

Medlemmerne af Folketingets Europaudvalg

Asiatisk Plads 2  
DK-1448 København K  
Telefon +45 33 92 00 00  
Telefax +45 32 54 05 33  
E-mail: [um@um.dk](mailto:um@um.dk)  
<http://www.um.dk>  
Girokonto 3 00 18 06

Bilag	Journalnummer	Kontor	
1	400.C.2-0	EUK	2. marts 2012

#### GRUND- OG NÆRHEDSNOTAT

Kommissionens meddelelse "En sammenhængende ramme til styrkelse af tilliden til det digitale indre marked for e-handel og onlinetjenester" (e-handelsmeddelelsen),

Til underretning for Folketingets Europaudvalg vedlægges Erhvervs- og Vækstministeriets grund- og nærhedsnotat om Kommissionens meddelelse "En sammenhængende ramme til styrkelse af tilliden til det digitale indre marked for e-handel og onlinetjenester" (e-handelsmeddelelsen), KOM (2011) 0942.

Nicolai Wammen



## GRUND- OG NÆRHEDSNOTAT TIL FOLKETINGETS EUROPAUDVALG

**Kommissionens meddelelse KOM(2011) 942 ”En sammenhængende ramme til styrkelse af tilliden til det digitale indre marked for e-handel og onlinetjenester” (e-handelsmeddelelsen).**

### 1. Resumé

*Kommissionens meddelelse: ”Stimulering af vækst og beskæftigelse: En handlingsplan med det formål at fordoble omfanget af den elektroniske handel i Europa frem til 2015” er vedtaget inden for rammerne af Europas Digitale Dagsorden og Akten for De Indre Marked og som reaktion på Det Europæiske Råds anmodning om inden 2012 at fremlægge en køreplan for gennemførelsen af det digitale indre marked senest i 2015.*

*I meddelelsen præsenterer Kommissionen 16 konkrete initiativer, som tager sigte på – frem til 2015 - at fordoble den elektroniske handels andel af detailhandelen (i dag 3,4 %) og internetøkonomiens andel af det europæiske BNP (i dag under 3 %).*

*Meddelelsen indeholder endvidere en evaluering af direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF). Ifølge meddelelsen er der ikke behov for en revision af direktivet, men alene behov for at supplere en række af direktivets bestemmelser.*

### 2. Baggrund

Kommissionen har den 11. januar 2012 offentliggjort meddelelsen ”Stimulering af vækst og beskæftigelse: en handlingsplan med det formål at fordoble omfanget af den elektroniske handel i Europa frem til 2015” (COM 2011(942)).

Med meddelelsen imødekommer Kommissionen en anmodning fra Det Europæiske Råd fra juni 2011 om at fremrykke fremlæggelsen af en køreplan for virkeliggørelsen af det digitale indre marked senest i 2015. Meddelelsen dannede desuden baggrund for det uformelle rådsmøde (konkurrenceevne) den 2.-3. februar 2012 i København.

Meddelelsen præsenterer en handlingsplan, med det formål at lette den

grænseoverskridende adgang til onlineprodukter og –tjenester, på sigt løse betalings- og leveringsproblemerne samt problemerne vedrørende forbrugerbeskyttelse og –oplysning og gøre det lettere at bilægge tvister og trække ulovligt indhold tilbage. Ifølge Kommissionen vil det bidrage til et mere sikkert internet, som i højere grad respekterer de grundlæggende frihedsrettigheder.

Ifølge Kommissionen drejer det sig om at skabe et miljø, som bedre understøtter udviklingen af et dynamisk digitalt indre marked. De problemstillinger som ifølge Kommissionen er en hindring for det digitale indre marked adresseres. Samtidig understreger man vigtigheden af investeringer i højhastighedsinfrastruktur og af at skabe de rette vilkår for brug af "cloud computing"-tjenester.

### **3. Formål og indhold**

I meddelelsen identificeres den elektroniske handels og onlinetjenesternes potentiale, som kan tegne sig for op til 20 % af beskæftigelsen og væksten i de kommende fem år. Personer, som er geografisk isolerede eller særligt udsatte, vil endvidere ifølge meddelelsen få lettere adgang til varer og tjenesteydelser, hvilket bidrager til at styrke samhørigheden i Europa.

