



EUROPA-PARLAMENTET

2009 - 2014

---

*Mødedokument*

---

**A7-0226/2010**

3.9.2010

## **BETÆNKNING**

om endelig gennemførelse af det indre marked for e-handel  
(2010/2012(INI))

Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse

Ordfører: Pablo Arias Echeverría

## INDHOLD

	<b>Side</b>
FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING .....	3
BEGRUNDELSE.....	22
UDTALELSE FRA UDVALGET OM INDUSTRI, FORSKNING OG ENERGI .....	26
UDTALELSE FRA RETSUDVALGET .....	33
RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET .....	38

## FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING

### om endelig gennemførelse af det indre marked for e-handel (2010/2012(INI))

*Europa-Parlamentet,*

- der henviser til Domstolens domme om Google (forenede sager C-236/08 til C-238/08, dom af 23. marts 2010) og BergSpechte (sag C-278/08, dom af 25. marts 2010), hvor den en almindelig internetforbruger defineres i form af begrebet "en internetbruger, der er almindeligt oplyst og rimeligt opmærksom",
- der henviser til sin beslutning af 9. marts 2010 om forbrugerbeskyttelse<sup>1</sup>,
- der henviser til SOLVIT-årsrapporten fra 2008 om SOLVIT-nettets udvikling og resultater (SEK(2009)0142), arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene af 8. maj 2008 "Action plan on an integrated approach for providing Single Market Assistance Services to citizens and business" (SEK(2008)1882) og Parlamentets beslutning af 9. marts 2010 om SOLVIT<sup>2</sup>,
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 3. marts 2010 "Europa 2020: En strategi for intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst" (KOM(2010)2020),
- der henviser til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene af 3. december 2009 "Guidance on the implementation/application of Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices" (SEK(2009)1666),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 22. oktober 2009 om grænseoverskridende e-handel fra virksomhed til forbruger i EU (KOM(2009)0557),
- der henviser til undersøgelsen "Mystery shopping evaluation of cross-border e-commerce in the EU", som blev foretaget på vegne af Kommissionen, GD SANCO, af YouGovPsychonomics og offentliggjort den 20. oktober 2009,
- der henviser til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene af 22. september 2009 om "the follow up in retail financial services to the Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)1251),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 7. juli 2009 om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere (KOM(2009)0346) og til det ledsagende udkast til Kommissionens henstilling (SEK(2009)0949),
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 2. juli 2009 om håndhævelse af forbrugerlovgivningen (KOM(2009)0330),

---

<sup>1</sup> Vedtagne tekster, P7\_TA(2010)0046.

<sup>2</sup> Vedtagne tekster, P6\_TA(2010)0047.

- der henviser til Kommissionens meddelelse af 2. juli 2009 om anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse ("forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde") (KOM(2009)0336),
- der henviser til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene af 5. marts 2009 "Report on cross-border e-commerce in the EU" (SEK(2009)0283),
- der henviser til sin beslutning af 5. februar 2009 om international handel og internettet,<sup>1</sup>
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 28. januar 2009 "Overvågning af det indre markeds konsekvenser for forbrugerne: Anden udgave af resultattavlen for forbrugermarkederne" (KOM(2009)0025) og til det ledsagende arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene "Second Consumer Markets Scoreboard" (SEK(2009)0076),
- der henviser til sin beslutning af 21. juni 2007 om forbrugertillid i et digitalt miljø<sup>2</sup>,
- der henviser til artikel 20, stk. 2, i direktiv 2006/123/EF<sup>3</sup> af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked,
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/114/EF<sup>4</sup> af 12. december 2006 vildledende og sammenlignende reklame (kodificeret udgave),
- der henviser til sin beslutning af 23. marts 2006 om europæisk aftaleret og revision af gældende EU-ret: vejen frem<sup>5</sup> og af 7. september 2006 om europæisk aftaleret<sup>6</sup>,
- der henviser til den gældende fællesskabslovgivning vedrørende forbrugerbeskyttelse, e-handel og udvikling af informationssamfundet,
- der henviser til Kommissionens meddelelse om revurderingen af EU's regelsæt for elektroniske kommunikationsnet og tjenester (KOM(2006)0334),
- der henviser til den første rapport om anvendelsen af direktivet om elektronisk handel (KOM(2003)0702),
- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF<sup>7</sup> af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF,
- der henviser til UNCITRAL's lovgivningsmodel for elektronisk handel fra 1996, UNCITRAL's lovgivningsmodel for elektroniske signaturer fra 2001 og UNCITRAL-

<sup>1</sup> EUT C 67E af 18.3.2010, s. 112.

<sup>2</sup> EUT C 146E af 12.6.2008, s. 370.

<sup>3</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36.

<sup>4</sup> EUT L 376 af 27.12.2006, s. 21.

<sup>5</sup> EUT C 292 E af 1.12.2006, s. 109.

<sup>6</sup> EUT C 41 E af 14.12.2006, s. 247.

<sup>7</sup> EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16.

konventionen om elektronisk international aftaleindgåelse fra 2005<sup>1</sup>,

- der henviser til artikel 11 i TEUF, hvorefter "miljøbeskyttelseskrav skal integreres i udformningen og gennemførelsen af Unionens politikker og aktioner, især med henblik på at fremme en bæredygtig udvikling",
  - der henviser til artikel 12 i TEUF, hvorefter "forbrugerbeskyttelseshensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af Unionens politikker og aktiviteter",
  - der henviser til artikel 14 i TEUF og protokol nr. 26 hertil om tjenesteydelser af almindelig (økonomisk) interesse,
  - der henviser til forretningsordenens artikel 48,
  - der henviser til betænkning fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse og udtalelser fra Udvalget om Industri, Forskning og Energi og Retsudvalget (A7-0226/2010),
- A. der henviser til, at EU ikke kun bør forsøge at nå frem til, hvordan det indre marked for e-handel kan videreudvikles, men også bør se på, hvordan det indre marked kan relanceres på bæredygtig vis gennem yderligere udvikling af e-handel,
- B. der henviser til, at det i Mario Montis rapport om en ny strategi for det indre marked understreges, at det indre marked er mindre populært end nogensinde, selv om det er mere nødvendigt end nogensinde, og at det i rapporten også bemærkes, at e-handel sammen med innovative tjenester og miljøbranchen besidder det største vækst- og beskæftigelsespotentiale for fremtiden og derfor repræsenterer en ny front for det indre marked,
- C. der henviser til, at e-handel er en af internettets store forcer og en vigtig katalysator med henblik på at opfylde målsætningerne i EU 2020-strategien for det indre marked, og at det er vigtigt, at alle berørte parter samarbejder for at overvinde de sidste hindringer,
- D. der henviser til, at e-handel letter og fremmer udviklingen af nye markedsnicher for SMV'er, som ellers ikke ville eksistere,
- E. der henviser til, at onlineforhandlere for at lukke op for det indre markeds fulde potentiale bør tilskyndes til at reklamere for deres produkter i alle EU's medlemsstater ved hjælp af direkte markedsføring eller andre kommunikationsværktøjer,
- F. der henviser til, at e-handel udgør en central markedsplads i det 21. århundrede for EU med et potentiale til at omforme det europæiske indre marked, bidrage til den videnbaserede økonomi, tilføje værdi og muligheder til de europæiske forbrugere og virksomheder i en tid med finansielt pres, og have en betydelig og positiv indvirkning på beskæftigelse og vækst, og at udviklingen af e-handel kan forbedre konkurrenceevnen i EU's økonomi inden for rammerne af Kommissionens Europa 2020-strategi, herunder udvikling og fremme af nye former for iværksætterkultur i små og mellemstore

---

<sup>1</sup> <http://www.un.or.at/unictral>

virksomheder,

- G. der henviser til, at det er af afgørende betydning at få det indre marked til at fungere effektivt for at nå Lissabondagsordenens mål om at øge væksten, konkurrencen og skabelsen af inklusive og konkurrencedygtige job til gavn for de 500 mio. forbrugere i EU og deres velfærd, og at grænseoverskridende e-handel medfører vigtige socialøkonomiske fordele for de europæiske forbrugere, såsom øget komfort og større indflydelse, styrkelse af forbrugernes rettigheder, øget gennemsigtighed og konkurrence, adgang til at sammenligne og vælge mellem et bredere udvalg af produkter og tjenesteydelser samt et stort potentiale for besparelser,
- H. der henviser til, at udviklingen af det digitale samfund og gennemførelsen af det indre marked på ikt-området under den seneste økonomiske krise har gjort det muligt for e-handelssektoren at fortsætte sin vækst, skabe beskæftigelse, hjælpe onlinevirksomheder til at forblive økonomisk aktive og har bidraget til, at forbrugerne kan drage fordel af et større udvalg og bedre priser, og at grænseoverskridende e-handel medfører betydelige fordele for europæiske virksomheder – navnlig for SMV'er – som kan tilvejebringe innovative, forbrugervenlige tjenesteydelser og produkter af høj kvalitet på det europæiske indre marked på nettet online, hvilket styrker deres position og gør det muligt for dem at forblive konkurrencedygtige i den globale økonomi,
- I. der henviser til, at e-handel giver forbrugerne større valgmuligheder, navnlig forbrugere, der bor i mindre tilgængelige, afsides eller fjerntliggende områder, og forbrugere med nedsat mobilitet, som ellers ikke ville have adgang til et bredt vareudvalg, og at e-handel især gavner borgere i landområder og i afsides og fjerntliggende områder, som ellers ikke har adgang til et så bredt udvalg af varer på samme bekvemme måde eller til samme pris,
- J. der henviser til, at den anden rapport om anvendelsen af direktivet om e-handel skulle have været fremlagt i 2005, altså for fem år siden (artikel 21 i direktiv 2000/31/EF),
- K. der henviser til, at der i den digitale dagsorden for Europa fastsættes rimelige præstationsmål for hurtig og ultrahurtig bredbåndsdækning og for benyttelse af e-handel,
- L. der henviser til, at de europæiske forbrugeres og virksomheders tillid til det digitale miljø er lav som følge af unødvendige barrierer for e-handel såsom fragmentering af EU-markedet og usikkerhed blandt forbrugerne med hensyn til datafortrolighed, transaktionssikkerhed og forbrugerrettigheder i tilfælde af problemer, og at EU halter bagefter USA og Asien med hensyn til visse aspekter af e-handel; oprettelsen af et "digitalt indre marked", som gør det lettere for alle forbrugere i EU at foretage grænseoverskridende transaktioner i et onlinemiljø, udgør en vigtig faktor i bestræbelserne på at puste nyt liv i det indre marked, eftersom det giver borgerne et bredere udvalg af produkter og tjenesteydelser; det er nødvendigt at fjerne hindringerne for den grænseoverskridende e-handel og styrke forbrugernes tillid for at opnå et attraktivt og digitalt integreret indre marked i EU samt med henblik på at stimulere forbrugermarkederne og den bredere økonomi,
- M. der henviser til Kommissionens meddelelse om den digitale dagsorden, hvori det erkendes, at forbrugerne i EU meget ofte vælger at foretage transaktioner med firmaer

uden for EU, f.eks. i USA, hvilket vidner om behovet for at udforme en politik til fremme af globale former for e-handel samt om behovet for at fremme internationaliseringen af forvaltningen af internettet i tråd med Tunisdagsordenen; der henviser til, at hverken forbrugere eller virksomheder kan høste fordelene ved et digitalt indre marked, eftersom der kun er meget få onlinedetailhandlere, som sælger deres produkter eller tjenesteydelser til andre medlemsstater, og de fleste af disse kun sælger til et begrænset antal medlemsstater; der er behov for at undersøge spørgsmålet om forbrugerdiskrimination, herunder også på betalingstidspunktet, ved at sørge for behørig bestemmelse vedrørende betaling og modtagelse af betaling samt levering; e-handel er nu en betydelig del af den almindelige økonomi, og virksomhederne og forbrugerne anvender i stigende grad både online- og offlinehandelspraksis i den udstrækning, de har gavn heraf,

