



## Inhoud

Geoblocking is verboden

Europese producteisen

Europese  
verpakkingswetgeving

Retour- en  
garantieplichtingen

Btw-regels bij e-commerce

Online marktplaatsen

Interessante links

## Europese regels bij e-commerce, een gids.

**Je hebt een tijdje geleden een webshop opgericht en je verkoopcijfers doen het goed. Je kan er dan als ondernemer voor kiezen om ook buiten België je producten te gaan verkopen. Je moet daarbij wel rekening houden met bepaalde producteisen en regels die moeten voldoen aan de Europese wetgeving. Deze wetten beschermen de consumenten, zodat zij op een veilige manier kunnen shoppen. In deze snelwijzer geven we meer duiding bij enkele regels waar je rekening mee moet houden wanneer je als ondernemer aan cross border e-commerce wil doen.**

## Geoblocking is verboden

Wanneer je als ondernemer buitenlandse klanten de toegang tot je website weigert, doe je aan **geoblocking of geografische blokkering**. Dat kan je doen door klanten te blokkeren op basis van hun IP-adres. Binnen de EU geldt daar een verbod op, waardoor Europese webshops alle klanten volledig toegang moeten verlenen tot hun website. Hierbij mag **geen onderscheid gemaakt worden vanuit welk land** een klant jouw website bezoekt. Bovendien is het verboden om verschillende prijzen en andere verzend- en betalingsvoorwaarden toe te passen naargelang het land van waaruit een klant jouw webshop bezoekt. Je mag dus niet op basis van locatie of IP-adres de prijzen aanpassen.

Dat verbod geldt op alle goederen en diensten die online verkocht en geleverd worden in een EU-lidstaat evenals op digitale diensten die niet door het auteursrecht worden beschermd.

## Europese producteisen

### Wat zijn producteisen?

De EU-wetgeving omvat **essentiële eisen** voor in de EU verhandelde producten, zodat die aan hoge **gezondheids- en veiligheidsnormen** voldoen. Dergelijke eisen hebben betrekking op:

- Het product zelf: bijvoorbeeld brandbaarheid, elektronische eigenschappen of hygiëne.
- Het fabricageproces van het product.
- De prestaties van het product: bijvoorbeeld energie-efficiëntie.

In de meeste gevallen definieert de wet de te bereiken resultaten of de gevaren die moeten worden aangepakt, maar specificeert zij geen technische oplossingen.

Soms kunnen de **geharmoniseerde normen** je helpen om de conformiteit met de wet aan te tonen. Dat zijn vrijwillige technische specificaties voor producten, diensten en processen die aantonen dat jouw product of dienst aan bepaalde eisen voldoet wat betreft **kwaliteit, veiligheid en betrouwbaarheid**.

### Waar kan je de Europese producteisen voor jouw goederen vinden?

Tot op vandaag zijn de meeste producteisen geharmoniseerd over de gehele Europese Unie.

### Geoblocking is niet verboden in onderstaande gevallen:

- Diensten die toegang verschaffen of verkopen tot auteursrechtelijk beschermde inhoud en werken (muziek, e-books, software, videogames...)
- Financiële diensten
- Audiovisuele diensten
- Vervoersdiensten
- Gezondheidszorg
- Maatschappelijke diensten

De Europese Commissie heeft dergelijke maatregelen getroffen om de e-commerce te stimuleren en belemmeringen weg te nemen. Het biedt ook meer mogelijkheden voor consumenten én bedrijven om producten te kopen of zaken te doen binnen de volledige unie. Als ondernemer is het voor jou op die manier makkelijker om je producten te verdelen over de volledige Europese Unie.



Dat wil zeggen dat **in alle lidstaten dezelfde eisen** gelden. Die regels zijn opgedeeld per productgroep, zoals speelgoed, of per kenmerk, zoals elektromagnetische compatibiliteit. Om de specifieke eisen voor jouw product te vinden kan je terecht op **Access2Markets**. Op die website staat informatie over:

- De voorschriften voor jouw product.
- De bevoegde instantie waarmee je contact kan opnemen over specifieke eisen.
- De btw-tarieven en accijnzen voor jouw product in het land van verkoop.

