



ACM Leidraad

Bevorderen van een transparante en eerlijke
onlineplatformeconomie voor ondernemingen



Two-pager: Leidraad bevorderen van een transparante en eerlijke onlineplatformeconomie voor ondernemingen

Onlineplatforms en onlinezoekmachines zijn belangrijk voor het succes van ondernemingen. De Platform-to-Business Verordening waarborgt dat ondernemers in een concurrerende, eerlijke en transparante onlineomgeving gebruik kunnen maken van onlineplatforms en onlinezoekmachines om consumenten te bereiken. In deze leidraad geeft de ACM voor een aantal vereisten uit de P2B Verordening handvatten aan aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines ter bevordering van de naleving en effectiviteit hiervan.



Waarover moet u als aanbieder van een onlineplatform transparant zijn?

Termijnen: Als u de algemene voorwaarden wilt wijzigen, moet u zakelijke gebruikers hierover tenminste 15 dagen van tevoren informeren. Bij het beëindigen van de door u geleverde dienst moet u ten minste 30 dagen voordat de beëindiging van kracht is, een motivering verstrekken aan de betreffende zakelijke gebruiker.

Motivering voor beperking, opschorting of beëindiging van de dienst: U moet in de algemene voorwaarden opnemen wat de redenen zijn voor het kunnen opschorten, beperken of beëindigen van de door u geleverde dienst aan een zakelijke gebruiker. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als u een product of dienst (tijdelijk) verwijdert, een account van een ondernemer sluit, of het gehele contract met een zakelijke gebruiker beëindigt. Als u overgaat tot beperking, opschorting of beëindiging, moet u dit motiveren. Deze motivering moet u op een duurzame gegevensdrager, zoals via een e-mail, aan de zakelijke gebruiker verstrekken.

Ongelijke behandeling: U moet elke vorm van ongelijke behandeling (van het eigen aanbod ten opzichte van ander aanbod) die u geeft of kunt geven, in de algemene voorwaarden omschrijven. U moet ook de belangrijkste overwegingen geven voor het (kunnen) toepassen van de ongelijke behandeling.

Beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden op andere verkoopkanalen: Als u beperkingen oplegt aan de voorwaarden die zakelijke gebruikers buiten uw onlineplatform mogen hanteren voor het aanbieden van dezelfde goederen en diensten als op uw onlineplatform, dan moet u dat in uw algemene voorwaarden vermelden, en uitleggen waarom u deze beperkingen oplegt.

Belangrijkste parameters voor rangschikking: U moet in de algemene voorwaarden duidelijk aangeven hoe uw rangschikking wordt bepaald. Dat betekent dat u de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen uiteen moet zetten, inclusief de redenen voor het relatieve belang hiervan ten opzichte van andere parameters.

Klachtenafhandeling: U moet in de algemene voorwaarden informatie opnemen over hoe zakelijke gebruikers toegang hebben tot uw interne klachtenafhandelingsstelsel en hoe dit stelsel werkt.



Waarover moet u als aanbieder van een onlinezoekmachine transparant zijn in publiekelijk beschikbare omschrijvingen?

Ongelijke behandeling: U moet een omschrijving geven van elke vorm van ongelijke behandeling (van het eigen aanbod ten opzichte van ander aanbod) die u geeft of kunt geven en deze publiekelijk beschikbaar maken.

Belangrijkste parameters voor rangschikking: U moet de belangrijkste parameters die afzonderlijk of samen het zwaarst wegen bij het bepalen van de rangschikking uiteenzetten en ook het relatieve belang van die belangrijkste parameters.

Hoe kunt u ervoor zorgen dat u voldoet aan de transparantievereisten?

De onderstaande vuistregels van de ACM gelden voor de informatie die op basis van de Platform-to-Business Verordening door aanbieders van onlineplatforms in de algemene voorwaarden moet worden gegeven, en door aanbieders van onlinezoekmachines publiekelijk beschikbaar moet worden gemaakt.



Zorg dat de informatie eenvoudig beschikbaar is

Zorg ervoor dat de informatie eenvoudig vindbaar is, zodat ondernemers hiervan kennis kunnen nemen. Als aanbieder van een onlineplatform zorgt u dat de informatie ook voor potentiële afnemers van uw diensten, en dus zonder dat ergens ingelogd moet worden, beschikbaar is. Zakelijke gebruikers moeten redelijkerwijs in staat zijn het overzicht te behouden van alle op hen van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Voert u wijzigingen in deze voorwaarden door? Verstrek deze aanpassingen tenminste 15 dagen van tevoren op een duurzame gegevensdrager, zodat de zakelijke gebruiker deze gemakkelijk kan bewaren. Deze termijn is een absoluut minimum. Als zakelijke gebruikers door wijzigingen in de voorwaarden technische of commerciële veranderingen moeten doorvoeren, moet de termijn passend langer zijn.



Zorg dat de informatie in duidelijk en begrijpelijke taal is opgesteld

Zorg ervoor dat de informatie is opgesteld in de taal die voor in Nederland gevestigde ondernemers begrijpelijk is. Hierbij kunt u de informatie in ieder geval in het Nederlands of het Engels beschikbaar stellen.



Zorg dat de informatie specifiek en gedetailleerd is

Zorg ervoor dat de informatie die u geeft voor ondernemers duidelijk en voorspelbaar maakt welk gedrag u vertoont of kunt vertonen in specifieke situaties. U moet bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden de redenen opnemen die kunnen leiden tot opschorting, zodat voor een zakelijke gebruiker op voorhand duidelijk is dat bepaald gedrag kan leiden tot het opschorten van zijn account.



Zorg dat de informatie compleet is

Zorg ervoor dat de informatie die u geeft compleet is. Maak bijvoorbeeld elke vorm van ongelijke behandeling inzichtelijk voor ondernemers die gebruikmaken van uw dienst. Als aanbieder van een onlineplatform zorgt u bovendien dat de redenen om over te (kunnen) gaan tot opschorting, beperking en beëindiging van uw dienst in uw algemene voorwaarden staan vermeld.

Inhoudsopgave

Two-pager: Leidraad bevorderen van een transparante en eerlijke onlineplatformeconomie voor ondernemingen	2
1 Inleiding	5
1.1 Voor wie is deze leidraad?	7
1.2 Leeswijzer	8
2 Algemene uitgangspunten voor de algemene voorwaarden	9
2.1 Waarom is transparantie in de algemene voorwaarden belangrijk?	9
2.2 Welke eisen stelt de P2B Verordening aan de algemene voorwaarden?	9
2.3 Handvatten ACM	11
3 Beperking, opschorting en beëindiging	13
3.1 Waarom is transparantie over beperking, opschorting en beëindiging belangrijk?	13
3.2 Wat zegt de P2B Verordening over opschorting, beperking en beëindiging?	13
3.3 Handvatten ACM	15
4 Rangschikking	18
4.1 Waarom is transparantie over rangschikking belangrijk?	19
4.2 Wat zegt de P2B verordening over rangschikking?	19
4.3 Handvatten ACM	20
5 Ongelijke behandeling	22
5.1 Waarom is transparantie over ongelijke behandeling belangrijk?	22
5.2 Wat zegt de P2B verordening over ongelijke behandeling?	23
5.3 Handvatten ACM	23
6 Beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform	26
6.1 Waarom is transparantie over beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform belangrijk?	27
6.2 Wat zegt de P2B Verordening over het opleggen van beperkingen?	27
6.3 Handvatten ACM	27
7 Interne klachtenafhandelingssysteem	28
7.1 Waarom is transparantie over het interne klachtenafhandelingssysteem belangrijk?	28
7.2 Wat zegt de P2B Verordening over het interne klachtenafhandelingssysteem?	29
7.3 Handvatten ACM	30
Bijlage	33
Aanvullende goederen en diensten	33
Specifieke contractvoorwaarden	33
Toegang tot gegevens	34
Bemiddeling	35

1 Inleiding

1. Consumenten maken veelvuldig gebruik van onlineplatforms en onlinezoekmachines om goederen en diensten te zoeken en te kopen. Beiden zijn belangrijk voor het succes van ondernemingen, omdat deze diensten als toegangspoorten fungeren om consumenten online te kunnen bereiken. Om als onderneming gebruik te kunnen maken van onlineplatforms en onlinezoekmachines, gelden voorwaarden die vaak eenzijdig zijn bepaald door de aanbieders van onlineplatforms of onlinezoekmachines. Deze voorwaarden hebben bijvoorbeeld betrekking op hoe de rangschikking van een onlinezoekmachine werkt of om welke redenen het account van een ondernemer beëindigd kan worden.
2. Er zijn de afgelopen jaren verschillende Europese wetsvoorstellen aangenomen om onlineplatforms en de bredere digitale economie te reguleren, zoals de Platform-to-Business Verordening (hierna: P2B Verordening).¹ Andere nieuwe Europese regelgeving zijn de Digitaalmarktenverordening (hierna: DMA)², waarmee grote onlineplatforms die een poortwachtersfunctie hebben worden gereguleerd, en de Digitaal dienstenverordening (hierna: DSA), waarmee consumenten en bedrijven online beter beschermd worden.³ In deze leidraad wordt verwezen naar relevante artikelen uit de DMA en DSA die raken aan de P2B Verordening.
3. De P2B Verordening bevat regels die waarborgen dat ondernemingen in een concurrerende, eerlijke en transparante onlineomgeving gebruik kunnen maken van onlineplatforms⁴ en onlinezoekmachines om consumenten te bereiken. De P2B Verordening heeft ook raakvlakken met bestaande regelgeving waar de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) op toeziet, zoals het consumentenrecht⁵ en de Mededingingswet. Aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines moeten sinds 12 juli 2020 aan de regels uit de P2B Verordening voldoen. Sindsdien kunnen ondernemingen procedures bij de civiele rechter starten als zij vinden dat een aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine zich niet aan de regels uit de P2B Verordening houdt.
4. In Nederland heeft de Minister van Economische Zaken en Klimaat (hierna: EZK) een wetsvoorstel ingediend waarin de ACM wordt aangewezen als toezichthouder op de P2B Verordening.⁶ Ter voorbereiding op deze mogelijk toekomstige taak heeft de ACM een marktverkenning uitgevoerd. In de marktverkenning heeft de ACM onderzocht hoe aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines omgaan met de regels uit de P2B Verordening en in hoeverre er knelpunten zijn.
5. De ACM vindt het belangrijk dat de P2B Verordening goed wordt nageleefd. Hiervoor is het van belang dat voor aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines duidelijk is hoe de verplichtingen uit de P2B Verordening worden geïnterpreteerd door de ACM. Daarom heeft de ACM deze 'Leidraad Bevorderen van een transparante en eerlijke onlineplatformeconomie voor ondernemingen' (hierna: de leidraad) opgesteld. In de leidraad vraagt de ACM eerst aandacht voor wat de regels zijn en waarom naleving belangrijk is, en geeft daaropvolgend handvatten bij de regels. Met deze handvatten geeft de ACM richting aan aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines om de naleving van verschillende regels uit de P2B Verordening te bevorderen.⁷ Daarnaast heeft de ACM met haar handvatten als doel bij te dragen aan de effectiviteit van de transparantieplichtingen uit de P2B Verordening.⁸

¹ [Verordening \(EU\) 2019/ van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten \(europa.eu\)](#)

² [Verordening inzake digitale markten: voor eerlijke en open digitale markten \(europa.eu\)](#)

³ [Wet inzake digitale diensten: Zorgen voor meer veiligheid en verantwoordingsplicht online \(europa.eu\)](#)

⁴ In de leidraad gebruikt de ACM de term onlineplatform om te verwijzen naar de onlinetussenhandelsdienst die wordt geleverd door een onlinetussenhandelsdienstverlener (aanbieder van een onlineplatform) aan zakelijke gebruikers.

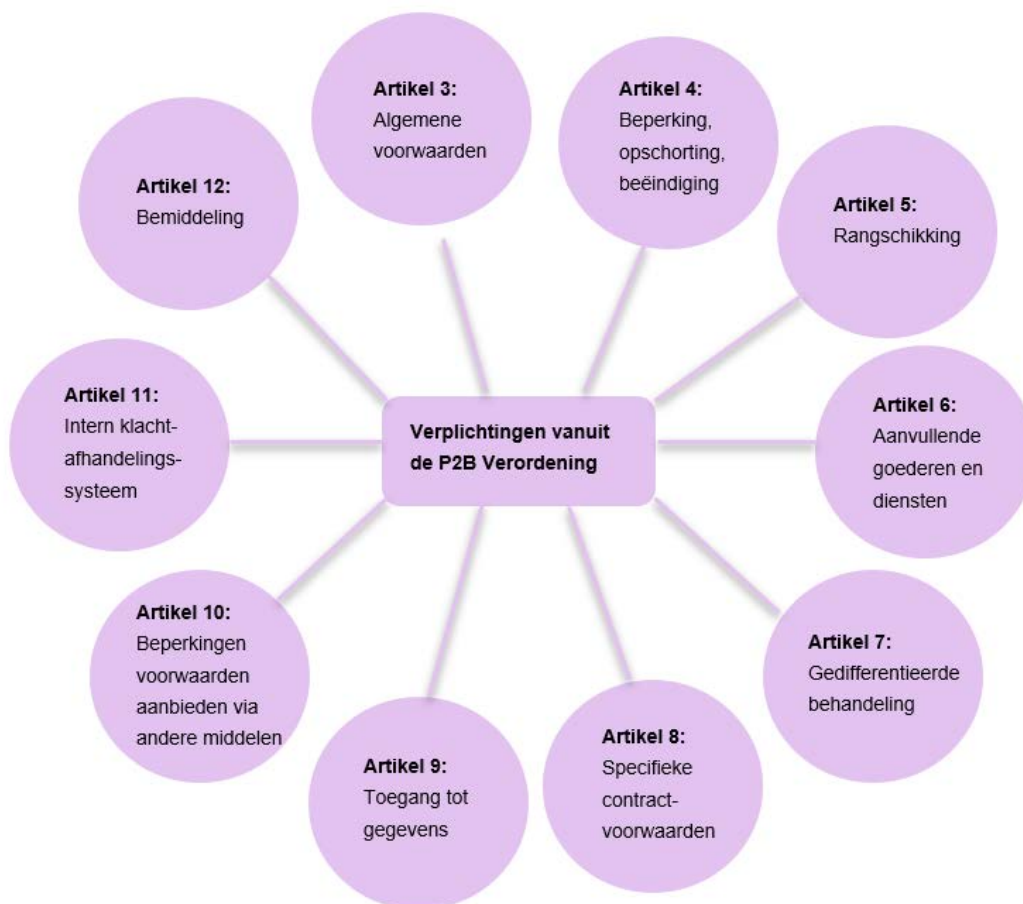
⁵ Zie bijvoorbeeld de [vuieregels voor online platformen](#) en [Leidraad bescherming online consument](#) van de ACM.

⁶ Het wetsvoorstel is eind 2022 door EZK ingediend bij de Tweede Kamer. Voor de stand van zaken op 6 april 2023, zie <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/wetsvoorstellen/detail?cfg=wetsvoorsteldetails&qry=wetsvoorstel%3A36285#activiteit-2022A09687>.