- N. der henviser til, at e-handel er international og ikke kan begrænses til kun at finde sted inden for EU's grænser,
- O. der henviser til, at den digitale dagsorden for Europa opstiller rimelige kvalitetsmål for hurtig og ultrahurtig bredbåndsdækning og benyttelse af e-handel,
- P. der henviser til, at fragmenteringen af en del af det elektroniske marked i EU er en trussel mod de rettigheder, der er fastsat i den etablerede EU-ret,
- Q. der henviser til, at der for de europæiske forbrugere og virksomheder hersker uvished om retstilstanden med hensyn til grænseoverskridende e-handel, og at en enkelt elektronisk transaktion er underlagt mange retsregler, der indeholder forskellige krav, hvilket indebærer, at hverken erhvervslivet eller forbrugerne råder over klare regler, der let kan håndhæves,
- R. der henviser til, at det samme gælder e-handel uden for EU, eftersom europæiske forbrugere ofte ikke skelner mellem EU-medlemsstater og tredjelande, når de køber og sælger online, og at der derfor er behov for også at inddrage tredjelande i bestræbelserne på at gøre e-handel mere gennemsigtig, pålidelig og ansvarlig,
- S. der henviser til, at forbrugermarkedernes stadig større grænseoverskridende aspekt skaber nye udfordringer for de håndhævende myndigheder, som begrænses af nationale jurisdiktioner og den lovgivningsmæssige opsplitning,
- T. der henviser til, at eksistensen af illegale onlinetjenester lægger alvorlige hindringer i vejen for udviklingen af lovlige markeder for visse digitale tjenester, navnlig for musik og film og i stigende grad også for bøger og blade; og henviser til, at intellektuel ejendomsret spiller en central rolle i den digitale verden, og at beskyttelsen heraf, navnlig på internettet, derfor fortsat er en betydelig udfordring,
- U. der henviser til, at selv om brugere af e-handel har ret til erstatning, når de udsættes for ulovlige forretningsmetoder, er det i praksis meget vanskeligt for dem at indbringe sådanne sager for retten på grund af manglende oplysninger om gældende lovgivning i de forskellige medlemsstater, lange og indviklede procedurer, de risici, der er forbundet med sagsanlæg, navnlig i grænseoverskridende sager, og høje omkostninger,
- V. der henviser til, at håndhævelsen af den grundlæggende ret til privatlivets fred og til

- beskyttelse af personoplysninger er en vigtig forudsætning for e-handel,
- W. der henviser til, at på trods af det potentiale, der er i alternative tvistbilæggelsessystemer, bruges sådanne systemer kun regelmæssigt af 5 % af detailhandlerne, og 40 % af detailhandlerne kender ikke til de muligheder, der er for at bruge disse værktøjer,
- X. der henviser til, at en harmonisering af de vigtigste forbrugerrettigheder og af forsendelses- og bankomkostninger, copyright-afgifter, momsprocedurer og databeskyttelsespraksis ville være et stort skridt på vejen mod etableringen af et ægte indre marked for virksomhederne og forbrugerne, og understreger, at medlemsstaterne fortsat skal have beføjelser med hensyn til momsprocedurer,
- Y. der henviser til, at det er nødvendigt at forenkle og præcisere de forskellige ordninger for opkrævning af ophavsretsafgifter i medlemsstaterne for at gøre det lettere for onlinetjenesteudbydere at tilbyde deres varer og tjenesteydelser til forbrugere i forskellige medlemsstater; denne revision af ordningerne for opkrævning af ophavsretsafgifter ville give onlinetjenesteudbydere større retssikkerhed, når de tilbyder deres varer og tjenesteydelser til forbrugerne; det er af afgørende betydning at sikre et højt niveau af forbrugerbeskyttelse for at fremme tilliden til onlinevarer og -tjenesteydelser ved at sikre, at onlinemarkedet overholder handelspraksis; der er fortsat en række alvorlige strukturelle og lovgivningsmæssige hindringer for et fuldt fungerende europæisk indre marked for e-handel, såsom fragmenteringen langs nationale grænser af forbrugerbeskyttelsesregler, momsbestemmelser, genbrugsafgifter og gebyrer samt misbrug af regler om eksklusive og selektive distributionsaftaler,
- Z. der henviser til, at adgang til prismæssigt overkommelige og pålidelige posttjenester af høj kvalitet i hele EU har afgørende betydning for gennemførelsen af et effektivt indre marked for e-handel; de eksisterende vertikale distributionsaftaler bruges ofte til at undgå eller begrænse onlinesalg, således at detailhandlere formentlig har adgang til større markeder, hvorved forbrugernes ret til et bredere udvalg og bedre priser undergraves, og således at der skabes barrierer for øget handel; grænseoverskridende business to business-e-handel kan styrke de europæiske virksomheders konkurrenceevne, da det gør det muligt for dem let at skaffe sig komponenter, tjenester og knowhow fra hele det indre marked (hvilket også skaber nye stordriftsfordele), og endvidere giver virksomhederne, især SMV'er, mulighed for at internationalisere deres kundegrundlag uden at være nødt til at investere i en fysisk tilstedeværelse i en anden medlemsstat,
- AA. der henviser til, at e-handel fremmer udviklingen af et økologisk indre marked gennem brugen af kulstoffattige og miljørigtige teknologier, standarder, mærkninger, varer og tjenesteydelser,
- AB. der henviser til, at den retlige beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med e-handel og forbrugernes tillid til denne form for handel må styrkes, samtidig med at det dog ikke må glemmes, at sælgere og forretningsfolk også har brug for retlig beskyttelse,
- AC. der henviser til, at markedsfleksibilitet er det mest effektive middel til fremme af vækst; opfordrer de europæiske institutioner til at sikre, at onlinemarkeder er så fleksible som muligt for på denne måde at åbne mulighed for øget iværksætterånd i og udbygning af denne sektor; det er kun muligt at gennemføre det "digitale indre marked", hvis vigtig



lovgivning for det indre marked, herunder servicedirektivet, gennemføres korrekt i alle EU-medlemsstater; det er afgørende at sikre retssikkerhed og gennemsigthed i processen med handel med rettigheder, når en onlinedetailhandler uploader indhold, der er ophavsretligt beskyttet, til et websted; mens internettet er den hurtigst voksende detailkanal, og e-handel er støt stigende på nationalt plan, vokser kløften mellem den indenlandske og den grænseoverskridende e-handel i EU, og europæiske forbrugere i nogle EU-medlemsstater står over for geografiske, tekniske og organisatoriske begrænsninger i deres valg,

AD. der henviser til, at Kommissionens resultattavle for forbrugermarkederne er et godt redskab til at holde øje med situationen for grænseoverskridende e-handel i EU, idet tavlen viser, i hvor stort et omfang forbrugerne kan udnytte varer og tjenester i det indre marked,

AE. der henviser til, at indførelsen senest i 2013 af internetbredbåndstjenester overalt i EU's medlemsstater er en afgørende forudsætning for at give både forbrugere og virksomheder adgang til den digitale økonomi,

### ***Indledning***

1. glæder sig over Kommissionens meddelelse af 22. oktober 2009 om grænseoverskridende e-handel fra virksomhed til forbruger i EU;
2. glæder sig over Kommissionens meddelelse af 19. maj 2010 om en digital dagsorden for Europa, hvori Kommissionen udstikker sin strategi, som bl.a. tager sigte på at forenkle onlinetransaktioner og på at opbygge tillid til den digitale verden;
3. opfordrer Kommissionen til at træffe foranstaltninger for at imødekomme det akutte behov for handling, der opridses i Mario Montis rapport om en ny strategi for det indre marked, hvori det konkluderes, at EU som et afgørende skridt for det indre markeds fremtid straks bør tage fat om de resterende forhindringer for skabelsen af et fælleseuropæisk onlinedetailmarked senest i 2012;
4. glæder sig over, at EU 2020-strategien fremmer en videnbaseret økonomi, og opfordrer Kommissionen til straks at træffe foranstaltninger til at gøre bredbåndstjenester hurtigere og til at harmonisere gebyrerne for sådanne tjenester i hele Unionen for i højere grad at nå frem til et indre marked for e-handel;
5. opfordrer Kommissionen til at harmonisere alle de vigtigste definitioner på dette område inden for et rimeligt tidsrum, idet det anerkendes, at der allerede er udført et stort arbejde på områder, der har betydning for e-handel;
6. understreger, at den fulde gennemførelse af det indre marked for e-handel kræver, at Kommissionen følger en horisontal tilgang kendetegnet ved en effektiv koordinering mellem de forskellige generaldirektorater; glæder sig derfor over Kommissionens nylige tilsagn om at nedsætte en kommissærgruppe (i rapporten om en digital dagsorden for Europa) for at sikre en effektiv sammenhængende politik;

7. understreger, at e-handel bør betragtes som et ekstra redskab for SMV'er til at øge deres konkurrencedygtighed og ikke som et mål i sig selv;
8. understreger betydningen af at gøre fuld brug af potentialet ved e-handel som led i at fremme EU's konkurrencedygtighed i global sammenhæng;
9. opfordrer Kommissionen til som et hasteanliggende at fremme et velfungerende digitalt indre marked for varer og tjenesteydelser for at drage nytte af dets enorme uudnyttede potentiale, hvad angår vækst og beskæftigelse;
10. understreger behovet for en aktiv politik, der gør det muligt for borgere og virksomheder at drage fuld fordel af det indre marked, som tilbyder varer og tjenesteydelser af høj kvalitet til konkurrencedygtige priser; mener, at en sådan politik i lyset af den aktuelle økonomiske krise er så meget desto vigtigere for at bekæmpe de stigende uligheder og beskytte forbrugere, der er sårbare, bor i fjerntliggende områder eller har nedsat mobilitet, lavindkomstgrupper og små og mellemstore virksomheder, som udviser stor interesse for at tilslutte sig nettet for e-handel;

### ***Modvirkning af en opsplitting af det indre onlinemarked***

11. kræver en øget indbyrdes tilnærmelse af de oplysninger, der skal gives, inden der indgås en aftale ved e-handel, med det formål at skabe et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, og i det omfang en sådan harmonisering kan tilpasses, med henblik på at sikre større gennemsigtighed og tillid mellem forbrugere og sælgere, samtidig med at der fortsat harmoniseres mindst muligt for så vidt angår aftaler, der indgås i bestemte sektorer;
12. henleder opmærksomheden på, at der er store forskelle med hensyn til de regler og former for praksis, der følges af fjernsælgere for så vidt angår de garantier og den hæftelse, de tilbyder inden og uden for deres nationale grænser, og med hensyn til de fordele, som en harmonisering ville indebære for dem; kræver en dybdegående konsekvensanalyse af følgerne for e-handel af en eventuel harmonisering af specifikke regler vedrørende retlig garanti for overensstemmelse med gældende national lovgivning;
13. kræver en harmonisering af regler og praksis, således at fjernsælgere kan tilbyde garantier og en hæftelse, der rækker ud over deres nationale grænser;
14. slår til lyd for udviklingen af et hensigtsmæssigt, effektivt, sikkert og innovativt onlinebetalingssystem, som giver forbrugerne frie valgmuligheder med hensyn til betalingsform, som ikke er forbundet med gebyrer, der kan udhule eller begrænse valgmulighederne, og som sikrer beskyttelsen af forbrugeroplysninger;
15. understreger betydningen af at forbedre tilliden til grænseoverskridende internetbetalingssystemer (f.eks. kredit- og betalingskort samt e-punge) ved at fremme en række betalingsmetoder, som styrker interoperabiliteten og fælles standarder, tackler tekniske hindringer, støtter de mest sikre teknologier for elektroniske transaktioner, harmoniserer og styrker lovgivning om privatlivets fred og sikkerhedsspørgsmål, bekæmper svig samt oplyser og uddanner offentligheden;

