

FACTSHEET

GEOBLOCKING

CWO CCV 18-06

Inleiding

De geoblocking-verordening (EU) 2018/302 verbiedt discriminatie van consumenten en in beperkte gevallen van bedrijven, op basis van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging wanneer zij goederen of diensten kopen.

Deze verordening is van belang voor onlinehandelaren die goederen in EU-lidstaten verkopen, omdat zij geen verkoop meer mogen weigeren op basis van de nationaliteit of locatie van de klant. Hoewel de verordening handelaren niet verplicht om goederen en diensten in andere landen te leveren, vereist deze wel dat klanten uit andere EU-landen goederen onder dezelfde voorwaarden kunnen kopen als lokale klanten en zijn eisen als een lokale verblijfplaats, lokale bankrekening of betalingsmethoden en het online doorgeleiden of blokkeren op basis van een IP-adres verboden.

De verordening treedt op 3 december 2018 in werking.

Handelaren moeten bepaalde maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat ze voor deze datum voldoen aan de verordening. In deze factsheet wordt een aantal bepalingen van de geoblocking-verordening toegelicht die van belang zijn voor de retail- en groothandel. De inhoud richt zich op de verkoop van goederen.

Deze factsheet is geen vervanging van juridisch advies. Bij vragen of opmerkingen op juridisch gebied is het aan te raden contact op te nemen met een juridisch adviseur.

Volledige verwijzing:

Verordening (EU) 2018/302 van 28 februari 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 Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Belangrijkste regels

Klanten



Moeten toegang hebben tot elke gewenste website en deze kunnen bekijken

- > Als klanten automatisch doorgeleid worden, moeten zij hier expliciet toestemming voor geven.



Moeten goederen en diensten kunnen kopen van elke EU-website ongeacht hun nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging

- > Alle consumenten (natuurlijke personen) – **B2C-verkoop**
- > Sommige zakelijke klanten – **B2B-verkoop** – alleen als ze goederen / diensten voor eigen eindgebruik kopen.



Hebben dezelfde rechten als lokale klanten

- > Klanten (uit een ander EU-land dan de handelaar) hebben het recht om tegen dezelfde prijs en onder dezelfde voorwaarden als lokale klanten aankopen te doen.



Moeten kunnen betalen met elk betaalmiddel dat wordt aangeboden op de specifieke website die ze bezoeken

- > Als de handelaar het vermoeden heeft dat er sprake is van fraude, kan een vooruitbetaling gevraagd worden.

Handelaren



Mogen niet weigeren aan klanten te verkopen op basis van hun nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging

- > Handelaren moeten hun dezelfde verkoopvoorwaarden bieden als aan lokale klanten.



Worden niet gedwongen om buiten hun leveringsgebied te leveren

- > Het is raadzaam om duidelijk op de website aan te geven waar levering mogelijk is en waar niet.



Mogen verschillende prijzen hanteren op websites in verschillende landen en via verschillende verkoopkanalen

- > Klanten betalen de btw van het land waar de oorspronkelijke levering plaatsvindt.
- > Handelaren mogen niet automatisch hun prijzen veranderen op basis van de locatie of het IP-adres van de klant.



Zijn niet verplicht om te garanderen dat de goederen legaal zijn en geschikt voor het land van de klant (samenstelling, etiket, veiligheid)

- > Handelaren zijn niet verplicht om klanten over de verschillende wettelijke producteisen te informeren.



Zijn niet gebonden aan het verbod op passieve verkoop door leveranciers

- > Handelaren mogen een verkoop niet weigeren, zelfs niet als de overeenkomsten met hun leveranciers een dergelijk verbod bevatten.

Dit is slechts een algemeen overzicht van de belangrijkste regels. Het is bewust vereenvoudigd en bevat niet alle details en voorbehouden. Meer informatie vindt u in de verordening zelf en in onderstaande informatie.

Website-instellingen in lijn met de geoblocking-verordening

Toegang tot de website toestaan

U mag de toegang tot de webwinkel(s) niet blokkeren op basis van bijvoorbeeld IP-adressen of andere factoren die betrekking hebben op nationaliteit of geografische locatie (zoals adres, postcode of GPS-coördinaten). Hetzelfde geldt voor apps en andere online-interfaces.

U kunt wel de toegang weigeren als die toegang niet toegestaan is vanwege specifieke nationale wetgeving. In dat geval moet er een verklaring op de website staan.

Doorgeleiden

Het is verboden om een klant van één versie van een webshop door te geleiden naar een andere zonder diens uitdrukkelijke toestemming.

