



Ontwerpbesluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/684026
Zaaknummer : ACM/26/200895
Datum : 3 augustus 2026

Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) heeft van bol.com B.V. (hierna: bol) een toezeggingsaanvraag ontvangen, als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw).¹ In dit besluit wordt deze toezeggingsaanvraag (hierna: de aanvraag) beoordeeld.
2. Een eerlijke en veilige digitale economie voor mensen en bedrijven is een belangrijk speerpunt in de toezichtstrategie van de ACM. Gegeven de belangrijke positie van bol op de Nederlandse markt heeft de ACM onderzoek gedaan naar de gedragingen van bol. Vanuit haar rol als toezichthouder op de naleving van verschillende wetten die de activiteiten van bol raken, heeft de ACM in brede zin gekeken naar de werking van het platform van bol en onderzocht of er belemmeringen voor een eerlijke en veilige werking van het platform bestaan. Hier heeft de ACM zowel het perspectief van consumenten als van zakelijke verkopers die actief zijn op het platform bij betrokken. Daarbij heeft de ACM in haar onderzoek de verplichtingen meegenomen die bol heeft als verkoper² en als online marktplaats (hierna ook: platform)³ op grond van de Platform-to-Business Verordening (hierna: P2B),⁴ de Digital Service Act (hierna: DSA),⁵ de Mededingingswet (hierna: Mw), en de prijzenregelgeving⁶.
3. De ACM heeft zich in haar onderzoek – in hoofdlijnen – gericht op de volgende thema's:
 - de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van het platform voor gebruikers, en de tijdigheid van de communicatie en klachtenafhandeling van het platform;
 - de transparantie voor zakelijke verkopers, onder meer in de voorwaarden die voor hen gelden;
 - de concurrentie tussen zakelijke verkopers onderling en met bol als verkoper; en
 - een eerlijke prijsweergave voor consumenten.
4. De ACM heeft tijdens haar onderzoek op de hierboven genoemde thema's verschillende risico's geconstateerd op het platform van bol. Zo ziet de ACM onder meer dat de toegankelijkheid van het klachtenafhandelingsysteem voor consumenten kan worden verbeterd. Ook is de transparantie van (wijzigingen in) voorwaarden voor zakelijke verkopers onvoldoende gewaarborgd. Daarnaast heeft de ACM risico's geconstateerd die verband houden met de concurrentie op het platform, bijvoorbeeld door de wijze waarop bol bepaalt wat consumenten zien als eerste, prominent klikbare aanbod en de

¹ ACM/IN/1129417 en ACM/IN/1132055, Toezeggingsaanvraag bol.

² Bol gebruikt de term 'Retailer 1' als zij doelt op haar eigen rol als verkoper.

³ In specifieke wetgeving valt een platform onder de definities van onlinetussenhandelsdienstverlener, onlineplatform, onderneming en handelaar.

⁴ Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaledienstenverordening).

⁵ Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten.

⁶ Artikel 2b Prijzenwet in verbinding met artikel 5a van het Besluit prijsaanduiding producten (Bpp), en de regeling van de oneerlijke handelspraktijken in afdeling 3A van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek. De ACM is op grond van artikel 2.9 Whc in verbinding met artikel 1.1 onder f en onderdeel a van de bijlage bij de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) bevoegd om de prijzenregelgeving te handhaven.

toegang die bol geeft aan zakelijke verkopers⁷ tot de door haar verzamelde en gegenereerde data. Ook ziet de ACM risico's in de wijze waarop bol haar prijzen aan consumenten toont (hierna ook: prijsproposities).