⁷ De Europese Commissie heeft verschillende documenten gepubliceerd over de P2B Verordening, zoals de Q&A en de Richtsnoeren voor rangschikking. Bij het opstellen van de Leidraad heeft de ACM deze documenten in acht genomen.

⁸ Zie ook de "Uitgangspunten voor effectieve transparantie", Samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders; <https://www.acm.nl/nl/publicaties/uitgangspunten-voor-effectieve-online-transparantie>.

6. Uit een verkennend onderzoek van de ACM kwam het beeld naar voren dat aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines niet altijd goed weten hoe ze invulling moeten geven aan deze verplichtingen uit de P2B Verordening.⁹ De ACM heeft naar aanleiding hiervan besloten om een Leidraad over de P2B Verordening op te stellen. Deze heeft zij vervolgens geconsulteerd.¹⁰ De consultatiereacties gaven aanleiding tot het doen van enkele aanpassingen in de leidraad. De ACM richt zich in deze leidraad voornamelijk op de transparantievereisten en gedragsregels uit de artikelen 3, 4, 5, 7, 10 en 11 van de P2B Verordening.¹¹ De ACM benadrukt ten overvloede dat aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines aan alle artikelen uit de P2B Verordening (zie Figuur 1) moeten voldoen die op hen van toepassing zijn.



Figuur 1: Verplichtingen vanuit de P2B Verordening

-  7. Het voldoen aan deze leidraad is geen garantie dat u aan de desbetreffende bepalingen uit de P2B Verordening voldoet. Ook betekent het voldoen aan de P2B Verordening niet dat u aan aanpalende regelgeving, zoals de DMA, DSA en het mededingings- en consumentenrecht voldoet. Als u transparant bent over bepaalde gedragingen op basis van de P2B Verordening, betekent dat niet direct dat deze gedragingen altijd zijn toegestaan op basis van andere wet- en regelgeving. Het blijft de verantwoordelijkheid van aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines om aan de wettelijke normen uit de P2B Verordening en andere regelgeving te voldoen. De uiteindelijke interpretatie van de P2B Verordening is aan het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna: HvJ EU).

⁹ Zie [ACM komt met leidraad over regels voor platformbedrijven en online ondernemers | ACM.nl](#)

¹⁰ Zie [ACM consulteert leidraad over Platform-to-business-verordening voor onlineplatforms en onlinezoekmachines](#)

¹¹ In de Bijlage staat de ACM ook kort stil bij de andere artikelen uit de P2B Verordening.

1.1 Voor wie is deze leidraad?

8. Deze leidraad is van toepassing op aanbieders van onlineplatforms (in de P2B Verordening 'onlinetussenhandelsdienstverleners' genoemd) en onlinezoekmachines, voor zover goederen en diensten door in Nederland gevestigde ondernemers via deze onlineplatforms of onlinezoekmachines aan consumenten in Nederland worden aangeboden.

Aanbieders van onlineplatforms

9. U moet zich als aanbieder van een onlineplatform aan de regels uit de P2B Verordening houden, als u aan alle onderstaande criteria¹² voldoet:
 - 1) U biedt een dienst van de informatiemaatschappij aan. Dat betekent dat u een dienst die gewoonlijk tegen vergoeding aangeboden wordt, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van een afnemer van deze dienst verleent.
 - 2) U geeft zakelijke gebruikers de mogelijkheid om goederen of diensten aan te bieden aan consumenten, met het oog op het faciliteren van het initiëren van directe transacties tussen die zakelijke gebruikers en de consumenten. Het is niet relevant of en waar die directe transacties uiteindelijk worden uitgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld online maar ook offline zijn.
 - 3) U levert uw diensten aan zakelijke gebruikers op basis van contractverhoudingen tussen u en de zakelijke gebruikers.
10. Het leveren van uw diensten aan zakelijke gebruikers is een belangrijk criterium om vast te stellen of u aan de regels uit de P2B Verordening moet voldoen. Een zakelijke gebruiker is in deze context een natuurlijke persoon die in een commerciële of professionele hoedanigheid optreedt of een rechtspersoon, die gebruikmaakt van uw onlineplatform om goederen of diensten aan consumenten aan te bieden voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.¹³
11. Er geldt geen juridisch minimum voor het aantal zakelijke gebruikers dat gebruik moet maken van uw onlineplatform om te moeten voldoen aan de verplichtingen uit de P2B Verordening. Dat betekent dat u zich ook aan de verplichtingen uit de P2B Verordening moet houden indien slechts een handvol zakelijke gebruikers gebruikmaakt van uw onlineplatform. Dit geldt ook als u zich met uw onlineplatform zowel richt op zakelijke gebruikers als op particuliere gebruikers en aan de criteria in randnummer 9 voldoet.
12. De P2B Verordening kan ook van toepassing zijn op onlineplatforms die gebruikt worden door bijvoorbeeld schoonmakers of schilders om opdrachten binnen te halen. Of dit het geval is hangt ervan af of de schoonmakers of schilders in kwestie zakelijke gebruikers zijn. Als juridisch gezien sprake is van een arbeidsrechtelijke relatie tussen de aanbieder van het onlineplatform en bijvoorbeeld alle schoonmakers die het onlineplatform gebruiken, dan zijn zij geen zakelijke gebruikers en indien er geen andere zakelijke gebruikers gebruikmaken van het onlineplatform, is de P2B Verordening niet van toepassing.¹⁴
13. Voorbeelden van onlineplatforms die onder de P2B Verordening vallen zijn onder andere¹⁵:
 - online marktplaatsen waarop ondernemers goederen of diensten aanbieden zoals maaltijden, hotelovernachtingen of kleding;
 - diensten voor onlinesoftwareapplicaties, zoals appstores;
 - reserveringsplatforms voor bijvoorbeeld restaurants of kappers;
 - vergelijkingsites voor bijvoorbeeld energiecontracten, vliegtickets of woningen;
 - onlinediensten voor sociale media waarop zakelijke gebruikers goederen en diensten aanbieden aan consumenten.

¹² Overweging 10 en artikel 2 lid 2 van de P2B Verordening.

¹³ Artikel 2 lid 1 van de P2B Verordening.

¹⁴ Zie bijvoorbeeld Gerechtshof Amsterdam, 21 september 2021, ECLI:NL:GHAMS:2020:1680 en zie ook '[Voorstellen van de Commissie om de arbeidsomstandigheden van mensen die via digitale arbeidsplatformen werken, te verbeteren](#)', Europese Commissie, 9 december 2021.

¹⁵ Overweging 11 van de P2B Verordening en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/MEMO_19_1169

Aanbieders van onlinezoekmachines

14. Consumenten maken veelvuldig gebruik van onlinezoekmachines om goederen of diensten te zoeken. Onlinezoekmachines hebben dan ook grote invloed op het succes van bedrijven die goederen of diensten aanbieden aan consumenten via websites (hierna: bedrijfswebsitegebruikers).
15. U bent een aanbieder van een onlinezoekmachine als u een digitale dienst aanbiedt die het gebruikers mogelijk maakt zoekvragen in te voeren om zoekacties uit te voeren op in beginsel alle websites of alle websites in een bepaalde taal. De ingevoerde zoekvraag kan elk onderwerp betreffen, in de vorm van een trefwoord, een gesproken opdracht, een frase of andere input. Het resultaat van de zoekvraag wordt in elke vorm opgeleverd met informatie over de opgevraagde inhoud.
16. U moet zich als aanbieder van een onlinezoekmachine aan artikel 5 en 7 van de P2B Verordening houden.

Uitzonderingen

17. Indien u één van de onderstaande diensten levert, is de P2B Verordening, en daarmee ook deze leidraad, op die dienst niet van toepassing:¹⁶
 - „Peer-to-peer” onlinetussenhandelsdiensten zonder betrokkenheid van zakelijke gebruikers;
 - zuivere „business-to-business” onlinetussenhandelsdiensten die niet aan consumenten worden aangeboden.
 - Onlinereclame tools en onlineplatforms voor de uitwisseling van reclame die niet gericht zijn op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties en geen contractverhouding met consumenten inhouden.
 - Softwarediensten voor het optimaliseren van onlinezoekmachines of voor het blokkeren van reclame, omdat deze niet gericht zijn op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties en geen contractverhouding met consumenten inhouden.
 - Technologische functies en interfaces die hardware en toepassingen alleen maar met elkaar verbinden (bijvoorbeeld mobiele besturingssystemen), omdat deze vaak¹⁷ niet voldoen aan de criteria in randnummer 9.
 - Onlinebetalingendiensten, aangezien niet voldaan wordt aan de criteria in randnummer 9.

1.2 Leeswijzer

18. In hoofdstuk 2 van deze leidraad besteedt de ACM aandacht aan het belang van transparantie over bepaalde gedragingen of gestelde voorwaarden van aanbieders van onlineplatforms in de algemene voorwaarden. Daarnaast brengt zij de wettelijke regels die vanuit de P2B Verordening van toepassing zijn op de algemene voorwaarden onder de aandacht. Ten slotte geeft de ACM aanbieders van onlineplatforms handvatten voor het opstellen van de algemene voorwaarden.
19. In hoofdstuk 3 staat de ACM stil bij de informatie die aanbieders van onlineplatforms moeten verstrekken over het beperken, opschorten en het beëindigen van hun dienstverlening aan zakelijke gebruikers. De ACM geeft aanbieders van onlineplatforms ook handvatten voor het opstellen van de motivering die verstrekt moet worden aan zakelijke gebruikers bij beperking, opschorting of beëindiging.
20. In hoofdstuk 4 licht de ACM het belang van transparantie over rangschikking door aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines toe. De ACM geeft aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines ook handvatten bij het opstellen van de omschrijving over rangschikking.

¹⁶ Overweging 11 van de P2B Verordening.

¹⁷ Ibid.: 'Wanneer deze functies of interfaces direct gekoppeld zijn aan bepaalde onlineplatforms of er een aanvulling op vormen, zijn de relevante aanbieders van deze onlineplatforms wel onderworpen aan transparantievereisten die betrekking hebben op de gedifferentieerde behandeling op basis van deze functionaliteiten en interfaces.'

De ACM brengt daarnaast de Richtsnoeren van de Europese Commissie over rangschikking onder de aandacht.

21. In hoofdstuk 5 belicht de ACM de transparantieverplichting, die geldt als een aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine ongelijke behandeling toepast of kan toepassen. De ACM biedt aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines ook handvatten voor het opstellen van de omschrijving bij het toepassen van ongelijke behandeling.
22. In hoofdstuk 6 licht de ACM de transparantieverplichting toe, die geldt bij het opleggen van beperkingen aan zakelijke gebruikers voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform. De ACM geeft daarbij ook een aantal handvatten voor het opstellen van de omschrijving die aanbieders van onlineplatforms moeten verstrekken bij het hanteren van beperkingen.
23. In hoofdstuk 7 licht de ACM de regels toe waaraan een intern klachtenafhandelingsstelsel van een onlineplatform moet voldoen. De ACM geeft onlineplatforms ook handvatten voor het naleven van de regels die gelden met betrekking tot het afhandelen van klachten.
24. Afsluitend staat de ACM in de Bijlage kort stil bij de verplichtingen die volgen uit de resterende artikelen uit de P2B Verordening voor aanbieders van onlineplatforms, waarbij de ACM in deze leidraad geen handvatten geeft.



2 Algemene uitgangspunten voor de algemene voorwaarden

25. Biedt u een onlineplatform aan? Zo ja, dan is artikel 3 van de P2B Verordening op u van toepassing. De algemene uitgangspunten en handvatten voor de algemene voorwaarden die worden besproken in dit hoofdstuk gelden voor u. In dit hoofdstuk wordt met name gefocust op (delen van) lid 1 en 2 van artikel 3.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels die worden uitgelegd in dit hoofdstuk niet voor u.

2.1 Waarom is transparantie in de algemene voorwaarden belangrijk?

26. Transparantie in de algemene voorwaarden bevordert de voorspelbaarheid voor zakelijke gebruikers. Hierdoor hebben zakelijke gebruikers betere informatie om te bepalen of, en op welke wijze, ze gebruik willen maken van een onlineplatform. Tegelijkertijd beschermen de transparantievereisten de zakelijke gebruiker tegen onvoorspelbaar gedrag van aanbieders van onlineplatforms tijdens de contractuele relatie. Dit draagt bij aan het realiseren van een eerlijk, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat. Tenslotte kan transparantie een element zijn waarop aanbieders van onlineplatforms zich kunnen differentiëren als het bijvoorbeeld gaat om gebruikersvriendelijkheid.

2.2 Welke eisen stelt de P2B Verordening aan de algemene voorwaarden?

27. De P2B Verordening stelt eisen aan de vorm, inhoud en het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden.¹⁸ Als aanbieder van een onlineplatform schrijft de P2B Verordening voor dat u informatie moet opnemen in uw algemene voorwaarden over verschillende onderwerpen.¹⁹ U

¹⁸ De DMA stelt ook eisen aan de inhoud van de algemene voorwaarden van poortwachters van drie type kernplatformdiensten (appstores, onlinezoekmachines en onlinesocialenetwerkdiensten). Op grond van artikel 6, lid 12, van de DMA moeten deze poortwachters eerlijke, redelijke en niet-discriminerende algemene voorwaarden toepassen voor de toegang van zakelijke gebruikers tot deze kernplatformdiensten. Daartoe publiceert de poortwachter algemene toegangsvoorwaarden, met daarin een mechanisme voor alternatieve geschillenbeslechting. De Commissie beoordeelt of de gepubliceerde algemene toegangsvoorwaarden al dan niet hieraan voldoen.

¹⁹ Artikel 3 van de P2B Verordening en "[Vragen en antwoorden. een eerlijk, betrouwbaar en innovatiegestuurd ecosysteem in de platformeconomie](#)", Europese Commissie, versie van 9 juli 2020 (hierna: Q&A), par. 2.1.

dient zakelijke gebruikers bijvoorbeeld te informeren over de redenen die kunnen leiden tot het opschorten van een account en tot welke gegevens ze wel of geen toegang krijgen, zoals reviews.

28. Er zijn twee vereisten waaraan de algemene voorwaarden volgens de P2B Verordening in ieder geval te allen tijde moeten voldoen. Deze vereisten worden hieronder besproken.

Algemene Voorwaarden

- a. eenvoudig beschikbaar
- b. duidelijk en begrijpelijk geformuleerd

29. U moet als aanbieder van een onlineplatform zorgen dat de algemene voorwaarden **eenvoudig beschikbaar** zijn voor zakelijke gebruikers in alle fasen van de commerciële verhouding. Dit betekent onder meer dat een (potentiële) zakelijke gebruiker hiervan ook kennis moet kunnen nemen vóórdat hij een contractverhouding met u aangaat. Wijzigingen van de algemene voorwaarden moeten op een duurzame gegevensdrager aan zakelijke gebruikers worden verstrekt. Een duurzame gegevensdrager is een hulpmiddel, waardoor zakelijke gebruikers in staat zijn persoonlijk aan hen gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik, bijvoorbeeld een e-mail.²⁰

30. Verder moeten de algemene voorwaarden worden opgesteld in **duidelijke en begrijpelijke taal**. Dat betekent dat de algemene voorwaarden²¹:

- a. Specifiek, gedetailleerd en niet vaag zijn over belangrijke commerciële kwesties, waardoor zakelijke gebruikers een redelijke mate van voorspelbaarheid krijgen over de belangrijkste aspecten van de contractverhouding.
- b. Niet in misleidende taal mogen zijn opgesteld.

