



Consultatie versie 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 (P2B) 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 'Bevorderen van een transparante en eerlijke onlineplatformeconomie voor ondernemingen', geeft de ACM voor een aantal vereisten uit de P2B Verordening handvatten aan aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines ter bevordering van de naleving hiervan.



Waarover moet u als aanbieder van een onlineplatform transparant zijn?

Termijnen

Als u de algemene voorwaarden wilt wijzigen, moet u zakelijke gebruikers hier tenminste 15 dagen van tevoren over 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. 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 (bijvoorbeeld het anders behandelen van de eigen producten ten opzichte van de producten van zakelijke gebruikers) die u geeft of kunt geven, in de algemene voorwaarden omschrijven. U moet hierbij 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 toelichten 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.



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

Ongelijke behandeling

Elke vorm van ongelijke behandeling die u geeft of kunt geven moet zijn omschreven in de publiekelijk beschikbare informatie.

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 P2B 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 al in de precontractuele fase, en dus ook zonder ergens in te moeten loggen, 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 hierdoor 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. Van opschorting, beperking of beëindiging is bijvoorbeeld sprake als u een product (tijdelijk) verwijdert, een account van een ondernemer sluit, of het gehele contract met een ondernemer beëindigt.

Inhoudsopgave

Two-pager: Leidraad bevorderen van een transparante en eerlijke onlineplatformeconomie voor ondernemingen	2
1 Inleiding	5
1.1 Voor wie is deze leidraad?	6
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	10
3 Beperking, opschorting en beëindiging	12
3.1 Waarom is transparantie over beperking, opschorting en beëindiging belangrijk?	12
3.2 Wat zegt de P2B Verordening over opschorting, beperking en beëindiging?	12
3.3 Handvatten ACM	14
4 Rangschikking	17
4.1 Waarom is transparantie over rangschikking belangrijk?	17
4.2 Wat zegt de P2B verordening over rangschikking?	18
4.3 Richtsnoeren Europese Commissie	19
5 Ongelijke behandeling	19
5.1 Waarom is transparantie over ongelijke behandeling belangrijk?	20
5.2 Wat zegt de P2B verordening over ongelijke behandeling?	20
5.3 Handvatten ACM	21
6 Beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform	23
6.1 Waarom is transparantie over beperkingen voor het hanteren van afwijkende voorwaarden buiten het onlineplatform belangrijk?	24
6.2 Wat zegt de P2B Verordening over het opleggen van beperkingen?	24
6.3 Handvatten ACM	24

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 Europese wetsvoorstellen zijn de Digital Markets Act (hierna: DMA)², waarmee grote onlineplatforms die een poortwachtersfunctie hebben worden gereguleerd, en de Digital Services Act (hierna: DSA), waarmee consumenten en bedrijven online beter beschermd worden.³
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 voorbereid waarin de ACM is aangewezen als toezichthouder op de P2B Verordening. De Raad van State heeft op 17 augustus 2022 haar advies uitgebracht aan de Minister van EZK over het wetsvoorstel.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 of er mogelijk 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 over 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 Uiteindelijk zullen de omstandigheden van het specifieke geval bepalen wat voldoende is.

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 [DMA: Raad geeft groen licht voor nieuwe regels voor eerlijke concurrentie online - Consilium \(europa.eu\)](#)