U moet de klant de mogelijkheid bieden om terug te keren naar de webshop die hij aanvankelijk bezocht.

De toestemming mag opgeslagen worden (bijvoorbeeld in het persoonlijke account van de klant op uw website), waardoor u in dezelfde situatie met dezelfde klant niet opnieuw om toestemming hoeft te vragen en u de klant meteen mag doorgeleiden. U moet ervoor zorgen dat de consument de toestemming op elk gewenst moment kan intrekken.

Bestelformulier invullen

Ontwerp een website en app zodanig dat alle klanten uit de EU ze in de praktijk eenvoudig kunnen invullen.

Dit betekent dat een klant bijvoorbeeld het **factuuradres en de contactgegevens**, e.d. in elk format moet kunnen invullen (postcode, telefoonnummer, etc.). U moet voorkomen dat de lijst van te selecteren landen beperkt is of dat er slechts vier cijfers kunnen worden ingevuld bij de postcode, etc.

Voor het **leveringsadres** (indien u levering beperkt tot bepaalde landen) mag u nog steeds gebruikmaken van adresformats en een beperkte lijst van landen waar u levert.

Prijzen hanteren

Verander niet (automatisch) de voorwaarden, prijzen en productaanbiedingen binnen een specifieke webshop op basis van het IP-adres, het afleveradres, een bepaald betaalmiddel en dergelijke.

Betaalmiddelen accepteren

Zorg ervoor dat u technisch gezien betaalmiddelen uit de hele EU in uw webshop accepteert.

U mag creditcards uit bepaalde landen niet automatisch weigeren.

Vereisten

Werkingsfeer en algemene vereisten

1. *Wat vereist en verbiedt deze verordening precies? Wat verandert er?*

De verordening creëert een verplichting voor handelaren om aan elke klant in de EER onder dezelfde voorwaarden als aan lokale klanten te verkopen, **maar niet om te leveren**. In het algemeen moeten alle EU-klanten volledige en gelijke toegang hebben tot goederen en diensten. (Artikel 4, Overweging 28).

Tot op heden was het toegestaan om op basis van objectieve criteria de toegang van klanten tot een bepaalde webshop te blokkeren en te weigeren aan hen te verkopen. Volgens deze nieuwe regels krijgen alle EU-klanten:

- **volledige en gelijke toegang** tot alle aangeboden goederen en diensten, ongeacht hun nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging;
- het recht om **goederen te kopen** onder exact dezelfde voorwaarden – waaronder prijs, leveringsvoorwaarden, etc. – als lokale klanten die in een lidstaat wonen waar de handelaar al levert en economische activiteiten ontplooit ('Winkel als een lokale bewoner').

Het verbod op discriminatie is alleen van toepassing op de algemene verkoopvoorwaarden die op uw website staan.

Verder mogen er nog steeds verschillende versies van de website bestaan, met andere woorden: verschillende winkels met verschillende prijzen, voorwaarden en aanbiedingen die zich bijvoorbeeld op verschillende landen richten. Alle EU-klanten moeten echter wel in de gelegenheid worden gesteld om producten bij alle versies van de webwinkel te kopen.

2. *Wat zijn de nieuwe risico's van het niet mogen weigeren van een verkoop?*

Het belangrijkste risico is dat uw handelen in bepaalde situaties beschouwd kan worden als 'actieve verkoop': het op eigen initiatief benaderen van klanten (in een ander land). 'Op eigen initiatief benaderen' is een informele beschrijving en betekent het nastreven van economische activiteiten in of het richten van uw (marketing-)activiteiten op het land waar de consument woont, maar waar u niet van plan bent actief te zijn.

Deze risico's zijn behoorlijk groot, omdat het nastreven van economische activiteiten in of het richten van activiteiten op zo'n land in het algemeen betekent dat:

- u het relevante consumentenbeschermingsrecht van het land van de klant moet toepassen;
- u ook andere beschermingsregels die relevant zijn in het land van de klant moet toepassen, zoals productsamenstelling en -etikettering;
- u in het land van de klant btw moet afdragen;
- u kunt worden aangeklaagd in het land van de klant.