I meddelelsen identificeres endvidere alt for begrænsede lovlige og grænseoverskridende tilbud, utilstrækkelig oplysning og beskyttelse af forbrugerne, ineffektive leveringer og betalinger, problemer med at få fjernet adgangen til ulovligt indhold, og risiko for udbredelse af it-kriminalitet som hindringerne for internetøkonomiens udvikling.

Ifølge meddelelsen har forbrugerne ofte ikke tillid til onlinehandel eller –tjenester og er bange for, at deres rettigheder ikke respekteres, navnlig når der opstår et problem. Ligeledes peger meddelelsen på, at forbrugerne ofte er frustrerede over, at visse onlinetjenester ikke tilbydes i deres eget land, eller over ikke at kunne købe i andre medlemsstater, fordi der for eksempel ikke leveres i deres bopælsland eller accepteres udenlandske betalingskort. Endelig er forbrugerne ifølge meddelelsen i mange tilfælde afskåret fra adgang til højhastighedsnet og konfronteret med stigende it-kriminalitet.

Direktivet om elektronisk handel (2000/31/EF) indeholder regler, der ifølge Kommissionen gør det lettere at udbyde onlinetjenester i EU, og som sikrer, at disse tjenester opfylder visse kriterier. Kommissionen mener ikke, det er nødvendigt med en ændring af direktivet.

Det fastsættes endvidere i direktivet, at udbydere af onlinetjenester i princippet skal respektere reglerne i det land, hvor de er etableret. Det indeholder også bestemmelser om forbrugerbeskyttelse. Således forpligter det tjenesteudbydere til at angive deres kontaktoplysninger på internet-hjemmesiden, hvilket sikrer, at reklame uden problemer kan identificeres som sådan, og beskytter mod spam. Direktivet sikrer endvidere på visse be-

tingelser ansvarsfrigørelse for formidlere, når de lagrer eller transmitterer indhold, som tredjemand har sat på nettet.

Meddelelsen identificerer de 5 største hindringer, som ifølge Kommissionen hindrer et velfungerende digitalt indre marked. Kommissionen fremlægger endvidere 16 initiativer, som ifølge Kommissionen vil være med til at overkomme hindringerne.

De 5 hindringer er:

- et udbud af lovlige og grænseoverskridende onlinetjenester, der endnu er utilstrækkeligt
- manglende information til udbydere af onlinetjenester og manglende beskyttelse af internetbrugerne
- utilstrækkelige betalings- og leveringssystemer
- for mange tilfælde af misbrug og tvister, der er vanskelige at løse
- højhastighedsinfrastruktur og avancerede teknologiske løsninger, der endnu ikke er udrullet i et tilstrækkeligt omfang.

### **Utilstrækkeligt udbud af lovlige og grænseoverskridende onlinetjenester**

Kommissionen anfører i meddelelsen, at hvis det digitale indre marked skal fungere optimalt, skal forbrugerne i alle medlemsstater have adgang til et bredt udvalg af varer og tjenester i det størst mulige geografiske område.

Selvom e-handelsdirektivet har fjernet en række hindringer for tværnational e-handel, er der ifølge Kommissionen behov for at se på, hvordan direktivet er implementeret, og hvordan det bliver håndhævet. Derudover mener Kommissionen, at det nyligt fremlagte forslag til en frivillig fælles europæisk købelov vil gøre det nemmere for virksomhederne at udbyde deres varer og tjenester på tværs af grænserne i EU.

Kommissionen peger også på, at diskrimination af kunder på baggrund af deres nationalitet eller opholdssted skal stoppes. Derfor vil Kommissionen præsentere guidelines vedrørende implementeringen af Servicedirektivets artikel 20, som forbyder forskelsbehandling af kunder på baggrund af nationalitet eller opholdssted.

#### *Initiativ 1*

Kommissionen vil sikre, at direktivet om elektronisk handel anvendes korrekt i medlemsstaterne. Det skal ske gennem bedre administrativt samarbejde mellem medlemsstaterne, navnlig gennem en udvidelse af Informationssystemet for det indre marked (IMI), gennem forbrugerbeskyttelsesnetværket (CPC) samt ved en tilbunds gående evaluering af gennemførelsen og implementeringen af direktivet.