16. opfordrer Kommissionen til at fremlægge et forslag om indførelse af et europæisk finansielt instrument for kredit- og debitkort med henblik på at forenkle onlinekreditkorttransaktioner;
17. bekræfter betydningen af grænseoverskridende business to business-e-handel som redskab for europæiske virksomheder, især SMV'er, til opnåelse af vækst og bedre konkurrenceevne og til udvikling af mere innovative produkter og tjenester; opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sørge for et fornuftigt og solidt retsgrundlag, der kan give virksomhederne de garantier, de behøver for at kunne foretage business to business-e-handelstransaktioner på tværs af grænserne med tillidsfuldhed;
18. glæder sig over Kommissionens forslag om at fremme elektronisk fakturering og opfordrer Rådet til hurtigt at nå til enighed med Parlamentet; opfordrer desuden Kommissionen og medlemsstaterne til henholdsvis at foreslå foranstaltninger og indgå aftaler med henblik på at forenkle og strømline momsindberetningskravene i forbindelse med grænseoverskridende e-handel og indføre enklere momsregistreringsprocedurer;
19. glæder sig over Kommissionens forslag om at forenkle momsindberetningskravene og om en "forenklet faktura" for fjernsalg og understreger, at skattelovgivningsområdet, herunder momsbestemmelserne, fortsat henhører under medlemsstaternes kompetencer, og at nærhedsprincippet bør overholdes i denne henseende;
20. opfordrer Kommissionen til at fremlægge en integreret momsopkrævningsordning med henblik på at tilskynde SMV'er til at handle på tværs af grænserne til lavere administrative omkostninger;
21. understreger behovet for at skabe afklaring omkring momspakkens indvirkning på grænseoverskridende posttjenester med henblik på at undgå retlig usikkerhed og prisstigninger; er af den opfattelse, at den i henhold til EU's momsdirektiv gældende momsfritagelse for universelle posttjenester ikke må berøres af en ny afgiftsmæssig regel baseret på stedet for levering af tjenesteydelser;
22. opfordrer Kommissionen til at udarbejde en konsekvensanalyse vedrørende oprettelsen eller udpegningen af nationale myndigheder, som skal have til opgave at behandle anmodninger om registrering af grænseoverskridende online-e-handel fra selskaber eller erhvervsdrivende, der er etableret i de respektive myndigheders lande, samt af en europæisk myndighed, som skal koordinere de nationale myndigheder, således at det indre marked hurtigt kan blive gennemført fuldt ud;
23. understreger behovet for at forenkle og strømline reglerne om elektrisk og elektronisk affald, den grænseoverskridende forvaltning af copyright-afgifter på tomme medier og optageudstyr og den EU-dækkende godkendelse af indhold og EU-reglerne om grænseoverskridende elektronisk fakturering ("e-fakturering") i forbindelse med fjernsalg;
24. støtter en forenkling af de nuværende bestemmelser om ophavsretsafgifter på grund af de hindringer, som det nuværende system skaber for forbrugerne, og som forhindrer, at det indre marked kan fungere på tilfredsstillende vis;

25. opfordrer Kommissionen til at træffe foranstaltninger til støtte for e-faktura-initiativet med henblik på at sikre, at der overalt i EU anvendes elektroniske fakturaer senest i 2020;
26. foreslår, at der på EU-plan etableres en "kvikskranke"-ordning for at finde grænseoverskridende løsninger på forvaltningen af medlemsstaternes forskellige regler og bestemmelser, således som det er tilfældet i forbindelse med indberetning og betaling af moms eller andre gældende afgifter;
27. opfordrer Kommissionen til at undersøge mulighederne for at fremme bedre adgang til kreativt indhold på internettet, f.eks. musik og audiovisuelle arbejder, og for at imødekomme borgernes krav om forbrugervenlige grænseoverskridende tjenesteydelser;
28. opfordrer medlemsstaterne og Kommissionen til at integrere centre for det indre marked bedre ved at inddrage SOLVIT, kvikskranke (som krævet i servicedirektivet), produktcentre (i henhold til forordningen om gensidig anerkendelse) og yderligere oplysninger, herunder de retlige betingelser, der gælder for virksomheder, som vil sælge deres varer på tværs af grænserne og på internettet; understreger, at det er af afgørende betydning for færdiggørelsen af det indre marked for e-handel, at denne kvikskranke fungerer;
29. minder Kommissionen om, at der fortsat er huller i lovgivningen for onlinetjenester, og opfordrer Kommissionen til at fremsætte målrettede lovforslag med henblik på at styrke forbrugernes adgang og tillid til varer og tjenesteydelser, der handles online, og tilbyde forbrugerne en enkel kvikskrankeordning;
30. påpeger vigtigheden af at forenkle de grænseoverskridende regler og nedbringe omkostningerne til overholdelse af reglerne for detailhandlere og iværksættere ved at indføre praktiske løsninger på forskellige spørgsmål, såsom momsindberetning og fakturering, e-affald og genbrugsafgifter, copyrightafgifter, forbrugerbeskyttelse og mærkning, samt indføre sektorspecifikke bestemmelser; opfordrer med henblik herpå til at etablere kvikskrankeordninger og fremme grænseoverskridende løsninger for e-forvaltning, såsom e-fakturering og e-indkøb;
31. beklager, at tjenesteydelsesdirektivet endnu ikke er fuldt gennemført i visse medlemsstater; opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sætte en stopper for forskelsbehandling af forbrugere på grund af elektronisk adresse eller opholdssted ved at sikre en effektiv gennemførelse af tjenesteydelsesdirektivets artikel 20, stk. 2, og en korrekt håndhævelse fra de nationale myndigheders og domstoles side af de nationale bestemmelser om gennemførelsen i medlemsstaternes retssystemer af denne regel om ikke-forskelsbehandling;
32. understreger, at den fortsatte udvikling af e-handel afhænger af den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser med særlig vægt på overholdelse af princippet om forbud mod forskelsbehandling på det indre marked begrundet i en tjenestemodtagers nationalitet eller opholdssted; gentager, at dette princip om forbud mod forskelsbehandling er uforeneligt med indførelsen af yderligere juridiske og administrative krav til statsborgere fra andre medlemsstater, som forsøger at drage fordel af en tjenesteydelse eller mere fordelagtige prisvilkår; opfordrer derfor Kommissionen til på grundlag af artikel 20, stk. 2, i servicedirektivet at træffe foranstaltninger mod en sådan form for forskelsbehandling;

33. fremhæver vigtigheden af at bekæmpe forskelsbehandling af forbrugerne og deres oprindelsesstater online ved at indføre bestemmelser for onlinebetaling fra alle 27 medlemsstater, herunder muligheden for forbrugerne til at vælge mellem forskellige betalingsmidler online;
34. kræver en integreret politisk tilgang til den fulde gennemførelse af det indre marked for transport inden for alle transportformer (herunder landevejscabotage og jernbanegodstransport) samt til miljølovgivning med henblik på at undgå ineffektivitet i forsyningskæden og unødvendige omkostningsstigninger for fjernsælgere og e-handelkunder;
35. mener, at reformen af postsektoren og styrkelsen af interoperabiliteten og samarbejdet mellem forskellige postsystemer og tjenester kan have en markant indvirkning på udviklingen af den grænseoverskridende e-handel, som kræver billig og effektiv distribution og sporing af produkter; understreger derfor behovet for hurtig gennemførelse af det tredje postdirektiv (2008/6/EF);

#### ***Endelig gennemførelse af det indre marked gennem e-handel***

36. kræver, at der træffes foranstaltninger, der kan være med til at øge antallet af internetbrugere og forbedre nettets kvalitet, pris og hastighed i de lande og regioner i EU, som ikke har en forbindelse af god kvalitet, og at der sikres bredbåndsadgang i hele EU senest i 2013; understreger, at det er nødvendigt at udvikle bredbåndsadgang for alle borgere, og at der også bør være adgang til en hurtig internetforbindelse i landområder og i afsides og fjerntliggende områder, idet der skal tages særligt hensyn til forbrugere og virksomheder i bjerg- og ømråder, hvor der er mere begrænset internetadgang, og hvor postafgifterne desuden er meget højere og leveringstiderne meget længere for købte eller solgte varer;
37. bemærker i forbindelse med revisionen af forsyningspligt-direktivet, at prioritering af den videre udvikling af hurtig og billig adgang til bredbånd er afgørende for udviklingen af e-handel, eftersom manglen på internetadgang fortsat er en af de mest markante hindringer for de europæiske borgeres brug af e-handel;
38. støtter Kommissionens bredbåndsmålsætning om, at alle EU-borgere senest i 2013 skal have adgang til grundlæggede bredbånd, og om, at alle borgere senest i 2020 skal have adgang til bredbånd med en hastighed på mindst 30 Mbps, idet halvdelen af EU-borgerne skal have adgang til bredbånd med en hastighed på 100 Mbps, og kræver, at der træffes konkrete foranstaltninger til sikring af, at disse målsætninger vil blive nået; understreger, at der bør træffes særlige foranstaltninger til beskyttelse af børn og unge, navnlig gennem udvikling af systemer til verifikation af alder og indførelse af forbud mod onlinemarkedsføringspraksis, der har negativ indvirkning på børns adfærd;
39. opfordrer Kommissionen til at begynde at udarbejde europæiske standarder med henblik på at lette den grænseoverskridende e-handel, slå bro over forskellene mellem de gældende lovgivninger i de forskellige medlemsstater og ophæve kravet om, at der inden for selektive distributionsnet skal være etableret offlineforretning, før der må sælges online, hvis det påvises, at et sådant krav strider mod konkurrencelovgivningen, eller at de solgte varers og tjenesteydelsers karakter ikke berettiger et sådant krav, således at

forbrugerne og SMV'er kan få fuldt udbytte af det indre markeds potentiale i det elektroniske miljø; udtrykker bekymring med hensyn til Kommissionens beslutning vedrørende kravet om, at man skal have en offlineforretning, inden der må sælges online, eftersom dette krav skader onlinesalget betydeligt;

40. mener, at onlineplatforme har spillet en vigtig rolle for så vidt angår fremme af (navnlig grænseoverskridende) e-handel i Europa, idet de har givet i hundredtusindvis af SMV'er markedsadgang og givet forbrugerne større valgmuligheder samtidig med, at de har givet mange gode eksempler på god praksis med hensyn til fremme af tillid og letforståelige oplysninger om rettigheder og pligter og, om nødvendigt, hurtigere tvistbilæggelse mellem parterne i en onlinetransaktion; opfordrer onlineplatforme til at tilbyde alle EU-forbrugere deres varer og tjenesteydelser uden nogen territorial forskelsbehandling baseret på medlemsstater;
41. understreger betydningen af et åbent dokumentudvekslingsformat for elektronisk handel og opfordrer Kommissionen til at tage konkrete skridt til at støtte etableringen og udbredelsen af et sådant format;
42. understreger betydningen af bedre retningslinjer og tilgængelige finansielle midler for SMV'er for at hjælpe dem med at etablere en onlineforretning som et supplement til deres offlineforretning;
43. understreger betydningen af åben og neutral adgang til en hurtig internetforbindelse, idet e-handel ville være en umulighed uden en sådan;
44. understreger, at den fulde gennemførelse af det indre marked for e-handel ikke må begrænses til lovgivningsmæssige foranstaltninger og kontrolmekanismer, men også må ledsages af en styrkelse af andre internetområder, nemlig e-forvaltning og e-læring;
45. understreger behovet for at føre tilsyn med anvendelsen af de regler, der for nylig, på grundlag af markedsoplysninger fra de berørte parter og nationale konkurrencemyndigheder, vedtoges ved Kommissionens forordning (EU) nr. 330/2010 af 20. april 2010 om eksklusiv og selektiv distribution, og for, om nødvendigt, at revidere disse regler for at reducere hindringerne for onlinesalg; opfordrer Kommissionen til at fremlægge forslag til løsning af disse problemer inden udgangen af 2011;
46. opfordrer Kommissionen til at styrke forbrugernes privatliv og sikre, at alle forbrugerdata, herunder indkøb og informationssøgninger, er tilgængelige for forbrugerne efter anmodning og gemmes af leverandørerne i en periode, som er i overensstemmelse med EU-retten;
47. opfordrer endvidere Kommissionen til at arbejde hen imod at indføre regler og standarder for at sikre, at den manglende softwareinteroperabilitet på kommercielle og sociale netværkswebsider ikke afholder forbrugerne fra at ændre deres indkøbsmuligheder;
48. fremhæver betydningen af elektroniske signaturer og Public Key Infrastructure (PKI) for fælleseuropæiske sikre e-forvaltningstjenester og opfordrer Kommissionen til at etablere en europæisk gateway for valideringstjenester for at sikre en grænseoverskridende interoperabilitet for elektroniske signaturer;