31. Daarnaast moet u zakelijke gebruikers tijdig informeren over voorgestelde wijzigingen in uw algemene voorwaarden. U moet zakelijke gebruikers een redelijke opzegtermijn geven voordat de algemene voorwaarden worden gewijzigd. Deze termijn is minimaal 15 dagen. Deze periode moet ook evenredig zijn aan de aard en reikwijdte van de voorgestelde wijzigingen en aan de gevolgen daarvan voor zakelijke gebruikers.²²

32. Als zakelijke gebruikers technische of commerciële veranderingen moeten doorvoeren, moet een evenredig langere termijn gehanteerd worden om aan de wijziging(en) te voldoen.²³ Twee voorbeelden van technische veranderingen zijn:²⁴

- Wanneer functies van uw dienst, waartoe zakelijke gebruikers toegang hadden, in hun geheel worden verwijderd of toegevoegd.
- Wanneer zakelijke gebruikers hun goederen moeten aanpassen of hun diensten moeten herprogrammeren om uw dienst te kunnen blijven gebruiken.

²⁰ De definitie in de P2B Verordening is in lijn met de definitie die de Europese Richtlijn consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU) geeft. De Richtlijn consumentenrechten definieert duurzame gegevensdrager als "ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt". In overweging 23 wordt hier verder invulling aan gegeven door te stellen dat duurzame gegevensdragers de consument in staat dienen te stellen de informatie zo lang op te slaan als voor hem nodig is om zijn belangen in het kader van zijn verhouding met de handelaar te beschermen. Dergelijke gegevensdragers dienen in het bijzonder papier, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten of de harde schijven van computers alsmede e-mails te omvatten.

²¹ Overweging 15 van de P2B Verordening.


²² Artikel 3, lid 2 van de P2B Verordening.

²³ Artikel 3, lid 2 en overweging 18 van de P2B Verordening.

²⁴ Overweging 19 van de P2B Verordening.

33. De opzegtermijn van minimaal 15 dagen geldt niet voor veranderingen in de algemene voorwaarden als:
- er een andere wettelijke of regelgevende verplichting van toepassing is, die ertoe leidt dat u de opzegtermijn niet in acht kunt nemen;²⁵
 - een verandering van de algemene voorwaarden is vereist om een onvoorzien en dreigend gevaar te ondervangen in verband met de bescherming van de onlinetussenhandelsdienst(en), consumenten of zakelijke gebruikers tegen fraude, malware, spam, inbreuken in verband met de persoonsgegevens of andere risico's op het gebied van cyberbeveiliging;²⁶ of
 - de veranderingen redactioneel van aard zijn, maar geen betrekking hebben op de inhoud of de betekenis van de algemene voorwaarden.²⁷

2.3 Handvatten ACM

34. In deze paragraaf geeft de ACM u als aanbieder van een onlineplatform handvatten voor het opstellen van uw algemene voorwaarden.
35. De algemene voorwaarden en de wijzigingen daarvan, moeten **eenvoudig beschikbaar** zijn voor (potentiële) zakelijke gebruikers. Dat betekent in ieder geval dat:
- 1) De (actuele) algemene voorwaarden gemakkelijk vindbaar moeten zijn voor (potentiële) zakelijke gebruikers,²⁸ zonder dat voor toegang moet worden ingelogd op bijvoorbeeld een gebruikersportaal.
 - 2) Een zakelijke gebruiker redelijkerwijs in staat moet zijn het overzicht te behouden van alle op hem van toepassing zijnde algemene voorwaarden.²⁹
 - 3) Wijzigingen in de algemene voorwaarden door een aanbieder van een onlineplatform moeten worden aangeboden op een duurzame gegevensdrager (zie randnummer 29).
36. Als aanbieder van een onlineplatform kunt u ervoor kiezen om de algemene voorwaarden in verschillende vormen op uw onlineplatform weer te geven, zoals handleidingen, vraag- en antwoordrubrieken, videoberichten of in andere vormen. Een versnippering van de informatie kan echter betekenen dat deze voor zakelijke gebruikers niet eenvoudig beschikbaar is. Bijvoorbeeld, wanneer zakelijke gebruikers eerst veelvuldig door moeten klikken om een bepaald onderdeel van de algemene voorwaarden te kunnen vinden. Om de algemene voorwaarden eenvoudig beschikbaar te maken, kunt u bijvoorbeeld overwegen om op een kernpagina gestructureerd aan te geven welke onderwerpen in de algemene voorwaarden worden besproken inclusief hyperlinks die gericht verwijzen naar documenten en/of webpagina's waar die onderdelen van de algemene voorwaarden te vinden zijn.
-  37. Let hierbij wel: als u niet verwijst naar belangrijke informatie op een eventuele kernpagina, betekent dit niet dat deze informatie geen onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden.

²⁵ Artikel 3 lid 4 van de P2B Verordening.

²⁶ Ibid.

²⁷ Overweging 18 van de P2B Verordening.

²⁸ Q&A, par. 2.7.

²⁹ Aanbieders van zeer grote onlineplatforms en zeer grote onlinezoekmachines, in de zin van artikel 33 van de DSA, zijn verplicht tot het verstrekken van een beknopte, gemakkelijk toegankelijke en machineleesbare samenvatting van de algemene voorwaarden in duidelijke en ondubbelzinnige taal aan afnemers van diensten, met inbegrip van de beschikbare remedies en verhaalmechanismen, zie artikel 14, lid 5, van de DSA.



Voorbeeld: vindbaarheid voor potentiële zakelijke gebruikers

Een restaurant is op zoek naar het meest gunstige onlineplatform om zijn maaltijden op aan te bieden. Om dat te bepalen zoekt hij de algemene voorwaarden op van verschillende onlineplatforms waarop maaltijden kunnen worden aangeboden om ze met elkaar te kunnen vergelijken. Onlineplatform X lijkt hem (in eerste instantie) een goede optie, omdat hij weet dat veel consumenten daar gebruik van maken. Echter, de algemene voorwaarden zijn onvindbaar. Hij komt erachter dat hij alleen toegang kan krijgen tot de algemene voorwaarden als hij een account aanmaakt in het restaurantportaal voor restaurants.

Uitleg: In deze situatie zijn de algemene voorwaarden niet eenvoudig beschikbaar. De algemene voorwaarden moeten ook voor potentiële zakelijke gebruikers vindbaar en inzichtelijk zijn. Daar is in dit voorbeeld geen sprake van aangezien de zakelijke gebruiker eerst een account moet aanmaken voor het restaurantportaal om toegang te krijgen tot de algemene voorwaarden. U zou kunnen overwegen om een link naar de algemene voorwaarden op te nemen op de pagina waarop een zakelijke gebruiker een account kan aanmaken. Het opstellen van zo een aparte pagina, enkel gericht op zakelijke gebruikers, kan bijdragen aan de vindbaarheid van de algemene voorwaarden. Daardoor heeft de zakelijke gebruiker de mogelijkheid kennis te nemen van de algemene voorwaarden voordat hij een account aanmaakt.



Voorbeeld: (on)duidelijkheid over vindplaats wijzigingen

Een aanbieder van een onlineplatform voert wijzigingen door in zijn algemene voorwaarden. Zakelijke gebruikers die gebruikmaken van dit onlineplatform worden hierover geïnformeerd via een pop-up bericht op het forum van het onlineplatform dat er als volgt uitziet:

*“Beste zakelijke gebruikers,
Over 30 dagen zullen wij een aantal wijzigingen doorvoeren in de algemene voorwaarden. De nieuwe algemene voorwaarden kunt u op de website vinden.”*

Uitleg: In dit geval worden de wijzigingen van de algemene voorwaarden in ieder geval niet verschaft op een duurzame gegevensdrager. Bovendien is voor een zakelijke gebruiker niet vindbaar welke specifieke wijzigingen precies zullen worden doorgevoerd, omdat er niet expliciet op wordt gewezen. Om de wijzigingen in de algemene voorwaarden eenvoudig beschikbaar te maken, kunt u in een soortgelijk geval bijvoorbeeld overwegen om in het toegezonden document met de nieuwe voorwaarden duidelijk aan te geven wat er gewijzigd is. Hierbij kunt u bijvoorbeeld denken aan verwijzingen naar de gewijzigde artikelen of de vormgeving (kleur, lettertype, positie, en lay-out).

38. Om de algemene voorwaarden wat betreft de inhoud zo effectief mogelijk, **duidelijk en begrijpelijk** te laten zijn, is het van belang dat ze zijn opgesteld in de **taal** die voor in Nederland gevestigde zakelijke gebruikers begrijpelijk is. Om er zeker van te zijn dat de algemene voorwaarden duidelijk en begrijpelijk zijn voor zakelijke gebruikers, kunt u overwegen de

algemene voorwaarden in ieder geval in het Nederlands of het Engels op te stellen.³⁰

39. Dat de algemene voorwaarden door u als aanbieder van een onlineplatform moeten worden opgesteld in duidelijke en begrijpelijke taal betekent dat deze **specifiek** en **gedetailleerd** moeten zijn. Hiermee wordt bedoeld dat u de algemene voorwaarden zo opstelt, dat de contractverhouding voor zakelijke gebruikers in redelijke mate voorspelbaar is. Dit betekent dat u in de (actuele) algemene voorwaarden in ieder geval aangeeft welk gedrag u tegenover zakelijke gebruikers vertoont in specifieke situaties (indien daar sprake van is). Waar de P2B Verordening inzicht in de achterliggende overwegingen vereist, moet u deze ook op een gedetailleerde manier opnemen in de algemene voorwaarden. Uw overwegingen moeten zakelijke gebruikers helpen te begrijpen waarom ze op een bepaalde manier worden behandeld in een specifieke situatie.

3 Beperking, opschorting en beëindiging

40. Biedt u een onlineplatform aan? Zo ja, dan gelden de regels uit artikel 4 en artikel 3 lid 1, sub c over beperking, opschorting en beëindiging, alsook artikel 8 sub c, van de P2B Verordening voor u. Dit hoofdstuk is daarom relevant voor u.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels die worden toegelicht in dit hoofdstuk niet voor u.

3.1 Waarom is transparantie over beperking, opschorting en beëindiging belangrijk?

41. Als u besluit om het leveren van uw diensten als aanbieder van een onlineplatform aan een zakelijke gebruiker te beperken, op te schorten of in zijn geheel te beëindigen, kan dat grote gevolgen hebben voor de desbetreffende zakelijke gebruiker. Uw geleverde diensten kunnen van cruciaal belang zijn voor zijn succes, omdat hij gebruikmaakt van uw diensten om consumenten te bereiken. Door de redenen voor opschorting, beperking of beëindiging op voorhand in de algemene voorwaarden inzichtelijk te maken voor zakelijke gebruikers, wordt voor hen voorspelbaar wanneer een gedraging kan leiden tot een van de maatregelen.³¹ Door transparant te zijn over de redenen voor beperking, opschorting, of beëindiging kan een zakelijke gebruiker verschillende aanbieders van onlineplatforms met elkaar vergelijken en op basis daarvan een gegronde keuze maken voor een onlineplatform.

3.2 Wat zegt de P2B Verordening over opschorting, beperking en beëindiging?

42. Als aanbieder van een onlineplatform kunt u legitieme redenen hebben om te besluiten de levering van uw diensten aan een zakelijke gebruiker te beperken, op te schorten of te beëindigen.³² Tegelijkertijd heeft een zakelijke gebruiker op grond van de P2B Verordening recht op een motivering, waarin de feiten of omstandigheden die de basis vormen voor uw besluit uiteen zijn gezet.

³⁰ Zeer grote onlineplatforms en zeer grote onlinezoekmachines, in de zin van artikel 33 van de DSA, zijn verplicht hun algemene voorwaarden te publiceren in alle officiële talen van de lidstaten waar zij hun diensten aanbieden, zie artikel 14, lid 6, van de DSA.

³¹ De DSA stelt ook eisen aan de informatie die u als aanbieder van een onlineplatform in de algemene voorwaarden moet opnemen over de beperkingen die u kunt opleggen, zie artikel 14, lid 1 van de DSA. Daarnaast staan in de DSA transparantierapportageverplichtingen die gelden voor aanbieders van onlineplatforms met betrekking tot genomen maatregelen en beperkingen, zie artikel 15, lid 1, sub c van de DSA.

³² Overweging 22 van de P2B Verordening.

Regels voor opschorting en beperking

43. Om evenredigheid te verzekeren moet u, als dit redelijk en technisch haalbaar is, eerst opschorting³³ of beperking overwegen als daar aanleiding voor bestaat, voordat u overgaat tot beëindiging.³⁴ Het gaat bijvoorbeeld om het opschorten of het beperken van de dienstverlening, zoals het *delisten* van goederen of diensten van een zakelijke gebruiker (waardoor deze niet meer te zien zijn in de lijst van het aanbod van de zakelijke gebruiker), of het daadwerkelijk verwijderen van een goed of dienst uit de zoekresultaten.³⁵
44. Als u de dienst die u aan een zakelijke gebruiker levert wilt opschorten of beperken, moet u dit motiveren en deze motivering aan de zakelijke gebruiker verstrekken voordat of op het moment dat de opschorting of beperking ingaat.³⁶

Regels voor beëindiging

45. Het beëindigen van het geheel van uw geleverde diensten aan een zakelijke gebruiker wordt gezien als de meest drastische maatregel.³⁷ Hierbij gaat het bijvoorbeeld om het sluiten van een account, waardoor de zakelijke gebruiker zijn diensten of goederen niet meer kan aanbieden op uw onlineplatform.
46. Als u de dienst die u aan een zakelijke gebruiker levert, wilt beëindigen, moet u dit motiveren en deze motivering ten minste 30 dagen voordat de beëindiging ingaat aan de zakelijke gebruiker verstrekken, tenzij sprake is van één van de uitzonderingen die worden genoemd in randnummers 50 tot en met 52.
47. Voor beëindiging³⁸ is tot slot belangrijk dat u in de algemene voorwaarden een beschrijving moet geven van de technische en contractuele toegang tot data die u al dan niet behoudt na afloop van het contract. Het gaat om data die door zakelijke gebruikers wordt gegenereerd of gegeven, doordat zij gebruikmaken van het onlineplatform.³⁹

Regels voor beperking, opschorting en beëindiging

48. Er zijn ook regels waaraan u als aanbieder van een onlineplatform gebonden bent, ongeacht welke van de drie maatregelen u neemt:
 - 1) In uw algemene voorwaarden moet u de redenen voor een beslissing tot beperking, opschorting of beëindiging van de verstrekking van uw diensten aan zakelijke gebruikers opnemen.⁴⁰ Als die reden(en) niet is of zijn opgenomen in algemene voorwaarden, kunt u de maatregel in beginsel niet nemen. U moet dan eerst uw algemene voorwaarden aanpassen. Bovendien mogen de voorgestelde veranderingen in de algemene voorwaarden in beginsel niet worden uitgevoerd voordat de opzegtermijn is verstreken (zie randnummer 31).
 - 2) In het geval dat u besluit tot beperking, opschorting of beëindiging over te gaan, moet u in beginsel een motivering aan de betreffende zakelijke gebruiker verstrekken,⁴¹ inclusief een verwijzing naar de specifieke feiten of omstandigheden en de toepasselijke redenen die zijn vastgelegd in de algemene voorwaarden, die tot uw besluit hebben geleid.⁴²
 - 3) U moet de motivering aanleveren op een duurzame gegevensdrager.⁴³
 - 4) U moet de zakelijke gebruiker de mogelijkheid geven om verduidelijking te krijgen over de feiten die tot het besluit tot beperking, opschorting of beëindiging hebben geleid. Hiermee

³³ In de DSA staan ook verplichtingen met betrekking tot opschorting als het gaat om illegale inhoud, zie artikel 23 van de DSA.