*Initiativ 2*

Kommissionen vil endvidere sikre, at den europæiske strategi for intellektuelle ejendomsrettigheder bliver implementeret hurtigt og ambitiøst, særligt i forhold til lovgivningsmæssige initiativer om privatkopiering (2013) og gennemgangen af direktivet om ophavsret i informationssamfundet (2012). Kommissionen vil endvidere afrapportere resultaterne af høringen om online-distribution af audiovisuelle værker og konsekvenserne af "Premier League"-dommen (C-403/08 og C-429/08).

*Initiativ 3*

Kommissionen vil sikre, at reglerne om selektiv distribution anvendes konsekvent og bekæmper illoyal forretningspraksis. Samtidig vil Kommissionen sikre, at borgernes adgang til online-services ikke undermineres af konkurrencebegrænsende praksis

### **Manglende information til udbydere af onlinetjenester og manglende beskyttelse af internetbrugere**

Ifølge Kommissionen har de erhvervsdrivende ikke tilstrækkeligt kendskab til reglerne om e-handel. Forbrugerne er endvidere ifølge Kommissionen ikke tilstrækkeligt informerede om deres rettigheder i forbindelse med grænseoverskridende handel. Det betyder ifølge Kommissionen, at virksomhederne tror, at det er for kompliceret og for risikabelt at udbyde deres varer og tjenester på tværs af grænserne. På samme måde klager de europæiske forbrugere ifølge Kommissionen jævnligt over, at de ikke har mulighed for at få et hurtigt og effektivt overblik over de regler, der gælder i forbindelse med den konkrete aftale med en virksomhed. Kommissionen finder, at både forbrugere og virksomheder skal have adgang til tilstrækkelig og pålidelig information om deres aktiviteter. Særligt vigtigt er det dog ifølge Kommissionen, at forbrugernes data er tilstrækkelig beskyttet.

*Initiativ 4*

Kommissionen vil forbedre uddannelsen af indehavere af onlinebutikker, særligt i forhold til deres forpligtelser og de muligheder, det digitale indre marked giver. Det skal navnlig ske gennem Entreprise Europe Network, med bistand fra det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC-Net) for så vidt angår spørgsmål, der vedrører forbrugerne, samt gennem offentliggørelse af en særlig vejledning (2012).

*Initiativ 5*

Kommissionen vil i dialog med interessenterne udvikle "codes of conduct", vejledning i god praksis og guidelines med henblik på at give forbrugerne adgang til gennemsigtig og pålidelig information, som giver dem bedre mulighed for at sammenligne pris, kvalitet og bæredygtigheden af varer og tjenesteydelser (2013-2014).

*Initiativ 6*

Kommission vil styrke forbrugerbeskyttelsesnetværket (CPC), ved at udstyre det med instrumenter, der gør det i stand til at sikre, at den relevante lovgivning er implementeret i et digitalt miljø på europæisk plan, navnlig ved at finansiere fælles projekter med henblik på at tilskynde til udvikling af færdigheder for netværkets håndhævere, uddannelse og udveksling af god praksis (2012-2014).

#### *Initiativ 7*

Kommissionen vil vedtage en europæisk forbrugerdagsorden, som skal indeholde en strategi for og initiativer til at placere forbrugerne i centrum for det indre marked, bl.a. ved at give forbrugerne en passende beskyttelse af deres rettigheder (2012).

#### *Initiativ 8*

Kommissionen vil implementere en europæisk handlingsplan for online spil, som vil fokusere på administrativt samarbejde, forbrugerbeskyttelse og udviklingen af et legalt spillemarked.

#### *Initiativ 9*

Kommissionen vil gennem implementeringen af direktivet om forfalskede lægemidler, sikre en passende beskyttelse for patienters indkøb af lægemidler online ved at:

- Medvirke til skabelsen af tillidsmærkning, som identificerer websteder, der tilbyder lovlige lægemidler via fjernsalg (2013-2014)
- Overvåge udviklingen af problemet med forfalskning af lægemidler via distributionskanaler. Overvågningen vil blive formidlet i en rapport, som Kommissionen vil forelægge Europa-Parlamentet og Rådet
- Undersøge eventuelle særlige risici forbundet med online-salg af lægemidler.

### **Utilstrækkelige betalings- og leveringssystemer**

I modsætning til fysisk handel, hvor parterne mødes personligt, er e-handel baseret på onlinebetaling. Forbrugere, der køber online, skal derfor have mulighed for at vælge mellem forskellige metoder, der sikrer hurtig og sikker betaling til konkurrencedygtige priser.