49. opfordrer under henvisning til, hvor vigtigt det er at udnytte det indre markeds fulde potentiale, Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre, at mindst 50 % af alle procedurer for offentlige indkøb senest i 2015 foretages ad elektroniske kanaler i overensstemmelse med handlingsplanen fra ministerkonferencen om e-forvaltning, der blev afholdt i Manchester i 2005;
50. mener, at mobil-handel (m-handel) kan udgøre en vigtig del af e-handelen, idet den giver mulighed for at nå de millioner af EU-borgere, der bruger mobiltelefoner, men ikke personlige computere, og derved letter konvergensen mellem internet- og mobilkommunikationsteknologier og således fremmer EU's førende rolle inden for mobilkommunikation;
51. mener, at udviklingen af og støtten til fælles, åbne tekniske og operationelle specifikationer og standarder (vedrørende forenelighed, interoperabilitet, tilgængelighed, sikkerhed, logistik, levering osv.) vil lette den grænseoverskridende e-handel ved at bistå forbrugerne, navnlig de sårbare og uerfarne pc-brugere, og ved at slå bro over de forskellige medlemsstaters operationelle, tekniske, kulturelle og sproglige barrierer;
52. anerkender de særlige retlige udfordringer i forbindelse med udviklingen af et indre marked for m-handel, der kan sikre forbrugerrettigheder, retten til privatliv og beskyttelse af mindreårige forbrugere; opfordrer Kommissionen til at undersøge dette emne i detaljer;
53. understreger nødvendigheden af at gøre forsyningskæden inden for e-handel mere gennemsigtig, således at forbrugerne altid kender leverandørens identitet, firmanavn, fysiske adresse, kontaktoplysninger og skatteregistreringsnummer, og kan fastslå, om der er tale om en mellemmand eller en slutleverandør, hvilket er særlig vigtigt i forbindelse med onlineauktioner;
54. opfordrer Kommissionen til at opstille klare standarder for grænseoverskridende e-handel på EU-plan, herunder f.eks. et krav om, at virksomhederne skal give deres kunder og myndighederne enkel, direkte, permanent og gratis adgang til oplysninger om den pågældende handelsvirksomheds eller tjenesteyders navn og registreringsnummer, om priserne på de tilbudte varer og tjenester og enhver yderligere leveringsomkostning, som vil kunne blive pålagt regningen;
55. opfordrer Kommissionen til at fastsætte krav om, at erhvervsdrivende, der frivilligt anvender standardkontrakter og standardiserede almindelige forretningsbetingelser, fremhæver de bestemmelser, der adskiller sig fra disse;
56. mener, at de regler, der regulerer fjernsalg, bør udvides til også at dække kontrakter, der indgås mellem forbrugere og forretningsdrivende på onlineauktioner, og opfordrer Kommissionen til at fortsætte med at undersøge og vurdere bestemmelserne om visse aftaler om fjernsalg vedrørende turistprodukter (flybilletter, hotelophold, billeje, fritidstjenester osv.), der bestilles individuelt over internettet, først og fremmest for at øge onlineauktionernes ansvar med hensyn til beskyttelsen af forbrugernes rettigheder;
57. opfordrer Kommissionen til at præcisere reglerne om (direkte eller indirekte) henværing af kunder gennem internettet i andre medlemsstater;

### *Forbedring af den retlige beskyttelse af brugerne inden for grænseoverskridende e-handel*

58. opfordrer til, at der indføres et krav om ekstern kontrol med hensyn til visse specifikke former for elektroniske tjenesteydelser, hvor der er et større behov for at sørge for, at de er fuldstændig sikre, at personlige data og oplysninger beskyttes (f.eks. i forbindelse med brug af internetbanker) osv.
59. understreger, at brugerne (forbrugere og leverandører) kræver retssikkerhed, når de handler på nettet, og glæder sig over Kommissionens forslag i sin meddelelse »En digital dagsorden for Europa" om at tilpasse visse bestemmelser, f.eks. om begrænset ansvar i forbindelse med informationssamfundstjenester, til den teknologiske udvikling inden for rammerne af direktivet om e-handel (jf. meddelelsens fodnote 13);
60. opfordrer indtrængende Kommissionen til at tage skridt til at skabe retssikkerhed og tackle den alvorlige opsplitning, der eksisterer i forbindelse med processen med handel med rettigheder og jurisdiktioner i flere medlemsstater, når medieindhold uploades til websteder;
61. mener, at fjernelsen af de administrative og lovgivningsmæssige hindringer for grænseoverskridende e-handel inden 2013 bør prioriteres gennem indførelsen af et enkelt sæt regler for forbrugere og virksomheder på tværs af de 27 medlemsstater, hvilket vil skabe et gunstigt digitalt miljø, skabe retssikkerhed for såvel virksomheder som forbrugere, forenkle procedurer, nedbringe omkostningerne til overholdelse af reglerne, reducere den illoyale konkurrence og frigøre e-handelens potentiale; understreger, at en ensartet fortolkning og anvendelse af lovgivningsmæssige værktøjer, såsom direktivet om forbrugerrettigheder, e-handelsdirektivet (2000/31/EF), artikel 20, stk. 2, i servicedirektivet (direktiv 2006/123/EF), og direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF), kan være af meget stor betydning; opfordrer derfor Kommissionen til at fremme sin igangværende vurdering af den del af Fællesskabets regelværk, der berører det digitale indre marked, og til at foreslå en målrettet lovgivningsindsats over for de største hindringer;
62. mener, at forbedring af markedsovervågningen, gennemsigtige regler og håndhævelsesmekanismer med henblik på at fremme forbrugertilliden er af afgørende betydning, da forbrugsudgifternes størrelse vil være af stor betydning for den økonomiske genrejsning; er af den opfattelse, at de offentlige myndigheder skal have flere ressourcer til at undersøge og i sidste ende sætte en stopper for ulovlig handelspraksis; opfordrer Kommissionen til at etablere et europæisk system til tidlig varsling, herunder en database, til bekæmpelse af bedragerisk virksomhed på det digitale marked; opfordrer Kommissionen til at ajourføre RAPEX (det hurtige varslingssystem) i det nødvendige omfang; understreger, at sådanne initiativer skal overholde databeskyttelsesreglerne;
63. opfordrer de offentlige myndigheder til at handle hurtigt mod tvivlsomme websteder ved at lægge større vægt på forbrugernes rettigheder, herunder foranstaltninger der har til formål at indføre mærkning for sikre websteder, og ved at sikre, at virksomheder, der tilbyder sponsorerede reklametjenester, ikke reklamerer for ulovlige websteder;



64. mener, at forbrugernes tillid kan bygges op på grundlag af standarder og adfærdskodekser, som gør det muligt for udbydere af onlinetjenester at følge med den teknologiske udvikling, som er i hastig forandring;
65. understreger, at online targeting og profilering skal overholde databeskyttelsesreglerne fuldt ud;
66. understreger behovet for at sikre en konsekvent fortolkning af EU-bestemmelserne vedrørende datasikkerhed med henblik på at forbedre databeskyttelsen og fremme forbrugernes tillid til onlinebetalingssystemer;
67. mener, at en forbedring af forbrugerbeskyttelsesordningerne i hele EU kan sikre forbrugernes tillid til grænseoverskridende onlinetransaktioner, herunder beskyttelse mod kreditkortbedrageri;
68. opfordrer Kommissionen til at sikre, at en konsekvent håndhævelse af ophavsrettigheder ikke undermineres på området for e-handel;
69. mener, at grænseoverskridende websøgning og webannoncering bør fremmes inden for EU for at forbedre informationen til forbrugere og erhvervsdrivende og fremme deres evne til at foretage sammenligninger og identificere tilbud; er i denne henseende bekymret over den mulige konkurrenceforvridning, som forbrugere og iværksættere kan opleve i visse medlemsstater; opfordrer Kommissionen til i samarbejde med industrien at afhjælpe manglerne med hensyn til websøgning og annonceringsplatforme og tilskynde til grænseoverskridende virksomhed, f.eks. gennem fremme af .eu-domænerne;
70. opfordrer Kommissionen til ved hjælp af overvågning at sikre, at en sammenhængende anvendelse af ophavsretslovene ikke undermineres på e-handelsområdet;
71. anmoder Kommissionen om at tage initiativ til hurtigst muligt at gennemføre en konsekvensanalyse af de mest hensigtsmæssige metoder til håndtering af bestemmelserne om ophavsretsafgifter, herunder muligheden for at opkræve afgiften, på det tidspunkt og på det sted, hvor produktet første gang markedsføres i EU, eftersom aktørerne ikke er i stand til at nå til enighed;
72. er enig med Kommissionen i, at alternative tvistbilæggelsesordninger såsom mægling, voldgift og udenretslig tvistbilæggelse kan være et effektivt og attraktivt alternativ for forbrugerne; bemærker, at visse private operatører, såsom onlineplatforme, har iværksat vellykkede initiativer til styrkelse af forbrugernes tillid ved hjælp af interne tvistbilæggelsesinstrumenter; opfordrer indtrængende medlemsstaterne til at tilskynde til udvikling af alternative tvistbilæggelsesordninger med henblik på at forbedre niveauet for forbrugerbeskyttelse og opnå den størst mulige grad af overholdelse af lovgivningen; minder om de positive erfaringer med SOLVIT og netværket af europæiske forbrugercentre; opfordrer til oprettelse af et europæisk informationssystem for e-forbrugere, der skal tilbyde detaljeret vejledning og information om rettigheder og forpligtelser på det digitale marked, men understreger, at disse ordninger bør supplere og ikke erstatte retlige eller administrative håndhævelsesmidler;

73. bemærker betydningen af at forbedre det nuværende lave niveau for forbrugernes tillid og tiltro til grænseoverskridende transaktioner ved at styrke håndhævelse af de eksisterende regler online og på tværs af grænser, tildele forbrugermyndighederne flere beføjelser, fremme samarbejdet mellem offentlige myndigheder samt etablere en effektiv EU-mekanisme for markedsovervågning, revision, klagebehandling og konfliktløsning;
74. opfordrer til anvendelse af alternative tvistbilæggelsesordninger med mulighed for at anvende sådanne gennem en onlineprocedure, som der skal være adgang til omgående gennem den europæiske e-justice-portal, så snart denne bliver tilgængelig;
75. understreger nødvendigheden af at udvikle og standardisere regler, der giver mindreårige en høj grad af retlig beskyttelse, og tilskynder til, at der iværksættes oplysnings- og uddannelseskampagner for forældre, lærere og værger, så de bliver bevidste om deres ansvar for at oplyse børn om risiciene i forbindelse med onlinehandel og vigtigheden af at være agtpågivende over for børns brug af internettet;
76. opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til straks at træffe foranstaltninger til at bekæmpe ulovlige onlinetjenester, der ikke overholder reglerne om forbrugerbeskyttelse, beskyttelse af mindreårige, ophavsret, skat, og de fleste andre gældende love;
77. understreger, at der bør drages omsorg for at undgå de risici, som udbud af ulovlige produkter på nettet indebærer, navnlig forfalskede lægemidler og sundhedsprodukter, ved at fremme sundhedskompetence og offentliggøre vildledende oplysninger på specifikke websteder under .eu-domænet;
78. opfordrer Kommissionen til at fremsætte et forslag om at vedtage passende foranstaltninger eller sanktioner vedrørende e-handel med forfalskede varer og lægemidler, herunder mærkning for sikre websteder, som f.eks. et certificeringssystem for godkendte apoteker;
79. understreger behovet for, at embedsmænd og aktører i retsvæsenet på passende måde orienteres om og uddannes i EU's forbrugerbeskyttelsesregler;