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

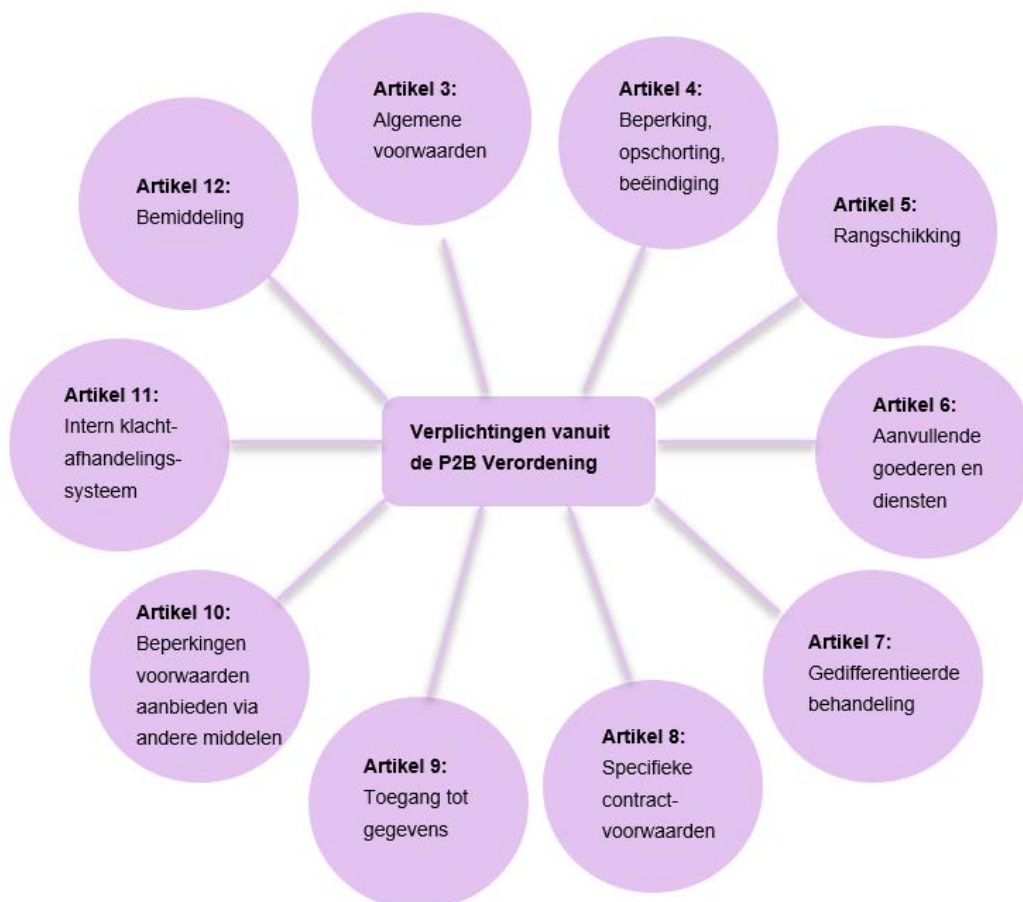
⁴ In de leidraad gebruikt de ACM de term onlineplatform om te verwijzen naar de onlinetussenhandelsdienst die wordt geleverd door een onlinetussenhandelsdienstverlener (aanbieder van een onlineplatform) aan zakelijke gebruikers.

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

⁶ ['Wet publiek toezicht en handhaving verordening bevordering billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten', Raad van State](#). Stand van zaken op 22 september 2022.

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.

6. De ACM heeft ervoor gekozen om deze leidraad voornamelijk te richten op de transparantievereisten en gedragsregels uit de artikelen 3, 4, 5, 7 en 10 van de P2B Verordening. 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 de verplichtingen uit de P2B Verordening.⁸ De ACM benadrukt ten overvloede dat aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines aan alle artikelen (zie Figuur 1) moeten voldoen die op hen van toepassing zijn. Waar nodig zal de ACM in een later stadium ook handvatten geven voor (een deel van) de andere artikelen.



Figuur 1: Verplichtingen vanuit de P2B Verordening



7. Het voldoen aan deze leidraad is geen garantie dat de desbetreffende bepalingen uit de P2B Verordening, of aan aanpalende regelgeving, zoals de DMA, DSA en het mededingings- en consumentenrecht, zijn nageleefd. Het blijft de verantwoordelijkheid van aanbieders van onlineplatforms en onlinezoekmachines om aan de wettelijke normen uit de P2B Verordening en overige regelgeving te voldoen. De uiteindelijke interpretatie van de P2B Verordening is aan het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna: HvJ EU).

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.