5. Bol heeft zich gedurende het onderzoek van de ACM constructief opgesteld en tijdens het onderzoek al verschillende aanpassingen doorgevoerd. In haar aanvraag zegt bol toe deze aanpassingen te borgen en doet bol meerdere aanvullende toezeggingen om de door de ACM geconstateerde risico's weg te nemen.
6. De ACM concludeert dat de toezeggingen van bol de risico's die de ACM in haar onderzoek heeft geconstateerd, ondervangen. De toezeggingen hebben volgens de ACM een positieve uitwerking voor alle gebruikers van het platform. Met deze toezeggingen verbetert bol de transparantie, toegankelijkheid & gebruiksvriendelijkheid van haar platform, en de tijdigheid van haar communicatie en klachtenafhandeling. Zo maakt bol de algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers duidelijker, communiceert bol duidelijker over hoe gebruikers een klacht kunnen indienen, verbetert bol de vindbaarheid van de systemen waarmee illegale inhoud kan worden gemeld en wordt het indienen van een notice & action melding⁸ makkelijker. Ook maakt bol de contactmogelijkheden naast de *chatbot* beter vindbaar voor consumenten. Daarnaast wordt door de toezeggingen de concurrentie voor zakelijke verkopers op het platform eerlijker. Zo zegt bol toe om de wijze van bepaling van het prominente, eerst klikbare aanbod eerlijker te maken, en spreekt bol af om data die bol via het platform verzamelt niet te zullen gebruiken om zichzelf als verkoper een voordeel te geven ten opzichte van andere verkopers. Hiermee wordt het platform eerlijker voor zakelijke verkopers, wat de kwaliteit van het aanbod voor consumenten ten goede komt. Met de toezeggingen zorgt bol er ook voor dat prijzen op een eerlijkere manier worden weergegeven op haar platform zodat consumenten bij een aankoop een beter geïnformeerde keuze kunnen maken.
7. Met het bindend verklaren van de toezegging van bol lost de ACM op verschillende vlakken marktproblemen op, en wordt de bescherming van consumenten en bedrijven die actief zijn op het platform van bol vergroot. Het bindend verklaren van de toezeggingen past binnen het missiegedreven toezicht van de ACM en de prioriteiten die de ACM in 2025 en 2026 in haar toezicht geeft aan de eerlijke toegang tot online markten; bescherming van online gebruikers, en een toegankelijke en veilige online omgeving voor consumenten en zakelijke verkopers.⁹ Behalve dat bol zelf producten verkoopt, is bol de grootste online marktplaats van Nederland. Het aanbod van bol omvat een groot aantal productcategorieën. De toezeggingen hebben daardoor een positief effect voor een grote groep consumenten en zakelijke verkopers. Daarbij past bol voor het gehele platform de prijsproposities aan – zodoende ook in België.
8. De geconstateerde risico's op het gebied van de thema's toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, transparantie, tijdigheid, concurrentie en prijsweergave worden direct of op korte termijn door de toezeggingen van bol ondervangen. De ACM acht het daarom doelmatiger om deze toezeggingen bindend te verklaren dan het voortzetten van het onderzoek dat mogelijk zou kunnen leiden tot een boete of een last onder dwangsom voor mogelijke overtredingen van de P2B, de DSA, de Mw en de prijzenregelgeving. De ACM stopt haar onderzoek naar het gedrag van bol waarvoor bol toezeggingen heeft gedaan.

⁷ Bol gebruikt de term "Partner" voor een derde als zakelijke verkoper.

⁸ Aanbieders van online platforms, zoals bol, moeten voorzien in een notice & actionmechanisme. Dit mechanisme moet zowel personen als entiteiten de mogelijkheid bieden om aanbieders van online platforms te informeren over de aanwezigheid van inhoud op hun dienst die volgens de melder illegaal is.

⁹ Zie "[Speerpunten van het ACM-toezicht op de digitale economie in 2026](#)" en "[Speerpunten van het ACM-toezicht op de digitale economie in 2025](#)" op acm.nl.