<i>Wanneer loopt u het risico gezien te worden als handelaar die het land van de klant actief benadert (actieve verkoop):</i>
U levert niet zelf, maar: <ul style="list-style-type: none"> ➤ u maakt op uw website reclame voor een pakketvervoerder die levert in het land van de klant; ➤ uw website bevat een link naar de pakketvervoerder; ➤ u geeft tips en doet aanbevelingen met betrekking tot levering in het land van de consument.
Voordat de aankoop is voltooid: <ul style="list-style-type: none"> ➤ maakt u bepaalde ad-hocafspraken met de klant om te helpen met de levering, bijvoorbeeld een suggestie voor een pakketvervoerder in een e-mailwisseling met de klant.
Nadat de aankoop voltooid is, regelt u zelf de levering.
<i>Wees voorzichtig met het suggereren van een pakketvervoerder aan de consument.</i>
Inzake de klantenservice: <ul style="list-style-type: none"> ➤ U stelt een algemene hotline in, in de taal van een land waarop u zich tot nu toe niet gericht hebt (Engels is mogelijk een uitzondering). ➤ U zet een klantenservice op buiten uw normale doelgebied.

Er is geen duidelijke juridische definitie van het nastreven van economische activiteit of het richten van activiteiten op een bepaald gebied. Dit zal altijd per geval beoordeeld moeten worden. Als u voldoet aan de verordening en zich beperkt tot het verschaffen van toegang tot uw website, het verkopen aan klanten en het accepteren van betalingen, is het onwaarschijnlijk dat dit gezien wordt als het actief benaderen van het land van de klant. Dit kan echter niet met 100% zekerheid worden uitgesloten.

Meer informatie over de werkingssfeer

- De verordening is van toepassing op alle verkoopkanalen, zowel online als offline. In de praktijk zullen de meeste bepalingen echter alleen op onlineverkoop van toepassing zijn.
- In het algemeen heeft de verordening betrekking op de verkoop van alle typen goederen. De verkoop van specifieke goederen zoals alcohol, planten en huisdieren kan in bepaalde landen gereguleerd zijn.
- De verordening heeft ook betrekking op digitaal aangeboden diensten die niet auteursrechtelijk beschermd zijn, waaronder bijvoorbeeld cloudservices, datawarehousing, websitehosting en het aanbieden van firewalls, gebruik van zoekmachines en internetadresboeken.
- De verordening is niet van toepassing op auteursrechtelijk beschermde diensten die digitaal worden aangeboden, zoals audiovisuele diensten, bijvoorbeeld het streamen of downloaden van films, muziek of games.
- De verordening heeft betrekking op verkoop aan klanten, waaronder consumenten (B2C) en in beperkte mate ook bedrijven (B2B) (Overweging 16).
- B2B-verkoop valt alleen onder de verordening voor zover de zakelijke klant de goederen of diensten aanschaft voor eigen eindgebruik.
- De verordening betreft de verkoop in alle 28 EU-lidstaten en de EER (Noorwegen, IJsland en Liechtenstein). Verkoop aan consumenten van buiten de EU en de EER vallen hier niet onder (bijvoorbeeld Zwitserland).
- De Rome 1-verordening is van toepassing. Als u aan een klant verkoopt die een consument is (B2C) dan is het recht uit uw land van toepassing, behalve als u commerciële activiteiten nastreeft in het land van de consument.

- Deze verordening verandert niet *waar* de levering plaatsvindt. U draagt BTW af volgens de regels van het land waar de levering plaatsvindt. U hoeft zich niet in de lidstaat van de klant te registreren voor btw-doeleinden (Overweging 23).

Website-vereisten

- Het is verboden om e-commerce websites en online-interfaces (e-commerce apps) te blokkeren op basis van IP-adressen of andere factoren die te maken hebben met nationaliteit of geografische locatie. Klanten hebben volledige en gelijke toegang, tenzij een specifieke nationale wet deze toegang verbiedt. In dat geval moet u uitleggen dat het blokkeren of beperken van de toegang of de doorgeleiding wettelijk vereist is.
- Een website of app mag niet zodanig ontworpen zijn dat in de praktijk bepaalde EU-klanten belemmerd worden in hun pogingen hun bestellingen op eenvoudige wijze te voltooien. Dit is onder meer van toepassing op: factureringsadres, contactgegevens, afleveradres, het accepteren van betalingen, voorwaarden, prijzen en productaanbiedingen.
- Het doorgeleiden van een klant van één versie van een webshop naar een andere zonder zijn uitdrukkelijke toestemming is verboden. De consument moet altijd de mogelijkheid hebben om terug te keren naar de webwinkel waartoe hij eerst toegang probeerde te krijgen (Overweging 18). De toestemming mag worden opgeslagen.
- Als u bepaalde betaalmiddelen accepteert, moet u deze uit de hele EU accepteren in uw webshop.