Ifølge Kommissionen er manglende tillid og et begrænset valg af betalingsmetoder alt for ofte med til at forhindre eller afholde forbrugere fra at betale online og dermed drage fuld fordel af grænseoverskridende e-handel.

#### *Initiativ 10*

Kommissionen vil udvikle en strategi for integration af markederne for betalinger med kort, internet eller mobiltelefon, på baggrund af den grønne bog, der blev vedtaget samtidig med denne meddelelse med henblik på:

- at vurdere adgangsbarriererne og konkurrencen på disse markeder og foreslå lovgivningsmæssige tiltag om nødvendigt at sikre, at disse betalingstjenester er gennemsigtige for forbrugere og erhvervsdrivende

- at forbedre og fremskynde standardisering og interoperabilitet mellem betalinger med kort, internet eller mobiltelefon
- at øge niveauet for betalingssikkerhed og databeskyttelse

Kommissionen vil fremlægge konklusionerne for strategien og forslag til næste skridt i midten af 2012.

#### *Initiativ 11*

Kommissionen vil endvidere på baggrund af grønbogen starte en høring om markedet for pakkepost, især i forhold til grænseoverskridende levering af pakker. På baggrund af resultaterne i undersøgelsen om omkostningerne i forbindelse med grænseoverskridende postydelser, vil Kommissionen identificere mulige løsninger på de problemer, som virksomheder og forbrugere står overfor.

#### **For mange tilfælde af misbrug og tvister, der er vanskelige at løse**

Sociale netværk og platforme for online-salg spiller en stadig større rolle, det giver borgerne mulighed for at være mere aktive i form af udtalelser om produkter og indhentning af oplysninger. Men de juridiske grænser bliver til tider overskredet fx i form af børnepornografi, vold i almindelighed, tilskyndelse til racehad, injurier, terrorisme eller ulovlig online-gambling. Krænkelser af intellektuelle ejendomsrettigheder er også en kilde til bekymring, hvorfor Kommissionen vil revidere direktivet om håndhævelse af intellektuelle ejendomsrettigheder.

Selvom e-handelsdirektivet opstiller regler for, hvornår man som ISP'er (Internet Service Provider) er ansvarlig for ulovligt indhold, er der ifølge Kommissionen stadig stor usikkerhed forbundet med, hvilke procedurer der gælder, og det sker for sjældent, at ulovlige aktiviteter bliver stoppet, og ulovligt indhold bliver fjernet.

Dertil kommer, at forbrugerne ifølge Kommissionen har behov for hurtig og let klageadgang, hvis der opstår problemer i forbindelse med et online køb. Denne adgang vil forbrugerne ifølge Kommissionen få som følge af forslagene om alternativ og online tvistløsning (ADR/ODR).

Endelig finder Kommissionen, at en styrkelse af sikkerhedsniveauet er vigtig i et digitalt indre marked. Risikoen for it-kriminalitet skal således begrænses mest muligt.

#### *Initiativ 12*

Kommissionen vil i 2012 vedtage horisontale initiativer vedrørende "notice and action"-procedurerne.

#### *Initiativ 13*

Kommissionen vil i 2012 foreslå en overordnet fælleseuropæisk strategi vedrørende internetsikkerhed, som skal sikre en bedre beskyttelse mod it-

kriminalitet. Etableringen af et EU-center for it-kriminalitet senest i 2013 vil spille en vigtig rolle.

**Højhastighedsinfrastruktur og avancerede teknologiske løsninger er endnu ikke er udrullet i et tilstrækkeligt omfang**

Kommissionen påpeger i meddelelsen vigtigheden af at få skabt investeringer i højhastighedsnet, idet udviklingen af onlinetjenester er afhængig af den rette bredbåndsinfrastruktur.

Meddelelsen nævner også vigtigheden af at sørge for, at borgere og virksomheder sikres bedre adgang til internettet via trådløse teknologier. Dette skal ske gennem en mere effektiv anvendelse af frekvenser.

*Initiativ 14*

Kommissionen vil styrke udviklingen af it- og kommunikationsinfrastrukturer i 2012. Det skal bl.a. ske i regi af Connecting Europe-faciliteten og Samhørighedsfonden.