1 Betrokken partijen, procesverloop, en duur toezeggingen

1.1 Bol als online marktplaats (platform)

1.1.1 Ontstaansgeschiedenis: van webwinkel naar online marktplaats

9. Bol is in het jaar 1999 gestart als online webwinkel van boeken in Nederland. Vanaf 2004 breidt ze haar productassortiment uit; in eerste instantie met entertainment, elektronica en speelgoed, en later met andere productcategorieën.¹⁰
10. In 2011 transformeert bol van een webwinkel naar een online marktplaats. Bol is zelf als verkoper (door bol in de aanvraag aangeduid als 'Retailer 1') actief. Daarnaast kunnen ook derden als zakelijke verkopers actief zijn op haar online marktplaats.¹¹ Hiermee staat bol, in de hoedanigheid van Retailer 1, in concurrentie met deze zakelijke verkopers op haar online marktpaats en daarbuiten. Tegelijkertijd concurreert bol, in de hoedanigheid van online marktplaats, met andere online marktplaatsen die in Nederland actief zijn.
11. Door de jaren heen hebben grote organisatorische wijzigingen plaatsgevonden binnen bol, mede gericht op de (verdere) ontwikkeling van webwinkel naar online marktplaats. Als onderdeel daarvan zijn bol als online marktplaats en bol als verkoper (Retailer 1) organisatorisch meer van elkaar gescheiden.

1.1.2 Koppelen van vraag consumenten aan aanbod zakelijke verkopers

12. Online marktplaatsen, zoals die van bol, zijn digitale omgevingen waarin verschillende verkopers hun eigen producten kunnen verkopen aan de consument¹² en waarin consumenten kunnen shoppen tussen het aanbod van verschillende verkopers. De kernfunctie van een online marktplaats is het koppelen van vraag en aanbod. Hiertoe biedt ze marktplaatsdiensten aan richting zowel de consument als de verkoper.
13. Voor consumenten houdt de marktplaatsdienst de mogelijkheid in om producten te zoeken, verschillende producten van verschillende verkopers te vergelijken en uiteindelijk een product te kopen, zonder het platform te hoeven verlaten. Daarbij kan de bekendheid van de online marktplaats de consument het vertrouwen geven dat de op de online marktplaats getoonde informatie klopt en dat het product ook inderdaad zal worden geleverd.
14. Voor verkopers houdt de marktplaatsdienst de mogelijkheid in om producten aan te bieden en te verkopen, waarbij de bestelling en betaling via de online marktplaats verloopt. Vergeleken met de verkoop via een eigen website heeft het gebruik van een online marktplaats voor de verkoper het voordeel dat populaire marktplaatsen meer bezoekers krijgen, zodat de verkoper minder geld hoeft uit te geven aan marketing. Daarnaast profiteren met name kleinere verkopers en nieuwe toetreders van het vertrouwen dat de marktplaats aan de consument geeft. Verkopers betalen voor de marktplaatsdienst een vergoeding aan de online marktplaats.

1.1.3 Online marktplaats bol is belangrijk voor consumenten en zakelijke verkopers

15. De online marktplaats van bol is de grootste online marktplaats van Nederland. Bol heeft ook een online marktplaats die zich richt op de Belgische markt (www.bol.com/be). Die marktplaats kan qua productaanbod verschillen van de Nederlandse online marktplaats (www.bol.com/nl).¹³
16. Op 31 maart 2026 waren er op de Nederlandse en de Belgische versie van de online marktplaats van bol samen, 63 miljoen artikelen te koop van 43.300 verkooppartners, had bol 26 miljoen actieve

¹⁰ ACM/INT/1069130, Schermafbeelding "Over bol".

¹¹ ACM/INT/1069130, Schermafbeelding "Over bol".

¹² Onder consumenten worden in hoofdstuk 4 van dit besluit mede verstaan zakelijke klanten, tenzij in dat hoofdstuk anders is aangegeven.

¹³ ACM/INT/995884, Schermafbeelding "Algemene Voorwaarden Thuiswinkel", artikel 11 lid 5.

eindgebruikers per maand en 14 miljoen klanten in Nederland en België.¹⁴ Het aanbod op de online marktplaats van bol omvat een groot aantal productcategorieën.