Levering

- U mag zelf beslissen of u levert, waar u levert en welke voorwaarden u toepast op de goederen die u verkoopt (maar voorkom dat u EU-klanten verschillend behandelt).

Voorbeeld

U levert alleen in Nederland, maar een klant uit België wil een product van u kopen. U kunt hem die aankoop niet weigeren, maar hij moet wel een afleveradres binnen Nederland doorgeven waar hij het product zelf afhaalt. Dit kan ook een afhaalpunt zijn, bijvoorbeeld in een van uw (Nederlandse) winkels die dicht bij de Belgische grens gevestigd zijn.

- Er is geen verplichting om een afhaalpunt of –mogelijkheid op te zetten.
- Als u besluit om zelf te bezorgen of te helpen met het regelen van de levering buiten uw gebruikelijke leveringsgebied, loopt u het risico dat dit gezien wordt als het commercieel benaderen van dat gebied (actieve verkoop). Dit betekent dat u de regels van dat land moet toepassen (etikettering / producteisen) en daar btw moet afdragen.
- Als de klant zelf het transport regelt, bent u verplicht de zending af te leveren op het adres dat de klant heeft doorgeven, mits dit in het land is waar u levert.
- U mag zelf beslissen waar in een land u levert. U mag besluiten dat u uw producten alleen in bepaalde steden of gebieden levert en dat u bepaalde verafgelegen regio's, zoals eilanden, uitsluit. Volgens de Richtlijn consumentenrechten (artikel 8.3) moeten e-commercewebsites echter duidelijk aangeven of er beperkingen aan de levering gesteld worden (uiterlijk aan het begin van het bestelproces).

Prijzen

- U mag op verschillende verkooppunten verschillende prijzen hanteren en specifieke aanbiedingen doen. De verordening schrijft alleen voor dat u geen ongelijke voorwaarden mag toepassen op basis van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging.

- Het is ook toegestaan om een uitverkoop, promotieactie of ander soort prijscampagne te starten in slechts een van uw webwinkels.

Betalingen

- In het algemeen mag u zelf beslissen welke betaalmiddelen u aanbiedt. De verordening verplicht u bijvoorbeeld niet om creditcards te accepteren.
- Echter, als u een creditcard accepteert, bijvoorbeeld MasterCard, dat moet u van alle klanten uit alle EU-landen MasterCard onder dezelfde voorwaarden accepteren (maar niet Visa). Dit principe is ook van toepassing op andere betaalmiddelen.
- Wanneer er niet voldaan is aan de voorschriften met betrekking tot cliëntauthenticatie, mag u de betaling weigeren. U kunt geautomatiseerde, sterke cliëntauthenticatie of realtime transactierisicoanalyse (voor transacties met een laag risico) gebruiken.

Retourzendingen en conformiteit (Richtlijn consumentenrechten van toepassing)

- De Geoblocking verordening verandert niets met betrekking tot de verzendkosten in geval van een herroeping binnen de bedenktijd van 14 dagen. (Als u op uw website geen melding maakt van verzendkosten voor retourgoederen, moet u deze kosten zelf voor uw rekening nemen.)
- U hoeft alleen de kosten te vergoeden die de klant heeft gemaakt voor verzending naar de oorspronkelijke plaats van levering in het land waar u levert. Als u gratis retourzendingen aanbiedt, moet u in uw algemene voorwaarden duidelijk maken dat dit alleen betrekking heeft op de kosten vanaf de oorspronkelijke plaats van levering.
- De herroepingstermijn begint te lopen op de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde partij – niet zijnde de vervoerder – de retourzending fysiek in bezit krijgt.
- Als er sprake is van gebrek aan conformiteit moet u de kosten vergoeden die de consument heeft gemaakt voor het verzenden van en naar de plaats waar het product uiteindelijk naartoe gebracht is.
- De verordening verduidelijkt dat de afgesproken plaats van levering – namelijk in de lidstaat van de handelaar – ook de plek is waar aan de remedies voldaan moet worden (reparatie of vervanging). Dit betekent dat de consument zelf de kosten moet dragen voor het transport naar de oorspronkelijk overeengekomen plaats van levering.

Klantenservice

- U hoeft geen klantenservice aan te bieden buiten uw gebruikelijke handelsgebied. Het is echter raadzaam om dit in uw algemene voorwaarden op te nemen.

Handhaving

- De verordening geeft geen specifieke sancties aan, dit is een nationale aangelegenheid.
- De lidstaten wijzen een instantie aan die verantwoordelijk is voor de handhaving (artikel 7).