



Brussel, 26.4.2018  
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Voorstel voor een

**VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van  
onlinetussenhandelsdiensten**

(Voor de EER relevante tekst)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

## TOELICHTING

### 1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

#### • Motivering en doel van het voorstel

Onlineplatforms zijn van doorslaggevend belang voor de digitale handel. Momenteel maken meer dan een miljoen bedrijven in de EU gebruik van onlineplatforms om hun klanten te bereiken<sup>1</sup>, en geschat wordt dat ongeveer 60 % van de particuliere consumptie en 30 % van de overheidsconsumptie van goederen en diensten in verband met de volledige digitale economie via onlinetussenhandelaars verloopt.<sup>2</sup> Deze onlinetussenhandelsactiviteiten halen doorgaans voordeel uit sterke, datagestuurde, directe en indirecte netwerkeffecten die er vaak toe leiden dat in ieder tussenhandelssegment van de economie slechts een beperkt aantal platforms succesvol is. Door deze groeiende tussenhandel via onlineplatforms en de sterke indirecte netwerkeffecten, die onlineplatforms nog kunnen versterken met datagestuurde voordelen, worden ondernemingen in grotere mate afhankelijk van onlineplatforms die als het ware optreden als poortwachters voor de markten en consumenten. De asymmetrie tussen de relatieve marktmacht van een klein aantal vooraanstaande onlineplatforms – niet noodzakelijkerwijs een machtspositie in de zin van het mededingingsrecht – en de aanbodzijde wordt nog versterkt doordat deze laatste uit duizenden kleine handelaren bestaat en dus inherent versnipperd is. Bij onlineplatforms die als tussenhandelaar optreden in business-to-businessrelaties (b2b), voor zover deze bestaan, doet er zich geen soortgelijke dynamiek voor, omdat zowel de zakelijke gebruikers als de onlineplatforms vaak grote en geavanceerde ondernemingen zijn, waardoor de contractuele verhoudingen gemakkelijker in evenwicht blijven. Uit een onderzoek van de Commissie in 2006<sup>3</sup> is gebleken dat dit besef van de risico's een rem vormt op het grootschalige gebruik van elektronische b2b-markten.

Tot de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten die onder het huidige initiatief vallen, behoren in principe onlinemarktplaatsen, onlinewinkels voor softwaretoepassingen en sociale media. Deze verschillende soorten onlinetussenhandelsdiensten willen allemaal, door diensten van de informatiemaatschappij te leveren, de aanzet geven tot directe transacties tussen contractueel gebonden zakelijke gebruikers en consumenten, ongeacht of de uiteindelijke transacties online of offline worden uitgevoerd. Om dergelijke directe transacties te vergemakkelijken, maken al deze onlinetussenhandelsdiensten het in wezen mogelijk dat zakelijke gebruikers die goederen of diensten aan consumenten aanbieden, aanwezig zijn op het internet zonder dat ze daarvoor in principe een op zichzelf staande website nodig hebben. Naast die online aanwezigheid bieden onlinetussenhandelsdiensten vaak de mogelijkheid dat zakelijke gebruikers en consumenten via een embedded communicatie-interface individueel in direct contact met elkaar kunnen treden. Met betrekking tot sociale media moet worden opgemerkt dat bepaalde aanbieders van deze categorie van onlinedienstverlening binnen één en dezelfde digitale omgeving eigenlijk verschillende onlinediensten aanbieden, die allemaal onder dit initiatief vallen. Op zakelijke pagina's kunnen consumenten bijvoorbeeld lokale bedrijven en dienstverleners vinden en deze pagina's zijn dan ook een belangrijke motor voor business-to-consumertransacties (B2C). Meer en meer is in die pagina's ook een functionaliteit voor directe boeking of aankoop geïntegreerd, waardoor deze diensten onlinemarktplaatsen worden.

---

<sup>1</sup> [Copenhagen Economics](#), "Online Intermediaries: Impact on the EU economy" 2015.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Juridische studie inzake oneerlijke handelspraktijken op elektronische b2b-markten, ENTR/04/69 van mei 2006.

Hoewel de online-platformeconomie groot potentieel in zich draagt op het vlak van efficiënte toegang tot markten (over de grenzen heen), kunnen Europese ondernemingen hiervan niet ten volle gebruikmaken vanwege een aantal potentieel schadelijke handelspraktijken en een gebrek aan effectieve verhaalmechanismen in de Unie. Tegelijkertijd worden de betrokken onlinedienstverleners die actief zijn op de eengemaakte markt, geconfronteerd met moeilijkheden door de toenemende fragmentering ervan.

De afhankelijkheid van bedrijven van bepaalde onlinediensten leidt ertoe dat dergelijke onlinetussenhandelaars de gelegenheid hebben om een aantal potentieel schadelijke handelspraktijken toe te passen, waardoor de zakelijke gebruikers minder verkopen en hun vertrouwen dreigt te worden ondermijnd. Het gaat met name om: het wijzigen van de algemene voorwaarden zonder verklaring en zonder voorafgaande kennisgeving; het delisten van goederen of diensten en het intrekken van accounts zonder duidelijke motivering; het gebrek aan transparantie met betrekking tot de ranking van goederen en diensten, alsook van de ondernemingen die deze aanbieden; onduidelijke voorwaarden voor de toegang tot en het gebruik van gegevens die door de aanbieders worden verzameld; en een gebrek aan transparantie met betrekking tot de bevoordeling van de eigen concurrerende diensten van de aanbieders, alsook de zogeheten clausules van de meestbegunstigde natie (MFN), waardoor ondernemingen geen gunstigere voorwaarden kunnen aanbieden via andere kanalen dan die van de onlinetussenhandelsdiensten.

Bovendien kunnen algemene onlinezoekmachines voor bedrijven ook belangrijke bronnen van internetverkeer zijn en kunnen de zoekmachines invloed hebben op het commerciële succes van gebruikers van zakelijke websites die hun goederen of diensten online aanbieden op de interne markt. De ranking van websites door de aanbieders van onlinezoekmachines, met inbegrip van de websites via dewelke ondernemingen hun goederen en diensten aan consumenten aanbieden, heeft een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van die gebruikers van zakelijke websites. Dus zelfs wanneer algemene onlinezoekmachines geen contractuele verhouding hebben met hun gebruikers van zakelijke websites een zakelijke website, dringt zich evenzeer een vraagstuk op als gevolg van die afhankelijkheid, met name in verband met potentieel schadelijke praktijken die van invloed kunnen zijn op zakelijke klanten.

Tegelijk kan worden gesteld dat het huidige regelgevingskader deze praktijken wellicht niet doeltreffend voorkomt en ook niet in doeltreffende verhaalmechanismen voorziet. Het regelgevingsklimaat wordt verder bemoeilijkt door de opkomende en significante fragmentering van de regelgeving in de EU. Deze situatie heeft dus weliswaar in de eerste plaats gevolgen voor de zakelijke gebruikers, maar treft uiteindelijk alle spelers in dit meerzijdige ecosysteem van onlineplatforms, waaronder ook de consument, die mogelijk een beperkte keuze van concurrerende goederen en diensten krijgt.

Dit voorstel wordt aangevuld door een besluit van de Commissie tot oprichting van de deskundigengroep voor het Waarnemingscentrum voor de onlineplaatformeconomie die voornamelijk is belast met het uitkijken naar kansen en uitdagingen voor de Unie in de onlineplaatformeconomie, met inbegrip van kwesties die verband houden met de toepassing van de verordening die de Commissie nu voorstelt.

- **Verenigbaarheid met bestaande bepalingen op het beleidsterrein**

Er bestaat op EU-niveau geen wetgeving betreffende de hier besproken b2b-tussenhandelsrelaties online.

Het mededingingsrecht van de Unie is onder meer gericht op concurrentieverstorend gedrag van ondernemingen. De eenzijdige en potentieel schadelijke handelspraktijken die onder dit initiatief vallen, zijn niet noodzakelijk een inbreuk op het mededingingsrecht van de Unie op grond van artikel 101 of artikel 102 VWEU. Bijgevolg kan het zijn dat het mededingingsrecht op het niveau van de Unie of op nationaal niveau geen oplossing biedt voor alle kwesties die onder dit initiatief vallen.

In het consumentenrecht wordt wel een aantal potentieel schadelijke handelspraktijken aangepakt, op EU-niveau met name met Richtlijn 2005/29/EG<sup>4</sup> betreffende oneerlijke handelspraktijken en Richtlijn 93/13/EEG<sup>5</sup> van de Raad betreffende oneerlijke bedingen. Volgens deze richtlijnen moet er een hoog niveau van transparantie en professionele toewijding zijn. Hun toepassingsgebied is echter beperkt tot b2c-transacties. Omgekeerd heeft Richtlijn 2006/114/EG<sup>6</sup> over misleidende reclame en vergelijkende reclame betrekking op bepaalde b2b-relaties. Deze richtlijn is bedoeld om handelaars te beschermen tegen misleidende reclame en de onbillijke gevolgen ervan, en stelt voorwaarden vast waaronder vergelijkende reclame is geoorloofd. De bepalingen van dit instrument beperken zich echter tot reclamepraktijken en hebben geen betrekking op het bovengenoemde geheel aan potentieel schadelijke handelspraktijken die zich voordoen in het kader van een bestaande contractuele verhouding tussen onlineplatforms en hun zakelijke gebruikers.

- **Verenigbaarheid met andere beleidsterreinen van de Unie**

Het doel van dit voorstel is een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar wettelijk kader te scheppen voor zowel zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites, als aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines, waardoor schadelijke handelspraktijken tussen platforms en zakelijke klanten zich bij bepaalde online-activiteiten minder zullen voordoen en de impact ervan zal worden beperkt, zodat het vertrouwen in de onlineplatformeconomie behouden blijft en de digitale eengemaakte markt niet verder versnipperd.

Door een duidelijk, transparant en stabiel juridisch kader te scheppen voor b2c-onlinedienstverleners en hun zakelijke gebruikers, draagt het initiatief bij aan de verwezenlijking van de doelstellingen van de strategie voor de digitale eengemaakte markt, om de versnippering van de markt tegen te gaan en alle spelers in staat te stellen van de nieuwe marktdynamiek te profiteren onder eerlijke en evenwichtige voorwaarden en met een passende mate van transparantie.

Het voorstel is ook in overeenstemming met een aantal andere beleidslijnen en regels van de Unie. Het vormt met name een aanvulling op de regels van het mededingings- en consumentenrecht, terwijl het de toepassing van deze regels onverlet laat.

Daarnaast moet het voorstel, met name wanneer het gaat om het halen van verhaal, worden gezien in het licht van de voorschriften van het recht van de Unie inzake justitiële

---

<sup>4</sup> PB L 149 van 11.6.2005, blz.22.

<sup>5</sup> PB L 95 van 21.4.1993, blz.29.

<sup>6</sup> PB L 376 van 27.12.2006, blz.21.

samenwerking in burgerlijke zaken, zoals Verordening (EU) nr. 1215/2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken<sup>7</sup>, Verordening (EG) nr. 593/2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst<sup>8</sup> en Verordening (EG) nr. 864/2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen<sup>9</sup> en Richtlijn 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken<sup>10</sup>.

De verplichting om een beschrijving van de belangrijkste rankingparameters te geven, vormt een aanvulling op de voorschriften voor handelaars uit hoofde van het consumentenrecht van de EU. In dit verband kan worden opgemerkt dat de Commissie wijzigingen heeft voorgesteld als onderdeel van de "new deal" voor consumenten<sup>11</sup> die de vereiste bevat dat consumenten duidelijk moeten kunnen zien welke zoekresultaten tegen betaling worden gepromoot, alsook een vereiste om informatie te verstrekken over de belangrijkste parameters die bepalend zijn voor de ranking op onlinemarktplaatsen.