17. Andere online marktplaatsen, zoals Zalando, Amazon en Joybuy, bieden minder productcategorieën aan en/of worden op dit moment in mindere mate gebruikt door consumenten in Nederland.

1.2 Procesverloop

18. De ACM heeft onderzoek gedaan naar de gedragingen van bol gelet op haar verplichtingen op grond van de P2B, de DSA, de Mw en de prijzenregelgeving.
19. De ACM heeft in het kader van haar onderzoek informatie gevorderd bij bol. De ACM heeft met bol gesproken over de risico's die de ACM heeft geconstateerd. Bol heeft gedurende het onderzoek van de ACM haar gedrag op verschillende punten aangepast. Daarnaast heeft bol aangegeven dat zij bereid is om toezeggingen te doen om de door de ACM geconstateerde risico's te ondervangen.
20. Op 7 juli 2026 heeft de ACM de aanvraag van bol ontvangen. In dit besluit worden de relevante delen uit de aanvraag geciteerd bij de beoordeling van de verschillende toezeggingen uit deze aanvraag. De integrale tekst van de aanvraag is volledigheidshalve als bijlage bij dit besluit gevoegd.
21. De ACM heeft de procedure bedoeld in afdeling 3.4 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) van toepassing verklaard op de voorbereiding van dit besluit. Van het ontwerpbesluit wordt mededeling gedaan in Staatscourant. Het ontwerpbesluit ligt van 3 augustus 2026 tot en met 13 september 2026 ter inzage.

¹⁴ ACM/INT/1069130, Schermafbbeelding "Over bol".

2 Kader toezeggingen

2.1 Juridisch kader

22. Op grond van artikel 12h lw kan de ACM het besluit nemen een aanvraag van een marktorganisatie bindend te verklaren. Met het bindend verklaren van een toezegging vervalt de bevoegdheid van de ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die marktorganisatie voor de betreffende gedragingen.
23. De ACM kan een aanvraag bindend verklaren wanneer de ACM dat doelmatiger acht dan het (nader onderzoek naar het) opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom.
24. Om te beoordelen of het bindend verklaren van een toezegging doelmatiger is dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom, kijkt de ACM onder meer naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt en de aard van de overtreding. Het toezeggingsinstrument stelt de ACM in staat om maatwerk te leveren wat betreft de handhaving van wettelijke voorschriften.¹⁵ De toezegging is dus een instrument dat goed past bij het missiegedreven toezicht dat de ACM toepast.
25. Daarnaast moet de inhoud van de toezegging:
 - aannemelijk maken dat de marktorganisatie het besluit op controleerbare wijze zal naleven.
 - de ACM ervan verzekeren dat de marktorganisatie door het toezeggingsbesluit in overeenstemming handelt met het wettelijke voorschrift of het verbod waarvoor de toezegging wordt gedaan.
26. De bindendverklaring van de aanvraag strekt ertoe de door de ACM geconstateerde risico's te ondervangen. De marktorganisatie moet zich overeenkomstig het toezeggingsbesluit gedragen nadat de ACM een besluit tot bindendverklaring heeft genomen.¹⁶ Als een marktorganisatie dat niet doet, dan kan de ACM het toezeggingsbesluit wijzigen of intrekken.¹⁷ Daarnaast kan de ACM voor het niet naleven van het toezeggingsbesluit een boete opleggen.¹⁸
27. In de hoofdstukken 3 tot en met 5 van dit besluit worden de toezeggingen die bol heeft gedaan, beoordeeld. Daarbij bespreekt de ACM voor de drie afzonderlijke deelonderwerpen:
 - de door de ACM geconstateerde risico's;
 - de inhoud van de toezeggingen die bol heeft gedaan;
 - de beoordeling van de toezeggingen.