⁸ Zie [ACM komt met leidraad over regels voor platformbedrijven en online ondernemers | ACM.nl](#)

Aanbieders van onlineplatforms

9. U moet zich als aanbieder van een onlineplatform aan de regels uit de P2B Verordening houden, als u aan alle van de onderstaande criteria⁹ 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 waar en of die directe transacties uiteindelijk worden uitgevoerd. Dit kan bijvoorbeeld online maar ook offline zijn; en
 - 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.¹⁰
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 al aan de verplichtingen uit de P2B Verordening moet houden indien slechts een handvol zakelijke gebruikers gebruikmaken van uw onlineplatform. Dit geldt ook als u zich met uw onlineplatform zowel richt op zakelijke gebruikers als op particuliere gebruikers en tevens 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.¹¹
13. Voorbeelden van onlineplatforms die onder de P2B Verordening vallen zijn onder andere¹²:
 - Online marktplaatsen waarop ondernemers goederen of diensten aanbieden zoals maaltijden, hotelovernachtingen of kleding;
 - Diensten voor onlinesoftwareapplicaties (appstores);
 - Reserveringsplatforms voor bijvoorbeeld restaurants of kappers;
 - Vergelijkingssites voor bijvoorbeeld energiecontracten, vliegtickets of woningen;
 - Onlinediensten voor sociale media waar zakelijke gebruikers goederen en diensten aanbieden.

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).

⁹ Artikel 2, lid 2 van de P2B Verordening.

¹⁰ Artikel 2, lid 1 van de P2B Verordening.

¹¹ 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.

¹² Overweging 11 van de P2B Verordening en https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP_19_1168.

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 toepassing¹³:
 - „Peer-to-peer” onlinetussenhandelsdiensten zonder betrokkenheid van zakelijke gebruikers;
 - zuivere „business-to-business” onlinetussenhandelsdiensten die niet aan consumenten worden aangeboden;
 - Onlinereclametools 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 vaak¹⁴ 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 een aantal handvatten waarmee aanbieders van onlineplatforms bij het opstellen van de algemene voorwaarden rekening moeten houden.
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 accounts van zakelijke gebruikers. De ACM geeft onlineplatforms ook handvatten voor bijvoorbeeld 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 brengt hier ook 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 voor het toepassen van ongelijke behandeling.

¹³ Overweging 11 van de P2B Verordening.

¹⁴ 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.'

22. Afsluitend licht de ACM in hoofdstuk 6 de transparantieplichting toe, die geldt bij het opleggen van beperkingen aan zakelijk 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.



2 Algemene uitgangspunten voor de algemene voorwaarden

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

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?

24. 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?

25. De P2B verordening stelt eisen aan de vorm, inhoud en het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden. Als aanbieder van een onlineplatform schrijft de P2B Verordening voor dat u informatie moet opnemen in uw algemene voorwaarden over verschillende onderwerpen.¹⁵ U 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. Daarnaast moet u zakelijke gebruikers informeren over voorgestelde wijzigingen in uw algemene voorwaarden. Redactionele veranderingen vallen niet onder wijzigingen, voor zover zij de inhoud of betekenis van de algemene voorwaarden niet veranderen.¹⁶ Tevens moet u zakelijke gebruikers een redelijke opzegtermijn geven voordat de algemene voorwaarden worden gewijzigd. Deze periode moet ook evenredig zijn aan de aard en reikwijdte van de beoogde wijzigingen en aan de gevolgen daarvan voor de betrokken zakelijke gebruiker.¹⁷ De minimale termijn is daarbij 15 dagen. Als zakelijke gebruikers technische of commerciële veranderingen moeten doorvoeren, moeten een evenredig langere termijn gehanteerd worden om aan de wijziging(en) te voldoen.¹⁸
26. 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.

¹⁵ Artikel 3 van de P2B Verordening en '[Vragen en antwoorden, een eerlijk, betrouwbaar en innovatiegestuurd ecosysteem in de onlineplatformeconomie](#)', Europese Commissie, versie van 9 juli 2020 (hierna: Q&A), par. 2.1.