³⁴ Overweging 23 van de P2B Verordening.

³⁵ Overweging 22 van de P2B Verordening.

³⁶ Artikel 4, lid 1 en overweging 22 van de P2B Verordening.

³⁷ Overweging 22 van de P2B Verordening.

³⁸ In de DMA staan ook verplichtingen voor poortwachters van kernplatformdiensten met betrekking tot de voorwaarden die gelden voor het beëindigen van het afnemen van uw dienst door de zakelijke gebruiker. Als poortwachter mag u geen onevenredige algemene voorwaarden opleggen om de verlening van uw kernplatformdienst op te zeggen. U moet ervoor zorgen dat de opzeggingsvoorwaarden zonder onnodige moeilijkheden kunnen worden uitgeoefend, zie artikel 6, lid 13 van de DMA.

³⁹ Artikel 8, sub c van de P2B Verordening.

⁴⁰ Artikel 3, lid 1, sub c van de P2B Verordening.

⁴¹ Artikel 4, lid 1 van de P2B Verordening.

⁴² Artikel 4, lid 5 van de P2B verordening.

⁴³ Voor meer informatie zie randnummer 29.

kunnen zakelijke gebruikers mogelijk onterecht genomen beslissingen aankaarten via het interne klachtenafhandelingsysteem.⁴⁴

49. Wanneer u als aanbieder van een onlineplatform op een besluit tot beperking, opschorting of beëindiging terugkomt – bijvoorbeeld omdat het initiële besluit onterecht is genomen of omdat de zakelijke gebruiker niet te kwader trouw heeft gehandeld en het probleem heeft verholpen – moet het account van de zakelijke gebruiker zo spoedig mogelijk worden hersteld.⁴⁵

Uitzonderingen op termijn en verstrekking motivering

50. Als u besluit om de verstrekking van het geheel van uw diensten aan een zakelijke gebruiker te beëindigen, moet u ten minste 30 dagen voordat u hiertoe overgaat een motivering verstrekken. Deze termijn geldt niet als:⁴⁶
- er een andere wettelijke of regelgevende verplichting van toepassing is, die ertoe leidt dat u de opzegtermijn niet in acht kunt nemen;
 - u kunt bewijzen dat de zakelijke gebruiker herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden heeft geschonden; of
 - u op grond van met Unierecht conforme nationale wetgevingsbepalingen een recht van beëindiging om een dwingende reden uitoefent.
51. Deze uitzonderingsgronden kunnen van toepassing zijn als bijvoorbeeld sprake is van ernstige vormen van illegale of ongepaste inhoud, de veiligheid van een goed of dienst, namaak, fraude, spam, inbreuken op persoonsgegevens, etc.⁴⁷
52. Ten slotte zijn er uitzonderingsgevallen waarin u als aanbieder van een onlineplatform geen motivering hoeft te geven voor het nemen van een besluit tot beperking, opschorting of beëindiging.⁴⁸ U hoeft geen motivering te verstrekken als:
- u op grond van een wettelijke of regelgevende verplichting de specifieke feiten of omstandigheden of de verwijzing naar de toepasselijke reden(en) niet mag verstrekken; of
 - u kunt aantonen dat de betrokken zakelijke gebruiker herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden heeft geschonden, wat heeft geleid tot de beëindiging van de verstrekking van het geheel van de geleverde diensten.

3.3 Handvatten ACM

53. In deze paragraaf geeft de ACM u als aanbieder van een onlineplatform handvatten voor het opstellen van de motivering.⁴⁹

Handvatten motivering

- a. eenvoudig beschikbaar
- b. duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- c. specifiek en gedetailleerd
- d. compleet

⁴⁴ Overweging 22 van de P2B Verordening. Voor meer informatie over het interne klachtenafhandelingsysteem, zie hoofdstuk 7.

⁴⁵ Artikel 4, lid 3 en overweging 22 van de P2B Verordening.

⁴⁶ Artikel 4, lid 4 van de P2B Verordening.

⁴⁷ Overweging 23 van de P2B Verordening.

⁴⁸ Artikel 4, lid 5 van de P2B Verordening.

⁴⁹ De DSA stelt ook eisen aan het opstellen van een motivering bij beperking, opschorting of beëindiging, zie artikel 17 uit de DSA.

54. Allereerst moet een motivering **eenvoudig beschikbaar** zijn. Dat wil zeggen dat u in ieder geval:

- 1) De zakelijke gebruiker op de hoogte stelt van de maatregel tot beperking, opschorting of beëindiging die wordt genomen.
- 2) De redenen die aan dat besluit ten grondslag liggen aan de zakelijke gebruiker verstrekt op een duurzame gegevensdrager.⁵⁰ De redenen – waarnaar u verwijst in uw motivering – die kunnen leiden tot volledige of gedeeltelijke beperking, opschorting of beëindiging moet u opnemen in de algemene voorwaarden, zodat een zakelijke gebruiker daar (op voorhand) kennis van kan nemen.



Voorbeeld: beschikbaarheid redenen opschorting

Een aanbieder van een e-commerce-platform besluit bepaalde producten van zakelijke gebruiker Y op te schorten. In de algemene voorwaarden van het e-commerce-platform is uitgelegd onder welke omstandigheden dit gebeurt. De omstandigheid waar sprake van is bij zakelijke gebruiker Y, is niet opgenomen in de algemene voorwaarden en valt niet onder de uitzonderingsgronden.⁵¹ De aanbieder van het onlineplatform schort per direct drie producten van zakelijke gebruiker Y op zonder hem daarover te informeren.

Uitleg: De aanbieder van het onlineplatform voldoet niet aan de P2B Verordening. In dit geval zijn de redenen voor de opschorting niet opgenomen in de algemene voorwaarden. Het is belangrijk dat aanbieders van onlineplatforms in hun algemene voorwaarden volledig zijn over de redenen die kunnen leiden tot opschorting. Wanneer een reden niet is opgenomen in de algemene voorwaarden, kan opschorting in beginsel pas plaatsvinden na het wijzigen van de algemene voorwaarden en bovendien uitsluitend in het geval de zakelijke gebruiker na ingang van de wijziging niet aan de herziene algemene voorwaarden voldoet.⁵² Daarnaast heeft de aanbieder in deze casus het besluit tot opschorting niet kenbaar gemaakt bij de zakelijke gebruiker, en geen motivering verstrekt (op een duurzame gegevensdrager).



Voorbeeld: opslaan motivering

De aanbieder van een social media platform wil het account van zakelijke gebruiker X beëindigen. Hij stuurt 30 dagen van tevoren een bericht met een motivering voor de beëindiging naar de zakelijke gebruiker. De zakelijke gebruiker ontvangt het bericht in het zakelijk gebruikersportaal van het onlineplatform. Hij heeft niet de mogelijkheid om het bericht op te slaan.

Uitleg: In dit specifieke geval voldoet de aanbieder van het social media platform niet aan de P2B Verordening, omdat het bericht met de motivering niet kan worden opgeslagen door de zakelijke gebruiker. Een motivering die alleen te raadplegen is binnen het zakelijk gebruikersportaal kan eenvoudig beschikbaar zijn, zolang de zakelijke gebruiker in ieder geval:

- 1) toegang heeft tot dit bericht, en
- 2) de mogelijkheid heeft om het bericht op te slaan en op een later moment te bekijken.

⁵⁰ Voor meer informatie zie randnummer 29.

⁵¹ Zoals genoemd in randnummer 50 en 52.

⁵² Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal 15 dagen. Deze opzegtermijn kan langer zijn dan 15 dagen, afhankelijk van de specifieke omstandigheden, zie randnummer 32.

55. Verder is het belangrijk dat de motivering voor het treffen van een maatregel **duidelijk en begrijpelijk geformuleerd** is.⁵³ Voor de zakelijke gebruiker moet duidelijk zijn dat hij geen (volledig) gebruik meer kan maken van de diensten die u levert. Bovendien moet de omschrijving in de algemene voorwaarden zakelijke gebruikers helpen te begrijpen in welke gevallen u zou kunnen beslissen om de verstrekking van uw diensten aan een zakelijke gebruiker te beperken, op te schorten of te beëindigen.⁵⁴
56. De motivering moet tevens **specifiek en gedetailleerd** zijn. Om een zakelijke gebruiker in staat te stellen een eventuele overtreding te beëindigen, is het van belang om specifieke en gedetailleerde informatie te geven over waarom hij momenteel niet voldoet aan de algemene voorwaarden. Dat wil zeggen dat in de motivering tenminste uitgelegd moet worden:
- 1) Waarom de zakelijke gebruiker in overtreding is in dit specifieke geval, inclusief de inhoud van meldingen van derden,⁵⁵ wat tot het besluit van beperking, opschorting of beëindiging hebben geleid.⁵⁶
 - 2) Op basis van welk(e) specifieke artikel(en) uit of onderdelen van de algemene voorwaarden één van de maatregelen (beëindiging, opschorting of beperking) wordt getroffen.

Voorbeeld: specifieke en gedetailleerde motivering



Een aanbieder van een game-platform besluit om drie producten van zakelijke gebruiker X van zijn onlineplatform te verwijderen. De games blijken content te bevatten die het onlineplatform niet toestaat, zoals gesteld in de algemene voorwaarden. Er is geen sprake van één van de uitzonderingsgronden.⁵⁷ De aanbieder van het game-platform verstrekt een week van tevoren een motivering aan de zakelijke gebruiker per e-mail. De motivering ziet er als volgt uit:

“Beste zakelijke gebruiker X,

We hebben vastgesteld dat drie van uw aangeboden games niet in lijn zijn met de algemene voorwaarden. Daarom hebben wij besloten deze drie games onmiddellijk te verwijderen.

Met vriendelijke groet, game-platform.”

Uitleg: In deze casus ontbreekt het in ieder geval aan voldoende specifieke en gedetailleerde informatie in de motivering, namelijk:

- De aanbieder van het game-platform licht niet toe welke drie games worden opgeschort, waardoor het bijvoorbeeld voor een grote zakelijke gebruiker moeilijk kan zijn om te begrijpen om welke games het gaat;
- De aanbieder van het game-platform verwijst niet naar het of de specifieke artikel(en) uit de algemene voorwaarden dat of die in dit geval door de zakelijke gebruiker wordt of worden overtreden; en
- Het game-platform geeft niet aan waarom deze drie games niet voldoen aan het of de desbetreffende artikel(en) uit de algemene voorwaarden. Het is onduidelijk welke gedraging van de zakelijke gebruiker (met betrekking tot de drie producten) er in dit geval toe heeft geleid dat de aanbieder van het game-platform overgaat tot opschorting.

⁵³ Zie randnummers 30 en 38.

⁵⁴ Q&A, par. 2.8.

⁵⁵ Bij het verstrekken van de inhoud van meldingen van derden kan het toereikend zijn om de meldingen van of herleidbaar tot natuurlijke personen op anonieme basis verstrekken, in lijn met het principe van dataminimalisatie volgens artikel 5 AVG. Dit betekent concreet dat de meldingen geschoond van persoonsgegevens kunnen worden verstrekt.

⁵⁶ Overweging 22 en artikel 4, lid 5 van de P2B Verordening.

⁵⁷ Zie randnummer 52.

57. Ten slotte is van belang dat een motivering **compleet** is. Dat betekent dat een motivering een verwijzing bevat naar de toepasselijke redenen die hebben geleid tot het besluit.



Voorbeeld: Complete motivering

Een aanbieder van een reisplatform besluit om het account van zakelijke gebruiker Z te beëindigen, omdat deze zakelijke gebruiker drie artikelen uit de algemene voorwaarden heeft geschonden. In de algemene voorwaarden van de aanbieder staat dat de aanbieder minimaal 30 dagen voordat een account wordt beëindigd een motivering aan de betreffende zakelijke gebruiker verstrekt. Gelet op de omstandigheden verstrekt de aanbieder 60 dagen voordat het account zal worden beëindigd een motivering aan de zakelijke gebruiker, met een verwijzing naar één van de artikelen uit de algemene voorwaarden dat geschonden is, inclusief de reden(en) waarom de gebruiker in overtreding is van dat artikel in dit specifieke geval. Over de overige artikelen die zakelijke gebruiker Z overtreedt, en aanleiding vormden voor de beëindiging, is niks opgenomen in de motivering.

Uitleg: U bent als aanbieder volgens de P2B Verordening in ieder geval verplicht te verwijzen naar de toepasselijke redenen voor het besluit tot beëindiging, uit de algemene voorwaarden. Een zakelijke gebruiker moet door de motivering inzicht kunnen krijgen in de gedragingen die niet in lijn zijn met de algemene voorwaarden van het onlineplatform en de reden zijn voor het beëindigen van bijvoorbeeld een account.

In dit geval gaat de aanbieder over tot beëindiging op basis van de schending van drie artikelen door de zakelijke gebruiker. De aanbieder kiest er echter voor enkel een verwijzing naar één van de geschonden artikelen in de motivering op te nemen. Het is logisch dat dit ertoe leidt dat de aanbieder het account herstelt als de zakelijke gebruiker het probleem heeft verholpen waarnaar de aanbieder verwezen heeft in de motivering. Als de aanbieder het account pas wil herstellen nadat alle drie de problemen door de zakelijke gebruiker zijn verholpen, neemt hij een verwijzing naar alle drie de artikelen in de motivering op, inclusief de reden(en) waarom de gebruiker in overtreding is van elk van die artikelen in dit specifieke geval.

58. Een uitzondering op het verstrekken van een motivering en het in acht nemen van de opzegtermijn (zie randnummers 50 tot en met 52), is dat er sprake is van herhaaldelijke schending van de toepasselijke algemene voorwaarden door een zakelijke gebruiker. Het is van belang dat u deze eerdere overtredingen ook kenbaar heeft gemaakt bij de zakelijke gebruiker.



4 Rangschikking

59. Biedt u een onlineplatform of onlinezoekmachine aan?
Maakt u gebruik van rangschikking⁵⁸ om het relatieve belang van goederen, diensten of zoekresultaten te presenteren?

Zo ja, dan moet de informatie die u hierover verstrekt voldoen aan de regels over rangschikking beschreven in artikel 5 van de P2B Verordening. Dit hoofdstuk geldt voor u.