***En strategi vedrørende e-tillid med henblik på at øge tilliden hos brugere af e-handel***

80. kræver et enkelt retligt instrument, som kombinerer de forskellige nugældende affattelser med henblik på at skabe klarhed over, hvilke bestemmelser der finder anvendelse på e-handel; glæder sig over Kommissionens forslag til direktiv om forbrugerrettigheder og kræver om nødvendigt en passende grad af harmonisering af visse aspekter af lovgivningen om forbrugeraftaler, navnlig med hensyn til visse former for garantikrav; mener, at dette bør omfatte andre direktiver som f.eks. direktiverne om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser og e-handel;
81. opfordrer Kommissionen til at vurdere, hvorvidt oprettelsen af en portal for e-handel, der overvåges af Kommissionen under inddragelse af de berørte parter og medlemsstaterne, vil kunne bidrage til bedre formidling af bedste praksis og information og dermed styrke forbrugernes tillid og øge den grænseoverskridende e-handel;

82. opfordrer Kommissionen til at fortsat at undersøge årsagerne til, at forbrugerne afviser e-handel, med henblik på at udarbejde effektive retningslinjer for en passende lovgivning, og foreslår at oprette en "resultattavle", der udelukkende vedrører e-handel, med det formål at danne sig et adfærdsmæssigt billede af onlineforbrugeren og identificere de faktorer, der påvirker og afgør, hvilke valg en sådan forbruger træffer;
83. erkender, at borgerne ikke vil interagere, frit give udtryk for deres meninger eller indgå transaktioner, hvis de ikke har tilstrækkelig tillid til de retlige rammer for det nye digitale rum; garantien og håndhævelsen af de grundlæggende rettigheder i denne forbindelse er en væsentlig forudsætning for tilliden blandt borgerne; garantien for beskyttelse af intellektuelle ejendomsrettigheder og andre rettigheder er en væsentlig forudsætning for tilliden blandt virksomhederne;
84. opfordrer Kommissionen til at fjerne kravet om, at man skal have en offlineforretning, inden der må sælges online, da dette krav er en betydelig hæmsko for onlinesalg;
85. understreger af hensyn til den fortsatte udvikling af den grænseoverskridende e-handel betydningen af at etablere et sammenhængende rammeprogram på EU-plan inden for rammerne af det fælles regelværk for beskyttelse og fremme af intellektuelle ejendomsrettigheder, intensivere kampen mod ulovlige og forfalskede varer og øge de europæiske forbrugeres bevidsthed om disse emner;
86. påpeger, at det er nødvendigt at indføre lovgivning, der gælder for alle elektroniske transaktioner, da dette er nødvendigt for at beskytte brugernes rettigheder i forbindelse med e-handel;
87. opfordrer til, at der inden for rammeprogrammerne for forskning udvikles innovative forskningsprojekter, som tager sigte mod at fremme og forene det europæiske marked for e-handel ved at øge forbrugernes tillid, beføjelser og valg i det digitale miljø;
88. opfordrer til en effektiv overvågning af den lovgivningsmæssige, tekniske og økonomiske udvikling inden for e-handel og understreger behovet for, at der udarbejdes konsekvensanalyser i forbindelse med alle beslutninger, der vedrører det digitale indre marked og informationssamfundet; mener, at en resultattavle for e-handel til vurdering af det europæiske online digitale markedsmiljø vil kunne være et nyttigt redskab;
89. tror på, at det er muligt at udvikle forbrugertillid ved at fjerne hindringer for grænseoverskridende e-handel og samtidig bevare det maksimale niveau af forbrugerbeskyttelse, og at denne forbrugertillid kan øges gennem EU-certificerede myndigheder eller tillidsmærker, der garanterer pålideligheden og kvaliteten af varer, der bringes i omsætning på det grænseoverskridende elektroniske marked, og mener, at Kommissionen må indføre et bæredygtigt EU-tillidsmærke med klare, gennemsigtige og kontrollerede regler; mener, at en sådan EU-tillidsmærkeordning skal bakkes op af en standardkontrol eller en håndhævelsesmekanisme, sådan som det allerede er tilfældet på nationalt plan i visse medlemsstater; erkender, at en grænseoverskridende EU-tillidsmærkeordning muligvis kun kan fungere inden for rammerne af EU-lovgivningen, som EU-tillidsmærke kan baseres på; mener, at en EU-tillidsmærkeordning skal underkastes en grundig konsekvensanalyse og gennemføres i samarbejde med de eksisterende tillidsmærker i medlemsstaterne;

90. understreger vigtigheden af at fremme og håndhæve EU-logoer, tillids- og kvalitetsmærker, som vil hjælpe forbrugerne med at identificere velansete onlineforhandlere, belønne bedste praksis og fremme innovation, og således støtte EU-baserede virksomheder i deres bestræbelser på at nå ud over deres hjemmemarked;
91. understreger, at det er af afgørende betydning for gennemsigtigheden, at der er adgang til nøjagtige og klare oplysninger i onlinemiljøet, hvor køberen og sælgeren er langt væk fra hinanden, og køberen derfor har begrænset mulighed for at foretage en vurdering af produktets fysiske kvalitet;
92. understreger Kommissionens og de nationale posttilsynsudvalgs indsats for at foretage en korrekt og rettidig gennemførelse af det tredje postdirektiv (2008/06/EF) i de 27 medlemsstater med henblik på at opnå øget konkurrence, lavere priser, bedre service samt forbedring af vilkårene for levering af varer købt i forbindelse med grænseoverskridende e-handel; understreger endvidere vigtigheden af at sikre adgangen til forsikringsydelse for levering af postpakker;
93. opfordrer til, at der skabes et program og gøres brug af de eksisterende finansielle instrumenter til projekter med henblik på at øge brugernes tillid til e-handel, herunder undervisnings- og informationskampagner på både europæisk og nationalt plan, og projekter, der efterprøver onlinetjenester i praksis (f.eks. prøve køb); understreger behovet for at udvikle onlineværktøjer til at informere forbrugerne om e-handel og ny digital teknologi (forbrugernes grundlæggende rettigheder på internettet, e-handel, databeskyttelsesregler osv.), såsom DOLCETA-projektet (udvikling af et onlineforbrugeruddannelsesværktøj for voksne), således at borgerne får mulighed for at øge deres digitale færdigheder og deres viden om deres rettigheder og forpligtelser samt drage nytte af fordelene ved e-handelen i et digitalt samfund;
94. mener, at forbrugernes tillid kan øges yderligere ved at sikre offentlighedens tillid til onlinemiljøet, imødegå bekymringerne vedrørende beskyttelsen af personlige data, indføre bestemmelser om dataindsamling, udarbejde brugerprofiler, foretage profilering og markedsføring samt øge forbrugernes bevidsthed gennem uddannelses- og oplysningskampagner; opfordrer Kommissionen til at forelægge et forslag om tilpasning af databeskyttelsesdirektivet til det nuværende digitale miljø;
95. understreger nødvendigheden af at gøre forsyningskæden samt vilkårene og betingelserne for grænseoverskridende onlinehandel enklere og mere gennemsigtige ved at indføre bestemmelser om vildledende eller ufuldstændige oplysninger vedrørende forbrugernes rettigheder, samlede omkostninger og de erhvervsdrivendes kontaktoplysninger samt ved at fremme bedste og mest loyale praksis og anbefale og udarbejde retningslinjer for e-butikker; betragter EU's bestræbelser på at afklare vilkår, betingelser og priser på flybilletter på dette område som et positivt eksempel til efterfølgelse;
96. understreger betydningen af en hurtig og effektiv gennemførelse af den europæiske EU-mikrofinansieringsfacilitet Progress, som er operationel fra juni 2010, og som kan give nye impulser til fremme af onlinevirksomheder, især blandt personer, der for nyligt er blevet arbejdsløse;

97. mener, at medie- og it-færdigheder og viden er af afgørende betydning for udviklingen af det europæiske digitale miljø, og opfordrer derfor til, at der på EU- og medlemsstatsplan iværksættes en handlingsplan for digitale færdigheder og inklusion, der navnlig skal omfatte: særlige undervisningstilbud i digitale færdigheder for arbejdsløse og grupper i fare for at blive udelukket; incitament til initiativer i den private sektor rettet mod at give alle ansatte undervisning i digitale færdigheder; et europæisk initiativ kaldet "Be smart online!", der skal gøre alle skoleelever og studerende, herunder deltagere i livslang læring og erhvervsuddannelser, fortrolige med sikker brug af ikt- og onlinetjenester, og en fælles ikt-certificeringsordning i EU;
98. glæder sig over Kommissionens tilsagn om senest i 2012 at udsende en EU-kodeks over onlinerettigheder, der sammenfatter de eksisterende rettigheder for internetbrugerne på en klar og lettilgængelig måde, suppleret af en årlig oversigt over tilfælde af brud på forbrugerbeskyttelseslovgivningen og passende håndhævelsesforanstaltninger, i koordinering med det europæiske netværk af forbrugerbeskyttelsesorganisationer;
99. mener, at det ville forbedre forbrugernes tillid til e-handel, hvis handels-, erhvervs- og forbrugersammenslutninger og -organisationer udvikler selvregulerende adfærdskodekser, og hvis Europa-Parlamentets betænkning om en "ny digital dagsorden for Europa: 2015.eu" gennemføres, i hvilken der slås til lyd for, at der oprettes et europæisk charter for borgernes og forbrugernes rettigheder i det digitale miljø, og som udvikler en "femte frihed", som tillader fri udveksling af indhold og viden, idet dette ville tydeliggøre, hvilke rettigheder og forpligtelser der påhviler alle informationsamfundets aktører;
100. opfordrer Kommissionen til at handle hurtigt og til i 2012 at aflægge rapport om sine fremskridt i forbindelse med håndteringen af de ti barrierer for grænseoverskridende e-handel som anført i sin meddelelse af 22. oktober 2009 om grænseoverskridende e-handel fra virksomhed til forbruger i EU (KOM (2009)0557); opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre et højt niveau af forbrugerbeskyttelse og fjernelse af de hindringer for udviklingen af e-handel, som er identificeret i Kommissionens meddelelse om en ny digital dagsorden fra 2010 og dens meddelelse om grænseoverskridende e-handel fra virksomhed til forbruger i EU fra 2009 ved hjælp af såvel lovgivningsmæssige som ikke-lovgivningsmæssige foranstaltninger; opfordrer Kommissionen til at indlede en dialog mellem interesserede parter og USA med henblik på at undersøge metoder til at udvikle et transatlantisk elektronisk marked;

o o

101. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet, Kommissionen og medlemsstaternes regeringer og parlamenter.

## BEGRUNDELSE

### *Indledning*

E-handel er en af internettets store forcer og en vigtig katalysator med henblik på at opfylde målsætningerne i EU 2020-strategien for det indre marked. Det er vigtigt, at alle berørte parter samarbejder for at overvinde de sidste hindringer.

Manglerne ved det indre marked bliver endnu tydeligere, når man ser på den grænseoverskridende handel. De frie varebevægelser i EU hindres i alvorlig grad af fragmenterede nationale regelsæt. Tal for e-handelen i EU viser, at en ud af tre forbrugere i EU i 2009 købte mindst én artikel online, men kun 7 % af de europæiske forbrugere har haft mod til at gøre det i en anden medlemsstat. Skjulte undersøgelser af e-handelspraksis, som EU har foretaget, viser, at 60 % af forbrugernes forsøg på at købe artikler på tværs af EU-grænserne mislykkes, idet sælgeren afslår at gennemføre handlen eller sende varerne, selv om køberen kunne have sparet mindst 10 % ved e-handel i udlandet (selv når forsendelsesomkostningerne medregnes) i halvdelen af de 11 000 undersøgte tilfælde.

Den nu ratificerede Lissabontraktat, som har til formål at strømline EU's politiske processer, skulle kunne hjælpe med at komme den omtalte fragmentering til livs.