Tot slot is dit voorstel verenigbaar met Richtlijn 2000/31/EG betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt<sup>12</sup>, die een algemeen kader instelt voor de verlening van diensten van de informatiemaatschappij in de Unie.

De voorgestelde verordening laat alle bovengenoemde bestaande handelingen van het Unierecht onverlet.

## **2. RECHTSGRONDSLAG, SUBSIDIARITEIT EN EVENREDIGHEID**

### **• Rechtsgrondslag**

Aangezien i) het initiatief een essentieel onderdeel is van de strategie voor een digitale eengemaakte markt, ii) de onlinediensten intrinsiek grensoverschrijdend van aard zijn, en iii) de eengemaakte markt is versnipperd door specifieke nationale wetgeving over de betrokken kwesties, vormt artikel 114 VWEU de relevante rechtsgrondslag voor dit initiatief.

Het doel van artikel 114 VWEU is de bepalingen van de lidstaten onderling aan te passen en ervoor te zorgen dat in de hele Unie niet-discriminerende regels van toepassing zijn. Met een dergelijke toepassing van gemeenschappelijke regels in de hele Unie worden verschillen tussen de lidstaten aangepakt en voorkomen, en wordt de rechtszekerheid gewaarborgd, zodat ondernemingen en consumenten de vruchten van de interne markt kunnen plukken. Zo draagt dit initiatief bij tot de totstandbrenging en de goede werking van de interne markt.

### **• Subsidiariteit (bij niet-exclusieve bevoegdheid)**

De intrinsiek grensoverschrijdende aard van de betrokken onlinediensten impliceert dat de doelstellingen niet door de lidstaten alleen kunnen worden bereikt. Toonaangevende aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten zijn gevestigd in één lidstaat, maar bieden nagenoeg de hele EU-bevolking toegang, zowel in hun verblijfplaats als onderweg in de Unie.

<sup>7</sup> PB L 351 van 20.12.2012, blz.1.

<sup>8</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

<sup>9</sup> PB L 199 van 31.7.2007, blz. 40.

<sup>10</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz.3.

<sup>11</sup> COM(2018) 185 (final) van 11 april 2018, zie <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>

<sup>12</sup> PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

Belangrijk is dat bepaalde soorten onlinediensten tegelijk worden gebruikt voor commerciële communicatie, aangezien 90 % van de respondenten van de enquête van de Commissie naar platform-to-business handelspraktijken online aanwezig is.

Optreden van de Unie is daarom de enige manier om te waarborgen dat gemeenschappelijke, passende en doeltreffende regels van toepassing zijn op de aanbieders en de gebruikers van de betrokken diensten, ongeacht het recht en de rechtsinstantie die in de algemene voorwaarden zijn vastgesteld. Met betrekking tot de specifieke kwesties die hier worden beschreven, heeft de Europese Raad gewezen op "*de noodzaak van meer transparantie bij de praktijken en toepassingen op platformen*"<sup>13</sup> als onderdeel van een toekomstgericht regelgevingskader voor de Unie.

- **Evenredigheid**

Dit voorstel is bedoeld om zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites die handel drijven in de Unie, een beter ondernemingsklimaat te bieden. Tegelijk blijven de betrokken aanbieders van onlinediensten in beginsel vrij om hun algemene dienstverleningsbeleid te bepalen en krijgen zij de mogelijkheid om vorm te geven aan hun vrijwillige verbintenissen door gedragscodes op te stellen binnen een op principes gebaseerd rechtskader. De bedoeling is dus een adequaat antwoord te bieden op het probleem, terwijl de innovatiecapaciteit van de aanbieders van onlinediensten gevrijwaard blijft. Bovendien zal de keuze voor een verordening het voor aanbieders makkelijker maken om op te schalen, wat in het voordeel is van alle spelers op het gebied van onlinetussenhandel, aangezien gemeenschappelijke regels die in de gehele Unie gelden, per definitie zullen leiden tot lagere nalevingskosten en grotere rechtszekerheid, met name voor grensoverschrijdende activiteiten.

De evenredigheid van de voorkeursoptie, die haar weerslag vindt in dit voorstel, is ook terug te vinden in de combinatie van relatief algemene, op principes gebaseerde voorschriften van de Unie, met veel ruimte voor actie door de industrie en gerichte monitoring. Deze benadering is aangepast aan het snel veranderende technologische en economische onlineklimaat. De deskundigengroep voor het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie, dat tegelijk met dit voorstel zal worden opgericht, zal de algemene ontwikkeling van de ruimere onlineplatformeconomie volgen, alsook de in dit voorstel aan de orde gestelde specifieke kwesties, onder meer op basis van de wettelijke verplichtingen inzake transparantie. De benadering in dit voorstel voor een verordening blijft daarom evenredig aan de problemen die zijn vastgesteld met betrekking tot b2b-relaties op het internet.

Gezien de administratieve lasten die de verschillende onderdelen van het initiatief met zich mee zullen brengen, zullen kleine bedrijven gericht worden vrijgesteld van de verplichting om een effectief intern klachtenafhandelingssysteem op te zetten. Er moet op worden gewezen dat deze specifieke verplichting alleen criteria voor een relatief hoog niveau van doeltreffendheid en toegankelijkheid omvat, waardoor aanbieders vrij zijn om kosteneffectieve technische oplossingen te gebruiken die de gemiddelde kosten drukken. Hoewel administratieve lasten als gevolg van dit initiatief niet volledig kunnen worden uitgesloten, zal de gerichte vrijstelling ervoor zorgen dat deze alleen op ondernemingen wegen die voldoende inkomsten genereren om ze te kunnen dragen.

---

<sup>13</sup> Conclusies van de Europese Raad van 19 oktober 2017, [ST 14 2017 INIT](#).

- **Keuze van het instrument**

Het zou mogelijk zijn om het optreden van de Unie te beperken tot het bevorderen van vrijwillige maatregelen van de industrie en het treffen van bepaalde begeleidende maatregelen, maar dit zou waarschijnlijk niet doeltreffend zijn, omdat er in wezen zou worden gerekend op de motivatie en de bereidheid van de industrie zelf om het status quo te doorbreken. Hoewel het in het belang is van zowel de dienstverleners als hun zakelijke gebruikers om het aantal interacties en transacties met consumenten op platforms te maximaliseren, sluiten hun kortetermijnbelangen niet perfect op elkaar aan als het gaat om het oplossen van problemen die zich voordoen in hun zakenrelaties. Uit eerdere ervaring met het initiatief voor de toeleveringsketen (Supply Chain Initiative – SCI) in de levensmiddelensector is ook gebleken dat initiatieven op zuiver vrijwillige basis niet geschikt zijn om een goed functionerend onafhankelijk verhaalmecanisme op te zetten en eerlijke regels vast te stellen die aantrekkelijk en geloofwaardig zijn voor beide zijden van de markt. Hoewel er enige vooruitgang is geboekt (uitwerking van beginselen van goede praktijken en totstandbrenging van een governancegroep), hebben de aanbieders van landbouwproducten – de voornaamste begunstigen van de regeling – zich niet aangemeld voor de regeling, omdat ze bedenkingen hebben in verband met vertrouwelijkheid en handhaving. Intussen hebben 21 lidstaten nationale wetgeving aangenomen en initiatieven genomen tegen potentieel schadelijke handelspraktijken in de voedselvoorzieningsketen.

Daarom kan alleen een wetgevingsinstrument de problemen doeltreffend aanpakken. Een verordening geniet bovendien de voorkeur omdat deze rechtstreeks toepasselijk is in de lidstaten, de verplichtingen voor particuliere partijen gelijktrekt en voor een coherente toepassing van de regels zorgt bij de inherent grensoverschrijdende activiteiten van onlinetussenhandelaars en onlinezoekmachines. Dit voorkomt ook dat de digitale eengemaakte markt versnipperd wordt.

### **3. RESULTATEN VAN EX-POSTEVALUATIES, RAADPLEGINGEN VAN BELANGHEBBENDEN EN EFFECTBEOORDELINGEN**

- **Evaluatie van bestaande wetgeving en controle van de resultaatgerichtheid ervan**

In het verslag van de geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht<sup>14</sup> werd geconcludeerd dat er wijzigingen van de richtlijn inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame moeten worden overwogen op het gebied van b2b-betrekkingen, waarmee de bevindingen van de mededeling van de Commissie van 2012, waarin werd aangekondigd dat die richtlijn zou worden herzien<sup>15</sup>, grotendeels werden bevestigd. In de aanvangseffectbeoordeling van een gerichte herziening van de EU-richtlijnen inzake consumentenrecht werd echter benadrukt dat de bevindingen van de geschiktheidscontrole zouden worden meegenomen in dit initiatief over platform-to-business-betrekkingen, met name in de digitale eengemaakte markt. Dit initiatief bouwt derhalve voort op de bevindingen van de meest recente geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht.

---

<sup>14</sup> Zie [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332) voor een overzicht van de Refit-geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht van de EU.

<sup>15</sup> COM (2012) 702 final.

- **Raadpleging van belanghebbenden**

De Commissie heeft een brede raadpleging gehouden over de vraagstukken in verband met b2b die voortvloeien uit het ecosysteem van onlineplatforms. Ten eerste heeft een brede raadpleging die voorafging aan de mededeling van de Commissie van mei 2016 over onlineplatforms<sup>16</sup> geleid tot een duidelijkere omschrijving van het probleem en de start van een diepgaand feitenonderzoek. Ten tweede dienden een reeks workshops en een brede raadpleging met meerdere enquêtes als input voor de omschrijving van het probleem en hebben deze tot voorlopige beleidsopties geleid. Tot slot hebben diepgaande focusgroepen, workshops, een vragenlijst en een open presentatie voor de lidstaten bijgedragen tot de uitwerking en toetsing van de beleidsopties. Naast de gebruikte raadplegingsinstrumenten hebben de diensten van de Commissie een aantal belanghebbenden ontmoet of geïnterviewd tijdens bilaterale bijeenkomsten.

De zakelijke gebruikers, met name kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, zijn over het algemeen voorstander van wetgevende maatregelen om te zorgen voor doeltreffende mogelijkheden om verhaal te halen en meer transparantie over rankingpraktijken, MFN-clausules (prijspariteit), en processen voor delisten.

Het merendeel van de geraadpleegde betrokken aanbieders van onlinediensten is het er mee eens dat het verstrekken van een toelichting aan een zakelijke gebruiker na het delisten of verwijderen van een aanbod een redelijke wettelijke verplichting is, op voorwaarde dat hun wettelijke verplichtingen om illegale inhoud te verwijderen en mee te werken aan onderzoeken in acht worden genomen. De geraadpleegde aanbieders hebben aangegeven dat zij de meerwaarde van externe geschillenbeslechting niet inzien, omdat zij vertrouwen hebben in hun eigen interne systemen voor geschillenbeslechting. Over het algemeen hebben zij geen bezwaar tegen kennisgevingsperioden voor wijzigingen van de algemene voorwaarden, maar zij zijn geen voorstander van vaste kennisgevingsperioden. Wat betreft de transparantie rond ranking en gegevensgebruik, stemmen de aanbieders over het algemeen in met verplichtingen inzake een relatief grote mate van openbaarmaking, maar waarschuwen ze voor misbruik en manipulatie van algoritmen indien er te veel transparantie is. Over het algemeen steunen de aanbieders het idee van toezicht op de onlineplatformeconomie, op voorwaarde dat hun bedrijfsgeheimen volledig worden veiliggesteld bij dergelijk toezicht.