Die database is opgebouwd rond **goederencodes**. Via [deze link](#) kan je meer info vinden over de goederencode, waar je die kan vinden en wat je ermee kan doen.

### Wat dan met de nationale producteisen?

**Niet alle producteisen zijn geharmoniseerd** in de Europese Unie en kunnen nog in sommige gevallen verschillen per lidstaat. In zo'n geval moet je enkel voldoen aan de regels die van toepassing zijn in het EU-land waar je jouw product op de markt wilt brengen.

Wanneer jouw producten aan die eisen voldoen, is het niet toegestaan aan andere lidstaten om:

- De verkoop van jouw producten te verbieden.
- Je te verplichten die aan te passen.
- Je extra tests op te leggen.

Dat geldt niet wanneer kan aangetoond worden dat jouw producten in jouw eigen land niet voldoen aan de technische en kwalitatieve eisen en geen vergelijkbaar veiligheidsniveau bieden. Elke

lidstaat is verplicht hun nationale voorschriften te publiceren. Meer informatie daarover kan je vinden in de **TRIS-databank**. De nationale eisen verschillen meestal in onderstaande gevallen:

- Maten/afmetingen
- Gewicht
- Samenstelling
- Etikettering
- Verpakking (zie hieronder)
- Tests

Wanneer jouw producten een risico vormen voor het algemeen belang, namelijk de gezondheid of het leven van mensen, dieren of planten, het milieu of de openbare veiligheid en zede, dan mag je ze niet vrij exporteren. Ze kunnen ook verboden worden als het land naar waar je ze wilt exporteren, kan aantonen dat zijn eigen technische eisen essentieel of verplicht zijn. Heb je nog meer vragen over de nationale specificaties in een bepaald land en aan welke eisen jouw product precies moet voldoen? Dan kan je telkens terecht op de **productcontactpunten**, waar je contactinformatie vindt voor elk land.

## Europese verpakkingswetgeving

Als ondernemer die online verkoopt, gebruik je voor elke bestelling verpakkingsmateriaal. Op het gebruik van verpakkingen geldt specifieke wetgeving. De Europese Unie heeft in 1994 afgesproken dat elke lidstaat ervoor moet zorgen dat verpakkingsmateriaal zo veel mogelijk moet gerecycled worden. **Tegen 2025 moeten alle landen van de EU 65% van alle verpakking kunnen recycleren.** Het probleem is echter dat elk land zelf kan kiezen hoe ze die doelstelling zullen halen. Dat zorgt voor een groot kluwen aan wetgeving, want als verkoper moet je nu rekening houden met 28 verschillende wetten (incl. Verenigd Koninkrijk).

**“Elke EU-lidstaat moet ervoor zorgen dat verpakkingsmateriaal zo veel mogelijk gerecycled wordt.”**

Het algemeen principe is de **extended producer responsibility (EPR)** of de uitgebreide producentenverantwoordelijkheid, wat de verantwoordelijkheid bij producenten, importeurs en verkopers legt. Als je grensoverschrijdend

verkoopt aan landen uit verschillende EU-lidstaten, ben je verplicht om je aan te sluiten bij een nalevingsregeling, een licentie te regelen voor je verpakking of een milieubelasting te betalen in elk land. Afhankelijk van het land zijn er echter wel uitzonderingen. Zo zijn in sommige landen kmo's uitgesloten van dergelijke verplichtingen. Hierna kan je een overzicht vinden van de EU-lidstaten waar het meest producten online verkocht worden.



Voor meer gedetailleerde info per land kan je terecht op de [website van de Europese Commissie](#), waar alle ministeries staan opgesomd die bevoegd zijn voor de verpakkingswetgeving.