⁵⁸ Zie de definitie van rangschikking in artikel 2, lid 8 van de P2B Verordening. In wezen wordt rangschikking gezien als een vorm van door data gestuurde algoritmische besluitvorming. Wanneer aanbieders informatie over goederen of diensten voor consumenten of in het kader van zoekresultaten presenteren, organiseren of meedelen, dan 'rangschikken' zij die resultaten op basis van bepaalde parameters; '[Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening \(Eu\) 2019/1150 van het Europees Parlement en De raad](#)', Europese Commissie, 2020/C 424/01 (hierna: Richtsnoeren), randnummer 11.

4.1 Waarom is transparantie over rangschikking belangrijk?

60. Rangschikking van goederen en diensten of andersoortige zoekresultaten hebben een grote impact op de keuze van de consument⁵⁹ en daarmee op het succes van ondernemingen. In toenemende mate hangt het succes van ondernemingen af van hun zichtbaarheid en vindbaarheid online.⁶⁰ Als de door u gebruikte rangschikkingsmethode(s) niet openbaar is/zijn, is het voor zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers niet duidelijk wat de redenen zijn voor hun prestaties in de rangschikking en/of hoe zij beter kunnen presteren, mogelijk met behulp van betaalde rangschikking.⁶¹ Daarom is het van belang dat u transparant bent over de rangschikking. Dit maakt het voor de zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers mogelijk om rangschikkingspraktijken te vergelijken en de keuze voor een onlineplatform of onlinezoekmachine mede te baseren op de werking van het rangschikkingsmechanisme.⁶²

4.2 Wat zegt de P2B verordening over rangschikking?

61. Om rangschikking voorspelbaar te maken voor zakelijke- en bedrijfswebsitegebruikers moeten aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines een omschrijving geven van de werking van het rangschikkingsmechanisme.⁶³
62. Als aanbieder van een onlineplatform moet u op voorhand in uw algemene voorwaarden een omschrijving geven van de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen en de redenen voor het relatief belang van de belangrijkste parameters ten opzichte van andere rangschikking parameters.⁶⁴
63. Als aanbieder van een onlinezoekmachine moet u de belangrijkste parameters uiteenzetten die afzonderlijk of samen het zwaarst wegen bij het bepalen van de rangschikking en wat het relatieve belang is van deze parameters. Deze omschrijving moet eenvoudig en publiekelijk beschikbaar zijn op uw onlinezoekmachine en moet in duidelijk en begrijpelijke taal zijn opgesteld. U moet er bovendien ook voor zorgen dat de omschrijving actueel is.⁶⁵
64. Voor zowel aanbieders van onlineplatforms als aanbieders van onlinezoekmachines geldt, dat als het betalen van een directe of indirecte vergoeding een van de belangrijkste parameters is om de rangschikking te kunnen beïnvloeden,⁶⁶ u van deze mogelijkheden een omschrijving moet geven. Daarnaast moet u ook een omschrijving van de gevolgen van een dergelijke vergoeding voor de rangschikking geven.⁶⁷
65. Voor zowel aanbieders van onlineplatforms als aanbieders van onlinezoekmachines geldt dat de omschrijving over de werking van het rangschikkingsmechanisme ervoor moet zorgen dat zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers adequaat inzicht krijgen, of en in hoeverre het rangschikkingsmechanisme rekening houdt met:⁶⁸
- a) de kenmerken van de goederen of diensten die via uw dienst aan consumenten worden aangeboden;

⁵⁹ Ranking heeft ook een groot effect op de keuze van de consument en in sommige gevallen kan betaalde ranking zelfs misleidend zijn. Specifiek ter bescherming van de consument moeten ondernemingen zich o.a. houden aan de verplichtingen met betrekking tot ranking in de Richtlijn Omnibus (EU) 2019/2161, artikel 6 bis. Zie ook [Leidraad bescherming online consument](#).

⁶⁰ Zie Richtsnoeren, randnummer 12.

⁶¹ 'Digitale eengemaakte markt: EU-onderhandelaars zijn het eens over nieuwe regels om onlineplatforms eerlijker te maken', Europese Commissie, 14 februari 2019.

⁶² Q&A, par. 6.2.

⁶³ Artikel 5, lid 1 en 2, van de P2B Verordening.

⁶⁴ Ibid.; In artikel 27 van de DSA staan ook transparantieverplichtingen voor aanbieders van onlineplatforms die gebruikmaken van aanbevelingensystemen.

⁶⁵ Artikel 5, lid 2, van de P2B Verordening.

⁶⁶ Directe vergoedingen zijn betalingen die worden verricht met als voornaamste of enige doel het verbeteren van de rangschikking, zoals het betalen voor verhogen van zichtbaarheid op pagina's van sociale media of voorkeursplaatsing. Bij indirecte vergoedingen aanvaardt de zakelijke gebruiker of bedrijfswebsitegebruiker extra verplichtingen die positieve invloed kunnen hebben op de ranking, zoals het gebruik van aanvullende diensten van de relevante aanbieder van een onlineplatform (bijv. de clouddiensten of logistiek of van 'premiumprogramma's' of betrouwbaarheidskeurmerken).

⁶⁷ Artikel 5, lid 3 van de P2B Verordening.

⁶⁸ Artikel 5, lid 5 van de P2B Verordening.

- b) de relevantie van die kenmerken voor consumenten en;
c) de ontwerpkenmerken van de door de bedrijfswebsitegebruikers gebruikte website (geldt alleen voor onlinezoekmachines).
66. Wanneer u als aanbieder van een onlinezoekmachine de rangschikking heeft aangepast of een bepaalde website heeft *gedelist* naar aanleiding van een kennisgeving door een derde, dan moet u de bedrijfswebsitegebruiker de mogelijkheid bieden inzicht te krijgen in wat de inhoud is van deze kennisgeving.⁶⁹
67. U mag geen inzage weigeren aan een zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker in de belangrijkste parameters voor het bepalen van de rangschikking op grond van commerciële belangen.⁷⁰ Echter, de P2B Verordening verplicht u niet om algoritmes of informatie openbaar te maken die kan resulteren in misleiding of benadeling van consumenten door een zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker.⁷¹ De P2B Verordening tast ook niet uw mogelijkheden aan om op te treden tegen kwaadwillige manipulatie van de rangschikking door derden, mede in het belang van consumenten.⁷²

4.3 Handvatten ACM

68. In deze paragraaf biedt de ACM u als aanbieder van een onlineplatform en/of onlinezoekmachine handvatten voor het naleven van de regels die gelden als u rangschikking toepast.
69. Met het oog op een consistente toepassing van de regels over rangschikking heeft de Europese Commissie richtsnoeren gepubliceerd.⁷³ Deze richtsnoeren zijn bedoeld om aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines handvatten te bieden voor de toepassing van de regels. Daarnaast zijn de richtsnoeren bedoeld om bij te dragen aan de optimalisering van de manier waarop de belangrijkste parameters voor de rangschikking kunnen worden geïdentificeerd en aan de zakelijke- en bedrijfswebsitegebruikers worden gepresenteerd.⁷⁴ De ACM sluit zich aan bij deze richtsnoeren en verwijst u naar deze richtsnoeren voor meer duidelijkheid voor de toepassing van de regels met betrekking tot rangschikking.

Handvatten omschrijving

- a. eenvoudig beschikbaar
- b. duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- c. specifiek en gedetailleerd
- d. compleet

70. Het is zowel voor zakelijke gebruikers als voor bedrijfswebsitegebruikers belangrijk dat de omschrijving over de werking van uw rangschikkingsmechanisme **eenvoudig beschikbaar** is. Als aanbieder van een onlineplatform moet de omschrijving in de algemene voorwaarden worden opgenomen.⁷⁵ Als aanbieder van een onlinezoekmachine moet u de omschrijving publiekelijk beschikbaar maken op uw onlinezoekmachine. Dit moet een plek zijn die gemakkelijk toegankelijk is voor de gebruikers van uw dienst. Om te bepalen of een plek gemakkelijk

⁶⁹ Artikel 5, lid 4, van de P2B Verordening.

⁷⁰ Overweging 27 van de P2B Verordening.

⁷¹ Artikel 5, lid 6, van de P2B Verordening.

⁷² Overweging 27 van de P2B Verordening.

⁷³ Zie '[Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening \(Eu\) 2019/1150 van het Europees Parlement en De raad](#)', Europese Commissie, 2020/C 424/01 (hierna: Richtsnoeren).

⁷⁴ Richtsnoeren, randnummer 1.

⁷⁵ Zie algemene uitgangspunten in hoofdstuk 2 van deze leidraad.

toegankelijk is, kunt u bijvoorbeeld kijken naar het gedrag van uw gebruikers over waar zij andere informatie over de werking van uw dienst zoeken.⁷⁶ Een locatie op uw onlinezoekmachine waar gebruikers moeten inloggen of aanmelden wordt niet beschouwd als gemakkelijk en publiekelijk toegankelijk.⁷⁷

71. De omschrijving die u geeft over de werking van uw rangschikkingsmechanisme moet **duidelijk en begrijpelijk geformuleerd** zijn. In hoeverre de omschrijving duidelijk en begrijpelijk geformuleerd is, hangt niet alleen af van de taal⁷⁸ waarin u de omschrijving beschikbaar stelt, maar ook of de wijze van omschrijving aansluit bij het kennisniveau van de gebruikers van uw dienst. Bij het opstellen van de omschrijving dient u hier dan ook rekening mee te houden.⁷⁹
72. De omschrijving moet tevens **specifiek en gedetailleerd** zijn. De belangrijkste parameters moeten een goede weerspiegeling zijn van wat bepalend is voor de rangschikking onder het betreffende rangschikkingsmechanisme.⁸⁰ Het is mogelijk dat er sprake is van een groot aantal rangschikkingsparameters. Om te bepalen wat de belangrijkste parameters zijn, kunt u bijvoorbeeld parameters elimineren die slechts een bijrol spelen bij het bepalen van de rangschikking. De overgebleven belangrijkste parameters kunt u vervolgens onderverdelen in categorieën en subcategorieën en hierdoor bepalen en omschrijven wat het relatieve belang is van deze belangrijkste parameters.⁸¹
73. De belangrijkste parameters hebben betrekking op alle algemene criteria, processen en specifieke signalen die in algoritmes zijn geïntegreerd of andere aanpassings- of degradatiemechanismen die in verband met de rangschikking worden gebruikt. Voorbeelden van belangrijke parameters zijn:⁸²
 - de indicatoren die worden gebruikt voor het meten van de kwaliteit van de goederen of diensten van zakelijke gebruikers (bijvoorbeeld consumentenbeoordelingen);
 - het gebruik van redacteurs die de rangschikking van die goederen of diensten kunnen beïnvloeden (bijvoorbeeld 'deals van de dag', 'top picks'⁸³);
 - de mate waarin vergoedingen effect hebben op de rangschikking (betaalde ranking); of
 - elementen die niet of slechts in geringe mate betrekking hebben op het goed of de dienst zelf, zoals de presentatiekenmerken van het online-aanbod (bijvoorbeeld de weergave op mobiele telecommunicatietoestellen).
74. De omschrijving moet meer dan een eenvoudige opsomming van de belangrijkste parameters zijn.⁸⁴ U moet beschrijven waarom u heeft bepaald dat dit de belangrijkste parameters zijn.⁸⁵ Om verwarring bij gebruikers te voorkomen over de betekenis van de belangrijkste parameters, moet u overwegen om per belangrijkste parameter precies te omschrijven wat deze inhoudt voor het rangschikkingsmechanisme. Dit kan namelijk per dienst anders worden begrepen en gemeten.⁸⁶
75. Het is daarnaast ook belangrijk dat de omschrijving **compleet** is. Wanneer bijvoorbeeld betaalde rangschikkingsmogelijkheden een van de belangrijkste parameters zijn waarmee de rangschikking wordt bepaald, dan moet dit ook worden opgenomen in de omschrijving. Maar ook wanneer de belangrijkste parameters de meer onverwachte factoren betreffen, waarvan een gebruiker kan aannemen dat ze niet relevant zijn,⁸⁷ of wanneer het factoren zoals tijdelijke veranderingen of personalisering betreft.⁸⁸

⁷⁶ Richtsnoeren, randnummer 116 t/m 119.

⁷⁷ Overweging 26 van de P2B Verordening.

⁷⁸ Zie randnummer 38 van deze leidraad.

⁷⁹ Richtsnoeren, randnummer 105.

⁸⁰ Richtsnoeren, randnummer 47.

⁸¹ Richtsnoeren, randnummer 42.

⁸² Overweging 24-25 van de P2B Verordening; zie ook bijlage I van de Richtsnoeren.

⁸³ Een voorkeursselectie van de redacteurs.

⁸⁴ Richtsnoeren, randnummer 22.

⁸⁵ Richtsnoeren, randnummer 96.

⁸⁶ Richtsnoeren, randnummer 99.

⁸⁷ Richtsnoeren, randnummer 43.

⁸⁸ Richtsnoeren, randnummer 24.

Voorbeeld: complete omschrijving belangrijkste rangschikkingsparameters



Een verkoopster van IT-producten op een onlineplatform leest de algemene voorwaarden nauwkeurig door, met het doel om hoger in de rangschikking terecht te kunnen komen. In de algemene voorwaarden staat enkel het onderstaande:

“De belangrijkste parameters voor het bepalen van de rangschikking zijn:

- *beoordelingen van consumenten; en*
- *gebruikmaking van de levering die wordt aangeboden door het onlineplatform zelf”.*

De verkoopster heeft wat betreft beoordelingen van consumenten de maximale score en maakt gebruik van levering door het onlineplatform. Andere zakelijke gebruikers die lager scores op deze onderdelen staan boven haar in de rangschikking. Deze zakelijke gebruikers betalen een vergoeding aan het platform om hoger in de rangschikking te komen.

Uitleg: Als aanbieder van een onlineplatform moet u in de algemene voorwaarden alle belangrijkste parameters omschrijven, inclusief de redenen voor het relatieve belang van die parameters. In dit geval is betaalde rangschikking één van de belangrijkste parameters. Dit wordt echter niet vermeld in de algemene voorwaarden van het platform. Bovendien wordt in de omschrijving geen uitleg gegeven over de redenen voor het relatieve belang van de belangrijkste parameters ten opzichte van andere parameters. Dat is wel een verplichting.



5 Ongelijke behandeling

76. Biedt u ook eigen goederen en/of diensten aan via uw onlineplatform of onlinezoekmachine? Of biedt u via een zakelijke gebruiker of bedrijfswebsitegebruiker waarover u zeggenschap heeft⁸⁹ (bijvoorbeeld een aanbieder van goederen waarbij u over het merendeel van de aandelen beschikt) bepaalde goederen of diensten aan via uw onlineplatform of onlinezoekmachine?

Geeft u of kunt u het aanbod van deze diensten of goederen een andere behandeling geven dan het aanbod van concurrerende zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers?

Als u bovenstaande vragen met ‘ja’ kunt beantwoorden dan moet u zich aan de regels uit artikel 7 van de P2B Verordening houden. Dit hoofdstuk is relevant voor u.

5.1 Waarom is transparantie over ongelijke behandeling belangrijk?

77. Als aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine kunt u ook zelf bepaalde goederen of diensten aanbieden waarmee u rechtstreeks concurreert met andere zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers die gebruikmaken van uw onlineplatform of onlinezoekmachine.⁹⁰ In dit kader zou er een prikkel kunnen zijn om uw eigen aanbod op technische en/of economische wijze te bevoorraden.

