contrast



Online verkoop gaat alle grenzen te buiten

Stel je voor…

Je bedrijf verkoopt consumentenelectronica doorheen Europa, zowel in je fysieke winkels als op je eigen websites.

Je past verschillende prijzen toe in verschillende lidstaten, en je levert producten die online worden besteld enkel aan klanten die in de lidstaat van bestelling zijn gevestigd. Klanten uit andere lidstaten worden automatisch omgeleid naar hun lokale website op basis van hun IP-adres. Zo betaalt de klant steeds de prijs die geldt in de lidstaat waar hij bestelt.

Je ontvangt een e-mail van Legal die je erop wijst dat “re-routing” en “geoblocking” binnenkort illegaal zullen zijn en dat je bedrijf niet langer het recht zal hebben om online klanten te discrimineren op basis van nationaliteit of geografische locatie. Een nieuwe Europese verordening inzake geoblocking zou dit vanaf december 2018 verbieden.

Je staat versteld. Re-routing, geoblocking, een geoblocking verordening? Wat betekent dit nu concreet voor de online strategie van je bedrijf?

Even verduidelijken.

In 2017 maakte de Europese Commissie de resultaten van haar uitgebreid sectoronderzoek naar e-commerce bekend. Op basis van dat onderzoek stelde de Commissie vast dat 63% van de onderzochte websites gebruik maken van geoblocking.

Geoblocking is een praktijk waarbij een handelaar de toegang tot een online-interface blokkeert voor online klanten op basis van hun nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging. Vaak hanteren handelaars ook verschillende algemene toegangsvoorwaarden tot de goederen of diensten naargelang de nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging van online klanten.

Met een verordening inzake geoblocking wil Europa daar verandering in brengen. De verordening voorziet in een algemeen principe van gelijke behandeling van alle eindklanten die verblijven of gevestigd zijn in de EU, ongeacht hun nationaliteit, woon- of verblijfplaats:

- Klanten uit andere lidstaten moeten de mogelijkheid hebben om online goederen en diensten aan te kopen en op te halen in een lidstaat waar levering wordt aangeboden voor lokale klanten.
- Klanten uit andere lidstaten moeten online dezelfde toegang hebben tot elektronische diensten als lokale klanten (bijv., clouddiensten, gegevensopslagdiensten, webhosting, het opzetten van firewalls).
- Klanten uit andere lidstaten moeten online kunnen gebruik maken van dezelfde diensten als lokale klanten in de lidstaat waar de diensten worden aangeboden (bijv., hotelkamerverhuur, autoverhuur, sportevenementen, concerttickets, tickets voor attractieparken).

Het wordt handelaars verboden om de toegang tot websites, apps of ander online-interfaces te blokkeren op basis van de nationaliteit of geografische locatie van een klant. Klanten mogen niet langer worden omgeleid naar een andere versie van een website zonder hun uitdrukkelijke toestemming, en moeten steeds de mogelijkheid hebben om terug te keren naar de website die zij oorspronkelijk bezochten.

Het algemeen discriminatieverbod geldt ook voor de betaalmiddelen. Handelaren zijn vrij om te bepalen welke betaalmiddelen zij toelaten, maar zij mogen geen betaling weigeren wanneer klanten betalen met een door de handelaar aanvaard betaalmiddel (bijv., kredietkaart) en de munteenheid en authenticatievereisten zijn nageleefd. Verschillende betalingsvoorwaarden op basis van nationaliteit of geografische locatie van de klant zijn verboden.

De geoblocking verordening voorziet in een aantal uitzonderingen, waaronder de toegang tot audiovisuele diensten, bijv. diensten die toegang geven tot uitzendingen van sportevenementen, als de uitzendrechten territoriaal exclusief zijn toegekend.

Concreet:

Het online landschap zal met ingang van 3 december 2018 gevoelig veranderen. Door de verordening inzake geoblocking worden handelaars verplicht om een eindklant uit een andere lidstaat online gelijk te behandelen als een lokale eindklant. Houd concreet rekening met het volgende:

- Het is verboden om klanten de **toegang** tot lokale websites, apps en andere online-interfaces te verhinderen op basis van hun IP-adres of andere factoren die verband houden met hun nationaliteit of geografische locatie (bijv., adres, postcode of GPS coördinaten).
- Het is verboden om klanten **om te leiden** naar een andere versie van een website zonder hun

uitdrukkelijke toestemming.

- Websites en apps moeten zo zijn ontworpen dat EU klanten **eenvoudig bestellingen** kunnen **plaatsen**. Dit betekent dat klanten in eender welk formaat hun facturatie- en contactgegevens moeten kunnen invullen. Wat betreft de levering mag een handelaar wel een adresformaat gebruiken dat uitsluitend betrekking heeft op de lidstaat waarin levering wordt aangeboden of op een overeengekomen plaats.

- Het is niet toegelaten om **prijzen, voorwaarden en productaanbiedingen** (automatisch) aan te passen op een website op basis van het IP-adres, woonplaats of betaalmiddelen van klanten.

- Het is verboden om **betaalmiddelen** in bepaalde EU lidstaten te weigeren indien deze betaalmiddelen in het algemeen technisch worden aanvaard op een website.

Meer weten?

- Verordening inzake geoblocking: Verordening 2018/302 van het Europees Parlement en de Raad van 28 februari 2018 inzake de aanpak van ongerechtvaardigde geoblocking en andere vormen van discriminatie van klanten op grond van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging in de interne markt, en tot wijziging van Verordeningen nr. 2006/2004 en 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, OJ L60/1.

- Q&A on the Geo-blocking Regulation in the context of e-commerce.