*Initiativ 15*

Kommissionen vil vedtage en overordnet strategi vedrørende cloud computing med henblik på at fremme efterspørgslen i sektoren og skabe den juridiske sikkerhed og forudsigelighed, som de erhvervsdrivende har brug for.

*Initiativ 16*

Kommissionen vil vedtage en meddelelse, som skal indeholde en strategi for at fremme fælles adgang til radiofrekvenserne i det indre marked.

**4. Europa-Parlamentets udtalelser**

Europa-Parlamentets udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse har udarbejdet en betænkning af 8. september 2010 om gennemførelse af det indre marked for e-handel. Ifølge betænkningen er det vigtigt, at der gøres en stor indsats for at fremme e-handelen og få brugerne heraf til at udvise større tillid, ved at informere dem om deres rettigheder og om, hvordan de håndhæves på e-handelsområdet.

**5. Nærhedsprincippet**

Ikke relevant.

**6. Gældende dansk ret**

Ikke relevant.

**7. Lovgivningsmæssige eller statsfinansielle konsekvenser**

Meddelelsen har ikke i sig selv lovgivningsmæssige og statsfinansielle konsekvenser.

## **8. Samfundsøkonomiske konsekvenser**

Meddelelsen har ikke i sig selv samfundsøkonomiske konsekvenser.

## **9. Administrative konsekvenser for erhvervslivet**

Meddelelsen har ikke i sig selv administrative konsekvenser for erhvervslivet.

## **10. Høring**

Meddelelsen har været sendt i høring i Specialudvalget for Konkurrenceevne, Vækst og Forbrugerspørgsmål den 13. januar 2012 med frist den 20. januar 2012.

Dansk Erhverv, DI, Foreningen af Distance og Internet Handel (FDIH) og Forbrugerrådet har afgivet høringssvar:

Dansk Erhverv er overordnet positiv over for Kommissionens ønske om at udvikle e-handlen, skabe mere lige konkurrence på tværs af EU's grænser samt rimelige vilkår og rettigheder for forbrugere og virksomheder. Dog er Dansk Erhverv ikke på alle områder enig med Kommissionen i måden, hvorpå dette gribes an i meddelelsen.

Ifølge Dansk Erhverv kan det indre marked i EU kun komme til at fungere, hvis EU-lovgivningen håndhæves lige effektivt og ensartet i alle EU-lande. De to afgørende forudsætninger for et velfungerende indre marked for e-handel er ifølge Dansk Erhverv, at virksomhederne i EU konkurrerer på lige vilkår, samt at forbrugerne kan stole på ensartet beskyttelse uanset hvor, de handler på nettet.

Den foreslåede fælles europæiske købelov bidrager ifølge Dansk Erhverv ikke med klarhed over, hvad der gælder i forholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere, når der handles over grænser, hverken for forbrugere eller for virksomheder. Dansk Erhverv fremhæver endvidere at visse aspekter af landenes køberet ikke dækket af forordningsforslaget.

Dansk Erhverv henviser i øvrigt til deres høringssvar af 9. december 2011 til Justitsministeriet om høring over forslag til fælles europæisk købelov.

Dansk Erhverv er stærk modstander af forslaget, om at e-handelsvirksomheder som udgangspunkt skal være forpligtede til at sælge deres varer til alle EU's forbrugere uanset bopæl, da virksomheder aldrig skal kunne forpligtes til at udbyde deres varer på markeder, som ikke er attraktive. Virksomheder opererer i de lande, hvor det kan betale sig, og hvor de er i stand til at give deres kunder god service. God kundepleje kræver, at man kan rådgive, vejlede og gennemføre klagebehandling på det lokale

sprog, hvilket bl.a. kræver brugsanvisninger på de lokale sprog. Desuden kan der være forskelle i facon og størrelser på tøj og sko mellem nordiske og sydeuropæiske lande eller standarder for stik på elektriske produkter eller byggematerialer, pga. forskelligt klima, som en virksomhed ikke har ressourcerne til at administrere. Det er ifølge Dansk Erhverv en meget stor administrativ byrde for en virksomhed at skulle være i stand til at håndtere alt dette i 27 lande og på næsten lige så mange sprog – til trods for, at en virksomhed stort set intet sælger i landene.