⁸⁹ Een aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine heeft zeggenschap over een onderneming indien:

i. de onderneming eigendom is van de aanbieder van het onlineplatform of onlinezoekmachine, of
ii. de aanbieder van het onlineplatform of onlinezoekmachine een beslissende invloed kan uitoefenen op de onderneming.

⁹⁰ Overweging 30 en 31 van de P2B Verordening.

78. Als er ongelijke behandeling plaatsvindt, is het belangrijk dat dit voor een zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker inzichtelijk is. Op basis van deze informatie kan een ondernemer beter inschatten of hij de ongelijke behandeling redelijk vindt en hierop inspelen met eigen keuzes, zoals de keuze voor het gebruikmaken van uw onlineplatform.

5.2 Wat zegt de P2B verordening over ongelijke behandeling?

79. Als aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine bent u verplicht een omschrijving te verstrekken van elke vorm van ongelijke behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen die daadwerkelijk wordt gegeven of kan worden gegeven.⁹¹ Hiermee wordt bedoeld dat u transparant moet zijn over elke vorm van ongelijke behandeling van enerzijds uw eigen aanbod of het aanbod van zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers waarover u zeggenschap heeft, en anderzijds producten en/of diensten van zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers waarover u geen zeggenschap heeft. Het gaat hier om goederen en/of diensten die aan consumenten worden aangeboden. Deze omschrijving moet u als aanbieder van een onlineplatform verstrekken in de algemene voorwaarden en als aanbieder van een onlinezoekmachine verstrekken in publiekelijk beschikbare omschrijvingen.
80. Als u een aanbieder van een onlineplatform bent, geldt dat u ook verplicht bent om de belangrijkste economische, commerciële of juridische overwegingen op te nemen in de omschrijving. Deze extra verplichting geldt niet voor aanbieders van onlinezoekmachines.
81. In de P2B Verordening worden vier elementen waarop ongelijke behandeling met name kan plaatsvinden expliciet genoemd: (1) toegang tot gegevens, (2) rangschikking of andere door de aanbieder toegepaste instellingen die invloed kunnen hebben op toegang van consumenten tot goederen of diensten, (3) elke (in)directe vergoeding voor de gebruikmaking van de dienst, en (4) toegang tot, voorwaarden voor, of elke (in)directe vergoeding voor de gebruikmaking van diensten, functionaliteiten of technische interfaces die gekoppeld of aanvullend zijn aan of op de verleende dienst.⁹² Deze elementen zijn niet uitputtend aangezien de verplichtingen uit dit artikel gelden voor alle vormen van ongelijke behandeling waarbij een aanbieder zichzelf bevoordeelt of het zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers waarover hij zeggenschap heeft ten opzichte van andere zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers.
82. De verplichtingen uit de P2B Verordening over ongelijke behandeling staan echter los van de vraag of dit is toegestaan op basis van andere regelgeving. Vanuit de DMA is ongelijke behandeling door poortwachters, met betrekking tot rangschikking in ieder geval verboden.⁹³ Ook de Mededingingswet stelt grenzen aan het toepassen van ongelijke behandeling.⁹⁴

5.3 Handvatten ACM

83. In deze paragraaf biedt de ACM u als aanbieder van een onlineplatform en/of onlinezoekmachine handvatten voor het opstellen van de omschrijving van ongelijke behandeling(en).

Inhoud van omschrijving ongelijke behandeling

84. Hieronder geeft de ACM handvatten voor het opstellen van een omschrijving van elke vorm van ongelijke behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen.

⁹¹ Artikel 7, lid 1 en 2 van de P2B Verordening.

⁹² Artikel 7, lid 3 van de P2B Verordening.

⁹³ Artikel 6, lid 5 van de DMA; zie <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R1925&from=EN>.

⁹⁴ Voorbeeld hiervan is zelfbevoordeling bij een machtspositie. Dit kan misbruik van een economische machtspositie opleveren (art. 24 Mw of 102 VWEU). Het Europees Gerecht heeft in de Google Shopping [uitspraak van 10 november 2021](#) vastgesteld dat zelfbevoordeling een eigenstandige vorm van misbruik van economische machtspositie kan opleveren op grond van artikel 102 VWEU. Tegen deze uitspraak is beroep bij het HvJ EU aangetekend door Alphabet.

Op het gebied van rangschikking kan in het geval van zelfbevoordeling ook artikel 6 Mw (of 101 VWEU) relevant zijn.

Handvatten omschrijving

- a. eenvoudig beschikbaar
- b. duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- c. specifiek en gedetailleerd
- d. compleet

85. Wanneer u ongelijk behandelt of dat kunt doen vereist de P2B Verordening dat u deze ongelijke behandeling beschrijft in de algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden moeten **eenvoudig beschikbaar** zijn (zie randnummer 29). Het moet voor ondernemers duidelijk zijn welke vormen van ongelijke behandeling u toepast of kunt toepassen. Als u een aanbieder van een onlineplatform bent, geldt aanvullend dat u in de omschrijving moet opnemen wat de belangrijkste achterliggende overwegingen voor de ongelijke behandeling zijn. De omschrijving moet voldoen aan de algemene uitgangspunten die in hoofdstuk 2 staan beschreven.
86. Allereerst moeten zowel aanbieders van onlineplatforms als onlinezoekmachines de omschrijving in **begrijpelijke en duidelijke taal** opstellen. Voor onlineplatforms volgt dit uit de vereisten voor de gehele algemene voorwaarden. Eenzelfde vereiste geldt ook voor de omschrijving die onlinezoekmachines publiekelijk beschikbaar moeten maken.
87. Daarnaast moet de omschrijving van elke ongelijke behandeling **specifiek en gedetailleerd** zijn. Deze omschrijving moet de specifieke getroffen maatregelen door, of het gedrag van, de aanbieder omvatten.⁹⁵ Het is dus belangrijk dat u omschrijft welke specifieke maatregelen u treft of kunt treffen, of gedragingen u vertoont of kunt vertonen, die (kunnen) leiden tot ongelijke behandeling. Deze eis geldt in ieder geval voor de vier in randnummer 89 uitgelichte elementen,⁹⁶ maar dat neemt niet weg dat de eis ook toepasbaar is op situaties waarin een aanbieder zichzelf bevoordeelt op een andersoortige manier.
88. Ten slotte moet de omschrijving van de ongelijke behandeling **compleet** zijn. Deze moet elke ongelijke behandeling die een aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine toepast, of kan toepassen, omvatten.⁹⁷ Het noemen van enkele voorbeelden is onvoldoende.

Voorbeelden van ongelijke behandeling

89. Ter illustratie geeft de ACM hieronder voorbeelden bij de vier elementen waarop ongelijke behandeling kan plaatsvinden die in artikel 7, lid 3, van de P2B Verordening zijn uitgelicht.
- 1) Toegang tot de data die worden verstrekt aan aanbieders van onlineplatforms of onlinezoekmachines door consumenten, zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers, of worden genereerd door het verstrekken van deze diensten.

⁹⁵ Artikel 7, lid 3, van de P2B Verordening.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Artikel 7, lid 1 en 2, van de P2B Verordening.

Voorbeeld: toegang tot gegevens



Een reisplatform verzamelt klik-gegevens van consumenten die reizen boeken via het onlineplatform om zijn dienstverlening te verbeteren. De aanbieder van het reisplatform biedt ook zelf reizen aan en concurreert daardoor met reisaanbieders die gebruikmaken van het onlineplatform. Indien reisaanbieder X, die gebruikmaakt van het onlineplatform om reizen aan te bieden, geen of beperkte toegang krijgt tot deze klik-gegevens van consumenten, moet de aanbieder van het onlineplatform hierover transparant zijn in zijn algemene voorwaarden richting zakelijke gebruikers. Het platform vertoont in dat geval gedrag waardoor ongelijke behandeling plaatsvindt.

Uitleg: In deze omschrijving in de algemene voorwaarden moet in ieder geval zijn opgenomen:

- om welke specifieke vorm van ongelijke behandeling het gaat, en
- welke overwegingen de basis vormen voor de ongelijke behandeling.

- 2) Rangschikking of andere instellingen die zijn toegepast, die invloed hebben op de toegang van consumenten tot het aanbod van andere zakelijke- en bedrijfswebsitegebruikers waarover u geen zeggenschap heeft.

Voorbeeld: omschrijving prominente weergave eigen aanbod in koopblok



Onlineplatform X maakt gebruik van een koopblok; wanneer een consument een product zoekt op het onlineplatform, verschijnt rechts bovenaan de webpagina het koopblok, waardoor de consument het product rechtstreeks aan zijn of haar winkelwagen kan toevoegen. Als een product wordt aangeboden door meerdere verkopende partijen, waaronder het onlineplatform zelf, staat het product van het onlineplatform te allen tijde bovenaan in het koopblok. De aanbieder van onlineplatform X zegt hierover niets in zijn algemene voorwaarden.

Uitleg: Als u als aanbieder van een onlineplatform gebruik wilt maken van bijvoorbeeld een koopblok, of vergelijkbare functie, waarbij u uzelf standaard bovenaan plaatst, moet u hierover transparant zijn in uw algemene voorwaarden. Hier is sprake van ongelijke behandeling, aangezien zakelijke gebruikers geen kans hebben om bovenaan in het koopblok te staan. Een zakelijke gebruiker moet kennis kunnen nemen van het feit dat hij hier geen toegang tot heeft.

- 3) Vergoedingen voor het gebruikmaken van het onlineplatform of de onlinezoekmachine.

Voorbeeld: vergoeding voor gebruikmaken van onlineplatform



De aanbieder van huizenplatform Z brengt 3% van de omzet in rekening bij makelaars die gebruikmaken van het onlineplatform voor het aanbieden van huizen. Deze vergoeding hoeft de aanbieder van het onlineplatform zelf echter bij verkoop van zijn eigen huizen niet te betalen.

Uitleg: In deze casus is van belang dat het voor de makelaar duidelijk is dat hij een percentage van de omzet aan de aanbieder van het onlineplatform moet betalen om gebruik te maken van de dienst, en dat de aanbieder van het onlineplatform zelf of een makelaar waarover hij zeggenschap heeft, dit percentage niet hoeft te betalen wanneer hij ook zelf makelaarsdiensten aanbiedt. Deze informatie kan de zakelijke gebruiker meenemen in zijn overwegingen om wel of niet te kiezen voor het aanbieden van huizen via dit onlineplatform.

- 4) Toegang tot, voorwaarden voor, of elke vergoeding die in rekening wordt gebracht voor het gebruikmaken van diensten of functionaliteiten, of technische interfaces die direct zijn gekoppeld aan of een aanvulling vormen op het gebruik van het onlineplatform of de onlinezoekmachine, zoals besturingssystemen.

Voorbeeld: niet toegestaan om 24-uurslevering aan te bieden



E-commerceplatform X staat alleen toe dat voor de producten uit het eigen aanbod 24-uurslevering aan consumenten aangeboden kan worden. Concurrerende zakelijke gebruikers hebben deze mogelijkheid dus niet. Hierover is geen informatie opgenomen in de algemene voorwaarden.

Uitleg: In dit voorbeeld moet de aanbieder van het e-commerceplatform transparant zijn in zijn algemene voorwaarden over dat hij ongelijke behandeling toepast als het gaat om de mogelijkheid tot het aanbieden van 24-uurslevering aan consumenten. Daarnaast moeten de overwegingen voor de ongelijke behandeling gegeven worden. De ongelijke behandeling kan namelijk als gevolg hebben dat consumenten de voorkeur geven aan het kopen van het product dat wordt geleverd door de aanbieder van het onlineplatform zelf.



6 Beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform

90. Legt u als aanbieder van een onlineplatform beperkingen op aan de voorwaarden (bijvoorbeeld de prijs) die zakelijke gebruikers buiten uw onlineplatform kunnen hanteren voor dezelfde goederen en/of diensten die zij ook op uw onlineplatform aanbieden?

Zo ja, dan gelden de regels uit artikel 10 van de P2B Verordening voor u. Dit hoofdstuk is relevant voor u.

91. Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels die worden uitgelegd in dit hoofdstuk niet voor u.

6.1 Waarom is transparantie over beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform belangrijk?

92. Zakelijke gebruikers kunnen besluiten om goederen of diensten aan consumenten te verkopen via meerdere verkoopkanalen, waaronder hun eigen website. Een zakelijke gebruiker kan ervoor kiezen om bijvoorbeeld op zijn eigen website andere leveringsvoorwaarden of prijzen te hanteren dan op uw onlineplatform. Als u besluit om zakelijke gebruikers, die actief zijn op uw onlineplatform, niet toe te staan dat zij via andere verkoopkanalen betere leveringsvoorwaarden of prijzen hanteren dan op uw onlineplatform, dan is het belangrijk dat zakelijke gebruikers hiervan op de hoogte zijn, inclusief de redenen voor uw besluit. Dit is namelijk belangrijke informatie voor zakelijke gebruikers om te bepalen of, en op welke wijze, zij gebruik willen maken van uw onlineplatform.

6.2 Wat zegt de P2B Verordening over het opleggen van beperkingen?

93. Bij het opleggen van beperkingen aan zakelijke gebruikers, moet u hen daarover informeren in uw algemene voorwaarden. U bent ook verplicht om in uw algemene voorwaarden de redenen te vermelden voor het opleggen van de beperkingen. De redenen moeten niet alleen eenvoudig beschikbaar zijn voor het publiek, maar ook de belangrijkste economische, commerciële en juridische overwegingen omvatten.

6.3 Handvatten ACM

94. In deze paragraaf geeft de ACM u handvatten voor het naleven van de regels die gelden als u beperkingen oplegt aan zakelijke gebruikers om via andere verkoopkanalen andere voorwaarden te hanteren.
95. Een voorbeeld van een beperking is de *Most Favored Nation* (MFN) clausule, oftewel de pariteitsclausule. Bij een dergelijke clausule wordt het zakelijke gebruikers niet toegestaan om op de eigen website (smalle pariteitsclausule) of enig ander onlineplatform (brede pariteitsclausule) hetzelfde goed of dezelfde dienst aan te bieden tegen betere voorwaarden, zoals een lagere prijs of meer annuleringsmogelijkheden.
96. De verplichtingen uit de P2B Verordening staan echter los van de vraag of het is toegestaan dat u beperkingen, zoals pariteitsclausules hanteert. Het gebruik van een dergelijke clausule kan mogelijk in strijd zijn met het Nederlandse contractenrecht in het geval de clausule onredelijk bezwarend zou zijn, en de Mededingingswet wanneer u door het opleggen van de clausule de mededinging beperkt. Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe Groepsvrijstelling Verticale Overeenkomsten per juni 2022 vallen “brede” pariteitsclausules niet meer onder de vrijstelling van het kartelverbod (artikel 6 Mededingingswet en artikel 101 VWEU).⁹⁸ Voor dit type pariteitsclausules wordt het namelijk waarschijnlijker geacht dat zij mededingingsbeperkende effecten heeft dan andere soorten pariteitsclausules. Dit betekent dat u als aanbieder van een onlineplatform zakelijke gebruikers niet zomaar mag beperken in de keuze om hun goederen of diensten op andere onlineplatforms tegen gunstigere voorwaarden aan te bieden.⁹⁹ Wanneer uw onlineplatform in de DMA als poortwachter wordt aangemerkt, is het hanteren van zowel smalle als brede pariteitsclausules zonder enige uitzondering verboden.¹⁰⁰
97. Het moet voor een zakelijke gebruiker duidelijk zijn welke beperkingen u oplegt voor het aanbieden van goederen of diensten via andere verkoopkanalen en waarom u deze beperkingen oplegt. Deze omschrijving moet voldoen aan de algemene uitgangspunten die in hoofdstuk 2 staan beschreven. Dit betekent dat deze omschrijving **eenvoudig beschikbaar** moet zijn. In dit

⁹⁸ Artikel 5, lid 1, sub d, van [de Verordening \(EU\) 2022/720 van de Commissie van 10 mei 2022 betreffende de toepassing van artikel 101, lid 3, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie op groepen verticale overeenkomsten en onderling afgestemde feitelijke gedragingen](#).