Veel nationale deskundigen van overheden van de lidstaten zijn van mening dat de aanpak van vraagstukken rond de algemene voorwaarden centraal staat in alle business-to-business-kwesties. Tevens zijn zij van oordeel dat de evenredigheid van een transparantieverplichting zou afhangen van de exacte formulering en de omvang van de aanbieder. Afhankelijk van de ervaring op nationaal niveau lopen de meningen uiteen over kwesties zoals kennisgevingsperioden, gaande van geen noodzaak om te reguleren tot verplichte vaste kennisgevingsperioden. Een aantal nationale deskundigen zijn ook van mening dat de algemene voorwaarden moeten worden vereenvoudigd om ervoor te zorgen dat deze transparant en gebruiksvriendelijk zijn voor ondernemingen. De geraadpleegde nationale deskundigen zijn voorstander van een wettelijke transparantieverplichting om delisten te motiveren. Zij delen de algemene opvatting dat de vereisten in verband met delisten moeten worden afgestemd op de procedures voor illegale inhoud/melding en actie. Over het algemeen wordt een transparantieverplichting inzake rankingcriteria evenredig en rechtmatig geacht. De deskundigen die meer ervaring hebben met kwesties in verband met ranking zijn voorstander van maatregelen waarmee de ondervonden problemen tijdig worden opgelost, hoewel dit

---

<sup>16</sup> COM (2016) 288 final.



vraagstuk volgens sommigen in het kader van het handels- en mededingingsrecht moet worden aangepakt. Er is een brede consensus over de algemene voorkeur om i) te opteren voor een transparantieplichting inzake rankingpraktijken in het algemeen, en ii) te streven naar het in kaart brengen van beste praktijken op het gebied van ranking. Wat gegevens betreft, hebben de deskundigen op het gebied van non-discriminatie en MFN gewaarschuwd dat er verder beraad nodig was. Niettemin zijn de deskundigen het in het algemeen eens over het belang om verhaal te kunnen halen. Er bestaat enige bezorgdheid dat interne klachtenafhandelingssystemen belastend kunnen zijn voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's). Sommige nationale deskundigen pleiten ervoor de bestaande beste praktijken te bevorderen (mogelijk als onderdeel van een zelfregulerende maatregel). De deskundigen die nationale autoriteiten vertegenwoordigen, erkennen over het algemeen het belang van het toezicht. Zij zijn over het algemeen echter gekant tegen de oprichting van een nieuw orgaan of Europees agentschap voor dat doel.

De gerichte en mederegulerende aard van dit initiatief, dat gebaseerd is op transparantie en maatregelen om verhaal te halen, in combinatie met het intensievere toezicht door de parallel opgerichte deskundigengroep, weerspiegelt de gemeenschappelijke elementen in de standpunten van de verschillende geraadpleegde groepen van belanghebbenden.

- **Bijeenbrengen en gebruik van expertise**

Tussen 2015 en 2017 zijn verschillende enquêtes, een openbare raadpleging en meerdere studies uitgevoerd door de Commissie en externe contractanten. Het intern economisch onderzoek en de ondersteuning van de beleidsuitwerking door het Gemeenschappelijk Centrum voor onderzoek werd ook meegenomen in de effectbeoordeling die ten grondslag ligt aan dit initiatief. Daarnaast zijn de lidstaten geraadpleegd via een onlineraadpleging, die als input diende voor een vergadering van de aan dit initiatief gewijde deskundigengroep voor e-commerce. Tot slot heeft de Commissie een groot aantal seminars met academische deskundigen georganiseerd, wier standpunten hebben bijgedragen tot de strategie voor de probleemomschrijving en bewijsgraring.

- **Effectbeoordeling**

Dit voorstel is gebaseerd op een effectbeoordeling. De Raad voor regelgevingstoetsing heeft eerst een negatief advies met uitvoerige opmerkingen over deze effectbeoordeling uitgebracht op 1 december 2017. Na een grondige herziening van de effectbeoordeling heeft de raad vervolgens een positief advies met voorbehoud uitgebracht op 22 maart 2018. Het advies van de raad, de aanbevelingen en een toelichting over de manier waarop daarmee rekening is gehouden, zijn opgenomen in bijlage 1 bij het werkdocument van de diensten van de Commissie dat bij dit voorstel gaat. Bijlage 4 biedt een overzicht van de partijen voor wie dit voorstel gevolgen heeft en welke die gevolgen zijn.

De Commissie heeft verschillende beleidsalternatieven onderzocht om de algemene doelstelling van dit initiatief te verwezenlijken, namelijk de totstandbrenging van een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat, waarbij een innovatiegericht ecosysteem rond onlineplatforms in de hele EU in stand wordt gehouden en verder wordt gestimuleerd. In een dergelijk ondernemingsklimaat moeten handelaren over de nodige waarborgen beschikken om schade als gevolg van oneerlijke handelspraktijken te voorkomen, en moeten zij in staat zijn om zo nodig op doeltreffende wijze verhaal te halen. Dit klimaat moet ook regelgevingsversnippering in de hele EU aanpakken en voorkomen. In het kader van een mederegulerend ontwerp dat de voorkeur heeft en nodig is om de rechtszekerheid en voorspelbaarheid voor zakelijke gebruikers te waarborgen en dat tegelijk

het innovatiepotentieel van aanbieders van onlinediensten veiligstelt, werden uiteindelijk vier beleidsopties geselecteerd. Al deze beleidsopties voorzagen in wettelijke aan aanbieders op te leggen transparantie- en verhaalverplichtingen van een relatief hoog niveau en op basis van beginselen, maar ze waren verschillend op het gebied van de omvang van de mogelijk schadelijke handelspraktijken waarop ze betrekking hadden. Daarnaast voorzagen twee van de vier geselecteerde opties in de uitbreiding van het toepassingsgebied van de wettelijke transparantieverplichting inzake ranking tot aanbieders van algemene onlinezoekmachines met het oog op maximale efficiëntie en gelijke behandeling. Tot slot omvatte een van de twee laatstgenoemde opties een enkele, verdergaande verplichting voor aanbieders om zakelijke gebruikers in de mogelijkheid te stellen om overeenkomstig de algemene verordening gegevensbescherming<sup>17</sup> de toestemming van consumenten te vragen om hun e-mailadres te verkrijgen en te verwerken nadat een transactie is afgerond via het gebruik van de diensten.

De beleidsoptie die voorzagen in wettelijke transparantieverplichtingen inzake een beperkter aantal mogelijk schadelijke handelspraktijken werd beschouwd als minder doeltreffend. Hoewel deze optie de rechtszekerheid zou vergroten door middel van wettelijke transparantie- en verhaalmaatregelen, zou het risico op directe schade voor ondernemingen en op versnippering groot blijven, omdat ervan werd uitgegaan dat enkele handelspraktijken met een grote impact (ranking, gegevens, discriminatie, MFN's) waarschijnlijk onvoldoende zouden worden aangepakt door middel van zelfregulering.

De drie andere beleidsopties die voorzagen in wettelijke transparantieverplichtingen inzake het volledige scala van mogelijk schadelijke handelspraktijken die in kaart zijn gebracht in het kader van dit initiatief, werden allemaal doeltreffend bevonden. De uitbreiding van het toepassingsgebied van de specifieke wettelijke transparantieverplichting inzake ranking tot aanbieders van algemene onlinezoekmachines werd in dit opzicht als het relatief doeltreffendst beschouwd. De optie die voorzagen in een enkele, verdergaande verplichting inzake gegevensdeling werd tegelijkertijd onevenredig geacht, gelet op de specifieke doelstelling om het innovatiepotentieel van de onlineplatformeconomie in stand te houden, enerzijds, en de niet-wetgevende maatregelen die gelijktijdig worden gepresenteerd ter bevordering van een billijk beleid voor gegevensdeling tussen ondernemingen, anderzijds. De geselecteerde beleidsoptie houdt bovendien in dat de wettelijke transparantieverplichtingen vergezeld gaan van een versterkte externe toetsing van de handelspraktijken van onlineplatforms, wat een belangrijke factor is om een billijke en voorspelbare omgeving voor zakelijke gebruikers te stimuleren.

Derhalve omvat de optimale beleidskeuze juridisch bindende transparantie- en verhaalverplichtingen inzake het volledige scala van mogelijk schadelijke handelspraktijken die in kaart zijn gebracht in het kader van dit initiatief, met inbegrip van transparantie over de kwestie van ranking bij algemene onlinezoekopdrachten (waarop alleen de bepaling inzake de handhaving van collectief verhaal van toepassing zou zijn met het oog op evenredigheid – in plaats van ook alle andere bepalingen inzake verhaal van deze voorgestelde verordening). Naast de bescherming van het potentieel van de onlineplatformeconomie voor de eengemaakte markt wordt verwacht dat dit voorstel kan zorgen voor een ombuiging van het temperende effect op de onlineplatformeconomie ten belope van minstens 0,81 miljard EUR tot 4,05 miljard EUR, dat te wijten is aan een gebrek aan vertrouwen van zakelijke gebruikers.

---

<sup>17</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

Bovendien zal het ook een positief sociaal effect sorteren, aangezien de voorgestelde verordening zal leiden tot een stijging van de omzet van het groeiende aantal ondernemingen in de EU die gebruikmaken van onlinetussenhandelsdiensten, wat naar verwachting extra banen zal opleveren.

Hoewel onlinemarktplaatsen, één van de verschillende soorten aanbieders die in beginsel onder dit initiatief vallen, kunnen inhouden dat goederen van zakelijke gebruikers fysiek worden geleverd aan consumenten, wordt niet verwacht dat het toegenomen gebruik van dit soort dienst als gevolg van dit voorstel schadelijke effecten op het milieu zal hebben. De nalevingskosten in verband met het voorstel zullen naar verwachting beperkt blijven en voornamelijk door de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en aanbieders van onlinezoekmachines worden gedragen. De relatief zwaarste potentiële lasten die de voorgestelde wettelijke verplichting om te voorzien in een intern klachtenafhandelingssysteem met zich meebrengt, zullen worden gedragen door de aanbieders, en de kleinere aanbieders lopen het grootste risico op nalevingskosten. Daarom zijn deze kleine ondernemingen, zoals gedefinieerd in de aanbeveling van de Commissie van 2003 betreffende kmo's<sup>18</sup>, vrijgesteld van deze specifieke bepaling. Derhalve wordt het voorstel ook evenredig geacht.

- **Resultaatgerichtheid en vereenvoudiging**

Zoals eerder vermeld, zullen kleine bedrijven gericht worden vrijgesteld van de verplichting om een intern klachtenafhandelingssysteem op te zetten. Het voorstel is specifiek bedoeld om de duurzame groei van onlinetussenhandelsdiensten te vergemakkelijken en is volledig technologie-neutraal opgezet.

- **Grondrechten**

De EU hecht aan hoge normen op het gebied van de grondrechten. De specifieke doelstelling om ervoor te zorgen dat zakelijke gebruikers tijdig en doeltreffend verhaal kunnen halen, draagt bij tot de versterking van het recht van zakelijke gebruikers op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht (artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie) voor zover het om een betere toegang tot het gerechtelijk apparaat gaat.

Bovendien zal het eerlijke, voorspelbare, duurzame en betrouwbare online ondernemingsklimaat waarnaar dit voorstel streeft, bijdragen tot het waarborgen van een passend evenwicht tussen de respectieve vrijheden van ondernemerschap van de aanbieders van diensten en hun zakelijke gebruikers (artikel 16 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie). Met name de in de voorgestelde verordening vastgestelde transparantiemaatregelen zijn een voorwaarde om erop toe te zien dat het grondrecht op vrijheid van ondernemerschap niet onnodig wordt ingeperkt voor zover het om de zwakkere partij in business-to-business-betrekkingen gaat.

#### **4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING**

Het voorstel heeft geen gevolgen voor de EU-begroting.

---

<sup>18</sup> Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36).

