



Europese  
Commissie

INFORMATIEBLAD NEDERLAND

DECEMBER 2015

# DIGITALE CONTRACTEN VOOR EUROPA



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

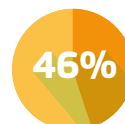
### Ondernemingen

Ondanks de snelle groei van e-commerce benutten de meeste Nederlandse ondernemingen de digitale interne markt nog altijd niet optimaal. **Slechts 13% van de handelaren in Nederland** verkoopt online aan consumenten in andere EU-landen, terwijl 34% online verkoopt in eigen land.

Voor **drie op de tien Nederlandse handelaren** (32%) 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 **46% van de Nederlandse ondernemingen** die actief zijn in grensoverschrijdende online handel, of die daarin geïnteresseerd zijn, „zonder meer” of „tot op zekere hoogte” overgaan tot deze vorm van handel, of deze activiteit uitbreiden.



### Consumenten

Ook de Nederlandse consument loopt zo het potentieel van een ruimer aanbod aan producten en gunstigere prijzen mis. **Slechts 21%** van de consumenten in Nederland koopt online uit andere EU-landen, terwijl 67% online aankopen doet in eigen land.



Gebrek aan vertrouwen speelt daarbij een belangrijke rol: **slechts 38% van de Nederlandse 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.

Bij vier populaire soorten **digitale inhoud** (muziek, antivirussoftware, games en cloudopslag samen) heeft de laatste twaalf maanden minstens **36% van de Nederlandse consumenten een of meer problemen ondervonden** ten aanzien van de kwaliteit, toegang of voorwaarden van de inhoud waarvoor ze hebben betaald. Daarnaast had nog eens 31% een of meerdere problemen met inhoud die niet is betaald met geld.



31%

## 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 Nederland?

Voor Nederlandse 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.



Nederlandse bedrijven vermijden bij het leveren van digitale inhoud voortaan de kosten van juridische versnippering die ontstaan door het gebrek aan EU-brede regels, wat een aantal lidstaten ertoe heeft aangezet, specifieke nationale wetgeving uit te werken. 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 Nederland?

Consumenten in Nederland krijgen toegang tot de aanbiedingen van meer 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 Nederland 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 Nederland 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.

---

## 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 Nederland** zal naar verwachting toenemen met **132 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 Nederland zullen de afgenomen consumentenprijzen naar schatting leiden tot een stijging van de gezinsconsumptie met 710 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