



Europese
Commissie

INFORMATIEBLAD BELGIË

DECEMBER 2015

DIGITALE CONTRACTEN VOOR EUROPA



Wat is het nog onbenutte potentieel van grensoverschrijdende e-commerce in België?

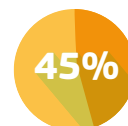
Ondernemingen

Ondanks de snelle groei van e-commerce benutten de meeste Belgische ondernemingen de digitale interne markt nog altijd niet optimaal. **Slechts 12% van de handelaren in België** verkoopt online aan consumenten in andere EU-landen, terwijl **bijna een drievoud** daarvan (32%) online verkoopt in eigen land.



Voor **vier op de tien Belgische handelaren** (45%) die momenteel producten online aanbieden, vormen verschillen in het nationale verbintenissenrecht een ernstige belemmering voor grensoverschrijdende verkoop.

Als binnen de EU overal dezelfde regels voor e-commerce zouden gelden, zou **45% van de Belgische ondernemingen** die actief of geïnteresseerd zijn in grensoverschrijdende online handel, „zonder meer” of „tot op zekere hoogte” overgaan tot deze vorm van handel, of deze uitbreiden.



Consumenten

Ook de Belgische consument loopt zo het potentieel van een ruimer aanbod aan producten en gunstigere prijzen mis. **Slechts 34%** van de consumenten in België koopt online uit andere EU-landen.



Gebrek aan vertrouwen speelt daarbij een belangrijke rol: **slechts 44% van de Belgische consumenten** heeft vertrouwen in online aankopen in andere EU-landen.

Drie van de tien belangrijkste zorgen van de consument bij online aankopen uit andere EU-landen hebben te maken met het verbintenissenrecht: niet-levering van de order, levering van een verkeerd of beschadigd product, of reparatie of vervanging van een product met gebreken.

Minstens 70 miljoen consumenten in de EU ondervonden de laatste twaalf maanden één of meerdere problemen bij vier populaire soorten digitale inhoud (muziek, antivirussoftware, games en cloudopslag samen). Slechts 10 % van hen geeft aan dat het probleem werd opgelost. De financiële en niet-financiële schade die consumenten in de EU als gevolg van de vele niet-opgeloste problemen hebben geleden, bedraagt naar schatting 9 tot 11 miljard EUR.

10%

Welke oplossing stelt de Europese Commissie voor?

De Commissie stelt twee richtlijnen voor: één voor digitale inhoud en een andere voor goederen. Tezamen moeten deze richtlijnen ervoor zorgen dat voor online aankopen van goederen en voor de levering van digitale inhoud overal in de EU enkele belangrijke regels op het gebied van verbintenissenrecht van toepassing zijn.

Ondernemingen

In welk opzicht zijn deze richtlijnen een vooruitgang voor bedrijven in België?

Voor Belgische bedrijven die aan de consument online digitale inhoud leveren en goederen verkopen, gelden overal in de EU dezelfde regels inzake verbintenissenrecht. Dit vergroot de rechtszekerheid en creëert een bedrijfsvriendelijk klimaat.



Belgische bedrijven vermijden bij het leveren van digitale inhoud voortaan de kosten van juridische versnippering die ontstaan door het gebrek aan EU-brede regels en het feit dat een aantal lidstaten specifieke nationale wetgeving aan het uitwerken is. Bij de verkoop van goederen kunnen bedrijven besparen op de kosten die ze nu moeten maken om zich in elke lidstaat waar ze iets verkopen aan te passen aan het plaatselijke verbintenissenrecht.



Gemeenschappelijke regels voor de gehele EU kunnen het aantal klantenproblemen met betrekking tot het verbintenissenrecht verminderen. Meer **consumenten** worden aangemoedigd **online aankopen te doen in andere EU-landen**. Hierdoor ontstaat een potentiële markt van **70 miljoen** online grensoverschrijdende kopers. Dat opent nieuwe markten en dat is met name gunstig voor kleine en middelgrote bedrijven, die vaak buiten de grenzen van hun thuismarkt moeten reiken om hun klantenbestand uit te breiden.



Consumenten

In hoeverre vormen deze richtlijnen een verbetering voor consumenten in België?

Consumenten in België krijgen toegang tot de aanbiedingen van handelaren uit de gehele EU. Daardoor kunnen ze profiteren van een **ruimer aanbod aan producten** en **meer concurrentiële prijzen**.