## 5. OVERIGE ELEMENTEN

- **Uitvoeringsplanning en regelingen betreffende controle, evaluatie en rapportage**

Het toezicht op de ontwikkeling van de effecten vormt een essentieel onderdeel van het voorgestelde optreden op dit gebied, aangezien de onlineplatformeconomie een dynamische en zich snel ontwikkelende tak van de economie blijft. Daarom is het toezicht in twee strategische onderdelen gesplitst:

Het eerste onderdeel wordt toevertrouwd aan een specifieke deskundigengroep, die samen met een team ambtenaren van de Commissie een EU-Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie zal vormen. Zoals uiteengezet in Besluit C(2018)2393 van de Commissie zal de deskundigengroep advies verstrekken over en deskundigenanalyses uitvoeren van de ontwikkeling van de onlineplatformeconomie, met name wat betreft algoritmische besluitvorming, toegang tot gegevens, vergoeding voor online weergegeven materiaal, transparantie en verantwoording in verband met b2b-betrekkingen in het kader van onlinereclame, en gedifferentieerde behandeling en beperkingen ten aanzien van zakelijke gebruikers met betrekking tot het aanbieden van afwijkende voorwaarden bij het gebruik van andere distributiekkanalen. De groep zal in voorkomend geval ook samenwerken met andere relevante deskundigengroepen en kenniscentra die zijn opgericht door de EU en de lidstaten.

Het tweede onderdeel bestaat uit het specifieke toezicht op de ontwikkeling van de effecten in verband met de elementen inzake regulering en zelfregulering van de voorgestelde verordening.

De Commissie zal toezicht houden op de marktindicatoren voor de onlineplatformeconomie, met name via het EU-Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie en op basis van de werkzaamheden van de deskundigengroep. Deze analyse omvat onder meer de volgende gegevens: het aantal en soort ondernemingen die handel drijven via onlinetussenhandelsdiensten, het aantal en soort klachten die zijn afgehandeld via interne en externe verhaalmechanismen, het aantal met succes opgeloste gevallen, hoeveel tijd nodig was om het geval op te lossen, de plaats van vestiging en de omvang van aanbieders die handel drijven in de EU, met inbegrip van de omzet in de EU-markt als een onlinetussenhandelaar. Binnen twee jaar nadat het EU-Waarnemingscentrum operationeel is geworden, zullen de diensten van de Commissie een verslag opstellen op basis van de activiteiten en een balans opmaken van de stand van zaken, de vorderingen ten aanzien van de verwezenlijking van de beleidsdoelstellingen en eventuele onopgeloste vraagstukken.

Er zal toezicht worden gehouden op de doeltreffendheid en efficiëntie van het voorstel aan de hand van vastgestelde indicatoren met het oog op de uitwerking van beleid met betrekking tot de ontwikkeling van mogelijk schadelijke handelspraktijken. Bijgevolg zal het effect van het optreden worden beoordeeld in het kader van een evaluatie, en die beoordeling zal in voorkomend geval worden meegenomen in de evaluatie van de voorgestelde verordening zoals uiteengezet in de daarin opgenomen evaluatieclausule, die drie jaar na de inwerkingtreding zal plaatsvinden, en vervolgens om de drie jaar.

- **Artikelsgewijze toelichting**

In artikel 1 wordt het onderwerp en toepassingsgebied van de voorgestelde verordening omschreven. Het artikel bevat verplichtingen voor aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en, in sommige gevallen, aanbieders van onlinezoekmachines om respectievelijk zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites passende transparantie en bepaalde mogelijkheden om verhaal te halen te bieden. Het artikel bevat ook een toelichting van het geografische toepassingsgebied van de voorgestelde verordening, dat de inherent grensoverschrijdende aard

van de onlinediensten in kwestie weerspiegelt, waarbij niet in de Unie gevestigde aanbieders als tussenhandelaar kunnen optreden bij activiteiten en transacties die binnen de Unie plaatsvinden.

Artikel 2 bevat de toepasselijke juridische definities.

In artikel 3 zijn vereisten vastgesteld voor de duidelijkheid, toegankelijkheid en wijzigingen van vooraf vastgestelde standaardvoorwaarden die worden gebruikt door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 4 bevat vereisten voor de motivering die een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten moet verstrekken indien deze de levering van zijn tussenhandelsdiensten aan een zakelijke gebruiker opschort of beëindigt.

In artikel 5 zijn vereisten vastgesteld voor een omschrijving van de belangrijkste parameters waarmee de ranking van zakelijke gebruikers in de zoekresultaten wordt bepaald, met inbegrip van een omschrijving wanneer de ranking wordt beïnvloed door de zakelijke gebruiker tegen betaling van een directe of indirecte vergoeding, in de algemene voorwaarden die worden gebruikt door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten. Het artikel bevat een soortgelijke vereiste voor aanbieders van onlinezoekmachines om de belangrijkste parameters waarmee de ranking wordt bepaald mee te delen door middel van een eenvoudig en publiekelijk beschikbare omschrijving. Het artikel vereist tevens dat de omschrijving van de belangrijkste parameters waarmee de ranking wordt bepaald, de betrokken zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites in staat moet stellen een adequaat inzicht te krijgen in de mogelijke gevolgen van de kenmerken van de aangeboden goederen of diensten, de relevantie van die kenmerken voor consumenten, en de ontwerpkenmerken van de websites die worden gebruikt in het kader van onlinezoekmachines.

In artikel 6 zijn vereisten vastgesteld voor een omschrijving van elke gedifferentieerde behandeling die wordt gegeven aan goederen en diensten die worden geleverd door de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten zelf of door de zakelijke gebruikers waarover hij zeggenschap heeft, in de algemene voorwaarden die worden gebruikt door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 7 bevat de vereiste om een omschrijving van de toegang tot persoonlijke gegevens of andere gegevens die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken aan onlinetussenhandelsdiensten of via die diensten worden gegenereerd, op te nemen in de standaardvoorwaarden die worden gebruikt door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 8 bevat de vereiste om een omschrijving van de redenen om aan zakelijke gebruikers beperkingen op te leggen ten aanzien van het aanbieden van afwijkende voorwaarden aan consumenten voor het verkrijgen van goederen of diensten via andere middelen dan de onlinetussenhandelsdiensten, te verstrekken en te publiceren in de algemene voorwaarden die worden gebruikt door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 9 bevat de vereiste voor aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten om te voorzien in een intern systeem voor het afhandelen van klachten van zakelijke gebruikers, in samenhang met vereisten inzake de afhandeling van dergelijke klachten, met inbegrip van verplichtingen om klachten vlot, doeltreffend en terdege in overweging te nemen en de zakelijke gebruiker duidelijk en eenduidig in kennis te stellen van het resultaat. Het artikel vereist ook dat bepaalde informatie over het interne klachtenafhandelingssysteem wordt opgenomen in de algemene voorwaarden. Daarnaast voorziet dit artikel in een verplichting voor aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten om verslagen te publiceren over het aantal ingediende klachten, het onderwerp van de klachten,

hoeveel tijd nodig was voor de verwerking van de klachten en de besluiten die in verband met de klachten zijn genomen.

Artikel 10 voorziet in een verplichting voor aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten om in hun algemene voorwaarden een of meerdere bemiddelaars aan te wijzen waarvan zij bereid zijn gebruik te maken om tot overeenstemming te komen wat betreft een minnelijke schikking van geschillen, bijvoorbeeld klachten die niet zijn opgelost door middel van het interne klachtenafhandelingsstelsel (opgezet overeenkomstig artikel 9). Voorts bevat het artikel enkele vereisten voor de bemiddelaars, waaronder onpartijdigheid, toegankelijkheid, bekwaamheid en middelen, alsook de verplichting voor de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten om te goeder trouw mee te werken aan bemiddeling. De vereisten in het artikel doen geen afbreuk aan het recht van beide partijen om een gerechtelijke procedure in te leiden.

In artikel 11 wordt de eis gesteld dat de Commissie de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten aanmoedigt om afzonderlijk of gezamenlijk een of meerdere bemiddelingsorganisaties op te zetten om de minnelijke schikking van geschillen in verband met de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten te vergemakkelijken, met name rekening houdend met de grensoverschrijdende aard van deze diensten.

Met artikel 12 krijgen vertegenwoordigende organisaties, verenigingen en publieke organen het recht om gerechtelijke procedures in te leiden om de niet-naleving door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten van de in deze verordening vastgestelde vereisten te beëindigen of te verbieden. Voorts vereist het artikel dat vertegenwoordigende organisaties en verenigingen voldoen aan een aantal vereisten, zoals geen winstoogmerk hebben, als een juridische entiteit zijn opgericht volgens het recht van de betrokken lidstaat en doelstellingen nastreven die in het gezamenlijk belang zijn van de zakelijke gebruikers die zij vertegenwoordigen.

Artikel 13 vereist dat de Commissie aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en aanbieders van onlinezoekmachines, alsook organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen, aanmoedigt om gedragscodes op te stellen.

Artikel 14 vereist dat de Commissie de verordening regelmatig evalueert, waarbij de eerste evaluatie drie jaar na de datum van inwerkingtreding van de verordening plaatsvindt.

In artikel 15 is de datum van inwerkingtreding van de verordening bepaald, namelijk zes maanden na de datum van bekendmaking.

Voorstel voor een

## **VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

### **ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten**

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>1</sup>,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's<sup>2</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Onlinetussenhandelsdiensten zijn van doorslaggevend belang voor ondernemerschap, handel en innovatie, kunnen ook het welzijn van de consument verbeteren en worden steeds meer gebruikt in zowel de particuliere als publieke sector. Ze bieden toegang tot nieuwe markten en commerciële kansen, zodat ondernemingen de voordelen van de interne markt kunnen benutten. Dankzij deze diensten kunnen ook consumenten in de Unie deze voordelen benutten, met name door de ruimere keuze aan goederen en diensten die online worden aangeboden.
- (2) Onlinetussenhandelsdiensten kunnen van cruciaal belang zijn voor het commerciële succes van ondernemingen die gebruikmaken van dergelijke diensten om consumenten te bereiken. Door de groeiende tussenhandel via onlinetussenhandelsdiensten, aangedreven door sterke datagestuurde indirecte netwerkeffecten, worden dergelijke zakelijke gebruikers, met inbegrip van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, in grotere mate afhankelijk van deze diensten om consumenten te bereiken. Door deze toenemende afhankelijkheid hebben de aanbieders van dergelijke diensten vaak een sterkere onderhandelingspositie, waardoor ze zich eenzijdig kunnen gedragen op een manier die oneerlijk en schadelijk kan zijn voor de rechtmatige belangen van hun zakelijke gebruikers, en onrechtstreeks ook van de consumenten in de Unie.
- (3) Evenzo kunnen onlinezoekmachines belangrijke bronnen van internetverkeer zijn voor bedrijven die goederen of diensten aanbieden aan consumenten via websites, en kunnen ze derhalve aanzienlijke invloed hebben op het commerciële succes van dergelijke gebruikers van zakelijke websites die hun goederen of diensten online

---

<sup>1</sup> PB C , blz. .

<sup>2</sup> PB C , blz. .

aanbieden op de interne markt. De ranking van websites door aanbieders van onlinezoekmachines, met inbegrip van de websites via dewelke gebruikers van zakelijke websites hun goederen en diensten aan consumenten aanbieden, heeft in dit opzicht een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van die gebruikers van zakelijke websites. Zelfs indien er geen contractuele verhouding met gebruikers van zakelijke websites bestaat, kunnen aanbieders van onlinezoekmachines zich derhalve eenzijdig gedragen op een manier die oneerlijk en schadelijk kan zijn voor de rechtmatige belangen van gebruikers van zakelijke websites, en onrechtstreeks ook van de consumenten in de Unie.