I disse økonomiske krisetider er det vigtigere end nogensinde, at EU arbejder hårdt og hurtigt for at overvinde de pågældende hindringer. EU's indre marked omfatter over 500 mio. forbrugere. Men når man forsøger at handle online, får man ikke det indtryk. Forbrugere bliver i dag skuffede over det indre marked, især når de går online. E-handel på tværs af grænserne udvikler sig ikke så hurtigt som e-handelen på hjemmemarkedet som følge af flere faldgruber:

- På mange websteder kan man kun handle online med en offlineadresse i et bestemt land. En undersøgelse har vist, at 61 % af de grænseoverskridende transaktioner ikke kan gennemføres, fordi onlineforretningerne ikke leverer til kundens land. Der må også skabes incitamenter for de handlende.
- Selv om halvdelen af EU's husholdninger har en hurtig internetforbindelse, afholder forbrugerne sig stadig fra at handle online på grund af manglende tillid. En anden undersøgelse har vist, at kun 12 % af internetbrugerne i EU **føler sig trygge ved at gennemføre transaktioner på internettet**. Det opmuntrende er, at der er et stort ønske om at drage fordel af det indre marked. En tredjedel af forbrugerne ville overveje at foretage indkøb online fra et andet land, fordi det er billigere eller bedre. Desværre er det kun 7 %, der rent faktisk gør det. Hvis vi skaber mere tillid hos forbrugerne, kunne vi frigøre EU's indre onlinemarkeds fulde økonomiske potentiale, som har en værdi på over 100 mia. EUR i indtægter.
- **Der mangler effektive håndhævelsesmekanismer og klagemuligheder**, som er af afgørende betydning for, at markederne kan fungere tilfredsstillende. Der er betydelige forskelle mellem medlemsstaterne, som gør, at forbrugerne fortsat ikke er tilfredse med mulighederne for at løse problemer i forbindelse med grænseoverskridende e-handel.

Der er med henblik på at øge tilliden hos alle aktørerne i e-handelen behov for en hurtig forbedring af gennemførelsen af EU-lovgivningen til fordel for alle europæiske forbrugere og detailhandlere. Det er af afgørende betydning, at EU's ledere og politiske beslutningstagere ser på de gældende regler om distributionsaftaler, varemærker, tjenesteydelser og forbrugerbeskyttelse for at sikre, at de er fuldt ud tidssvarende i forhold til markedet i det 21. århundrede og er med til at skabe fordele for både forbrugerne og detailhandlerne.

Den vigtigste udfordring i dag er at opnå et ægte indre onlinemarked i EU. Dette kan kun ske ved at tilpasse EU's økonomi til det 21. århundredes konkurrenceprægede globale marked. Der må skabes et stærkt europæisk marked, der gør det muligt for EU at konkurrere på verdensmarkedet. EU er nødt til at have et sammenhængende sæt regler, der øger tilliden hos både forbrugere og detailhandlere, således at EU bliver førende i verden med hensyn til digital økonomi. Det er i dette øjemed vigtigt med klare retningslinjer til brugerne af e-handel, navnlig med hensyn til hovedtrækkene i kravene om udlevering af oplysninger og anvendelse af redelige forretningsmetoder, som virksomhederne bør opfylde, og som forbrugerne bør kunne forvente i forbindelse med elektronisk handel.

Det er 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.

Kommissionen og de nationale håndhævende myndigheder må derfor øge indsatsen for at opfylde målsætningen om at opnå et højt niveau for forbrugerbeskyttelse og give forbrugerne den tillid, som er nødvendig, for at de kan udnytte fordelene ved det indre marked fuldt ud. Forbedring af markedsovervågningen og håndhævelsesmekanismerne med henblik på at fremme tilliden hos producenter og forbrugere er af afgørende betydning for e-handelen på tværs af grænserne. Dette vil igen føre til øgede forbrugsudgifter, hvilket også vil være af stor betydning for den økonomiske genrejsning.

Ordføreren glæder sig over de 13 anbefalinger af foranstaltninger til udvikling af politik og praksis inden for e-handel på tværs af grænserne, der opstilles i Kommissionens meddelelse. Han mener dog, at der bør foretages en mere dybtgående kritisk analyse af, hvordan man kan komme videre på nedenstående seks prioriterede indsatsområder, som i hans øjne er af afgørende betydning for bestræbelserne på at øge og styrke e-handelen på tværs af grænserne:

1. **Brugernes adgang til internettet i EU bør forbedres.** Forbrugerne er nødt til at have en internetadgang af en vis kvalitet for at kunne handle online. Der bør træffes foranstaltninger, der kan være med til at øge antallet af internetbrugere og forbedre nettets kvalitet og hastighed i de lande og regioner i EU, der ikke har forbindelser af god kvalitet.
2. **Fragmenteringen af onlinemarkedet må overvindes.** Mange sælgere skaber barrierer mod de transnationale markeder, idet folk fra bestemte regioner eller lande i EU ikke har adgang til bestemte tjenester online. Dette skyldes nogle gange, at forbrugerne omdirigeres til deres nationale net, når det konstateres, at der er tale om en IP-adresse fra et andet land, og andre gange skyldes det ganske enkelt, at sælgerne nægter at sælge til forbrugere fra bestemte lande. Det er derfor nødvendigt at skærpe anvendelsen af artikel 20, stk. 2, i direktivet om tjenesteydelser, der forbyder forskelsbehandling af kunder begrundet i nationalitet eller opholdssted.

3. **Fragmenteringen af forbrugerbeskyttelsesreglerne må overvindes.** Anvendelsen af det nye direktiv om forbrugerrettigheder vil være et skridt i den rigtige retning, ikke kun i forbindelse med underskrivelse af aftaler, idet det også kan være med til at løse de problemer, der kan opstå mellem køber og sælger, når de underkaster sig de samme regler.
4. **Det er nødvendigt at øge forbrugertilliden i forbindelse med onlinehandel.** Mange forbrugere handler ikke online, fordi de af forskellige grunde ikke har tillid til onlinemarkedets sikkerhed. Der er nok nogle, der føler sig forsvarsløse, når de køber noget af en anden person, som de ikke kan se, enten fordi de har en fornemmelse af, at der kan være tale om bedragere, eller at de kan blive tilbudt et mangelfuldt produkt, som ikke er det samme som det, de ser på deres skærm. Der må træffes visse foranstaltninger for at øge forbrugertilliden på onlinemarkedet:
  - Indførelse og anvendelse af et europæisk tillidsmærke.
  - Større årvågenhed og mere overvågning af nettet.
  - Det er nødvendigt at gennemføre oplysningskampagner, således at forbrugerne kan få kendskab til, hvilke rettigheder de har, hvilke elementer der skal være på et net, for at man kan have tillid til det, hvilke betalingsformer der er sikre osv.
  - Forbrugerbeskyttelse med hensyn til sikkerhed og beskyttelse af personoplysninger.
5. **Der skal udvikles initiativer til at give virksomhederne incitament til at sælge på internettet.** Mange virksomheder sælger ikke på internettet, fordi det i mange henseender ville være yderst besværligt. Visse regler om afgifter, affaldshåndtering osv. er alt for forskellige fra bestemte nationale markeder til andre, hvilket skaber et kompliceret, omkostningstungt og uforudsigeligt forretningsmiljø for detailhandlerne. Det er derfor meget vigtigt, at der vedtages forslag til lovgivning, der vil give detailhandlerne incitament til at fremme dette forretningsområde, med de muligheder, det vil skabe for forbrugerne:
  - Forenkle momsindberetningskravene i forbindelse med fjernsalg.
  - Forbedre de betalingsmekanismer, der anvendes online.
  - Harmonisere forsendelses- og bankomkostningerne i EU.
  - Finde praktiske løsninger på problemerne i forbindelse med betaling og intellektuelle ejendomsrettigheder, således at leverandørerne ikke vil skulle betale for de samme varer i forskellige lande.
  - Regulere omfanget af reklame via internettet på europæisk plan.
  - Forbedre mekanismerne til løsning af konflikter mellem leverandører og forbrugere.
6. **Der må gøres en indsats for at garantere sikkerheden for mindreårige, der bruger nettet.** Der må på europæisk plan indføres regler om effektive mekanismer til at garantere beskyttelsen af mindreårige med hensyn til adgang til indhold, der er skadeligt for dem, herunder pornografi, køb af tobak eller alkohol, spil på internettet, samtaler med fremmede og brug af sociale netværk.

Efter ordførerens opfattelse er alt dette et spørgsmål om at gennemføre og tilpasse gældende EU-regler fra offlinehandel til onlinemarkedet med henblik på at skabe et ægte og



fuldstændigt indre marked i EU, der er klar til at møde udfordringerne ved det 21. århundredes globale økonomi.

4.6.2010

## UDTALELSE FRA UDVALGET OM INDUSTRI, FORSKNING OG ENERGI

til Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse

om endelig gennemførelse af det indre marked for e-handel  
(2010/2012(INI))

Rådgivende ordfører: Ioannis A. Tsoukalas

### FORSLAG

Udvalget om Industri, Forskning og Energi opfordrer Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse, som er korresponderende udvalg, til at optage følgende forslag i det beslutningsforslag, det vedtager:

- A. der henviser til, at e-handel udgør en central markedsplads i det 21. århundrede for Den Europæiske Union med et potentiale til at omforme det europæiske indre marked, bidrage til den videnbaserede økonomi, tilføje værdi og muligheder til de europæiske forbrugere og virksomheder i denne tid med finansielt pres, og have en betydelig og positiv indvirkning på beskæftigelse og vækst,
- B. der henviser til, at grænseoverskridende e-handel medfører vigtige socialøkonomiske fordele for de europæiske forbrugere, såsom øget komfort og større indflydelse, styrkelse af forbrugernes rettigheder, øget gennemsigtighed og konkurrence, adgang til at sammenligne og vælge mellem et bredere udvalg af produkter og tjenesteydelser samt et stort potentiale for besparelser,
- C. der henviser til, at e-handel især gavner borgere i landområder og i afsides og fjerntliggende områder, som ellers ikke har adgang til et så bredt udvalg af varer på samme bekvemme måde eller til samme pris,
- D. der henviser til, at udviklingen af det digitale samfund og gennemførelsen af det indre marked på ikt-området under den seneste økonomiske krise har gjort det muligt for e-handelssektoren at fortsætte sin vækst, skabe beskæftigelse, hjælpe onlinevirksomheder til at forblive økonomisk aktive og bidrage til, at forbrugerne kan drage fordel af et større udvalg og bedre priser,
- E. der henviser til, at grænseoverskridende e-handel medfører betydelige fordele for europæiske virksomheder – navnlig for SMV'er – som kan tilvejebringe innovative,

forbrugervenlige tjenesteydelser og produkter af høj kvalitet på det europæiske indre marked på nettet online, hvilket styrker deres position og gør det muligt for dem at forblive konkurrencedygtige i den globale økonomi,