⁹⁹ Richtsnoeren inzake verticale beperkingen (2022/C 248/01), [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022XC0630\(01\)&qid=1657189521553&from=NL](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022XC0630(01)&qid=1657189521553&from=NL).

¹⁰⁰ Artikel 5, lid 3 van de DMA; zie <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R1925&from=EN>.

geval geldt aanvullend dat de omschrijving niet enkel eenvoudig beschikbaar moet zijn voor alle (potentiële) zakelijke gebruikers in de voor hen geldende algemene voorwaarden, maar ook voor het gehele publiek. Daarnaast moet de omschrijving **duidelijk en begrijpelijk geformuleerd, specifiek en gedetailleerd en compleet** zijn.

Voorbeeld: omschrijving beperking niet specifiek en gedetailleerd



De aanbieder van een maaltijdplatform geeft in zijn algemene voorwaarden aan dat wanneer restaurants ook op hun eigen website(s) maaltijden verkopen, hiervoor beperkingen gelden. Restaurant X wil inzicht in wat deze beperkingen precies inhouden. Als hij de algemene voorwaarden bekijkt, is daar enkel te lezen dat restaurants worden beperkt in het aanbieden van afwijkende voorwaarden via hun eigen website(s).

Uitleg: Als een aanbieder van een onlineplatform alleen aangeeft dat er beperkingen gelden, is dat niet specifiek en gedetailleerd. Uit de omschrijving moet duidelijk blijken wat deze beperkingen precies inhouden, en waarom de aanbieder deze beperkingen hanteert. Als de beperking bijvoorbeeld ziet op het hanteren van lagere prijzen op de eigen website van de zakelijke gebruiker, dan moet u dit opnemen in de omschrijving, inclusief toelichting.

7 Interne klachtenafhandelingsysteem

98. Biedt u een onlineplatform aan en bent u geen kleine onderneming¹⁰¹? Zo ja, dan gelden de regels uit artikel 11 over het interne klachtenafhandelingsysteem van de P2B Verordening voor u.¹⁰² Dit hoofdstuk is relevant voor u.
99. Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels die worden toegelicht in dit hoofdstuk niet voor u.

7.1 Waaron is transparantie over het interne klachtenafhandelingsysteem belangrijk?

100. Als aanbieder van een onlineplatform kunt u verschillende impactvolle beslissingen nemen over de dienst die u levert aan zakelijke gebruikers. Een zakelijk gebruiker kan het mogelijk niet eens zijn met het door u genomen besluit, bijvoorbeeld als u beslist om het leveren van uw dienst aan een zakelijke gebruiker te beperken, op te schorten of in zijn geheel te beëindigen. Het is daarom belangrijk dat zakelijke gebruikers zo'n besluit kunnen aanvechten. Dit geeft ze de mogelijkheid om feiten in te dienen, waardoor u mogelijk moet terugkomen op uw eerder genomen besluit en de zakelijke gebruiker weer toegang krijgt tot de door u geleverde diensten. Het interne klachtenafhandelingsysteem draagt daarmee bij aan het waarborgen van de rechten van zakelijke gebruikers. Dit geldt ook voor de verplichting tot het aanbieden van bemiddeling, wat zowel u als de zakelijke gebruiker de mogelijkheid biedt om geschillen op te lossen zonder dat daarvoor een gerechtelijke procedure hoeft te worden opgestart.¹⁰³

¹⁰¹ Artikel 11, lid 5 van de P2B Verordening. U bent een kleine onderneming als uw onderneming minder dan 50 werknemers telt en een omzet genereert van minder dan 10 miljoen euro.

¹⁰² Artikel 11, lid 1 van de P2B Verordening. Vanuit de DSA gelden ook verplichtingen met betrekking tot het interne klachtenafhandelingsysteem voor aanbieders van onlineplatforms, zie artikel 20 van de DSA.

¹⁰³ Artikel 12 van de P2B Verordening. In deze leidraad biedt de ACM geen handvatten voor hoe u als aanbieder van een onlineplatform met bemiddeling moet omgaan. U kunt wel een beschrijving vinden van deze verplichting in de Bijlage.

7.2 Wat zegt de P2B Verordening over het interne klachtenafhandelingsstelsel?

101. Als aanbieder van een onlineplatform moet u zorgen voor een intern klachtenafhandelingsstelsel¹⁰⁴ die klachten van zakelijke gebruikers afhandelt. In de algemene voorwaarden moet u alle relevante informatie opnemen die de zakelijke gebruiker nodig heeft om toegang te krijgen tot het interne klachtenafhandelingsstelsel en over de werking van dit stelsel.¹⁰⁵ Het gebruikmaken van het interne klachtenafhandelingsstelsel is geen voorwaarde om gebruik te kunnen maken van bemiddeling en/of een gerechtelijke procedure op te kunnen starten. Als u als aanbieder van een onlineplatform een kleine onderneming bent, bestaat op basis van de P2B Verordening geen verplichting tot het opzetten van een intern klachtenafhandelingsstelsel. Het staat u echter vrij om als kleine onderneming op vrijwillige basis een intern klachtenafhandelingsstelsel op te zetten.

102. De P2B Verordening stelt verschillende eisen aan het interne klachtenafhandelingsstelsel. U moet ervoor zorgen dat het interne klachtenafhandelingsstelsel **eenvoudig beschikbaar** is en dat zakelijke gebruikers geen kosten hoeven te maken om een klacht in te dienen. Ook zakelijke gebruikers aan wie u de levering van uw diensten heeft beperkt, opgeschort of beëindigd moeten hiertoe toegang hebben.¹⁰⁶

103. Daarnaast verplicht de P2B Verordening u ook om informatie over de werking en doeltreffendheid van het interne klachtenafhandelingsstelsel eenvoudig beschikbaar te maken voor het publiek.¹⁰⁷ Deze informatie bevat:

- het totaal aantal ingediende klachten;
- de voornaamste soorten klachten;
- de gemiddelde tijd die nodig was voor de verwerking van de klachten; en
- gebundelde informatie over de uitkomst van de klachten.

U moet deze informatie ten minste één keer per jaar controleren en waar nodig bijwerken in het geval van significante veranderingen.

104. Verder moet u ervoor zorgen dat u in het kader van het interne klachtenafhandelingsstelsel de volgende taken uitvoert:

- U neemt ingediende klachten op een serieuze manier in behandeling en u bent in staat om de kwestie waarover de zakelijke gebruiker een klacht indient aan te kunnen pakken.¹⁰⁸
- U verwerkt de klachten van zakelijke gebruikers op een vlotte en doeltreffende manier en houdt daarbij rekening met het belang en de complexiteit van de opgeworpen kwestie.¹⁰⁹
- De klachten moeten binnen een redelijke termijn worden afgehandeld. De afhandelingstijd hangt af van de complexiteit van de klacht.¹¹⁰
- U stelt de zakelijke gebruiker individueel en in **duidelijke en begrijpelijke taal** op de hoogte van het resultaat van het interne klachtenafhandelingsproces.¹¹¹

105. Via het interne klachtenafhandelingsstelsel kunnen zakelijke gebruikers bij u een klacht indienen over de volgende kwesties:¹¹²

- Verplichtingen uit de P2B Verordening die u volgens de zakelijke gebruiker niet naleeft als dit gevolgen heeft voor de zakelijke gebruiker.

¹⁰⁴ De P2B Verordening staat toe dat u het interne klachtenafhandelingsstelsel uitbesteed aan een externe partij, zolang deze externe partij in staat is om te waarborgen dat het interne klachtenafhandelingsstelsel voldoet aan de vereisten uit de P2B Verordening, zie overweging 39 van de P2B Verordening.

¹⁰⁵ Artikel 11, lid 3 van de P2B Verordening.

¹⁰⁶ Overweging 37 van de P2B Verordening.

¹⁰⁷ Artikel 11, lid 4 van de P2B Verordening. In de DSA staan ook transparantierapportageverplichtingen die gelden voor aanbieders van onlineplatforms met betrekking tot klachten, zie artikel 15 lid 1, sub d van de DSA.

¹⁰⁸ Artikel 11, lid 2 sub a, van de P2B Verordening.

¹⁰⁹ Artikel 11, lid 2 sub b van de P2B Verordening.

¹¹⁰ Artikel 11, lid 1 van de P2B Verordening.

¹¹¹ Artikel 11, lid 2 sub c van de P2B Verordening.

¹¹² Artikel 11, lid 1 tweede alinea, sub a tot en met c van de P2B Verordening.

- Technologische kwesties die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van uw dienst en die gevolgen hebben voor de zakelijke gebruiker.
 - Alle maatregelen die u neemt of elk gedrag dat u vertoont, als dit rechtstreeks verband houdt met de verstrekking van uw dienst en gevolgen heeft voor de zakelijke gebruiker.
106. Bij de behandeling van klachten van zakelijke gebruikers is het van belang dat u dit op een non-discriminatoire wijze doet. Dit houdt in dat u vergelijkbare situaties (klachten) op een gelijke wijze behandelt.¹¹³
107. U mag de beslissing die u heeft genomen, waarover de zakelijke gebruiker een klacht heeft ingediend, gedurende de behandeling van de klacht handhaven.¹¹⁴ Let op: wanneer u de maatregel intrekt, moet u de situatie van de zakelijke gebruiker zo spoedig mogelijk herstellen, zie ook randnummer 49.

7.3 Handvatten ACM

108. In deze paragraaf geeft de ACM u als aanbieder van een onlineplatform handvatten voor het naleven van de regels die vanuit de P2B Verordening gelden met betrekking tot het afhandelen van klachten.

Handvatten interne klachtenafhandeling

- a. eenvoudig beschikbaar
- b. duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- c. specifiek en gedetailleerd
- d. compleet

Toegang klachtenafhandelingssysteem

109. Allereerst moet het interne klachtenafhandelingssysteem **eenvoudig beschikbaar** zijn voor alle zakelijke gebruikers. Dit betekent dat alle zakelijke gebruikers gemakkelijk moeten kunnen vinden waar ze een klacht kunnen indienen.
110. De zakelijke gebruikers moeten in ieder geval in de algemene voorwaarden alle relevante informatie kunnen vinden over hoe zij toegang kunnen krijgen tot het interne klachtenafhandelingssysteem. Deze informatie in de algemene voorwaarden moet dus in **duidelijke en begrijpelijke taal, specifiek en gedetailleerd en compleet** zijn.

Voorbeeld: informatie over toegang klachtenafhandelingssysteem



Een onderneming wil een klacht indienen via het interne klachtenafhandelingssysteem van de aanbieder van een reserveringsplatform. De aanbieder van het platform geeft in zijn algemene voorwaarden het volgende aan:

“U kunt via de website een klacht indienen”.

¹¹³ Artikel 11, lid 1 van de P2B Verordening.

¹¹⁴ Overweging 37 van de P2B Verordening.

Uitleg: De informatie die u als aanbieder van een onlineplatform in de algemene voorwaarden geeft over de toegang tot uw interne klachtenafdelingssysteem moet in duidelijke en begrijpelijke taal, specifiek en gedetailleerd en compleet zijn. Er wordt in dit specifieke geval te weinig informatie gegeven over de toegang tot het interne klachtenafdelingssysteem, waardoor de zakelijke gebruiker door het lezen van de algemene voorwaarden geen compleet beeld krijgt van waar hij naartoe kan met zijn klacht. De enkele verwijzing naar de website is niet voldoende specifiek. De informatie moet zakelijke gebruikers duidelijkheid geven over waar ze met hun klacht terecht kunnen. Hierbij kunt u denken aan het opnemen van een link naar de plaats op uw website via welke klachten ingediend kunnen worden, of een e-mailadres waar de zakelijke gebruiker zijn klacht naartoe kan sturen.

Werking klachtenafdelingssysteem

111. U moet in de algemene voorwaarden ook alle relevante informatie opnemen over hoe het klachtenafdelingssysteem werkt. De informatie over de werking van het klachtenafdelingssysteem moet in **duidelijke en begrijpelijke taal, specifiek en gedetailleerd** en **compleet** zijn. Het proces van de klachtenafdeling moet voorspelbaar zijn voor zakelijke gebruikers.

Voorbeeld: complete informatie werking klachtenafdelingssysteem



Een appaanbieder heeft een klacht ingediend bij een appstore waarvan hij gebruikmaakt om zijn app aan consumenten aan te bieden. De enige informatie die in de algemene voorwaarden te vinden is over het interne klachtenafdelingssysteem, is dat zakelijke gebruikers klachten kunnen indienen via een formulier op de website, inclusief link.

Uitleg: Als aanbieder van een onlineplatform moet u in de algemene voorwaarden alle relevante informatie over de werking van het interne klachtenafdelingssysteem opnemen. In dit specifieke geval staat enkel informatie over de toegang tot het systeem in de voorwaarden vermeld. Bij informatie over de werking van het interne klachtenafdelingssysteem kunt u bijvoorbeeld denken aan:

- Een beschrijving van termijnen waarbinnen een beslissing wordt genomen over de ingediende klacht.
- Een omschrijving van op welke manier de zakelijke gebruiker geïnformeerd wordt over het resultaat van zijn ingediende klacht.
- Een vermelding van een contactpersoon met wie de zakelijke gebruiker contact op kan nemen in het geval hij vragen heeft over het proces.
- In hoeverre een zakelijke gebruiker zijn klacht kan wijzigen of intrekken.

Resultaat klachtenafdeling

112. Daarnaast dient u de zakelijke gebruiker in **duidelijke en begrijpelijke taal** te informeren over het resultaat van de ingediende klacht. Voor handvatten met betrekking tot duidelijke en begrijpelijke taal, verwijzen we naar randnummer 38.
113. Bovendien dient het resultaat dat u aan zakelijke gebruikers mededeelt **specifiek en gedetailleerd** te zijn. Dit betekent dat u in moet gaan op de individuele klacht van de zakelijke gebruiker. Het is belangrijk dat het voor de zakelijke gebruiker duidelijk is wat de uitkomst is van zijn klacht, welke redenen ten grondslag liggen aan het resultaat en wat de consequenties voor hem zijn.

