No. XXIII of 2009 to establish general provisions facilitating the exercise of freedom of establishment for service providers and the free movement of services in the internal market	9. Recipients and potential recipients of a service shall not be subjected to discriminatory requirements, including:(a) limitations to access to services in Malta through a provider's general conditions that contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the recipient, provided that this does not preclude the possibility for a provider to provide for differences in the conditions of access where those differences are directly justified by objective criteria.	
NL	<p>Artikel 1 van de Nederlandse grondwet;</p> <p>Artikel 1, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling (definities);</p> <p>Artikel 2, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling;</p> <p>Artikel 7, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling;</p> <p>Artikel 9 van de algemene wet gelijke behandeling</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 1 van de Nederlandse grondwet: 'Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan.'</li> <li>• Artikel 1, lid 1, (definities) van de algemene wet gelijke behandeling: '1. In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. onderscheid: direct en indirect onderscheid, alsmede de opdracht daartoe;</li> <li>b. direct onderscheid: indien een persoon op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie wordt, is of zou worden behandeld, op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat;</li> <li>c. indirect onderscheid: indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat in vergelijking met andere personen bijzonder treft.'</li> </ul> </li> <li>• Artikel 2, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling: '1. Het in deze wet neergelegde verbod van onderscheid geldt niet ten aanzien van indirect onderscheid indien dat onderscheid objectief gerechtvaardigd wordt door een legitiem</li> </ul>	<p>Artikel 1 van de Nederlandse grondwet (huidige versie): 2/03/1983</p> <p>Artikel 1, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling (huidige versie): 1st of September 1994 zoals laatst gewijzigd bij wet toepasselijk vanaf 1/04/2004</p> <p>Artikel 2, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling (huidige versie): 1/09/1994 zoals laatst gewijzigd bij wet toepasselijk vanaf 1/04/2004</p> <p>Artikel 7, lid 1, van de</p>



		<p>doel en de middelen voor het bereiken van dat doel passend en noodzakelijk zijn.’</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 7, lid 1, van de algemene wet gelijke behandeling: ‘1. Onderscheid is verboden bij het aanbieden van of verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake, alsmede bij het geven van loopbaanoriëntatie en advies of voorlichting over school- of beroepskeuze, indien dit geschiedt: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. in de uitoefening van een beroep of bedrijf;</li> <li>b. door de openbare dienst;</li> <li>c. door instellingen die werkzaam zijn op het gebied van volkshuisvesting, welzijn, gezondheidszorg, cultuur of onderwijs of</li> <li>d. door natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, voor zover het aanbod in het openbaar geschiedt.’</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: De leden 2 en 3 van artikel 7 van de algemene wet gelijke behandeling bevat een aantal uitzonderingen op het gebied van onderwijs door privéscholen die op religieuze beginselen zijn gebaseerd en wanneer de rechtsverhouding een privé karakter heeft waarbij geen sprake is van economische activiteit.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Artikel 9 van de algemene wet gelijke behandeling: ‘Bedingen in strijd met deze wet zijn nietig.’</li> </ul>	<p>algemene wet gelijke behandeling (huidige versie): 1/09/1994 zoals laatst gewijzigd bij wet toepasselijk vanaf 1/04/2004</p> <p>Artikel 9 van de algemene wet gelijke behandeling (huidige versie): 1/09/1994</p>
<b>PL</b>	Article 9 of the Act on providing services on the territory of the Republic of Poland	A provider shall ensure that general conditions of access to a service do not discriminate a recipient on the grounds of citizenship or place of residence.	10/04/2010
<b>PT</b>	Article 19 of Decree-Law 92/2010, of 26 July 2010 (horizontal law implementing Services Directive)	<p>Article 19 Non-discrimination of recipients</p> <p>1 — Service recipients shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality, place of residence or location of the registered office.</p> <p>2 — The general conditions of service provision defined by the service provider shall not contain discriminatory provisions relating to the nationality, place of residence or location of the registered office of the service recipient, except where those differences are directly justified by objective criteria.</p> <p>3 — The law shall not make recipients subject to any conditions, limitations, prohibitions or other requirements which restrict the use of a service supplied by a provider established in another Member State.</p> <p>4 — “Recipient” shall be deemed to mean any natural person who is a national of a Member State or who benefits from rights conferred upon him by Community acts, or any legal person established in a Member State, who, for professional or non-professional</p>	01/10/2010