Dansk Erhverv bakker op om Kommissionens overordnede vision om at lette de administrative byrder for virksomheder ved e-handel, bl.a. i forbindelse med moms-afregning i forskellige lande med forskellige sprog, hvilket kan være særdeles kompliceret og byrdefuldt for virksomhederne. Dansk Erhverv vil ikke hér forholde sig til konkrete tiltag i forhold til simple moms-administration, men forbeholder sig retten til at vende tilbage med kommentarer i forbindelse med konkrete forslag. Dog er det væsentligt, at Kommissionen sikrer, at de til enhver tid gældende regler håndhæves ens i alle EU-lande.

Kommissionen lægger op til at lave kriterier for troværdige, gennemsigtige og uafhængige prissammenligningssider på nettet. Dansk Erhverv kan godt støtte udviklingen af sådanne kriterier, dog er det vigtigt at tage højde for, at forskellige priser afspejler forskel i skatter, afgifter, moms, lønninger, administrative byrder, m.v. Så længe der er disse forskelle, vil priserne være forskellige i medlemslandene. Et ensidigt fokus på pris vil være til skade for vækst og beskæftigelse i lande med høje lønninger og omkostninger som Danmark.

Dansk Erhverv finder det positivt, at Kommissionen i handlingsplanen har fokus på at udvikle CPC-netværket, samt at man påbegynder arbejdet allerede i 2012. Danmark bør ifølge Dansk Erhverv lægge pres på Kommissionen for, at arbejdet skrider fremad. Dansk Erhverv fremfører, at der er mangel på effektive, nationale håndhævelsesinstitutioner i mange lande, og at samarbejdet mellem de europæiske håndhævelsesmyndigheder endnu ikke er effektivt nok til at sikre forbrugernes og virksomhedernes tillid til at handle på tværs af grænser. Dansk Erhverv finder derfor, at der skal fastsættes tidsfrister for, hvor lang tid en national håndhævelsesmyndighed må være om at behandle en håndhævelsesanmodning fra et andet land. Kommissionen skal følge op på, hvad der sker i disse sager og offentliggøre resultatet. Desuden mener Dansk Erhverv, at Kommissionen bør påbegynde traktatkrænkelsessager i de tilfælde, hvor det kan sandsynliggøres, at en national håndhævelsesmyndighed bevidst undlader at følge op på en håndhævelsesanmodning.

Dansk Erhverv anfører, at når den danske forbrugerombudsmand bliver opmærksom på en dansk virksomhed, som markedsfører sig i strid med reglerne, offentliggør han navnet på virksomheden, og virksomheden får en bøde. I flere EU-lande har håndhævelsesmyndighederne derimod ikke hjemmel til

at offentliggøre navnene på virksomheder, som overtræder reglerne. I andre lande, hvor de har hjemmel til det, undlader myndighederne at anvende denne mulighed, fordi de ønsker at beskytte nationale virksomheder. Konsekvensen er, at Danmark, med en meget effektiv håndhævelse, udstilles som et usikkert sted at handle, fordi de få danske virksomheder, som overtræder reglerne, bliver nævnt i hele EU. Det er ikke bare vildledende, det betyder konkret, at danske virksomheder risikerer at miste omsætning til virksomheder, der systematisk bryder reglerne, men er fredet af deres nationale myndigheder. Dansk Erhverv finder, at det er særlig problematisk, fordi danske virksomheder generelt er ekstremt gode til at efterleve danske og europæiske forbrugerregler.

Dansk Erhverv er enig i Kommissionens opfordring til, at forbrugerrettighedsdirektivet skal implementeres effektivt. Men det må ikke hastes igennem fordi der er en række store udfordringer, bl.a. for e-handelsvirksomheder, i direktivet. Det er bl.a. afgørende, at der i implementeringen af forbrugerrettighedsdirektivet tages højde for risikoen for, at kriminelle, med forslaget om tilbagebetaling før modtagelse af returnerede varer, kan berige sig på netbutikkernes og de lovlydige forbrugeres bekostning.

Dansk Erhverv er enig med Kommissionen i, at kundernes personlige oplysninger skal beskyttes. Imidlertid mener Dansk Erhverv, at man med vedtagelsen af Cookie-bestemmelsen har skudt helt ved siden af, idet den er åben og reelt kan fortolkes og implementeres på 27 forskellige måder. EU bør bidrage til at øge ensartetheden i stedet for at øge forskelligheden. I stedet for at fremme e-handlen gør Cookie-bestemmelsen det mere besværligt og øger barriererne.