Land	Gewicht wanneer registratie vereist is	Naam register	Verpakkingsverplichting?	Maximale boete
België	300 kg	IVC	Nee	€2.000.000
Duitsland	0 g	LUCID	Nee	€200.000
Frankrijk	0 g	ADEME	Ja, Triman op verpakking	€100.000
Griekenland	0 g	EMPA	Nee	Geen boete voor kmo's
Litouwen	0 g	PPWIS	Nee	Geen maximum
Nederland	50.000 kg	OPEN	Nee	Geen maximum
Oostenrijk	0 g	Registratie bij afvalbeheer	Nee	€200.000
Polen	0 g	BDO	Ja, BDO nr op factuur	€220.000
Spanje	0 g	ECOEMBES	Ja, Green Dot	Geen maximum
VK	50.000 kg	NPWD	Nee	Geen maximum
Zweden	0 g	EPA	Nee	Geen maximum

## Retour- en garantieverplichtingen

Wanneer je als onderneming online je product verkoopt, moet je rekening houden met het **verplichte herroepingsrecht van 14 dagen**. Het herroepingsrecht en bij uitbreiding het volledige EU consumentenrecht geldt wel enkel in B2C-relaties. Wanneer een klant iets koopt voor zijn zaak, moet je deze verplichtingen niet respecteren.

Je moet je consument informeren over de mogelijkheid om de aankoop te herroepen voordat hij of zij de aankoop doet. Na de aankoop heeft de consument een **bedenktermijn van 14 dagen** om de overeenkomst op afstand te herroepen zonder daarvoor een reden op te geven. Die termijn van 14 dagen begint te lopen zodra de consument fysiek in het bezit is van het goed, maar wanneer het gaat over de aankoop van een dienst begint de termijn te lopen zodra de overeenkomst is afgesloten. Wanneer je als ondernemer de consument niet op de hoogte brengt van het herroepingsrecht, zal die termijn 12 maanden gelden in plaats van 14 dagen.

Het is dus zeer belangrijk om te zorgen voor een **goed retourbeleid** wanneer je producten online aanbiedt. Op die manier bespaar je kosten en moeite om retourzendingen te beperken en vlot te laten verlopen. Een eerste belangrijke stap daarbij is ervoor zorgen dat je producten zo gedetailleerd mogelijk staan beschreven op je website en dat

**“Wanneer je als ondernemer de consument niet op de hoogte brengt van het herroepingsrecht, geldt er een termijn van 12 maanden in plaats van 14 dagen.”**

er duidelijke foto's bij staan. Daarnaast is het aangewezen om het retourbeleid in duidelijke taal, goed leesbaar en eenvoudig vindbaar op je website te plaatsen om je klanten geïnformeerd te houden. Het retourproces is makkelijker wanneer je als verkoper zelf al een retouretiket meezendt of het mogelijk maakt om het retouretiket eenvoudig op je website te downloaden. Meer tips over het herroepingsrecht vind je in de **“[Toolbox Start to E-commerce](#)”**.

Als gevolg van de omzetting van de nieuwe EU garantierichtlijnen, zijn vanaf 1 juni 2022 in België de regels over de **wettelijke garantie** op bepaalde punten grondig gewijzigd. Zoals voorheen, moet je als verkoper **twee jaar garantie geven aan consumenten**. Wat wel veranderd is, is de verlenging van de zgn. “omkering van bewijslast” van zes maanden naar twee jaar. Dit principe is

in het voordeel van de consument en houdt een vermoeden in dat een gebrek aan een product al aanwezig was op het moment van levering. Dat is een voorwaarde om recht te hebben op garantie. Concreet betekent dit dat de ondernemer gedurende twee jaar zal moeten bewijzen dat het gebrek veroorzaakt is door een verkeerd gebruik van de consument, waar dat voorheen zes maanden was. Dat bewijs is echter zeer moeilijk te leveren.

De **garantieregeling** werd ook uitgebreid naar de **digitale elementen** die geïntegreerd zijn in of verbonden zijn met goederen (bv. apps geïnstalleerd op een smartwatch, smartphone,...), digitale diensten (bv. streaming, cloudopslag,...) en digitale inhoud (bv. apps, e-books, digitale spellen,...).

Je bent als verkoper verantwoordelijk voor elk defect dat binnen de wettelijke garantieperiode van 2 jaar wordt gemeld, tenzij je kan bewijzen dat:

- Er geen defect is,
- De klant het gebrek heeft veroorzaakt, of
- De klant vóór het sluiten van de overeenkomst op de hoogte was van het gebrek en dit daarom heeft aanvaard.