¹⁶ Overweging 18 van de P2B Verordening.

¹⁷ Artikel 3, lid 2 van de P2B Verordening.

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

Algemene Voorwaarden

- a. Eenvoudig beschikbaar
- b. Duidelijk en begrijpelijk geformuleerd

27. 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 aan gaat. 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.¹⁹
28. Verder moeten de algemene voorwaarden worden opgesteld in **duidelijke en begrijpelijke taal**. Dat betekent dat de algemene voorwaarden²⁰:
- 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, en
 - b. niet in misleidende taal mogen zijn opgesteld.

2.3 Handvatten ACM

29. In deze paragraaf geeft de ACM u als aanbieder van een onlineplatform handvatten voor het opstellen van uw algemene voorwaarden.
30. De algemene voorwaarden 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, zonder dat voor toegang moet worden ingelogd op bijvoorbeeld een gebruikersportaal²¹;
 - 2) een zakelijke gebruiker redelijkerwijs in staat moet zijn het overzicht te behouden van alle op hem van toepassing zijnde algemene voorwaarden, en
 - 3) wijzigingen in de algemene voorwaarden door een aanbieder van een onlineplatform moeten worden aangeboden op een duurzame gegevensdrager (zie randnummer 27).
31. 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. 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

¹⁹ 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.

²⁰ Overweging 15 van de P2B Verordening.

²¹ Q&A, paragraaf 2.7.

worden besproken inclusief hyperlinks die verwijzen naar documenten en/of webpagina's waar meer informatie over die onderdelen van de algemene voorwaarden te vinden is.

- ⚠️ 32. 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. Wanneer zakelijke gebruikers meerdere keren door moeten klikken om een bepaald onderdeel van de algemene voorwaarden te vinden, zijn de algemene voorwaarden al snel niet eenvoudig beschikbaar.
33. Ter illustratie geeft de ACM hieronder twee voorbeelden van algemene voorwaarden die niet eenvoudig beschikbaar zijn voor zakelijke gebruikers.

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 een 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 bericht dat er als volgt uitziet:

*“Beste zakelijke gebruiker X,
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).

34. Vindbaarheid is niet enkel van belang als het gaat over de algemene voorwaarden. Ook het interne klachtenafhandelingssysteem dat u moet opzetten, moet eenvoudig toegankelijk zijn voor zakelijke gebruikers. Als u als aanbieder van een onlineplatform een kleine onderneming bent, bestaat op basis van de P2B Verordening echter geen verplichting tot het opzetten van een intern klachtenafhandelingssysteem.
35. Om de algemene voorwaarden wat betreft de inhoud zo effectief mogelijk en **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. Hierbij kunt u overwegen de algemene voorwaarden in ieder geval in het Nederlands of het Engels op te stellen.
36. 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, moeten deze ook op een gedetailleerde manier worden opgenomen 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

37. 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 lid c van de P2B Verordening. 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?

38. 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 hun succes, omdat zij gebruikmaken 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. Door transparant te zijn over de redenen voor beperking, opschorting, of beëindiging en een motivering te verstrekken in het geval dat beperking opschorting of beëindiging plaatsvindt, kan een zakelijke gebruiker gegronde keuzes maken. Het interne klachtenafhandelingssysteem (zie artikel 11 van de Verordening) stelt zakelijke gebruikers in staat om de feiten te verduidelijken en uw besluiten aan te vechten.

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

39. 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.²² 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

²² Overweging 22 van de P2B Verordening.

uiteen zijn gezet.