- (4) De afhankelijkheid van zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten leidt ook tot een situatie waarin zakelijke gebruikers vaak beperkte mogelijkheden hebben om verhaal te halen wanneer eenzijdige acties van de aanbieders van die diensten tot een geschil leiden. In veel gevallen voorzien deze aanbieders niet in toegankelijke en doeltreffende interne klachtenafhandelingssystemen. Daarnaast kunnen de bestaande alternatieve mechanismen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting ondoeltreffend zijn om diverse redenen, waaronder een gebrek aan gespecialiseerde bemiddelaars en de angst van zakelijke gebruikers voor represailles.
- (5) Onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines, alsook de commerciële transacties die worden vergemakkelijkt door deze diensten, hebben een intrinsiek grensoverschrijdend potentieel en zijn van bijzonder belang voor de goede werking van de interne markt van de Unie in de hedendaagse economie. De mogelijk oneerlijke en schadelijke handelspraktijken van bepaalde aanbieders van die diensten ten aanzien van zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites belemmeren de volledige verwezenlijking van dat potentieel en hebben een negatieve invloed op de goede werking van de interne markt. Daarnaast wordt de volledige verwezenlijking van dat potentieel belemmerd en de goede werking van de interne markt negatief beïnvloed door uiteenlopende wetten van bepaalde lidstaten die deze diensten in mindere of meerdere mate doeltreffend regelen, terwijl andere lidstaten overwegen dergelijke wetten vast te stellen.
- (6) Derhalve moet een uniforme en gerichte reeks bindende regels worden vastgesteld op Unieniveau om een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt tot stand te brengen door er met name voor te zorgen dat passende transparantie en doeltreffende mogelijkheden om verhaal te halen worden geboden aan de zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten in de hele Unie. Deze regels moeten ook zorgen voor passende transparantie over de ranking van gebruikers van zakelijke websites in de zoekresultaten die worden gegenereerd door onlinezoekmachines. Tegelijkertijd moeten deze regels zodanig van aard zijn dat ze het belangrijke innovatiepotentieel van de ruimere onlineplatformeconomie veiligstellen.
- (7) Aangezien onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines doorgaans een mondiale dimensie hebben, moet deze verordening van toepassing zijn op de aanbieders van die diensten, ongeacht of zij in een lidstaat of buiten de Unie zijn gevestigd, op voorwaarde dat wordt voldaan aan twee cumulatieve voorwaarden. Ten eerste moeten de zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites in de Unie zijn gevestigd. Ten tweede moeten de zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites hun goederen of diensten via de verstrekking van dergelijke diensten aanbieden aan consumenten die zich voor minstens een deel van de transactie in de Unie bevinden. Dergelijke consumenten moeten zich in de Unie bevinden, maar hun woonplaats moet niet in de Unie zijn en ze moeten ook niet over de nationaliteit van



een lidstaat beschikken. Deze verordening mag dan ook niet van toepassing zijn wanneer de zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites niet in de Unie zijn gevestigd of wanneer zij in de Unie zijn gevestigd maar alleen gebruikmaken van onlinetussenhandelsdiensten of onlinezoekmachines om goederen of diensten aan te bieden aan consumenten buiten de Unie of aan personen die geen consument zijn.

- (8) In een breed scala van handelsbetrekkingen tussen ondernemingen en consumenten wordt een tussenrol gespeeld door aanbieders van meerzijdige diensten die hoofdzakelijk zijn gebaseerd op hetzelfde bedrijfsmodel voor de totstandbrenging van ecosystemen. Om ervoor te zorgen dat de relevante diensten in aanmerking worden genomen, moeten onlinetussenhandelsdiensten op een precieze en technologisch neutrale wijze worden gedefinieerd. De diensten moeten met name diensten van de informatiemaatschappij zijn, die worden gekenmerkt door het feit dat zij gericht zijn op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties tussen zakelijke gebruikers en consumenten, ongeacht of die transacties uiteindelijk online, op het onlineportaal van de aanbieder van de onlinetussenhandelsdiensten in kwestie, op het onlineportaal van de zakelijke gebruiker of offline worden uitgevoerd. Daarnaast moeten de diensten worden verleend op basis van contractuele verhoudingen, zowel tussen de aanbieders en de zakelijke gebruikers als tussen de aanbieders en de consumenten. Een dergelijke contractuele verhouding wordt geacht te bestaan wanneer beide betrokken partijen hun voornemen kenbaar maken om op ondubbelzinnige en controleerbare wijze te worden gebonden, waarbij een uitdrukkelijke schriftelijke instemming niet noodzakelijk is vereist.
- (9) Tot de voorbeelden van onlinetussenhandelsdiensten die onder deze verordening vallen, behoren derhalve onder meer onlinemarktplaatsen, met inbegrip van collaboratieve onlinemarktplaatsen waarop zakelijke gebruikers actief zijn, diensten voor onlinesoftwaretoepassingen en diensten voor sociale media. Deze verordening mag echter niet van toepassing zijn op onlinereclametools of onlineplatforms voor de uitwisseling van reclame die niet gericht zijn op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties en geen contractuele verhouding met consumenten inhouden. Deze verordening mag ook niet van toepassing zijn op onlinebetalingendiensten, aangezien zij zelf niet voldoen aan de toepasselijke vereisten, maar inherent ongeschikt zijn aan de transactie voor de levering van goederen en diensten aan de betrokken consumenten.
- (10) Overeenkomstig de relevante jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie en aangezien de afhankelijke positie van zakelijke gebruikers voornamelijk in aanmerking wordt genomen ten aanzien van onlinetussenhandelsdiensten die fungeren als toegangspunt tot consumenten die natuurlijke personen zijn, moet het begrip "consument" dat wordt gebruikt om het toepassingsgebied van deze verordening af te bakenen, zodanig worden opgevat dat het uitsluitend verwijst naar natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die buiten hun bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
- (11) Ter wille van de consistentie moet de definitie van onlinezoekmachines die wordt gebruikt in deze verordening in overeenstemming worden gebracht met de definitie die wordt gebruikt in Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 houdende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de Unie (PB L 194 van 19.7.2016, blz. 1).

- (12) Om zakelijke gebruikers in voorkomend geval doeltreffend te beschermen, moet deze verordening van toepassing zijn wanneer niet afzonderlijk wordt onderhandeld door de betrokken partijen over de algemene voorwaarden van een contractuele verhouding, ongeacht de naam of vorm ervan. Om te bepalen of afzonderlijk is onderhandeld over de algemene voorwaarden moet worden uitgegaan van een algemene beoordeling, waarbij het feit dat er over sommige bepalingen afzonderlijk is onderhandeld op zich niet doorslaggevend is.
- (13) Om ervoor te zorgen dat de algemene voorwaarden van een contractuele verhouding zakelijke gebruikers in staat stellen om commerciële voorwaarden te bepalen voor het gebruik, de beëindiging en de opschorting van onlinetussenhandelsdiensten en om de voorspelbaarheid van hun zakenrelatie te waarborgen, moeten die algemene voorwaarden in duidelijke en eenvoudige taal worden opgesteld die voor een gemiddelde zakelijke gebruiker gemakkelijk te begrijpen is. De algemene voorwaarden mogen niet worden geacht in duidelijke en eenvoudige taal te zijn opgesteld wanneer deze vaag, niet-specifiek of weinig gedetailleerd zijn over belangrijke commerciële kwesties en bijgevolg geen redelijke mate van voorspelbaarheid verschaffen aan zakelijke gebruikers met betrekking tot de belangrijkste aspecten van de contractuele verhouding.
- (14) Het waarborgen van transparantie in de algemene voorwaarden kan van essentieel belang zijn om duurzame zakenrelaties te bevorderen en oneerlijke gedragingen ten nadele van zakelijke gebruikers te voorkomen. De aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten moeten er daarom ook voor zorgen dat de algemene voorwaarden gemakkelijk toegankelijk zijn in alle fasen van de contractuele verhouding, ook voor potentiële zakelijke gebruikers in de precontractuele fase, en dat alle wijzigingen van deze voorwaarden worden meegedeeld aan de zakelijke gebruikers binnen een vastgestelde kennisgevingsperiode die redelijk en evenredig is in het licht van de specifieke omstandigheden en minstens vijftien dagen duurt. Deze kennisgevingsperiode mag niet van toepassing zijn wanneer en voor zover er op ondubbelzinnige wijze afstand van wordt gedaan door de betrokken zakelijke gebruiker, of wanneer en voor zover de noodzaak om de wijziging uit te voeren zonder inachtneming van de kennisgevingsperiode voortvloeit uit een wettelijke verplichting die is opgelegd aan de aanbieder van diensten uit hoofde van het Unierecht of het nationale recht.
- (15) Met het oog op de bescherming van zakelijke gebruikers moet het mogelijk zijn voor een bevoegde rechter om te oordelen dat niet-conforme algemene voorwaarden niet bindend zijn voor de betrokken zakelijke gebruiker, met gevolgen ex nunc. Een dergelijke oordeel van een rechter mag evenwel alleen betrekking hebben op de specifieke bepalingen van de algemene voorwaarden die niet conform zijn. De overige bepalingen moeten geldig en afdwingbaar blijven voor zover ze kunnen worden gescheiden van de niet-conforme bepalingen. Plotselinge wijzigingen van de bestaande algemene voorwaarden kunnen de activiteiten van zakelijke gebruikers ernstig verstoren. Om dergelijke negatieve gevolgen voor zakelijke gebruikers te beperken en dergelijke gedragingen te ontmoedigen, moeten de doorgevoerde wijzigingen die in strijd zijn met de verplichting om te voorzien in een vastgestelde kennisgevingsperiode derhalve als nietig worden beschouwd, dat wil zeggen geacht worden nooit te hebben bestaan, met gevolgen erga omnes en ex tunc.
- (16) Een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten kan legitieme redenen hebben om te besluiten de levering van zijn diensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, onder meer door afzonderlijke goederen of

diensten van een bepaalde zakelijke gebruiker te delisten of daadwerkelijk zoekresultaten te verwijderen. Aangezien dergelijke besluiten aanzienlijke gevolgen voor de belangen van de betrokken zakelijke gebruiker kunnen hebben, dient deze op passende wijze te worden ingelicht over de redenen daarvoor. Aan de hand van de motivering kunnen zakelijke gebruikers bepalen of er ruimte is om het besluit aan te vechten, waardoor zakelijke gebruikers meer mogelijkheden hebben om zo nodig op doeltreffende wijze verhaal te halen. Bovendien moet een verplichting inzake een motivering bijdragen tot het voorkomen of verhelpen onbedoelde verwijdering van door zakelijke gebruikers verstrekte online-inhoud die de aanbieder eten ontorechte als illegale inhoud beschouwt, overeenkomstig Aanbeveling (EU) 2018/334 van de Commissie<sup>4</sup>. In de motivering moeten de objectieve redenen of redenen van het besluit worden vermeld, waarbij wordt uitgegaan op de redenen die de aanbieder van tevoren in zijn algemene voorwaarden had vastgesteld, en moet op passende wijze worden verwezen naar de desbetreffende specifieke omstandigheden die aan het besluit ten grondslag liggen.