Kommissionen vil i 2012 foreslå lovgivning for en fælles e-signatur. Dansk Erhverv betragter overordnet dette som et godt initiativ, men vil afvente med yderligere bemærkninger til der foreligger et konkret udspil.

Dansk Erhverv er enig med Kommissionen i, at der er behov for at styrke sikkerheden omkring betalinger for at undgå svindel og styrke forbrugernes tillid til at handle på nettet.

Dansk Erhverv støtter Kommissionens ambition om, at varerne skal fragtes let, billigt, nå frem til tiden og i hel stand. Kommissionen lægger imidlertid op til, at der skal udvikles flere fragtmuligheder for forbrugeren, at de bedste europæiske praksisser skal udbredes, fx levering på specifikke tidspunkter. Dansk Erhverv er af den opfattelse, at Kommissionen ikke bør stille specifikke krav til markedet, men at Kommissionen skal arbejde for et liberalt og gennemsigtigt fragtmarked i EU.

Dansk Erhverv mener overordnet, at det er positivt, at Kommissionen har fokus på at skabe reelle og effektive klagemuligheder for forbrugerne i hele

EU. Det vil både højne forbrugernes tillid til at handle både offline og online og give mere lige konkurrence for virksomhederne.

Hvis tvistbilæggelsen skal opfattes som fair og retfærdig af begge parter, er det desuden afgørende, at både virksomheder og forbrugere er repræsenteret i alternative tvistbilægelsesorganer, og at begge retssikkerhed er garanteret.

Dansk Erhverv henviser til sit høringssvar afgivet i forbindelse med høringer af EU-forslagene om alternativ tvistløsning (ADR) og online tvistløsning (ODR)

Dansk Erhverv anfører, at det er vigtigt, at forslagene ikke hastes igennem, således som Kommissionen har lagt op til. Forslagene bør vedtages i en form, som vil give nytteværdi både for forbrugerne og virksomheder og medvirke til at fremme retssikkerheden, håndhævelsen, forbrugertilliden og lige konkurrencevilkår. Med et tidspres for vedtagelse risikeres dette at blive kompromitteret.

Dansk Erhverv bakker op om Kommissionens ønske om styrkelse af infrastrukturen, herunder adgang til trådløst netværk, samt investeringer i højhastighedsnet.

Foreningen for Distance og Internet Handel (FDIH) har tilsluttet sig Dansk Erhvervs bemærkninger til meddelelsen.

DI finder, at Kommissionens handlingsplan er meget indholdsrig på temaer, mens det kun i begrænset omfang er klart hvilke prioriteringer, der vil blive foretaget samt hvordan implementeringen vil ske.

Det er DI opfattelse, at handlingsplanens overordnede ønske om at fordoble e-handlen i EU frem mod 2015, styrke konkurrencen mellem EU-medlemslandene og sikre ens og balancerede rettigheder for virksomheder og forbrugere er skridt i den rigtige retning. Imidlertid mener DI, at Kommissionens handlingsplan generelt mangler konkrete anvisninger til, hvordan det digitale indre marked kan styrkes.

En af de helt centrale udfordringer for e-handel er manglende forbrugertillid. DI efterlyser derfor håndgribelige tiltag, der kan øge forbrugertilliden og gennemsigtigheden. En måde at styrke tilliden på kan f.eks. være gennem etablering af et fælles europæisk e-mærke med forbillede i den danske e-handelsfond. Dette indebærer oprettelsen af en tvistløsningsfunktion, som løser sager, hvor der er opstået uenighed mellem køber og sælger.

En anden central udfordring vedrører harmonisering og håndhævelse af EU-lovgivning i alle EU-medlemslande. De danske virksomheder er allerede underlagt mange afgifter, høje skatter og høje krav til blandt andet miljø. Hvis virksomhederne skal kunne klare sig i den skærpede konkurrencesitua-

tion, hvor forbrugerne fokuserer på pris er det nødvendigt at sikre, at alle EU-medlemslande overholder gældende lovgivning. Det er derfor centralt, at Kommissionen sikrer ensartet håndhævelse af gældende lovgivning og regler.

Kommissionens ønske om at styrke den digitale infrastruktur bakkes op af DI. Det er særligt gældende investeringer i højhastighedsnet og adgang til trådløst internet i hele EU.