Consumenten krijgen specifieke rechten en een hoge mate van bescherming bij het gebruiken van digitale inhoud en het online kopen van goederen. Voor digitale inhoud gelden deze voorschriften niet alleen als de consument voor de toegang tot de inhoud betaalt, maar ook wanneer deze toegang krijgt door in ruil zijn of haar persoonsgegevens aan de leverancier te bezorgen (bv. door zich enkel aan te melden).

DIGITALE INHOUD:



Aansprakelijkheid leverancier voor defecten: Indien de digitale inhoud gebreken vertoont, kan de consument om verhaal vragen. Voor dergelijke defecten is er geen tijdslimiet aan de aansprakelijkheid van de leverancier, aangezien digitale inhoud, in tegenstelling tot goederen, niet onderhevig is aan slijtage.



Omkering van de bewijslast: Indien de digitale inhoud gebreken vertoont, is het niet langer aan de consument om te bewijzen dat deze gebreken reeds aanwezig waren op het moment van levering, maar aan de leverancier om te bewijzen dat dit niet het geval was. Dit is van belang in het licht van de technische aard van digitale inhoud, waarbij het voor consumenten bijzonder moeilijk kan zijn om de oorzaak van het probleem aan te tonen.



Recht om een contract te beëindigen: Consumenten hebben het recht langlopende contracten te beëindigen, evenals contracten waarin de leverancier belangrijke wijzigingen aanbrengt.

GOEDEREN:



Omkering van de bewijslast gedurende twee jaar: In België is het momenteel zo dat een consument die binnen 6 maanden om herstel van een product met gebreken vraagt, niet hoeft te bewijzen dat de gebreken reeds aanwezig waren op het moment van levering; het is aan de verkoper om het tegendeel te bewijzen. De periode waarin de bewijslast bij de verkoper ligt, wordt nu op twee jaar gebracht.



Geen kennisgevingsplicht: Consumenten verliezen niet langer hun rechten indien zij de verkoper niet binnen een bepaalde tijdsduur van een gebrek in kennis stellen, zoals momenteel in België nog het geval is.



Kleine gebreken: Indien de verkoper niet in staat is een product met gebreken te repareren of te vervangen, of nalaat dit te doen, heeft de consument ook in het geval van kleine gebreken het recht om het contract te beëindigen en het betaalde bedrag terug te eisen.

Tweedehands goederen: Voor tweedehands goederen die online worden aangeschaft, hebben consumenten voortaan nog gedurende twee jaar de mogelijkheid hun rechten uit te oefenen, net als bij nieuwe goederen, in plaats van de eenjarige periode die momenteel nog in België geldt.

In hoeverre dragen deze richtlijnen bij aan economische groei?

Het wegnemen van belemmeringen met betrekking tot het verbintissenrecht bevordert de grensoverschrijdende handel.



De verwachting is dat deze toegenomen handelsactiviteit leidt tot een **groei van het bbp van de EU met 4 miljard EUR** ten opzichte van het huidige niveau.



Het bbp van België zal naar verwachting toenemen met **80 miljoen EUR**.



Als gevolg van de toenemende concurrentie zullen de consumentenprijzen dalen in de gehele EU. Dit versterkt de koopkracht van de consument, waardoor de globale gezinsconsumptie in de EU naar schatting zal stijgen met **18 miljard EUR** ten opzichte van het huidige niveau.



In **België** zullen de afgenomen consumentenprijzen naar schatting leiden tot een stijging van de gezinsconsumptie met 350 miljoen EUR.

BRONNEN:

- *Flash Eurobarometer 396 'Retailers' attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2015)*
- *Flash Eurobarometer 413 'Companies engaged in online activities' (2015)*
- *Eurostat Survey on Internet purchases by individuals (2015)*
- *Eurobarometer 397 'Consumer attitudes towards cross-border trade and consumer protection' (2014)*
- *'Consumer surveys identifying the main cross-border obstacles to the Digital Single Market and where they matter most', GfK (2015)*
- *'Economic Study on Consumer Digital Content Products', ICF International (2015)*
- *'The Macro-economic Impact of e-Commerce in the EU Digital Single Market' (2015)*

Věra Jourová, commissaris voor Justitie, Consumentenrechten en Gendergelijkheid  #VeraJourova

Directoraat-generaal Justitie en consumentenzaken  #EU_consumer  EUJustice  EUJustice

#DigitalSingleMarket
<http://ec.europa.eu/justice/dsm>



Publicatiebureau