- (17) De ranking van goederen en diensten door de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten heeft een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van de zakelijke gebruikers die deze goederen en diensten aanbieden aan de consument. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten moeten daarom op voorhand de belangrijkste parameters aangeven die de ranking bepalen teneinde de voorspelbaarheid voor zakelijke gebruikers te verbeteren, zodat zij meer inzicht hebben in de werking van het rankingmechanisme en zij in staat zijn om de rankingpraktijken van verschillende aanbieders te vergelijken. Het begrip "belangrijkste parameters" moet worden geacht betrekking te hebben op alle algemene criteria en processen alsmede specifieke signalen die in algoritmes zijn geïntegreerd of andere aanpassings- of degradatiemechanismen die in verband met de ranking worden gebruikt. De omschrijving van de belangrijkste parameters waarmee de ranking wordt bepaald, moet ook een verklaring omvatten van alle mogelijkheden waarover zakelijke gebruikers beschikken om de ranking tegen vergoeding actief te beïnvloeden alsmede van de relatieve gevolgen daarvan. Op basis van deze omschrijving moeten zakelijke gebruikers op adequate wijze kunnen begrijpen hoe in het rankingmechanisme rekening wordt gehouden met de kenmerken van de daadwerkelijke goederen of diensten die de zakelijke gebruiker aanbiedt, en de relevantie daarvan voor de consumenten die gebruikmaken van de specifieke onlinetussenhandelsdiensten.
- (18) Op soortgelijke wijze heeft de ranking van websites door de aanbieders van onlinezoekmachines, met name van de websites via dewelke ondernemingen goederen en diensten aan consumenten aanbieden, een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van de gebruikers van zakelijke websites. Aanbieders van onlinezoekmachines moeten daarom een omschrijving geven van de belangrijke parameters waarmee de ranking van alle geïndexeerde websites wordt bepaald, met inbegrip van die van gebruikers van zakelijke websites en van andere websites. Afgezien van de kenmerken van de goederen en diensten en de relevantie daarvan voor de consumenten, moet de omschrijving in het geval van onlinezoekmachines daarnaast gebruikers van zakelijke websites in staat stellen om adequaat inzicht te kunnen krijgen of, en zo ja in hoeverre, rekening is gehouden met bepaalde ontwerpkenmerken van de gebruikte website, zoals de optimalisering

<sup>4</sup>

Aanbeveling (EU) 2018/334 van de Commissie van 1 maart 2018 over maatregelen om illegale online-inhoud effectief te bestrijden (PB L 63 van 6.3.2018, blz. 50).

daarvan ten behoeve van de weergave op mobiele telecommunicatietoestellen. Indien er geen contractuele verhouding is tussen aanbieders van onlinezoekmachines en gebruikers van zakelijke websites, moet deze omschrijving op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke locatie op de desbetreffende onlinezoekmachine beschikbaar zijn voor het publiek. Teneinde de voorspelbaarheid voor gebruikers van zakelijke websites te waarborgen, moet ervoor worden gezorgd dat de omschrijving actueel is; zo moet in de mogelijkheid worden voorzien dat alle wijzigingen van de belangrijkste parameters gemakkelijk te herkennen zijn. De aanbieders zijn weliswaar in geen geval verplicht bedrijfsgeheimen als gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad<sup>5</sup> openbaar te maken wanneer zij voldoen aan de verplichting om de belangrijkste rankingparameters bekend te maken, maar de omschrijving moet wel ten minste zijn gebaseerd op daadwerkelijke gegevens inzake de relevantie van de toegepaste rankingparameters.

- (19) Wanneer een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten zelf bepaalde goederen of diensten aan consument aanbiedt via zijn eigen onlinetussenhandelsdiensten, of dat doet via een zakelijke gebruiker waarover hij zeggenschap heeft, mag die aanbieder rechtstreeks concurreren met andere zakelijke gebruikers van zijn onlinetussenhandelsdiensten waarover de aanbieder geen zeggenschap heeft. Met name in dergelijke situaties is het belangrijk dat de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten op transparante wijze optreedt en een omschrijving geeft van elke gedifferentieerde behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen die hij eventueel toepast op goederen of diensten die hij zelf aanbiedt ten opzichte van die welke worden aangeboden door zakelijke gebruikers. Teneinde de evenredigheid te waarborgen, moet deze verplichting van toepassing zijn op het niveau van de algehele onlinetussenhandelsdiensten en niet op het niveau van afzonderlijke goederen of diensten die via dergelijke diensten worden aangeboden.
- (20) De capaciteit om toegang te krijgen tot gegevens, waaronder persoonlijke gegevens, en die te gebruiken, kunnen in de onlineplatformeconomie aanzienlijke waardecreatie mogelijk maken. Het is daarom belangrijk dat aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten zakelijke gebruikers een duidelijke omschrijving geven van het toepassingsgebied, de aard en de voorwaarden betreffende de toegang die zij verlenen tot bepaalde categorieën gegevens en betreffende het gebruik daarvan. De omschrijving moet proportioneel zijn en kan een vermelding omvatten van algemene voorwaarden voor toegang, in plaats van een uitputtende identificatie van daadwerkelijke gegevens, of van categorieën gegevens, om zakelijke gebruikers in staat te stellen te begrijpen of zij de gegevens kunnen gebruiken om meerwaarde te creëren, onder meer door eventueel gebruik te maken van gegevensdiensten van derden. Bij de verwerking van gegevens moet Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad<sup>6</sup> worden nageleefd.
- (21) Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten mogen in bepaalde gevallen in de algemene voorwaarden een beperking opleggen aan zakelijke gebruikers wat betreft

---

<sup>5</sup> Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2016 betreffende de bescherming van niet-openbaar gemaakte knowhow en bedrijfsinformatie (bedrijfsgeheimen) tegen het onrechtmatig verkrijgen, gebruiken en openbaar maken daarvan (PB L 157 van 15.6.2016, blz. 1).

<sup>6</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

hun mogelijkheden om onder gunstiger voorwaarden goederen of diensten aan consumenten aan te bieden via andere middelen dan dergelijke onlinetussenhandelsdiensten. In dergelijke gevallen moeten de betrokken aanbieders vermelden op welke gronden zij dat doen, en met name opgeven wat de belangrijkste economische, commerciële of juridische overwegingen voor die beperkingen zijn. Deze transparantieplichting mag echter niet worden opgevat als zijnde van invloed op de beoordeling van de rechtmatigheid van dergelijke beperkingen op grond van andere handelingen van het recht van de Unie of het recht van de lidstaten in overeenstemming met het recht van de Unie, waaronder op het gebied van mededinging en oneerlijke handelspraktijken, en de toepassing van dergelijke wetgeving.

- (22) Teneinde zakelijke gebruikers, waaronder zulke wiens gebruik van de desbetreffende onlinetussenhandelsdiensten eventueel is opgeschort of beëindigd, in staat te stellen tot toegang tot onmiddellijke, passende en doeltreffende mogelijkheden tot beroep, moeten aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten een intern klachtenafdelingssysteem voorzien. Dat interne klachtenafdelingssysteem moet erop zijn gericht te waarborgen dat een aanzienlijk deel van de klachten bilateraal kan worden opgelost door de aanbieder van de onlinetussenhandelsdiensten en de desbetreffende zakelijke gebruiker. Bovendien moet ervoor worden gezorgd dat aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten informatie over het functioneren en de doeltreffendheid van hun interne klachtenafdelingssysteem publiceren, hetgeen ertoe bijdraagt dat zakelijke gebruikers inzicht krijgen in de soorten problemen die zich kunnen voordoen in het kader van de levering van verschillende onlinetussenhandelsdiensten en in de mogelijkheid om tot een snelle en bilaterale oplossing daarvan te komen.
- (23) De verplichtingen in deze verordening met betrekking tot de interne klachtenafdelingssystemen zijn erop gericht aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten een redelijke mate van flexibiliteit te geven bij de toepassing van die systemen en de aanpak van afzonderlijke klachten, teneinde de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden. Daarnaast moeten de interne klachtenafdelingssystemen de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten de mogelijkheid geven om zo nodig op passende wijze elk gebruik te kwader trouw aan te pakken dat bepaalde zakelijke gebruikers eventueel van dergelijke systemen trachten te maken. In andere gevallen dan vermeende niet-naleving van de wettelijke verplichtingen van deze verordening, moeten de interne klachtenafdelingssystemen bovendien niet openstaan voor klachten in verband met enkel verwaarloosbare negatieve gevolgen voor de betrokken zakelijke gebruiker. Gezien de kosten voor het opzetten en de werking van dergelijke systemen, is het passend aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten die kleine ondernemingen zijn overeenkomstig de toepasselijke bepalingen van Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie<sup>7</sup> vrij te stellen van deze verplichtingen.
- (24) Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en hun zakelijke gebruikers kunnen door middel van bemiddeling hun geschillen op bevredigende wijze oplossen, zonder dat zij gebruik hoeven te maken van gerechtelijke procedures, die tijdrovend en duur kunnen zijn. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten dienen bemiddeling derhalve te vergemakkelijken, met name door bemiddelaars aan te wijzen waarvan zij gebruik

---

<sup>7</sup> Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36).

zouden maken. Bemiddelaars die hun diensten verlenen vanuit een plaats buiten de Unie mogen alleen worden aangewezen wanneer is gewaarborgd dat het gebruik van deze diensten de betrokken zakelijke gebruikers op geen enkele wijze de juridische bescherming ontnemt die het recht van de Unie of de wetgeving van de lidstaten hen biedt, waaronder de vereisten van deze verordening en de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonlijke gegevens en bedrijfsgeheimen. Deze bemiddelaars moeten voldoen aan bepaalde vaste criteria om ervoor te zorgen dat zij toegankelijk, billijk, en zo snel, efficiënt en doeltreffend mogelijk zijn.

- (25) Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten dienen een redelijk aandeel van de totale kosten van de bemiddeling te dragen, rekening houdend met alle relevante elementen van de zaak in kwestie. Daartoe dient de bemiddelaar voor elke afzonderlijke zaak aan te geven welk aandeel redelijk is. Dat aandeel mag echter nooit minder dan de helft van de kosten bedragen.
- (26) Teneinde geschillenbeslechting met betrekking tot de levering van onlinetussenhandelsdiensten door middel van bemiddelingsdiensten in de Unie te bevorderen, dient de Commissie het opzetten van, tot nu toe ontbrekende, gespecialiseerde bemiddelingsorganisaties aan te moedigen. De betrokkenheid van bemiddelaars met gespecialiseerde kennis van onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines alsmede van de specifieke bedrijfstakken waarin deze diensten worden geleverd, moet bijdragen tot het vertrouwen van beide partijen in het bemiddelingsproces en moet ertoe leiden dat het waarschijnlijker wordt dat dat proces snelle, rechtvaardige en bevredigende resultaten oplevert.
- (27) Verschillende factoren, waaronder beperkte financiële middelen, angst voor represailles en de exclusieve keuze van bepalingen inzake toepasselijk recht en te gebruiken forums in de algemene voorwaarden, kunnen een beperking vormen voor de doeltreffendheid van bestaande mogelijkheden voor gerechtelijk beroep, met name voor zover zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites verplicht zijn individueel en herkenbaar op te treden. Teneinde de doeltreffende toepassing van deze verordening te waarborgen, moeten organisaties, verenigingen die zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites vertegenwoordigen en bepaalde, in de lidstaten opgezette publieke organen beroepsmogelijkheden voor de nationale rechter krijgen. Dergelijke beroepsmogelijkheden voor de nationale rechter moeten gericht zijn op het beëindigen of verbieden van inbreuken op de in deze verordening vastgestelde regels en moeten voorkomen dat in de toekomst schade wordt berokkend die duurzame zakelijke relaties in de onlineplatformeconomie kan ondermijnen. Teneinde te waarborgen dat dergelijke organisaties en verenigingen dat recht op doeltreffende en passende wijze uitoefenen, dienen zij aan bepaalde criteria te voldoen. Gezien de bijzondere status van de desbetreffende publieke organen in de lidstaten waarin dergelijke organen zijn opgericht, dient slechts de verplichting te worden vastgesteld dat deze specifiek in overeenstemming met de desbetreffende regels van de nationale wetgeving verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van dergelijke acties in het gemeenschappelijk belang van de betrokken partijen of in het algemeen belang, zonder dat het noodzakelijk is deze criteria op dergelijke publieke organen toe te passen. Dergelijke acties mogen op geen enkele wijze afbreuk doen aan de rechten van de zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites om afzonderlijk gerechtelijke stappen te nemen.
- (28) Door de betrokken dienstverleners of door organisaties of verenigingen die hen vertegenwoordigen opgestelde gedragscodes kunnen bijdragen tot de juiste toepassing van deze verordening en moeten daarom worden aangemoedigd. Bij het opstellen van

dergelijke gedragscodes, in overleg met alle betrokken belanghebbenden, dient rekening te worden gehouden met de specifieke kenmerken van de betrokken bedrijfstakken en van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen.