- F. der henviser til, at e-handel nu er en betydelig del af den almindelige økonomi, og at virksomhederne og forbrugerne i stigende grad anvender både online- og offlinehandelspraksis til deres egen fordel,
  - G. der henviser til, at der fortsat er en række alvorlige strukturelle og lovgivningsmæssige hindringer for et fuldt fungerende europæisk indre marked for e-handel, såsom fragmenteringen langs nationale grænser af forbrugerbeskyttelsesregler, momsbestemmelser, genbrugsafgifter og gebyrer samt misbrug af regler om eksklusive og selektive distributionsaftaler,
  - H. der henviser til, at grænseoverskridende business to business-e-handel kan styrke de europæiske virksomheders konkurrenceevne, da det gør det muligt for dem let at skaffe sig komponenter, tjenester og knowhow fra hele det indre marked (hvilket også skaber nye stordriftsfordele), og endvidere giver virksomhederne, især SMV'er, mulighed for at internationalisere deres kundegrundlag uden at være nødt til at investere i en fysisk tilstedeværelse i en anden medlemsstat;
  - I. der henviser til, at mens internettet er den hurtigst voksende detailkanal, og e-handel er støt stigende på nationalt plan, vokser kløften mellem den indenlandske og den grænseoverskridende e-handel i EU, og europæiske forbrugere, i nogle EU-medlemsstater, står over for geografiske, tekniske og organisatoriske begrænsninger i deres valg,
  - J. der henviser til, at det er nødvendigt at fjerne hindringerne for den grænseoverskridende e-handel og styrke forbrugernes tillid for at opnå et attraktivt og digitalt integreret indre marked i EU samt med henblik på at stimulere forbrugermarkederne og den bredere økonomi,
1. mener, at fjernelsen af de administrative og lovgivningsmæssige hindringer for grænseoverskridende e-handel bør prioriteres inden 2013 gennem indførelsen af et enkelt sæt regler for forbrugere og virksomheder på tværs af de 27 medlemsstater, hvilket vil skabe et gunstigt digitalt miljø, skabe retssikkerhed for såvel virksomheder som forbrugere, forenkle procedurer, nedbringe omkostningerne til overholdelse af reglerne, reducere den illoyale konkurrence og frigøre e-handelens potentiale; understreger, at en ensartet fortolkning og anvendelse af lovgivningsmæssige værktøjer, såsom direktivet om forbrugerrettigheder, e-handelsdirektivet (2000/31/EF), artikel 20, stk. 2, i servicedirektivet (direktiv 2006/123/EF), og direktivet om urimelig handelspraksis (2005/29/EF), kan være af meget stor betydning; opfordrer derfor Kommissionen til at fremme sin igangværende vurdering af den del af Fællesskabets regelværk, der berører det digitale indre marked, og til at foreslå en målrettet lovgivningsindsats over for de største hindringer;
  2. understreger, at den fortsatte udvikling af e-handel afhænger af den frie bevægelighed for varer og tjenesteydelser med særlig vægt på overholdelse af princippet om forbud mod forskelsbehandling på det indre marked begrundet i en tjenestemodtagers nationalitet eller opholdssted; gentager, at dette princip om forbud mod forskelsbehandling er uforeneligt med indførelsen af yderligere juridiske og administrative krav til statsborgere fra andre medlemsstater, som forsøger at drage fordel af en tjenesteydelse eller mere fordelagtige

prisvilkår; opfordrer derfor Kommissionen til på grundlag af artikel 20, stk. 2, i servicedirektivet at træffe foranstaltninger mod en sådan form for forskelsbehandling;

3. påpeger vigtigheden af at forenkle de grænseoverskridende regler og nedbringe omkostningerne til overholdelse af reglerne for detailhandlere og iværksættere ved at indføre praktiske løsninger på forskellige spørgsmål, såsom momsindberetning og -fakturering, e-affald og genbrugsafgifter, copyrightafgifter, forbrugerbeskyttelse og mærkning, samt indføre sektorspecifikke bestemmelser; opfordrer med henblik herpå til at etablere kvikskrankeordninger og fremme grænseoverskridende løsninger for e-forvaltning, såsom e-fakturering og e-indkøb;
4. opfordrer Kommissionen til at fjerne kravet om, at man skal have en offlineforretning, inden der må sælges online, da dette krav er en betydelig hæmsko for onlinesalg;
5. bemærker betydningen af at forbedre det nuværende lave niveau for forbrugernes tillid og tiltro til grænseoverskridende transaktioner ved at styrke håndhævelse af de eksisterende regler online og på tværs af grænser, tildele forbrugermyndighederne flere beføjelser, fremme samarbejdet mellem offentlige myndigheder samt etablere en effektiv EU-mekanisme for markedsovervågning, revision, klagebehandling og konfliktløsning;
6. opfordrer Kommissionen til at udarbejde en konsekvensanalyse vedrørende oprettelsen eller udpegningen af nationale myndigheder, som skal have til opgave at behandle anmodninger om registrering af grænseoverskridende online-e-handel fra selskaber eller erhvervsdrivende, der er etableret i de respektive myndigheders lande, samt af en europæisk myndighed, som skal koordinere de nationale myndigheder, således at det indre marked hurtigt kan blive gennemført fuldt ud;
7. opfordrer Kommissionen til at opstille klare standarder for grænseoverskridende e-handel på EU-plan, herunder f.eks. et krav om, at virksomhederne skal give deres kunder og myndighederne enkel, direkte, permanent og gratis adgang til oplysninger om den pågældende handelsvirksomheds eller tjenesteyders navn og registreringsnummer, om priserne på de tilbudte varer og tjenester og enhver yderligere leveringsomkostning, som vil kunne blive pålagt regningen;
8. mener, at forbrugernes tillid kan øges yderligere ved at sikre offentlighedens tillid til onlinemiljøet, tackle bekymringerne vedrørende beskyttelsen af personlige data, indføre bestemmelser om dataindsamling, udarbejde brugerprofiler, foretage profilering og markedsføring samt øge forbrugernes bevidsthed gennem uddannelses- og oplysningskampagner; opfordrer Kommissionen til at forelægge et forslag om tilpasning af databeskyttelsesdirektivet til det nuværende digitale miljø;
9. gentager, at respekt for den grundlæggende menneskeret til privatliv og databeskyttelse er en nøglefaktor for e-handel;
10. understreger nødvendigheden af at gøre forsyningskæden samt vilkårene og betingelserne for grænseoverskridende onlinehandel enklere og mere gennemsigtige ved at indføre bestemmelser om vildledende eller ufuldstændige oplysninger vedrørende forbrugernes rettigheder, samlede omkostninger og de erhvervsdrivendes kontaktoplysninger samt ved at fremme bedste og mest loyale praksis og anbefale og udarbejde retningslinjer for e-butikker; betragter EU's bestræbelser på at afklare vilkår, betingelser og priser på flybilletter på dette område, som et positivt eksempel til efterfølgelse;

11. mener, at det ville forbedre forbrugernes tillid til e-handel, hvis handels-, erhvervs- og forbrugersammenslutninger og -organisationer udvikler selvregulerende adfærdskodekser, og hvis Europa-Parlamentets betænkning om en "ny digital dagsorden for Europa: 2015.eu" gennemføres, i hvilken der slås til lyd for, at der oprettes et europæisk charter for borgernes og forbrugernes rettigheder i det digitale miljø, og som udvikler en "femte frihed", som tillader fri udveksling af indhold og viden, idet dette ville tydeliggøre, hvilke rettigheder og forpligtelser der påhviler alle informationssamfundets aktører;
12. understreger vigtigheden af at fremme EU-logoer, tillids- og kvalitetsmærker, som vil hjælpe forbrugere med at identificere velansete onlineforhandlere, belønne bedste praksis og fremme innovation, og således støtte EU-virksomhederne i deres bestræbelser på at nå ud over deres hjemmemarked;
13. understreger betydningen af at forbedre tilliden til grænseoverskridende internetbetalingsystemer (f.eks. kredit- og betalingskort samt e-punge) ved at fremme en række betalingsmetoder, som styrker interoperabiliteten og fælles standarder, tackler tekniske hindringer, støtter de mest sikre teknologier for elektroniske transaktioner, harmoniserer og styrker lovgivning om privatlivets fred og sikkerhedsspørgsmål, bekæmper svig samt oplyser og uddanner offentligheden;
14. opfordrer Kommissionen til at fremlægge et forslag om indførelse af et europæisk finansielt instrument for kredit- og debitkort med henblik på at forenkle onlinekreditkorttransaktioner;
15. mener, at reformen af postsektoren og styrkelsen af interoperabiliteten og samarbejdet mellem forskellige postsystemer og -tjenester kan have en markant indvirkning på udviklingen af den grænseoverskridende e-handel, som kræver billig og effektiv distribution og sporing af produkter; understreger derfor behovet for hurtig gennemførelse af det tredje postdirektiv (2008/6/EF);
16. fremhæver betydningen af elektroniske signaturer og Public Key Infrastructure (PKI) for paneuropæiske sikre e-forvaltningstjenester og opfordrer Kommissionen til at etablere en europæisk gateway for valideringstjenester for at sikre en grænseoverskridende interoperabilitet for elektroniske signaturer;
17. opfordrer Kommissionen til at træffe foranstaltninger til støtte for e-faktura-initiativet med henblik på at sikre, at der overalt i EU anvendes elektroniske fakturaer senest i 2020;
18. opfordrer under henvisning til, hvor vigtigt det er at udnytte det indre markeds fulde potentiale, Kommissionen og medlemsstaterne til at sikre, at mindst 50 % af alle procedurer for offentlige indkøb senest i 2015 foretages ad elektroniske kanaler i overensstemmelse med handlingsplanen fra ministerkonferencen om e-forvaltning, der blev afholdt i Manchester i 2005;
19. mener, at mobil-handel (m-handel) kan udgøre en vigtig del af e-handelen, idet den giver mulighed for at nå de millioner af EU-borgere, der bruger mobiltelefoner, men ikke personlige computere, og derved letter konvergens mellem internet- og mobilkommunikationsteknologier og således fremmer EU's førende rolle inden for mobilkommunikation;
20. mener, at udviklingen af og støtten til fælles, åbne tekniske og operationelle specifikationer og standarder (vedrørende forenelighed, interoperabilitet, tilgængelighed, sikkerhed, logistik, levering osv.) vil lette den grænseoverskridende e-handel ved at bistå

forbrugerne, navnlig de sårbare og uerfarne pc-brugere, og ved at slå bro over de forskellige medlemsstaters operationelle, tekniske, kulturelle og sproglige barrierer;

21. anerkender de særlige retlige udfordringer i forbindelse med udviklingen af et indre marked for e-handel, der kan sikre forbrugerrettigheder, retten til privatliv og beskyttelse af mindreårige forbrugere; opfordrer Kommissionen til at undersøge dette emne i detaljer;
22. mener, at grænseoverskridende websøgning og webannoncering bør fremmes inden for EU for at forbedre informationen til forbrugere og erhvervsdrivende og fremme deres evne til at foretage grænseoverskridende sammenligninger og identificere grænseoverskridende tilbud; er i denne henseende bekymret over den mulige konkurrenceforvridning, som forbrugere og iværksættere kan opleve i visse medlemsstater; opfordrer Kommissionen til i samarbejde med industrien at afhjælpe manglerne med hensyn til websøgning og annonceringsplatforme og tilskynde til grænseoverskridende virksomhed, f.eks. gennem fremme af .eu-domænenavnet;
23. understreger af hensyn til den fortsatte udvikling af den grænseoverskridende e-handel betydningen af at etablere et sammenhængende rammeprogram på EU-plan inden for rammerne af det fælles regelværk for beskyttelse og fremme af intellektuelle ejendomsrettigheder, intensivere kampen mod ulovlige og forfalskede varer og øge de europæiske forbrugeres bevidsthed omkring disse emner;
24. understreger betydningen af en hurtig og effektiv gennemførelse af den europæiske EU-mikrofinansieringsfacilitet Progress, som er operationel fra juni 2010, og som kan give nye impulser til fremme af onlinevirksomheder, især blandt personer, der for nyligt er blevet arbejdsløse;
25. understreger, at der bør drages omsorg for at undgå de risici, som udbud af ulovlige produkter på nettet indebærer, navnlig forfalskede lægemidler og sundhedsprodukter, ved at fremme sundhedskompetence og offentliggøre vildledende oplysninger på specifikke websteder under .eu-domænet;
26. påpeger, at det er nødvendigt at indføre lovgivning, der gælder for alle elektroniske transaktioner, da dette er nødvendigt for at beskytte brugernes rettigheder i forbindelse med e-handel;
27. opfordrer til, at der inden for rammeprogrammerne for forskning udvikles innovative forskningsprojekter, som tager sigte mod at fremme og forene det europæiske marked for e-handel ved at øge forbrugernes tillid, beføjelser og valg i det digitale miljø;
28. mener, at medie- og it-færdigheder og viden er af afgørende betydning for udviklingen af det europæiske digitale miljø, og opfordrer derfor til, at der på EU- og medlemsstatsplan iværksættes en handlingsplan for digitale færdigheder og inklusion, der navnlig skal omfatte: særlige undervisningstilbud i digitale færdigheder for arbejdsløse og grupper i fare for at blive udelukket; incitament til initiativer i den private sektor rettet mod at give alle ansatte undervisning i digitale færdigheder; et europæisk initiativ kaldet "Be smart online!", der skal gøre alle skoleelever og studerende, herunder deltagere i livslang læring og erhvervsuddannelser, fortrolige med sikker brug af ikt- og onlinetjenester, og en fælles ikt-certificeringsordning i EU;
29. opfordrer til en effektiv overvågning af den lovgivningsmæssige, tekniske og økonomiske udvikling inden for e-handel og understreger behovet for, at der udarbejdes konsekvensanalyser i forbindelse med alle beslutninger, der vedrører det digitale indre

marked og informationsfundet; mener, at en resultattavle for e-handel til vurdering af det europæiske online digitale markedsmiljø vil kunne være et nyttigt redskab;

30. bekræfter betydningen af grænseoverskridende business to business-e-handel som redskab for europæiske virksomheder, især SMV'er, til opnåelse af vækst og bedre konkurrenceevne og til udvikling af mere innovative produkter og tjenester; opfordrer Kommissionen og medlemsstaterne til at sørge for et fornuftigt og solidt retsgrundlag, der kan give virksomhederne de garantier, de behøver for at kunne foretage business to business-e-handelstransaktioner på tværs af grænserne med tillidsfuldhed;
31. bemærker i forbindelse med revisionen af forsyningspligtdirektivet, at prioritering af den videre udvikling af hurtig og billig adgang til bredbånd er afgørende for udviklingen af e-handel, eftersom manglen på internetadgang fortsat er en af de mest markante hindringer for de europæiske borgeres brug af e-handel.

## RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

<b>Dato for vedtagelse</b>	1.6.2010
<b>Resultat af den endelige afstemning</b>	+:           47 -:           1 0:           1
<b>Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer</b>	Jean-Pierre Audy, Zigmantas Balčytis, Ivo Belet, Bendt Bendtsen, Jan Březina, Maria Da Graça Carvalho, Giles Chichester, Pilar del Castillo Vera, Christian Ehler, Lena Ek, Ioan Enciu, Gaston Franco, Adam Gierek, Robert Goebbels, Fiona Hall, Jacky Hélin, Oriol Junqueras Vies, Arturs Krišjānis Kariņš, Philippe Lamberts, Bogdan Kazimierz Marcinkiewicz, Marisa Matias, Judith A. Merkies, Jaroslav Paška, Aldo Patriciello, Anni Podimata, Miloslav Ransdorf, Herbert Reul, Paul Rübig, Amalia Sartori, Francisco Sosa Wagner, Evžen Tošenovský, Ioannis A. Tsoukalas, Claude Turmes, Niki Tzavela, Vladimir Urutchev, Kathleen Van Brempt, Alejo Vidal-Quadras
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere</b>	António Fernando Correia De Campos, Francesco De Angelis, Françoise Grossetête, Oriol Junqueras Vies, Ivailo Kalfin, Ivari Padar, Vladko Todorov Panayotov, Markus Pieper, Mario Pirillo, Catherine Trautmann
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere, jf. art. 187, stk. 2</b>	Jürgen Creutzmann, Ramona Nicole Mănescu, László Surján



2.6.2010

## UDTALELSE FRA RETSUDVALGET

til Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse

om endelig gennemførelse af det indre marked for e-handel  
(2010/2012(INI))

Rådgivende ordfører: Sajjad Karim

### FORSLAG

Retsudvalget opfordrer Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse, som er korresponderende udvalg, til at optage følgende forslag i det beslutningsforslag, det vedtager:

- A. der henviser til, at udviklingen af e-handel kan forbedre konkurrenceevnen i EU's økonomi inden for rammerne af Kommissionens Europa 2020-strategi, herunder udvikling og fremme af nye former for iværksætterkultur i små og mellemstore virksomheder,
- B. der henviser til, at oprettelsen af et "digitalt indre marked", som gør det lettere for alle forbrugere i EU at foretage grænseoverskridende transaktioner i et onlinemiljø, udgør en vigtig faktor i bestræbelserne på at puste nyt liv i det indre marked, eftersom det giver borgerne et bredere udvalg af produkter og tjenesteydelser,
- C. der henviser til, at det kun er muligt at gennemføre det "digitale indre marked", hvis vigtig lovgivning for det indre marked, herunder servicedirektivet, gennemføres korrekt i alle EU-medlemsstater,
- D. der henviser til, at hverken forbrugere eller virksomheder kan høste fordelene ved et digitalt indre marked, eftersom der kun er meget få onlinedetailhandlere, som sælger deres produkter eller tjenesteydelser til andre medlemsstater, og de fleste af disse kun sælger til et begrænset antal medlemsstater,
- E. der henviser til, at intellektuelle ejendomsrettigheder spiller en vigtig rolle i den digitale verden, hvorfor beskyttelse af denne rettighed især på internettet fortsat er en særlig udfordring,
- F. der henviser til, at det er nødvendigt at forenkle og præcisere de forskellige ordninger for opkrævning af ophavsretsafgifter i medlemsstaterne for at gøre det lettere for

onlinetjenesteudbydere at tilbyde deres varer og tjenesteydelser til forbrugere i forskellige medlemsstater,

- G. der henviser til, at denne revision af ordningerne for opkrævning af ophavsretsafgifter ville give onlinetjenesteudbydere større retssikkerhed, når de tilbyder deres varer og tjenesteydelser til forbrugerne,
  - H. der henviser til, at det er afgørende at sikre retssikkerhed og gennemsigtighed i processen med handel med rettigheder, når en onlinedetailhandler uploader indhold, der er ophavsretligt beskyttet, til et websted,
  - I. der henviser til, at det er af afgørende betydning at sikre et højt niveau af forbrugerbeskyttelse for at fremme tilliden til onlinevarer og -tjenesteydelser ved at sikre, at onlinemarkedet overholder handelspraksis,
  - J. der henviser til, at der er behov for at undersøge spørgsmålet om forbrugerdiskrimination, herunder også på betalingstidspunktet, ved at sikre, at der vedtages behørigt bestemmelser vedrørende betaling og modtagelse af betaling samt levering,
1. Støtter en forenkling af de nuværende bestemmelser om ophavsretsafgifter på grund af de hindringer, som det nuværende system skaber for forbrugerne, og som forhindrer, at det indre marked kan fungere på tilfredsstillende vis;
  2. opfordrer medlemsstaterne og Kommissionen til at integrere centre for det indre marked bedre ved at inddrage SOLVIT, kvikskrænker (som krævet i servicedirektivet), produktcentre (i henhold til forordningen om gensidig anerkendelse) og yderligere oplysninger, herunder de retlige betingelser, der gælder for virksomheder, som vil sælge deres varer på tværs af grænserne og på internettet; understreger, at det er af afgørende betydning for færdiggørelsen af det indre marked for e-handel, at denne kvikskrænke fungerer;
  3. anmoder Kommissionen om at tage initiativ til hurtigst muligt at gennemføre en konsekvensanalyse af de mest hensigtsmæssige metoder til håndtering af bestemmelserne om ophavsretsafgifter, herunder muligheden for at opkræve afgiften, på det tidspunkt og på det sted, hvor produktet første gang markedsføres i EU, eftersom aktørerne ikke er i stand til at nå til enighed;
  4. gentager, at respekt for menneskets grundlæggende ret til privatlivets fred og databeskyttelse er en vigtig katalysator for e-handel;
  5. understreger behovet for at sikre en konsekvent fortolkning af EU-bestemmelserne vedrørende datasikkerhed med henblik på at forbedre databeskyttelsen og fremme forbrugernes tillid til onlinebetalingssystemer;
  6. mener, at en forbedring af forbrugerbeskyttelsesordningerne i hele EU kan sikre forbrugernes tillid til grænseoverskridende onlinetransaktioner, herunder beskyttelse mod kreditkortbedrageri;
  7. understreger, at det er af afgørende betydning for gennemsigtigheden, at der er adgang til

nøjagtige og klare oplysninger i onlinemiljøet, hvor køberen og sælgeren er langt væk fra hinanden, og køberen derfor har begrænset mulighed for at foretage en vurdering af produktets fysiske kvalitet;

8. opfordrer de offentlige myndigheder til at handle hurtigt mod tvivlsomme websteder ved at lægge større vægt på forbrugernes rettigheder, herunder foranstaltninger, der har til formål at indføre mærkning for sikre websteder, og ved at sikre, at virksomheder, der tilbyder sponsorerede reklametjenester, ikke annoncerer på ulovlige websteder;
9. opfordrer Kommissionen til at fremsætte et forslag om at vedtage passende foranstaltninger eller sanktioner vedrørende e-handel med forfalskede varer og lægemidler, herunder mærkning for sikre websteder, som f.eks. et certificeringssystem for godkendte apoteker;
10. opfordrer Kommissionen til at sikre, at en konsekvent håndhævelse af ophavsrettigheder ikke undermineres på området for e-handel;
11. glæder sig over Kommissionens forslag om at forenkle momsindberetningskravene og om en "forenklet faktura" for postordresalg og understreger, at skattelovgivningsområdet, herunder momsbestemmelserne, fortsat henhører under medlemsstaternes kompetencer, og at nærhedsprincippet bør overholdes i denne henseende;
12. opfordrer Kommissionen til at fremlægge en integreret momsopkrævningsordning med henblik på at tilskynde små og mellemstore virksomheder til at handle på tværs af grænserne til lavere administrative omkostninger;
13. fremhæver vigtigheden af at bekæmpe forskelsbehandling af forbrugerne og deres oprindelsesstater online ved at indføre bestemmelser for onlinebetaling fra alle 27 medlemsstater, herunder muligheden for forbrugerne til at vælge mellem forskellige betalingsmidler online;
14. opfordrer indtrængende Kommissionen til at tage skridt til at skabe retssikkerhed og tackle den alvorlige opsplitting, der eksisterer i forbindelse med processen med handel med rettigheder og jurisdiktioner i flere medlemsstater, når medieindhold uploades til websteder;
15. minder Kommissionen om, at der fortsat er huller i lovgivningen for onlinetjenester, og opfordrer Kommissionen til at fremsætte målrettede lovforslag med henblik på at styrke forbrugernes adgang og tillid til varer og tjenesteydelser, der handles online, og tilbyde dem en forenklet kvikskranke;
16. udtrykker bekymring med hensyn til Kommissionens beslutning vedrørende kravet om, at man skal have en offlineforretning, inden der må sælges online, eftersom dette krav skader onlinesalget betydeligt;
17. mener, at forbrugernes tillid kan bygges op på grundlag af standarder og adfærdskodekser, som gør det muligt for udbydere af onlinetjenester at følge med den teknologiske udvikling, som er i hastig forandring;

18. opfordrer Kommissionen til at vurdere, hvorvidt oprettelsen af en portal for e-handel, der overvåges af Kommissionen under inddragelse af de berørte parter og medlemsstaterne, vil kunne bidrage til bedre formidling af bedste praksis og information og dermed styrke forbrugernes tillid og øge grænseoverskridende e-handel;
19. opfordrer til anvendelse af alternative tvistbilæggelsesordninger med mulighed for at anvende sådanne gennem en onlineprocedure, som der skal være adgang til omgående gennem den europæiske e-justice-portal, så snart denne bliver tilgængelig.

## RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

<b>Dato for vedtagelse</b>	1.6.2010
<b>Resultat af den endelige afstemning</b>	+: 23 -: 0 0: 0
<b>Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer</b>	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Françoise Castex, Christian Engström, Marielle Gallo, Gerald Häfner, Daniel Hannan, Klaus-Heiner Lehne, Antonio Masip Hidalgo, Alajos Mészáros, Evelyn Regner, Dimitar Stoyanov, Alexandra Thein, Diana Wallis, Rainer Wieland, Cecilia Wikström, Zbigniew Ziobro, Tadeusz Zwiefka
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere</b>	Piotr Borys, Kurt Lechner, Angelika Niebler
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere, jf. art. 187, stk. 2</b>	Mara Bizzotto, Jutta Steinruck

## RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

<b>Dato for vedtagelse</b>	24.6.2010
<b>Resultat af den endelige afstemning</b>	+: 32 -: 0 0: 0
<b>Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer</b>	Pablo Arias Echeverría, Cristian Silviu Buşoi, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Evelyne Gebhardt, Louis Grech, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Edvard Kožušník, Kurt Lechner, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Mitro Repo, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud
<b>Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere</b>	Cornelis de Jong, Othmar Karas, Emma McClarkin, Rafał Trzaskowski, Wim van de Camp