Voorbeeld: Specifieke en gedetailleerde informatie over klachtenafhandeling



Een zakelijke gebruiker heeft een klacht ingediend bij de aanbieder van een vergelijkingswebsite. Inmiddels heeft hij het gehele proces doorlopen, en wordt hij op de hoogte gesteld van het resultaat van zijn ingediende klacht. Dit is een algemeen bericht waarin staat:

“Uw klacht is afgewezen.”

Uitleg: Als aanbieder van een onlineplatform moet u de klager individueel en in duidelijke en begrijpelijke taal laten weten wat de uitkomst van de behandeling van de klacht is. U moet de zakelijke gebruiker een persoonlijk antwoord geven die verband houdt met de individuele klacht. Daarbij is een standaardantwoord onvoldoende.¹¹⁵

114. Ten slotte dient u bij de afhandeling rekening te houden met het belang van de klacht voor de zakelijke gebruiker en de complexiteit van de ingediende klacht.

Voorbeeld: belang van de klacht voor de zakelijke gebruiker



Het account van een verkoopster van woonaccessoires op een e-commerce platform is geschorst. De honderden artikelen die zij normaal op het platform aanbiedt, kunnen tijdens de schorsing niet verkocht worden. Zij loopt als gevolg van de schorsing veel inkomsten mis. Zij is het niet eens met de schorsing en dient daarom een klacht in via het interne klachtenafhandelingssysteem. De schorsing loopt door tijdens de behandeling van de klacht. Het platform informeert de verkoopster na een maand over het resultaat van de ingediende klacht.

Uitleg: Als aanbieder van een onlineplatform moet u bij de afhandeling van een klacht rekening houden met het belang van de zakelijke gebruiker. Een schorsing van het gehele account van een klager kan grote financiële gevolgen hebben voor deze zakelijke gebruiker. Is er een groot (financieel) belang van de zakelijke gebruiker bij de klacht betrokken? Dan is een maand een erg lange termijn om te hanteren bij het behandelen van de klacht. De behandeling van een klacht kan echter ook afhankelijk zijn van de complexiteit van de klacht.

¹¹⁵ Q&A, par. 6.5.4.

Bijlage

115. Deze bijlage bevat een overzicht van de artikelen 6, 8, 9 en 12 van de P2B Verordening. Deze artikelen gaan over aanvullende goederen en diensten, specifieke contractvoorwaarden, toegang tot gegevens en bemiddeling. In deze bijlage wordt beknopt aangegeven wat de P2B Verordening daarover bepaalt.

Aanvullende goederen en diensten

116. Biedt u als aanbieder van een onlineplatform aanvullende goederen en diensten aan op uw onlineplatform? Of worden door zakelijke gebruikers op uw onlineplatform aanvullende goederen en diensten aangeboden? Zo ja, dan gelden de regels uit artikel 6 van de P2B Verordening voor u.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels uit artikel 6 niet voor u.

Wat zegt de P2B Verordening over aanvullende goederen en diensten?

117. Als via uw onlineplatform aanvullende goederen en diensten, waaronder financiële producten, door uzelf of door anderen aan consumenten worden aangeboden, moet u in uw algemene voorwaarden een beschrijving geven van: (1) het soort aangeboden aanvullende goederen en diensten, ongeacht of deze door u of door anderen wordt aangeboden, en (2) of en onder welke voorwaarden zakelijke gebruikers via uw onlineplatform ook hun eigen aanvullende goederen en diensten mogen aanbieden.
118. Aanvullende goederen en diensten zijn goederen en diensten die worden aangeboden aan de consument vóór de voltooiing van een op uw onlineplatform geïnitieerde transactie om het door de zakelijke gebruiker geboden primaire goed of de primaire dienst aan te vullen. Aanvullende goederen en diensten zijn producten die typisch afhankelijk zijn van en rechtstreeks verband houden met het primaire goed of de primaire dienst om te kunnen functioneren. Om die reden vallen goederen en diensten die enkel worden verkocht bovenop het primaire goed of de primaire dienst in kwestie, en die niet zozeer aanvullend van aard zijn, niet onder dit begrip.
119. Voorbeelden van aanvullende diensten zijn reparatiediensten voor een specifiek goed, of financiële producten zoals een autoverhuurverzekering, die worden aangeboden om de specifieke door de zakelijke gebruiker aangeboden goederen of diensten volwaardiger te maken. Aanvullende goederen kunnen goederen omvatten die het specifieke door de zakelijke gebruiker aangeboden product aanvullen, zoals een aan dat specifieke product verbonden upgrade of hulpmiddel om goederen of diensten aan persoonlijke wensen aan te passen.
120. Aangezien de omschrijving in de algemene voorwaarden moet worden vermeld, moet deze op grond van artikel 3, eerste lid onder a, in duidelijke en begrijpelijke taal zijn opgesteld. De omschrijving moet voldoende begrijpelijk zijn om een zakelijke gebruiker in staat te stellen na te gaan of een goed of een dienst ter aanvulling op een goed of dienst van de zakelijke gebruiker wordt verkocht. De omschrijving hoeft niet noodzakelijkerwijs het specifieke goed of de specifieke dienst te omvatten, maar eerder het type product dat wordt aangeboden ter aanvulling van het primaire product van de zakelijke gebruiker.

Specifieke contractvoorwaarden

121. Biedt u een onlineplatform aan? Zo ja, dan is artikel 8 van de P2B Verordening op u van toepassing.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels uit artikel 8 van de P2B Verordening niet voor u.

Wat zegt de P2B Verordening over specifieke contractvoorwaarden?

122. Om ervoor te zorgen dat de contractverhoudingen tussen u en zakelijke gebruikers te goeder trouw worden uitgevoerd en zijn gebaseerd op eerlijk handelen, geldt voor u het volgende:
- u mag niet met terugwerkende kracht veranderingen aan de algemene voorwaarden opleggen, tenzij dit voortvloeit uit een wettelijke of regelgevende verplichting of wanneer de met terugwerkende kracht opgelegde veranderingen in het voordeel van de zakelijke gebruikers zijn;
 - u moet ervoor zorgen dat de algemene voorwaarden informatie omvatten over de voorwaarden waaronder zakelijke gebruikers de contractverhouding met u kunnen beëindigen. U moet ervoor zorgen dat de voorwaarden voor beëindiging altijd evenredig zijn en zonder onnodige moeilijkheden kunnen worden toegepast; en
 - u moet in uw algemene voorwaarden een beschrijving opnemen van de technische en contractuele toegang tot de door de zakelijke gebruiker verstrekte of gegenereerde informatie die zij na het verstrijken van de overeenkomst tussen u en de zakelijke gebruiker al dan niet behouden.¹¹⁶

Toegang tot gegevens

123. Biedt u een onlineplatform aan? Zo ja, dan is artikel 9 van de P2B Verordening op u van toepassing.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels uit artikel 9 van de P2B Verordening niet voor u.

Wat zegt de P2B Verordening over toegang tot gegevens?

124. U moet in uw algemene voorwaarden een omschrijving opnemen van de technische en contractuele toegang (of het ontbreken daarvan) van zakelijke gebruikers tot persoonsgegevens of andere gegevens (of beide soorten gegevens). Dit betreffen gegevens die zakelijke gebruikers of consumenten aan u hebben verstrekt voor het gebruik van uw onlineplatformdienst of die worden gegenereerd bij de verstrekking van uw onlineplatformdiensten.
125. In die omschrijving moet u zakelijke gebruikers op adequate wijze in kennis stellen over met name het volgende:
- of u toegang heeft tot persoonsgegevens en/of andere gegevens die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken voor het gebruik van uw onlineplatformdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten, en als dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;
 - of een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonsgegevens of andere gegevens (of beide soorten gegevens) die deze zakelijke gebruiker verstrekt door gebruik te maken van uw onlineplatformdienst of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten aan die zakelijke gebruiker en de consumenten van zijn goederen of diensten, en als dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;
 - of (in aanvulling op punt b) een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonsgegevens of andere gegevens (of beide soorten gegevens) waaronder in gebundelde vorm, die worden verstrekt door of worden gegenereerd bij de verstrekking van uw onlineplatformdiensten aan alle zakelijke gebruikers en consumenten daarvan, en als dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn; en
 - of de in punt a) bedoelde gegevens aan derden worden verstrekt, en wanneer het verstrekken van dergelijke gegevens aan derden niet noodzakelijk is voor de goede werking

¹¹⁶ Zie ook randnummer 47 van deze leidraad.

van uw onlineplatformdiensten, informatie over het doel van die gegevensuitwisseling, en mogelijkheden voor zakelijke gebruikers om van die gegevensuitwisseling af te zien.

126. Aangezien de omschrijving in de algemene voorwaarden moet worden vermeld, moet ze op grond van artikel 3, eerste lid onder a, in duidelijke en begrijpelijke taal zijn opgesteld. Het is belangrijk dat u zakelijke gebruikers een duidelijke omschrijving geeft van het toepassingsgebied, de aard en de voorwaarden betreffende de toegang die u verleent tot bepaalde categorieën gegevens en betreffende het gebruik daarvan.
127. De omschrijving moet evenredig zijn. De omschrijving kan, in plaats van een uitputtende beschrijving van feitelijke gegevens, een vermelding omvatten van algemene voorwaarden voor toegang, of van categorieën gegevens. In de omschrijving kunnen ook worden opgenomen de beschrijving van en specifieke toegangsvoorwaarden voor bepaalde soorten feitelijke gegevens die voor de zakelijke gebruikers zeer relevant kunnen zijn. Zulke gegevens zijn bijvoorbeeld ratings en beoordelingen van zakelijke gebruikers van de onlineplatformdiensten. Alles samen genomen, moet de omschrijving zakelijke gebruikers in staat stellen te begrijpen of zij de gegevens kunnen gebruiken of controleren om meerwaarde mee te creëren, onder meer door eventueel gebruik te maken van gegevensdiensten van derden.
128. Tevens is het belangrijk voor zakelijke gebruikers om te weten of u gegevens die worden gegenereerd wanneer de zakelijke gebruiker gebruikmaakt van de onlineplatformdienst, uitwisselt met derden. Zakelijke gebruikers moeten met name op de hoogte worden gesteld van de uitwisseling van gegevens met derden die plaatsvindt voor doeleinden die niet noodzakelijk zijn voor de goede werking van de onlineplatformdiensten, zoals wanneer u de gegevens gebruikt voor commerciële doeleinden. Om zakelijke gebruikers in staat te stellen de beschikbare rechten om deze gegevensuitwisseling te beïnvloeden ten volle uit te oefenen, moet u ook uitdrukkelijk melden welke mogelijkheden er zijn om af te zien van de gegevensuitwisseling, indien deze in het kader van de contractverhouding met de zakelijke gebruiker bestaan.
129. De eisen uit artikel 9 van de P2B Verordening mogen niet worden opgevat als een verplichting voor u om niet- persoonsgebonden en persoonsgegevens door te geven (of niet door te geven) aan uw zakelijke gebruikers. Bij de verwerking van gegevens moet u de betrokken wet- en regelgeving naleven.

Bemiddeling

130. Biedt u een onlineplatform aan en bent u geen kleine onderneming¹¹⁷? Zo ja, dan is artikel 12 van de P2B Verordening op u van toepassing.

Biedt u een onlinezoekmachine aan? Dan gelden de regels uit artikel 12 van de P2B Verordening niet voor u.

Wat zegt de P2B Verordening over bemiddeling?

131. U moet in uw algemene voorwaarden twee of meer bemiddelaars aanwijzen waarmee u bereid bent te werken om te proberen tot overeenstemming te komen met zakelijke gebruikers wat betreft de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen u en een zakelijke gebruiker naar aanleiding van de verstrekking van de betrokken onlineplatformdiensten, waaronder klachten die niet konden worden opgelost door middel van uw interne klachtenafhandelingssysteem. U mag alleen bemiddelaars aanwijzen die hun diensten verlenen vanuit een plaats buiten de Europese

¹¹⁷ Artikel 12, lid 7, van de P2B Verordening. U bent een kleine onderneming als uw onderneming minder dan 50 werknemers telt en een omzet genereert van minder dan 10 miljoen euro.

Unie wanneer is gewaarborgd dat het gebruik van deze diensten de betrokken zakelijke gebruiker op geen enkele wijze de juridische bescherming ontnemt die het recht hen biedt.

132. Bemiddelaars moeten voldoen aan bepaalde vaste criteria om ervoor te zorgen dat zij toegankelijk, billijk, en zo snel, efficiënt en doeltreffend mogelijk zijn. De bemiddelaars die u aanwijst moeten voldoen aan de volgende eisen:

- a) zij zijn onpartijdig en onafhankelijk;
- b) hun bemiddelingsdiensten zijn betaalbaar voor zakelijke gebruikers van uw betrokken dienst;
- c) zij zijn in staat om hun bemiddelingsdiensten te verlenen in de taal van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de contractverhouding tussen u en de betrokken zakelijke gebruiker;
- d) zij zijn eenvoudig toegankelijk, ofwel fysiek op de vestigings- of woonplaats van de zakelijke gebruiker, ofwel op afstand door middel van communicatietechnologie;
- e) zij zijn in staat om hun bemiddelingsdiensten zo spoedig mogelijk te verlenen; en
- f) 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.

Niettemin staat het u en zakelijke gebruikers vrij om gezamenlijk een door jullie gekozen bemiddelaar aan te wijzen nadat tussen jullie een geschil is ontstaan.

133. Bemiddeling heeft een vrijwillig karakter. Dit betekent dat partijen er zelf verantwoordelijk voor zijn en de bemiddeling te allen tijde kunnen starten en beëindigen. Ondanks het vrijwillige karakter ervan moeten verzoeken om de bemiddeling in te zetten, door u en zakelijke gebruikers te goeder trouw worden onderzocht. Vóór of tijdens de bemiddeling stelt u de zakelijke gebruiker op diens verzoek informatie ter beschikking over de werking en de doeltreffendheid van de bemiddeling gerelateerd aan de activiteiten van de zakelijke gebruiker.

134. U bent niet verplicht om in bemiddeling te gaan wanneer een zakelijke gebruiker een zaak start over een onderwerp waarvoor die zakelijke gebruiker eerder een zaak ter bemiddeling heeft aangebracht en de bemiddelaar in die zaak heeft vastgesteld dat de zakelijke gebruiker niet te goeder trouw heeft gehandeld. U bent ook niet verplicht om in bemiddeling te gaan met zakelijke gebruikers die herhaalde, niet-succesvolle bemiddelingspogingen hebben ondernomen. Deze uitzonderlijke situaties mogen de mogelijkheid van de zakelijke gebruiker om een zaak voor bemiddeling naar voren te brengen, niet beperken wanneer het onderwerp van de bemiddeling, zoals bepaald door de bemiddelaar, geen verband houdt met de eerdere gevallen.

135. U moet een redelijk aandeel van de totale kosten van de bemiddeling in elke afzonderlijke zaak dragen, rekening houdend met alle relevante elementen van de betrokken 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.

136. Pogingen om door bemiddeling tot overeenstemming over de beslechting van een geschil te komen, doen geen afbreuk aan de rechten van u en zakelijke gebruikers om op elk moment vóór, tijdens of na het bemiddelingsproces een gerechtelijke procedure te starten.