Regels voor opschorting en beperking

40. Om evenredigheid te verzekeren moet u, als dit redelijk en technisch haalbaar is, eerst opschorting of beperking overwegen als daar aanleiding voor bestaat, voordat u overgaat tot beëindiging.²³ 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.²⁴
41. 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.²⁵

Regels voor beëindiging

42. Het beëindigen van het geheel van uw geleverde diensten aan een zakelijke gebruiker wordt gezien als de meest drastische maatregel. 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.²⁶
43. 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.
Deze opzegtermijn geldt niet als:
- 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.
44. 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.²⁷
45. Voor beëindiging is tot slot relevant 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 zowel consumenten als zakelijke gebruikers wordt gegenereerd of gegeven, doordat zij gebruikmaken van het onlineplatform.²⁸

Regels voor beperking, opschorting en beëindiging

46. Er zijn ook regels waar u als aanbieder van een onlineplatform aan 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;²⁹
 - 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,³⁰ 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;³¹

²³ Overweging 23 van de P2B Verordening.

²⁴ Overweging 22 van de P2B Verordening.

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.

²⁷ Artikel 4, lid 4 en overweging 23 van de P2B Verordening.

²⁸ Artikel 8, sub c van de P2B Verordening.

²⁹ Artikel 3, lid 1, sub c van de P2B Verordening.

³⁰ Artikel 4, lid 1 van de P2B Verordening.

³¹ Artikel 4, lid 5 van de P2B verordening.

- 3) U moet de motivering aanleveren op een **duurzame gegevensdrager**.³² en
 - 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 kunnen zakelijke gebruikers mogelijk onterecht genomen beslissingen aankaarten via het interne klachtenafhandelingsysteem.³³
47. 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 direct worden hersteld.³⁴
48. In randnummer 43 staan de gevallen waarin de opzegtermijn niet geldt. Daarnaast zijn er uitzonderingsgevallen waarin u als aanbieder van een onlineplatform geen motivering hoeft te geven voor het nemen van één van de bovengenoemde maatregelen.³⁵ De uitzonderingsgronden voor het verstrekken van een motivering gelden voor beperking, opschorting en beëindiging. U hoeft geen motivering te verstrekken als:
- 1) 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
 - 2) 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

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

Handvatten motivering

- a. Eenvoudig beschikbaar
- b. Duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- c. Specifiek en gedetailleerd
- d. Compleet

50. 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; en
 - 2) de redenen die aan dat besluit ten grondslag liggen aan de zakelijke gebruiker verstrekt op een duurzame gegevensdrager.³⁶ 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.

³² Voor meer informatie zie randnummer 27.

³³ Overweging 22 van de P2B Verordening.

³⁴ Artikel 4, lid 3 en overweging 22 van de P2B Verordening.

³⁵ Artikel 4, lid 5 van de P2B Verordening.

³⁶ Voor meer informatie zie randnummer 27.



Voorbeeld: beschikbaarheid redenen opschorting

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. 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 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.³⁷ 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 onlineplatform X wil het account van zakelijke gebruiker Y 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 onlineplatform X 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,
- 2) de mogelijkheid heeft om het bericht op te slaan en op een later moment te bekijken.

51. Verder is het belangrijk dat de motivering voor het treffen van een maatregel **duidelijk en begrijpelijk** geformuleerd zijn.³⁸ 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.³⁹
52. 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 uiteengezet moet worden:

³⁷ Hierbij geldt een opzegtermijn van minimum 15 dagen. Deze opzegtermijn kan langer zijn dan 15 dagen in verband met de specifieke omstandigheden, zie overweging 18 van de P2B verordening.

³⁸ Zie randnummers 28 en 36.

³⁹ Q&A, par. 2.8.

- 1) waarom de zakelijke gebruiker in overtreding is in dit specifieke geval, inclusief de inhoud van meldingen van derden,⁴⁰ die tot het besluit van beperking, opschorting of beëindiging hebben geleid,⁴¹ en
- 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. Dit is de eerste keer dat zakelijke gebruiker X niet in lijn handelt met de algemene voorwaarden en er zijn geen duidelijke aanwijzingen dat het om een bewuste overtreding gaat. Er is geen sprake van een wettelijke of regelgevende verplichting om de specifieke feiten of omstandigheden, of de verwijzing naar de toepasselijke reden(en) niet te verstrekken. Dus 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 te weten 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 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 over gaat tot opschorting.

53. 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.