- (29) De Commissie moet deze verordening op gezette tijden evalueren, met name om na te gaan of zij in het licht van de relevante technologische of commerciële ontwikkelingen moet worden gewijzigd.
- (30) Bij het verstrekken van de op grond van deze verordening vereiste informatie moet zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de specifieke behoeften van personen met een handicap, overeenkomstig de doelstellingen van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap<sup>8</sup>.
- (31) Aangezien de doelstelling van deze verordening, namelijk het waarborgen van een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden bereikt, maar vanwege de omvang en de gevolgen ervan beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen treffen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken.
- (32) Het is passend te verduidelijken dat deze verordening geen gevolgen mag hebben voor de toepassing van de desbetreffende regels van de EU-wetgeving die van toepassing is op de gebieden justitiële samenwerking in burgerlijke zaken, mededinging, consumentenbescherming, elektronische handel en financiële diensten.
- (33) Deze verordening beoogt de volledige eerbiediging van het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een onpartijdig gerecht te waarborgen en de toepassing van de vrijheid van ondernemerschap te bevorderen die respectievelijk in artikel 47 en artikel 16 van Handvest van de grondrechten van de Europese Unie zijn vastgesteld.

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

### *Artikel 1*

#### **Onderwerp en toepassingsgebied**

1. In deze verordening worden regels vastgesteld om te waarborgen dat aan zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten en gebruikers van zakelijke websites in verband met onlinezoekmachines passende transparantie en doeltreffende voorzieningen in rechte worden verleend.
2. Deze verordening is van toepassing op onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines die worden verstrekt, of worden aangeboden om te worden verstrekt, aan respectievelijk zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites die hun vestigings- of woonplaats in de Unie hebben en die via onlinetussenhandelsdiensten of onlinezoekmachines goederen of diensten aanbieden

---

<sup>8</sup> United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities (UNCRPD), beschikbaar op: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

aan consumenten in de Unie, ongeacht de vestigings- of woonplaats van de aanbieders van die diensten.

## *Artikel 2*

### **Definities**

Met het oog op de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- (1) "zakelijke gebruiker": een natuurlijke of rechtspersoon die via onlinetussenhandelsdiensten goederen of diensten aan consumenten aanbiedt voor doeleinden die verband houden met diens handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- (2) "onlinetussenhandelsdiensten": diensten die aan alle onderstaande vereisten voldoen:
  - (a) zij vormen diensten van de informatiemaatschappij in de zin van artikel 1, lid 1, onder b), van Richtlijn (EU) nr. 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad<sup>9</sup>;
  - (b) zij geven zakelijke gebruikers de mogelijkheid om goederen of diensten aan te bieden aan consumenten, met het oog op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties tussen zakelijke gebruikers en consumenten, ongeacht of die transacties uiteindelijk worden uitgevoerd;
  - (c) zij worden aan zakelijke gebruikers geleverd op basis van contractuele verhoudingen tussen enerzijds de aanbieder van dergelijke diensten en anderzijds zowel die zakelijke gebruikers als de consumenten aan wie die zakelijke gebruikers goederen of diensten aanbieden;
- (3) "aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten": elke natuurlijke of rechtspersoon die onlinetussenhandelsdiensten aan zakelijke gebruikers levert of aanbiedt die te leveren;
- (4) "consument": een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn/haar bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- (5) "onlinezoekmachine": een digitale dienst die het gebruikers mogelijk maakt zoekacties uit te voeren op in beginsel alle websites of websites in een bepaalde taal op basis van een zoekvraag over om het even welk onderwerp in de vorm van een trefwoord, frase of andere input; het resultaat zijn hyperlinks naar informatie over de opgevraagde inhoud;
- (6) "aanbieder van onlinezoekmachines": natuurlijke of rechtspersoon die onlinezoekmachines aan consumenten levert of aanbiedt die te leveren;
- (7) "gebruiker van zakelijke websites": een natuurlijke of rechtspersoon die websites gebruikt om goederen of diensten aan consumenten aan te bieden voor doeleinden die verband houden met diens handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- (8) "ranking": het relatieve belang dat wordt gegeven aan de goederen of diensten die door zakelijke gebruikers aan consumenten worden aangeboden via

---

<sup>9</sup> Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieverordening op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij (PB L 241 van 17.9.2015, blz. 1).



onlinetussenhandelsdiensten, of aan websites die door onlinezoekmachines voor consumenten zijn geïndexeerd, zoals gepresenteerd, georganiseerd of meegedeeld aan die consumenten door respectievelijk de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten of door aanbieders van onlinezoekmachines, ongeacht de technologische middelen die voor die presentatie, organisatie of mededeling worden gebruikt;

- (9) "zeggenschap": eigendom van, of de capaciteit om beslissende invloed uit te oefenen op, een onderneming, in de zin van artikel 3, lid 2, van Verordening (EG) nr. 139/2004 van de Raad<sup>10</sup>;
- (10) "algemene voorwaarden": alle voorwaarden, bepalingen en andere informatie, ongeacht de benaming of vorm ervan, die van toepassing zijn op de contractuele verhouding tussen de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten en zijn zakelijke gebruikers, en die eenzijdig worden bepaald door de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten.

### *Artikel 3*

#### **Algemene voorwaarden**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten zorgen ervoor dat hun algemene voorwaarden:
  - (a) zijn opgesteld in duidelijke en eenduidige taal;
  - (b) eenvoudig toegankelijk zijn voor zakelijke gebruikers tijdens alle fasen van hun commerciële verhouding met de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten, waaronder tijdens de precontractuele fase;
  - (c) de objectieve redenen omvatten voor besluiten tot volledige of gedeeltelijke opschorting of beëindiging van de verstrekking van hun onlinetussenhandelsdiensten aan zakelijke gebruikers.
2. Algemene voorwaarden, of specifieke bepalingen daarvan, die niet voldoen aan de vereisten van lid 1 zijn niet bindend voor de betrokken zakelijke gebruiker wanneer deze niet-naleving door een bevoegde rechter is vastgesteld.
3. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten stellen de betrokken zakelijke gebruikers in kennis van elke beoogde wijziging van hun algemene voorwaarden.

De beoogde wijzigingen worden niet uitgevoerd voordat een kennisgevingsperiode is verstreken die redelijk is en evenredig is aan de aard en reikwijdte van de beoogde wijzigingen en aan de gevolgen daarvan voor de betrokken zakelijke gebruiker. De kennisgevingsperiode bedraagt ten minste 15 dagen te rekenen vanaf de dag waarop de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten de betrokken zakelijke gebruiker in kennis stelt van de beoogde wijzigingen.

De betrokken zakelijke gebruiker kan door middel van een schriftelijke verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling afstand doen van de in lid 2 bedoelde kennisgevingsperiode.

---

<sup>10</sup> Verordening (EG) nr. 139/2004 van de Raad van 20 januari 2004 betreffende de controle op concentraties van ondernemingen (de "EG-concentratieverordening") (PB L 24 van 29.1.2004, blz. 1).

4. Door een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten uitgevoerde wijzigingen van de algemene voorwaarden die indruisen tegen de bepalingen van lid 3, zijn nietig.
5. Lid 3 is niet van toepassing wanneer een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten wettelijk verplicht is om zijn algemene voorwaarden te wijzigen op een manier die hem niet toestaat de in de tweede alinea van lid 3 bedoelde kennisgevingsperiode in acht te nemen.

#### *Artikel 4*

### **Opschorting en beëindiging**

1. Wanneer een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten besluit om de levering van zijn onlinetussenhandelsdiensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker geheel of gedeeltelijk op te schorten of te beëindigen, verstrekt hij onverwijld aan de betrokken zakelijke gebruiker een motivering van dat besluit.
2. De in lid 1 bedoelde motivering omvat de specifieke feiten of omstandigheden die tot het besluit van de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten hebben geleid en de in artikel 3, lid 1, onder c), bedoelde toepasselijke objectieve redenen of redenen voor dat besluit.

#### *Artikel 5*

### **Ranking**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten stellen in hun algemene voorwaarden de belangrijkste parameters vast waarmee de ranking wordt bepaald alsmede de redenen voor het relatieve belang van die belangrijkste parameters ten opzichte van andere parameters.

Wanneer deze belangrijkste parameters de mogelijkheid omvatten om de ranking te beïnvloeden tegen een door zakelijke gebruikers aan de betrokken aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten te betalen directe of indirecte vergoeding, neemt die aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten een omschrijving van die mogelijkheden en van de gevolgen van een dergelijke vergoeding op de ranking in zijn algemene voorwaarden op.

2. Aanbieders van onlinezoekmachines stellen de gebruikers van zakelijke websites in kennis van de belangrijkste parameters waarmee de ranking wordt bepaald door middel van een eenvoudig en publiekelijk beschikbare omschrijving die in duidelijke en eenduidige taal is opgesteld op de onlinezoekmachines van die aanbieders. Zij zorgen ervoor dat die omschrijving actueel is.
3. De in de leden 1 en 2 bedoelde omschrijvingen zijn afdoende om te zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites in staat te stellen adequaat inzicht te krijgen in de vraag of en in welke mate in het rankingmechanisme met het volgende rekening wordt gehouden:
  - (d) de kenmerken van de goederen en diensten die via de onlinetussenhandelsdiensten of de onlinezoekmachine aan consumenten worden aangeboden;
  - (e) de relevantie van die kenmerken voor die consumenten;

- (f) ten aanzien van onlinezoekmachines, de ontwerpkenmerken van de door de gebruikers van zakelijke websites gebruikte website.
4. Bij het naleven van de vereisten van dit artikel zijn aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en aanbieders van onlinezoekmachines niet verplicht bedrijfsgeheimen als gedefinieerd in artikel 2, lid 1, van Richtlijn (EU) 2016/943 openbaar te maken.

#### *Artikel 6*

##### **Gedifferentieerde behandeling**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten nemen in hun algemene voorwaarden een omschrijving op van elke gedifferentieerde behandeling die zij geven of kunnen geven in verband met enerzijds goederen of diensten die via die onlinetussenhandelsdiensten worden aangeboden aan consumenten door die aanbieder zelf of door zakelijke gebruikers waarover die aanbieder zeggenschap heeft, en anderzijds andere zakelijke gebruikers.
2. De in lid 1 bedoelde omschrijving omvat ten minste, indien van toepassing, elke gedifferentieerde behandeling door middel van specifieke door de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten getroffen maatregelen, of door middel van diens gedrag, met betrekking tot een of meer van de volgende elementen:
  - (g) toegang door de aanbieder of door de zakelijke gebruikers waarover die aanbieder zeggenschap heeft, tot persoonlijke gegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van dergelijke diensten;
  - (h) ranking;
  - (i) elke directe of indirecte vergoeding die in rekening wordt gebracht voor het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten;
  - (j) toegang tot of voorwaarden voor het gebruik van diensten die direct zijn gekoppeld aan of een aanvulling vormen op de betrokken onlinetussenhandelsdiensten.