		purposes, uses, or wishes to use, a service.	
<b>Lidstaat</b>	<b>Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde</b>	<b>Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)</b>	<b>Datum van inwerkingtreding</b>
<b>RO</b>	Government Emergency Ordinance no. 49/2009, Art. 20(2) (Section IV — Rights of the services' beneficiaries, Chapter IV — Freedom to provide services)	(1) The providers may not include discriminatory requirements based on his citizenship or nationality, or the place of residence or the registered office of the recipient under the general conditions of access to a service, which are made available to the public. (2) Providers may provide for different conditions of access where they are justified by objective criteria. (3) The clauses or declarations containing discriminatory conditions are automatically void.	05/06/2009
<b>SE</b>	Article 20, Act (2009:1079) on services in the Internal Market	En tjänsteleverantör får inte för tillhandahållandet av tjänster ställa upp allmänna villkor som diskriminerar tjänstemottagare på grund av nationalitet eller bosättningsort, om detta inte kan motiveras på objektiva grunder.	27/12/2009
<b>SI</b>	Article 17 of Decree Promulgating the Services in the Internal Market Act (ZSNT)	Contractual and general conditions for access to services which are made available to the public at large by a service provider may not contain discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of the service recipient.	30/03/2010

<b>SK</b>	Act No 136/2010 Coll. on services in the internal market and amending and supplementing certain acts — Art. 1 Section 10	A service provider shall be obliged to ensure that the same conditions of access to services provided apply to all recipients of services regardless of the nationality, place of permanent residence or registered office of the recipient of the service.	01/06/2010
<b>Lidstaat</b>	<b>Uitvoeringsbepaling in nationale rechtsorde</b>	<b>Formulering van uitvoeringsbepaling (of Engelse vertaling, indien beschikbaar)</b>	<b>Datum van inwerkingtreding</b>
<b>UK</b>	Regulations 30(2) and 30 (3) of the Provision of Services Regulations 2009	(1) A competent authority may not subject recipients of a service who are individuals to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence. (2) The provider of a service may not, in the general conditions of access to a service which the provider makes available to the public at large, include discriminatory provisions relating to the place of residence of recipients who are individuals. (3) Paragraph (2) does not apply to differences in conditions of access which are directly justified by objective criteria	28/12/2009
<b>EER-EVA-landen</b>			
<b>IS</b>	Art 15, Act 76/2011 on services in the internal market of the European Economic Area	The recipients of services shall not be made subject to discriminatory requirements based on their nationality or place of residence, and providers are prohibited from including in their terms of service discriminatory provisions relating to the nationality or place of residence of recipients. In exceptional circumstances, different conditions of access to a service may be established, provided that the differences are justified by objective criteria.	29/06/2011

<b>LI</b>	Article 21 of the Services Act (Bericht und Antrag der Regierung betreffend die Schaffung eines Gesetzes über die Erbringung von Dienstleistungen (Dienstleistungsgesetz))	Der Dienstleistungserbringer darf den Zugang zu einer Dienstleistung nicht in diskriminierender Weise von der Staatsangehörigkeit oder dem Wohnsitz des Dienstleistungsempfängers abhängig machen. Unterschiede bei den Zugangsbedingungen sind nicht diskriminierend, wenn sie durch objektive Kriterien gerechtfertigt sind.	
<b>NO</b>	§ 19 (2), second and third sentence of Lov 2009-06-19 nr. 103 om tjenestevirksomhet (Norwegian Services Act)	Service recipients cannot be subject to requirements that limit their right to receive services from a provider established in another EEA State. Service recipients from other EEA States cannot be subject to discriminatory requirements on grounds of their nationality, residence or establishment state. Similar discrimination must not occur in a service providers' general conditions of access to a service. The first and second sentences do not prevent the application of special conditions for the receipt of the service when they are justified by objective factors.	28/12/2009

## BIJLAGE II

Bevoegde instanties

<b>Lidstaat</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving consumenten</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving ondernemingen</b>
<b>AT</b>	Bezirksverwaltungsbehörde	Bezirksverwaltungsbehörde
<b>BE</b>	Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie — Algemene directie controle en bemiddeling	Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie — Algemene directie controle en bemiddeling
<b>BG</b>	Commissie voor consumentenbescherming	Commissie voor consumentenbescherming
<b>CY</b>	Consumer and Competition Protection Service (CCP)	Nationale rechtscolleges
<b>CZ</b>	Rechtscolleges, Ombudsman, Tsjechisch handelsinspectoraat, ECC	Nationale rechtscolleges
<b>DE</b>	7000 autoriteiten voor handel en industrie, kamers van accountants, advocaten en belastingconsulenten	
<b>DK</b>	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)	Forbrugerombudsmanden (Danish Consumer Ombudsman)