⁴⁰ 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 ex art. 5 AVG. Dit betekent concreet dat de meldingen geschoond van persoonsgegevens kunnen worden verstrekt.

⁴¹ Overweging 22 en artikel 4, lid 5 van de P2B Verordening.



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: In dit voorbeeld voldoet de aanbieder van het onlineplatform niet aan de regels uit de P2B Verordening. U bent als aanbieder volgens de P2B Verordening in ieder geval verplicht te verwijzen naar de toepasselijke redenen voor het besluit tot beëindiging, in 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 reden vormen voor het beëindigen van bijvoorbeeld een account. In dit geval is daar geen sprake van, aangezien de aanbieder overgaat tot beëindiging op basis van de schending van drie artikelen door de zakelijke gebruiker, en enkel een verwijzing geeft naar één van de geschonden artikelen.

54. Een uitzondering op het verstrekken van een motivering en het in acht nemen van de opzegtermijn (zie randnummers 43 en 48), 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 wel kenbaar heeft gemaakt bij de zakelijke gebruiker.



4 Rangschikking

55. Biedt u een onlineplatform of onlinezoekmachine aan?
Maakt u gebruik van rangschikking 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 in artikel 5 van de P2B Verordening.

4.1 Waarom is transparantie over rangschikking belangrijk?

56. Rangschikking van goederen en diensten of andersoortige zoekresultaten hebben een grote impact op de keuze van de consument⁴² en daarmee op het succes van ondernemingen. In toenemende mate hangt het succes van ondernemingen af van hun zichtbaarheid en vindbaarheid online.⁴³ Als de door u gebruikte rangschikkingsmethode(s) niet openbaar is (of 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

⁴² 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 van de Online Consument \(acm.nl\)](#).

⁴³ 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), randnummer 12.

betaalde rangschikking.⁴⁴ Daarom is het van belang dat u transparant bent over de rangschikking. Dit maakt het mogelijk om rangschikkingspraktijken te vergelijken en de keuze voor een onlineplatform of onlinezoekmachine mede te baseren op de werking van het rangschikkingsmechanisme.⁴⁵

4.2 Wat zegt de P2B verordening over rangschikking?

57. Het is van belang dat de rangschikking voorspelbaar is voor zakelijke- en bedrijfswebsitegebruikers.⁴⁶ Voorspelbaarheid houdt in dat de rangschikking op een niet-arbitraire wijze⁴⁷ door u is bepaald en de omschrijving van de belangrijkste parameters actueel is. Hiervoor moet u als aanbieder van een onlineplatform op voorhand een omschrijving geven van de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen en waarom deze belangrijkste parameters van relatief belang zijn ten opzichte van andere parameters.⁴⁸ 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.⁴⁹
58. Als aanbieder van een onlineplatform moet u de omschrijving opnemen in de algemene voorwaarden. Deze moet **eenvoudig beschikbaar** zijn, en in **duidelijke begrijpelijke taal** zijn opgesteld.⁵⁰
59. Als aanbieder van een onlinezoekmachine moet u de omschrijving in **duidelijke en begrijpelijke taal** opstellen en deze **publiekelijk beschikbaar** maken op de onlinezoekmachine. Locaties op websites waartoe bedrijfswebsitegebruikers zich moeten aanmelden of registreren worden niet als gemakkelijk en publiek toegankelijk beschouwd.⁵¹
60. Als aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine moet u in ieder geval aan de zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker het volgende vooraf bekend maken⁵²:
 - 1) een omschrijving van de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen;
Voor aanbieders van onlineplatforms geldt dat zij ook de redenen voor het relatieve belang van die belangrijkste parameters ten opzichte van andere parameters moeten opnemen;
 - 2) wanneer de belangrijkste parameters de mogelijkheid omvatten om de rangschikking te beïnvloeden door middel van een betaalde directe of indirecte vergoeding is⁵³ door zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers, moet u van deze mogelijkheden een omschrijving verstrekken. Daarnaast moet u ook een omschrijving van de gevolgen van een dergelijke vergoeding voor de rangschikking geven.
61. 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 rangschikking worden gebruikt. Voorbeelden van belangrijke parameters zijn⁵⁴:
 - de indicatoren die worden gebruikt voor het meten van de kwaliteit van de goederen of diensten van zakelijke gebruikers (bijvoorbeeld consumentenbeoordelingen),

⁴⁴ ['Digitale eengemaakte markt: EU-onderhandelaars zijn het eens over nieuwe regels om onlineplatforms eerlijker te maken'](#), Europese Commissie, 14 februari 2019.