Wanneer je klant beroep doet op garantie moet je het goed kosteloos herstellen of vervangen. Indien dat niet mogelijk is moet je een prijsvermindering geven of de koopovereenkomst ontbinden



(d.w.z. de consument geeft het goed terug en je moet de consument volledig terugbetalen). Wil je nog meer bijleren over garantie? Lees dan zeker onze **snelwijzer over garantieregels voor consumptiegoederen**.

Tot slot geven we nog mee dat je als verkoper verplicht ben om op je website een link te plaatsen naar het **ODR-platform**. ODR staat voor "Online Dispute Resolution" en maakt het voor ondernemingen en consumenten mogelijk om hun geschillen over een online transactie buitengerechtelijk te regelen.

## Btw-regels bij e-commerce

Op 1 juli 2021 zijn ook de btw-regels rond e-commerce gewijzigd in de Europese Unie, met als doel de administratieve lasten te vereenvoudigen en het speelveld voor ondernemers gelijk te krijgen, zowel binnen als buiten de EU. Sindsdien zijn de regels voor intracommunautaire afstandsverkoop (verkoop binnen de EU) aan particulieren of een lid van de "groep van vier", van wie intracommunautaire verwerving niet is onderworpen aan btw, gewijzigd.

De btw is nu **meteen verschuldigd in de lidstaat waar de goederen aankomen** en zijn de jaarlijkse drempels per lidstaat afgeschaft. Er bestaat wel een uitzondering voor leveranciers die het bedrag van 10.000 euro per kalenderjaar voor intracommunautaire afstandsverkoop en elektronische diensten aan consumenten niet overschrijden in alle lidstaten samen. In dat geval kunnen leveranciers lokale btw blijven aanrekenen, maar de leverancier mag wel enkel gevestigd zijn in slechts één lidstaat.

### LET OP

Prijzen naar consumenten dienen btw in te zijn; je hoeft de totaalprijs niet uit te spitsen. In de plaats van telkens individueel de btw aan te passen, zou je ook kunnen werken met een gemiddelde marge, waarbij je dus een totaalprijs berekent waarin voldoende marge is wat ook het btw-tarief is. Je hebt één enkele verkoopprijs en draagt het correcte buitenlandse btw-tarief afzonderlijk af via OSS.

De **One Stop Shop-regeling** zorgt ervoor dat je als leverancier niet in elke lidstaat moet registreren om lokale btw af te dragen. Met de **OSS** kan je als leverancier de verschuldigde bedragen aangeven

in één aangifte. Je kan je registreren voor deze OSS-doeleinden via **Intervat**. Deze regeling is nog niet van toepassing op **dropshipping**. Om te weten welke btw-tarieven van toepassing zijn in de lidstaat van aankomst van goederen kan je terecht op de website **Access2Markets**.

Ook de regeling voor goederen die uit **derde landen** (landen buiten de EU) komen is de regeling veranderd. Waar er vroeger geen btw bij invoer moest worden betaald voor goederen met een geringe waarde, namelijk minder dan 22 euro, moet er nu **altijd btw bij invoer** worden betaald.

## Online marktplaatsen

De laatste jaren is er een enorme groei geweest in online marktplaatsen zoals Amazon, Bol.com, Coolblue, Alibaba etc. Je kan er als ondernemer ook voor kiezen om je producten aan te bieden op dergelijke platformen in plaats van zelf een webshop op poten te zetten.

**Er zijn zowel voor- als nadelen verbonden wanneer je een beroep doet op de diensten van online marktplaatsen.**

Voor goederen met een intrinsieke waarde van max. 150 euro bestaan er wel nog twee vereenvoudigingen voor de invoerregeling:

- Het “Invoer One Stop Shop-systeem” voor verkopen buiten de EU.
- De bijzondere invoerregeling voor de aangifte en betaling van btw bij invoer.

Belangrijk om te weten is dat deze bovenstaande info enkel van toepassing is in situaties waar de leverancier instaat voor het vervoer. Meer info omtrent de nieuwe btw-regelingen die van toepassing zijn sinds 1 juli 2021 kan je vinden in onze snelwijzer “**Nieuwe btw-regels voor online verkoop aan consumenten**”.