<b>Lidstaat</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving consumenten</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving ondernemingen</b>
<b>EE</b>	Estse raad voor consumentenbescherming (hoewel aan deze raad bij wet geen specifieke taken uit hoofde van artikel 20 zijn gedelegeerd)	Nationale rechtscolleges
<b>eCall</b>	Ombudsman voor consumenten	Enterprise Europe Network in Griekenland
<b>ES</b>	Regionale autoriteiten voor consumentenbescherming, te vinden op:  <a href="http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum">http://aplicaciones.consumo-inc.es/cidoc/Consultas/dirMapas.aspx?tabla=dirconsum</a>	Sectorale bevoegde autoriteiten op nationaal of regionaal niveau
<b>FI</b>	Civiele of strafrechtelijke rechtscolleges naargelang van de aard van de zaak. In sommige gevallen kan ook de Chancellor of Justice, de parlementaire ombudsman, de ombudsman voor gelijkheid of de ombudsman voor minderheden bevoegd zijn.	Civiele of strafrechtelijke rechtscolleges naargelang van de aard van de zaak. In sommige gevallen kan ook de Chancellor of Justice, de parlementaire ombudsman, de ombudsman voor gelijkheid of de ombudsman voor minderheden bevoegd zijn.
<b>FR</b>	Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie	Nationale rechtscolleges

<b>Lidstaat</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving consumenten</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving ondernemingen</b>
<b>HU</b>	Autoriteit voor gelijke behandeling (Egyenlő Bánásmód Hatóság-EBH), rechterlijke macht	Hongaarse mededingingsautoriteit (Gazdasági Versenyhivatal — GVH), autoriteit voor gelijke behandeling, rechterlijke macht
<b>IE</b>	Sectorale bevoegde autoriteiten belast met de handhaving van alle bepalingen ter uitvoering van de dienstenrichtlijn voor deze sector	Sectorale bevoegde autoriteiten belast met de handhaving van alle bepalingen ter uitvoering van de dienstenrichtlijn voor deze sector
<b>IT</b>	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civiele rechtscolleges	ANTITRUST (autorità garante della concorrenza e del mercato)  Civiele rechtscolleges
<b>LT</b>	State Non Food Products Inspectorate (autoriteit voor de bescherming van consumentenrechten)	Nationale rechtscolleges
<b>LV</b>	Ombudsman  Civiele rechtscolleges	Nationale rechtscolleges
<b>LU</b>	Collectieve en individuele rechtsvorderingen voor de rechtscolleges binnen het toepassingsgebied van de artikelen L.121-1 tot 122-8 en L.313-1and L.313-2 van de Code de la consommation	Conseil de la concurrence



<b>Lidstaat</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving consumenten</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving ondernemingen</b>
<b>MT</b>	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority	Office for Consumer Affairs, Malta Competition and Consumer Affairs Authority
<b>NL</b>	Commissie Gelijke Behandeling (CGB)	Commissie Gelijke Behandeling (CGB)
<b>PL</b>	Civiele rechtscolleges	Civiele rechtscolleges
<b>PUNT</b>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica</p> <p>IRAE — Inspeções Regionais de Actividades Económicas voor de Azoren en Madeira.</p> <p>Voor zakelijke diensten in het kader van een publieke beroepsvereniging, de desbetreffende publieke beroepsvereniging</p>	<p>ASAE — Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica, IRAE</p> <p>Inspeções Regionais de Actividades Económicas voor de Azoren en Madeira</p> <p>Voor zakelijke diensten in het kader van een publieke beroepsvereniging, de desbetreffende publieke beroepsvereniging.</p>
<b>RO</b>	Nationale autoriteit voor consumentenbescherming	Nationale rechtscolleges
<b>SE</b>	Sectorale bevoegde autoriteiten belast met de handhaving van alle bepalingen ter uitvoering van de dienstenrichtlijn voor deze sector	Sectorale bevoegde autoriteiten belast met de handhaving van alle bepalingen ter uitvoering van de dienstenrichtlijn voor deze sector
<b>SI</b>	Marktinspectoraat van de Republiek Slovenië	Nationale rechtscolleges
<b>SK</b>	Slowaakse handelsinspectie	Slowaakse handelsinspectie

<b>Lidstaat</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving consumenten</b>	<b>Bevoegde instantie — Handhaving ondernemingen</b>
<b>UK</b>	Office of Fair Trading, Local Authority Trading Standards Authorities and the Department of Enterprise, Trade and Investment in Northern Ireland	Nationale rechtscolleges
<b>EER-EVA-landen</b>		
<b>IS</b>	Consumentenagentschap	Slowaakse handelsinspectie
<b>LI</b>	Bureau voor handel en vervoer	Bureau voor handel en vervoer
<b>NO</b>	Consumentenombudsman	Nationale rechtscolleges