⁴⁵ Q&A, par. 6.2.

⁴⁶ Zie Richtsnoeren, randnummer 13; zie ook overweging 24 van de P2B verordening.

⁴⁷ Overweging 24 van de P2B Verordening.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Artikel 5, lid 2, van de P2B Verordening.

⁵⁰ Zie algemene uitgangspunten in hoofdstuk 2 van deze leidraad.

⁵¹ Overweging 26 van de P2B Verordening.

⁵² Richtsnoeren, randnummer 18.

⁵³ 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).

⁵⁴ Overweging 25 van de P2B Verordening.

- het gebruik van redacteurs die de rangschikking van die goederen of diensten kunnen beïnvloeden (bijvoorbeeld ‘deals van de dag’, ‘top picks’⁵⁵),
 - de mate waarin vergoedingen effect hebben op de rangschikking, en
 - 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).
62. De omschrijving van de belangrijkste parameters moet de zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker adequaat inzicht geven in het rangschikkingsmechanisme. Het type en aantal belangrijkste parameters kan zeer verschillen, maar de beschrijving hiervan moet in ieder geval inzicht bieden in:
- de manier waarop het rangschikkingsmechanisme rekening houdt met de kenmerken van de daadwerkelijke goederen en diensten die de zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker aanbiedt,
 - de relevantie daarvan voor de consumenten die gebruikmaken van de specifieke onlineplatforms of onlinezoekmachines,⁵⁶ en
 - in hoeverre door de aanbieder van de onlinezoekmachine rekening is gehouden met de ontwerpkenmerken van de door de bedrijfswebsitegebruikers gebruikte website.
63. 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.⁵⁷ De P2B Verordening verplicht u echter niet om algoritmes of informatie openbaar te maken die met redelijke zekerheid zou(den) resulteren in misleiding of benadeling van consumenten als gevolg van de manipulatie van zoekresultaten.⁵⁸ U kunt dan ook niet worden verplicht door zakelijke- of bedrijfswebsitegebruikers om inzage te verlenen in de gedetailleerde werking van uw rangschikkingsmechanisme, waaronder de algoritmes.⁵⁹ 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.⁶⁰

4.3 Richtsnoeren Europese Commissie

64. Met het oog op een consistente toepassing van de regels over rangschikking heeft de Europese Commissie Richtsnoeren gepubliceerd.⁶¹ 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.⁶² De ACM sluit zich aan bij deze richtsnoeren en verwijst u naar de deze richtsnoeren voor meer duidelijkheid voor de toepassing van de regels met betrekking tot rangschikking.



5 Ongelijke behandeling

65. 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 heeft⁶³ (bijvoorbeeld een aanbieder van goederen waarvan u over het merendeel van de

⁵⁵ Een voorkeursselectie van de redacteurs.

⁵⁶ Richtsnoeren, randnummers 13 en 22; zie ook overweging 25 van de P2B verordening.

⁵⁷ Overweging 27 van de P2B Verordening. Zie ook artikel 5, lid 6 van de P2B Verordening.

⁵⁸ Artikel 5, lid 6 van de P2B Verordening, zie ook Richtsnoeren, randnummer 6.

⁵⁹ Overweging 27 van de P2B Verordening.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ 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.

⁶² Richtsnoeren, randnummer 1.

⁶³ Een aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine heeft zeggenschap over een onderneming indien:

- de onderneming eigendom is van de aanbieder van het onlineplatform of onlinezoekmachine, of
- de aanbieder van het onlineplatform of onlinezoekmachine een beslissende invloed kan uitoefenen over de onderneming.