Forbrugerrådet kan fuldt ud tilslutte sig Kommissionens intentioner om et digitalt indre marked, som forbrugerne kan sætte deres lid til, og som sikrer en øget konkurrence med en række fordele som fx større udbud af varer og tjenesteydelser af højere kvalitet, flere valgmuligheder samt lavere priser.

Forbrugerrådet finder det positivt, at Kommissionen med meddelelsen nu sætter fokus på de problemer, som forbrugerne – også ifølge Kommissionens egne undersøgelser - står over for i relation til grænseoverskridende e-handel, og som forbrugerne selv oplyser som årsagerne til, at de ikke - eller kun i begrænset omfang - udnytter mulighederne for at handle elektronisk på tværs af landegrænser.

Til trods for at Kommissionen i meddelelsen oplister 16 initiativer med henblik på at fordoble den elektroniske handels andel af detailhandlen og internetøkonomiens andel af det europæiske BNP frem til 2015, er meddelelsen meget bredt og generelt formuleret. Det er derfor vanskeligt at forholde sig til de enkelte initiativer, da det for flere af disses vedkommende endnu er uvist, hvad de konkret vil omfatte.

Forbrugerrådet peger på vigtigheden af, at de relevante interessenter – herunder ikke mindst forbrugerorganisationerne – bliver involveret i processerne så tidligt som muligt, således at alle væsentlige synspunkter bliver taget med i betragtningerne, inden initiativerne konkret bliver udmøntet. Forbrugerrådet gør opmærksom på, at hverken Forbrugerrådet eller BEUC støtter Kommissionens forslag om en fælles europæisk købelov, da de ikke mener, at det tilfører nogen værdi for forbrugerne eller erhvervslivet, ligesom det ifølge Forbrugerrådet er tvivlsomt om en gennemførelse af forslaget vil fremme e-handel på tværs af grænserne. Forbrugerrådet påpeger, at det samme synspunkt fremgår af en udtalelse formuleret i fællesskab af Forbrugerrådet, Dansk Erhverv og DI.

## **11. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

Der er ikke kendskab til andre landes holdninger til meddelelsen.

## **12. Regeringens foreløbige generelle holdning**

Regeringens foreløbige generelle holdning er, at der skal skabes bedre rammer for grænseoverskridende e-handel i EU, og at der i den forbindelse arbejdes videre med at undersøge, hvilke initiativer der bedst kan bidrage hertil.

Det uformelle rådsmøde i København den 2.-3. februar fokuserede på det digitale indre marked med udgangspunkt i e-handelsmeddelelsen. Af formandskabets resumé fremgår det, at Rådet (konkurrenceevne) støtter ambitionen om at fordoble internethandlen og internetøkonomiens andel af det europæiske BNP i 2015. Samtidig understregedes vigtigheden af at vedtage revisionen af det europæiske standardiseringsystem og forslaget om online tvistløsning i forbrugersager inden juni 2012 samt at revisionen af udbudsdirektiverne vedtages inden udgangen af 2012. Desuden fremgår det, at anvendelsen af digitale værktøjer kan hjælpe europæiske virksomheder og lette administrative byrder, hvorfor der skal sikres fuld overgang til e-udbud i 2016 og at e-fakturering bliver den dominerende faktureringsform i 2020, samt at kvikskrannerne skal være fuldt ud digitale til gavn for de europæiske virksomheder.

Det er regeringens foreløbige generelle holdning, at der fortsat skal lægges vægt på udviklingen af det digitale indre marked og opbakning til Europas Digitale Dagsorden.

Regeringens foreløbige generelle holdning er at initiativer, der har til formål at forhindre diskrimination af forbrugere på baggrund af deres nationalitet eller opholdssted skal støttes, og bakker derfor op om, at Kommissionen inden for servicedirektivets anvendelsesområde udarbejder guidelines for implementeringen af direktivets artikel 20.

Regeringens foreløbige generelle holdning er at støtte brugen af IT-systemet IMI, da det har vist sig at være et væsentligt, praktisk redskab i stand til at forbedre det administrative samarbejde på tværs af grænserne i EU. Regeringen tilslutter sig derfor, at det skal undersøges nærmere, om IMI kan bruges til at forbedre myndighedernes anvendelse af reglerne i direktivet om elektronisk handel.

### **13. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**

Sagen har ikke tidligere været forelagt Folketingets Europaudvalg.