#### *Artikel 7*

##### **Toegang tot gegevens**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten nemen in hun algemene voorwaarden een omschrijving op van de technische en contractuele toegang, of het ontbreken daarvan, van zakelijke gebruikers tot persoonlijke gegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van dergelijke diensten.
2. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten stellen zakelijke gebruikers door middel van de in lid 1 bedoelde omschrijving op adequate wijze in kennis van ten minste het volgende:

- (k) of de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten toegang heeft tot persoonlijke gegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van die diensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;
- (l) of een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonlijke gegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die die zakelijke gebruiker verstrekt in verband met zijn gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten aan die gebruiker en de consumenten van zijn goederen of diensten, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;
- (m) of, in aanvulling op punt b), een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonlijke gegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, waaronder in gebundelde vorm, die worden verstrekt door of worden gegenereerd bij de verstrekking van de onlinetussenhandelsdiensten aan alle zakelijke gebruikers en consumenten daarvan, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn.

#### *Artikel 8*

#### **Beperkingen inzake het aanbieden van afwijkende voorwaarden via andere middelen**

1. Wanneer aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten bij de verstrekking van hun diensten aan zakelijke gebruikers beperkingen opleggen ten aanzien van het aanbieden van dezelfde goederen en diensten aan consumenten onder afwijkende voorwaarden via andere middelen dan deze diensten, nemen zij redenen voor die beperking op in hun algemene voorwaarden en zorgen zij ervoor dat die redenen eenvoudig toegankelijk zijn voor het publiek. Die redenen moeten de belangrijkste economische, commerciële of juridische overwegingen voor die beperkingen omvatten.
2. De in lid 1 vastgestelde verplichting doet geen afbreuk aan verbods- of beperkingsbepalingen inzake het opleggen van dergelijke beperkingen die voortvloeien uit de toepassing van andere EU-regels of uit nationale regels die in overeenstemming met het recht van de Unie zijn en die op de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten van toepassing zijn.

#### *Artikel 9*

#### **Intern klachtenafhandelingssysteem**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten zorgen voor een intern systeem voor het afhandelen van de klachten van zakelijke gebruikers.

Dat interne klachtenafhandelingssysteem is eenvoudig toegankelijk voor zakelijke gebruikers. Via dit systeem kunnen zij rechtstreeks klachten indienen bij de betrokken aanbieder met betrekking tot elk van de volgende kwesties:

- (n) vermeende niet-naleving door die aanbieder van in deze verordening vastgestelde wettelijke verplichtingen ten nadele van de klager;
  - (o) technologische kwesties die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten en die op een niet te verwaarlozen manier nadelige gevolgen voor de klager hebben;
  - (p) maatregelen die door de aanbieder zijn getroffen, dan wel gedrag van die aanbieder, die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van de onlinetussenhandelsdiensten en die op een niet te verwaarlozen manier nadelige gevolgen voor de klager hebben.
2. In het kader van hun interne klachtenafhandelingssysteem voeren aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten de volgende taken uit:
- (q) zij nemen ingediende klachten terdege in overweging en geven er zo nodig gevolg aan teneinde de kwestie adequaat aan te pakken, op een manier die in verhouding staat tot het belang en de complexiteit van die kwestie;
  - (r) zij verwerken klachten vlot en doeltreffend en houden daarbij rekening met het belang en de complexiteit van de kwestie;
  - (s) zij stellen de klager op individuele wijze en in duidelijke en eenduidige taal in kennis van het resultaat van het interne klachtenafhandelingsproces.
3. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten nemen in hun algemene voorwaarden alle relevante informatie op die verband houdt met de toegang tot en de werking van hun interne klachtenafhandelingssysteem.
4. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten stellen jaarlijks informatie vast over de werking en de doeltreffendheid van hun interne klachtenafhandelingssysteem en zorgen ervoor dat deze eenvoudig toegankelijk is voor het publiek.
- Die informatie omvat het totale aantal ingediende klachten, het onderwerp van de klachten, hoeveel tijd nodig was voor de verwerking van de klachten en de besluiten die in verband met de klachten zijn genomen.
5. De bepalingen van dit artikel zijn niet van toepassing op aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten die kleine ondernemingen zijn in de zin van artikel 2, lid 2, van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG<sup>11</sup>.

#### *Artikel 10*

#### **Bemiddeling**

1. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten wijzen in hun algemene voorwaarden een of meerdere bemiddelaars aan waarmee zij bereid zijn te werken om te trachten tot overeenstemming te komen met zakelijke gebruikers wat betreft een minnelijke schikking van geschillen tussen de aanbieder en zakelijke gebruiker naar aanleiding van de verstrekking van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten, waaronder klachten die niet konden worden opgelost door middel van het in artikel 9 bedoelde interne klachtenafhandelingssysteem.

---

<sup>11</sup> Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36).

Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten mogen alleen bemiddelaars aanwijzen die hun diensten verlenen vanuit een plaats buiten de Unie wanneer is gewaarborgd dat zulks de betrokken zakelijke gebruikers geen in het recht van de Unie of de wetgeving van de lidstaten vastgestelde juridische bescherming ontnemt als gevolg van het feit dat de bemiddelaars die diensten vanuit een plaats buiten de Unie verlenen.

2. De in lid 1 bedoelde bemiddelaars voldoen aan de volgende vereisten:
  - (t) zij zijn onpartijdig en onafhankelijk;
  - (u) de bemiddelingsdiensten die zij aanbieden, zijn betaalbaar voor een gemiddelde zakelijke gebruiker van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten;
  - (v) zij zijn in staat om bemiddelingsdiensten te verlenen in de taal van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de contractuele verhouding tussen de aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten en de betrokken zakelijke gebruiker;
  - (w) zij zijn eenvoudig toegankelijk, ofwel fysiek in de vestigings- of woonplaats van de zakelijke gebruiker, ofwel op afstand door middel van communicatietechnologie;
  - (x) zij zijn in staat om hun bemiddelingsdiensten onverwijld te verlenen;
  - (y) zij hebben voldoende begrip van de algemene handelsbetrekkingen tussen ondernemingen, waardoor zij in staat zijn om op doeltreffende wijze bij te dragen tot de poging om geschillen te beslechten.
3. Aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten werken te goeder trouw mee aan elke poging om tot overeenstemming te komen door bemiddeling van een bemiddelaar die zij overeenkomstig lid 1 hebben aangewezen, teneinde tot overeenstemming te komen wat betreft de beslechting van het geschil.
4. De aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten dragen een redelijk aandeel van de totale kosten van de bemiddeling in elke afzonderlijke zaak. Op basis van een voorstel van de bemiddelaar wordt vastgesteld wat een redelijk aandeel van die totale kosten is, waarbij rekening wordt gehouden met alle relevante elementen van de desbetreffende zaak, en met name met de relatieve gegrondheid van de verwijten van de partijen bij het geschil, het gedrag van de partijen, alsmede de grootte en de financiële draagkracht van de partijen in verhouding tot elkaar. De aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten dragen in ieder geval ten minste de helft van de totale kosten.
5. Pogingen om overeenkomstig dit artikel door bemiddeling tot overeenstemming over de beslechting van een geschil te komen, doen geen afbreuk aan de rechten van de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en van de betrokken zakelijke gebruikers om op elk moment tijdens of na het bemiddelingsproces een gerechtelijke procedure in te leiden.

### *Artikel 11*

#### **Gespecialiseerde bemiddelaars**

De Commissie moedigt aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten alsmede organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen aan om afzonderlijk of gezamenlijk een of meerdere

organisaties op te zetten die bemiddelingsdiensten aanbieden die voldoen aan de in artikel 10, lid 2, vastgestelde vereisten, met het specifieke doel het vergemakkelijken van de minnelijke schikking van geschillen met zakelijke gebruikers in verband met de verstrekking van dergelijke diensten, met name rekening houdend met de grensoverschrijdende aard van onlinetussenhandelsdiensten.

## *Artikel 12*

### **Door vertegenwoordigende organisaties of verenigingen en door publieke organen ingeleide gerechtelijke procedures**

1. Organisaties en verenigingen die een rechtmatig belang hebben bij het vertegenwoordigen van zakelijke gebruikers of bij het vertegenwoordigen van gebruikers van zakelijke websites, alsmede in de lidstaten opgezette publieke organen, hebben het recht op beroepsmogelijkheden voor nationale rechtbanken in de Unie, in overeenstemming met de regels van de wetgeving van de lidstaat waar het beroep wordt ingeleid, teneinde niet-naleving door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten of door aanbieders van onlinezoekmachines van de toepasselijke in deze verordening vastgestelde vereisten te beëindigen of te verbieden.
2. Organisaties of verenigingen hebben het in lid 1 bedoelde recht uitsluitend wanneer zij op het moment dat de procedure wordt ingeleid aan alle volgende vereisten voldoen:
  - (z) zij zijn op geldige wijze volgens het recht van een lidstaat opgericht;
  - (aa) zij streven doelstellingen na die in het gezamenlijk belang zijn van de groep zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites die zij vertegenwoordigen;
  - (bb) zij hebben geen winstoogmerk.In de lidstaten waarin dergelijke publieke organen zijn opgezet, hebben die publieke organen het in lid 1 bedoelde recht wanneer zij belast zijn met het verdedigen van de gezamenlijke belangen van zakelijke gebruikers of gebruikers van zakelijke websites of met het waarborgen van de naleving van de in deze verordening vastgestelde vereisten, in overeenstemming met de nationale wetgeving van de betrokken lidstaat.
3. Het in lid 1 bedoelde recht doet geen afbreuk aan het recht van zakelijke gebruikers en gebruikers van zakelijke websites op afzonderlijke beroepsmogelijkheden bij bevoegde nationale rechtbanken, in overeenstemming met de regels van de wetgeving van de lidstaat waar het beroep wordt ingeleid, teneinde op te treden tegen niet-naleving door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten van de toepasselijke in deze verordening vastgestelde vereisten.

## *Artikel 13*

### **Gedragcodes**

1. De Commissie moedigt aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten alsmede organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen aan om gedragscodes op te stellen teneinde bij te dragen tot de juiste toepassing van deze verordening, rekening

houdend met de specifieke kenmerken van de verschillende sectoren waarin onlinetussenhandelsdiensten worden verleend alsmede met de specifieke kenmerken van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen.

2. De Commissie moedigt aanbieders van onlinezoekmachines alsmede organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen aan om gedragscodes op te stellen teneinde bij te dragen tot de juiste toepassing van artikel 5, leden 2 en 3.

#### *Artikel 14*

##### **Evaluatie**

1. Uiterlijk op [*datum: drie jaar na de datum van inwerkingtreding*] en daarna om de drie jaar evalueert de Commissie deze verordening en brengt zij hierover verslag uit aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité.
2. De eerste evaluatie van deze verordening wordt in het bijzonder uitgevoerd met het oog op het beoordelen van de naleving van, en de gevolgen voor de onlineplatformeconomie, van de in de artikelen 5, 6, 7 en 8 vastgestelde verplichtingen, waarbij tevens wordt nagegaan of aanvullende regels, onder meer inzake handhaving, mogelijkterwijs nodig zijn om een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt te waarborgen.
3. De lidstaten voorzien de Commissie van alle relevante informatie die zij nodig kan hebben voor het opstellen van het in lid 1 bedoelde verslag.
4. De Commissie houdt bij het uitvoeren van de evaluatie van deze verordening rekening met de adviezen en verslagen die zij ontvangt van de overeenkomstig Besluit C(2018)2393 van de Commissie opgerichte deskundigengroep van het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie. Daarnaast houdt zij voor zover passend rekening met de inhoud en werking van de in artikel 13 bedoelde gedragscodes.

#### *Artikel 15*

##### **Inwerkingtreding en toepassing**

1. Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.
2. Zij is van toepassing met ingang van [*datum: zes maanden na de dag van de bekendmaking ervan*].

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.



Gedaan te Brussel,

*Voor het Europees Parlement  
De voorzitter*

*Voor de Raad  
De voorzitter*