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?

66. 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.⁶⁴ In dit kader zou er een prikkel kunnen zijn om uw eigen aanbod op technische en/of economische wijze te bevoordelen. De verplichtingen uit de P2B-Verordening staan echter los van de vraag of dit is toegestaan. Vanuit de DMA is ongelijke behandeling door poortwachters, met betrekking tot rangschikking in ieder geval verboden.⁶⁵ Ook de Mededingingswet stelt grenzen aan het toepassen van ongelijke behandeling.⁶⁶
67. Het is belangrijk dat voor een zakelijke- of bedrijfswebsitegebruiker inzichtelijk is dat er ongelijke behandeling plaatsvindt. Op basis van deze informatie kan een ondernemer beter inschatten of hij de ongelijke behandeling redelijk vindt en hierop inspelen met de eigen keuzes, zoals de keuze voor het gebruikmaken van uw onlineplatform.

5.2 Wat zegt de P2B verordening over ongelijke behandeling?

68. Als aanbieder van een onlineplatform of onlinezoekmachine bent u verplicht een omschrijving van elke vorm van ongelijke behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen die daadwerkelijk wordt gegeven of kan worden gegeven, te verstrekken.⁶⁷ 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. 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.
69. De P2B Verordening maakt wel onderscheid tussen aanbieders van onlineplatforms en aanbieders van onlinezoekmachines. 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.
70. 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

⁶⁴ Overweging 30 en 31 van de P2B Verordening.

⁶⁵ Artikel 6, lid 5 van de DMA, versie van 11 juli 2022; zie <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-17-2022-INIT/en/pdf>. Dit geldt vanaf de inwerkingtreding van de DMA.

⁶⁶ 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.

⁶⁷ Artikel 7, lid 1 en 2 van de P2B Verordening.

verleende dienst.⁶⁸ Deze elementen zijn niet uitputtend aangezien de verplichtingen uit dit artikel gelden voor alle vormen van ongelijke behandeling.

5.3 Handvatten ACM

71. In deze paragraaf biedt de ACM u als aanbieder van een onlineplatform en onlinezoekmachine handvatten voor het opstellen van de omschrijving van ongelijke behandelingen.

Inhoud van omschrijving ongelijke behandeling

72. 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.

Handvatten omschrijving

- a. Duidelijk en begrijpelijk geformuleerd
- b. Specifiek en gedetailleerd
- c. Compleet

73. 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.
74. 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.
75. 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.⁶⁹ 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 77 uitgelichte elementen,⁷⁰ maar dat neemt niet weg dat de eis ook toepasbaar is op situaties waarin een aanbieder zichzelf bevoordeelt op een andersoortige manier.
76. 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.⁷¹ Het noemen van enkele voorbeelden is onvoldoende.

Voorbeelden van ongelijke behandeling

77. 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 gegenereerd door het verstrekken van deze diensten.

⁶⁸ Artikel 7, lid 3 van de P2B Verordening.

⁶⁹ Artikel 7, lid 3, van de P2B Verordening.

⁷⁰ Ibid.

⁷¹ 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.

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 namelijk 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

78. 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.

79. 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?

80. 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?

81. 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

82. 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.
83. 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.
84. 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).⁷² 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.⁷³ Wanneer uw onlineplatform in de DMA als poortwachter wordt aangemerkt, is het hanteren van zowel smalle als brede pariteitsclausules zonder enige uitzondering verboden.⁷⁴
85. 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

⁷² 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](#).

⁷³ 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).

⁷⁴ Artikel 5, lid 3 van de DMA, versie van 11 juli 2022; zie <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/PE-17-2022-INIT/en/pdf>. Dit geldt vanaf de inwerkingtreding van de DMA.

staan beschreven. Dit betekent dat deze omschrijving **eenvoudig beschikbaar** moet zijn. In dit 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 in **duidelijke en begrijpelijke taal** zijn opgesteld en **specifiek en gedetailleerd** 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.