Er zijn zowel voordelen als nadelen verbonden wanneer je een beroep doet op de diensten van zo’n websites. Het is namelijk zeer eenvoudig en goedkoop om in te stappen, je bereikt snel een groot publiek en het bespaart een grote rompslomp, maar zo’n platformen dwingen je ook tot lage prijzen, leggen je strenge voorwaarden op en gebruiken je data om zelfs jezelf te beconcurreren.

Bekijk zeker het **webinar over online marktplaatsen** met professor Els Breugelmans om meer te leren over platformen als Bol.com, Coolblue, Alibaba etc.



## Op zoek naar meer informatie?

### UNIZO Internationaal

Het team van UNIZO Internationaal staat volledig voor jou klaar om je vragen te beantwoorden. Bovendien organiseren wij tal van evenementen, infosessies en webinars over zeer uiteenlopende onderwerpen die jou misschien wel interesseren. Je kan daarvoor terecht op onze website [www.unizo.be/internationaal](http://www.unizo.be/internationaal) of neem contact met ons op via [internationaal@unizo.be](mailto:internationaal@unizo.be)

[UNIZO Internationaal](#)

### Flanders Investment and Trade

Ben je niet zeker of je product wel in de smaak zal vallen in een bepaald land? Of wil je meer bijleren over de verschillende kansrijke sectoren in andere landen over de hele wereld? Neem dan zeker een kijkje op de [website van Flanders Investment and Trade](#) en lees de marktstudies over bijna alle landen ter wereld.

[Flanders Investment and Trade](#)

### Enterprise Europe Network Vlaanderen

Het [Enterprise Europe Network Vlaanderen](#) is een initiatief van de Europese Commissie dat Europese kmo's ondersteunt en adviseert. De netwerkpartners zijn stevig verankerd in de Europese regio's. Ze zijn uitstekend geplaatst voor het **verlenen van informatie over Europese regelgeving en financiering, voor het faciliteren van bedrijvencontacten en het helpen opstarten van transnationale innovatieve projecten**. Het netwerk kan je bijstaan in je zoektocht naar partners in andere lidstaten van de Europese Unie.

[Enterprise Europe Network](#)

### Importgids

Je hebt een interessant product gevonden dat **nog niet geïntroduceerd is op de Belgische markt**? Je vindt het product dat je wilt verdelen tegen een **aantrekkelijke prijs in het buitenland**? Of je hebt contacten met een buitenlands bedrijf dat je de juiste ondersteuning wil bieden om zijn product in België op de markt te brengen? Het kan bijzonder **aantrekkelijk zijn om te gaan importeren**, maar er komt ook meer bij kijken dan wanneer je in het binnenland goederen aankoopt. We zetten voor jou een **aantal aandachtspunten op een rij in deze Importgids**.

[Naar de Importgids](#)

### Snel op weg naar het juiste exportdocument!

Heb je naast importambities ook ambities om je eigen goederen naar het buitenland te exporteren? Wie exporteert naar landen buiten de Europese Unie, krijgt al snel te maken met ingewikkelde exportformaliteiten en -documenten. Ben je op zoek naar **een praktisch overzicht of meer duiding bij de documenten die je nodig hebt voor jouw export**? Raadpleeg dan [hier](#) de nieuwste versie van het handige e-book van **UNIZO Internationaal, VLAIO en partner FedEx**, met tal van voorbeeld-documenten en praktische tips om jouw export-project tot een goed einde te brengen.

[Lees het e-book](#)

### Tools voor starters met internationale ambities

Wil je weten waar op te letten zodra je als starter de grens overgaat? Dan is deze publicatie, **'Tools voor starters met internationale ambities'**, van UNIZO i.s.m. VLAIO beslist iets voor jou!

[Bekijk de toolbox](#)



partners in ondernemen



FLANDERS  
INVESTMENT &  
TRADE

Een ondernemersvraag?

Contacteer de UNIZO Ondernemerslijn op **02 21 22 678** of via mail naar [ondernemerslijn@unizo.be](mailto:ondernemerslijn@unizo.be)