2.2 Duur toezeggingen

28. De toezeggingen hebben een looptijd van twee jaar vanaf het moment waarop dit besluit bekend wordt gemaakt. De ACM kan beslissen om de periode waarvoor de toezeggingen gelden te verlengen op grond van artikel 12h, zesde lid, lw.
29. Voor zover de toezeggingen op het moment van de bekendmaking van dit besluit nog niet zijn geïmplementeerd, heeft bol toegezegd de toezeggingen uiterlijk 31 december 2026 te hebben geïmplementeerd. Alleen de toezegging zoals genoemd in randnummer 18 onder (ix) van de aanvraag (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit) wordt uiterlijk op 31 maart 2027 geïmplementeerd.
30. Uiterlijk aan het einde van de implementatieperiode stelt bol de ACM schriftelijk op de hoogte dat de toezeggingen volledig zijn geïmplementeerd.

¹⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 2012-2013, 33 622, nr. 3, p. 10 onder 2.2.3.2.

¹⁶ Artikel 12h lid 5, lw.

¹⁷ Artikel 12h lid 7, lw.

¹⁸ Artikel 12m, lw.

31. Als er omstandigheden zijn die maken dat een eerder genomen toezeggingsbesluit in de huidige vorm niet langer gehandhaafd kan blijven, dan biedt artikel 12h, zevende lid, lw de mogelijkheid aan de ACM om het besluit te wijzigen of in te trekken. Bol refereert in de aanvraag aan deze mogelijkheid.¹⁹ De ACM kan besluiten dat (een deel van) de toezeggingen niet langer nodig of passend zijn. (Europese) marktontwikkelingen en/of nieuwe informatie kunnen echter ook reden zijn voor de ACM om het gedrag van bol nader te onderzoeken. In dat geval zal de ACM bol daarover informeren.
32. Volledigheidshalve merkt de ACM op dat zij zich inspant voor een *level playing field*. In geval van bijzondere omstandigheden rondom het *level playing field* kan bol in overleg treden met de ACM over de uitvoering van de toegezegde afspraken.

¹⁹ Randnummer 29 van de aanvraag. De integrale tekst van de toezeggingaanvraag is als bijlage aan dit besluit gevoegd.

3 Deel I: Beoordeling toezeggingen op vlak van P2B en DSA

33. De ACM heeft onderzoek gedaan naar de naleving van de P2B en de DSA door bol. De ACM heeft bol geïnformeerd over dat het onderzoek zich richt op (een) vermoedelijke overtreding(en) van de volgende artikelen:
- Algemene voorwaarden (artikel 3, P2B);
 - Beperking, opschorting en beëindiging (artikel 4, P2B);
 - Gedifferentieerde behandeling (artikel 7, P2B);
 - Intern klachtenafhandelingssysteem (artikel 11, P2B).
 - Contactpunten voor afnemers van diensten (artikel 12, DSA);
 - Notice & actionmechanismen (artikel 16, DSA);
 - Motiveringen (artikel 17, DSA); en
 - Intern klachtenafhandelingssysteem (artikel 20, DSA).
34. In het kader van het onderzoek heeft de ACM onder meer informatie verzameld via deskresearch (waaronder platformonderzoek), meldingen van afnemers en door middel van informatievordering bij bol.
35. De ACM heeft in haar onderzoek risico's geconstateerd die verband houden met de naleving van de P2B- en DSA-verplichtingen door bol zoals genoemd in randnummer 33.
36. De ACM heeft in een gesprek de vastgestelde risico's aan bol voorgelegd. Bol heeft aangegeven dat zij bereid is om toezeggingen te doen om de door de ACM geconstateerde risico's te ondervangen.

3.1 Context onderzoek P2B en DSA

37. Bol is volgens de P2B een onlinetussenhandelsdienstverlener²⁰ en moet daarom sinds 12 juli 2020 aan de P2B voldoen. De P2B bevat regels die waarborgen dat ondernemingen (zakelijke verkopers) in een concurrerende, eerlijke en transparante onlineomgeving gebruik kunnen maken van onlineplatforms om consumenten te bereiken. Zo moeten onlinetussenhandelsdienstverleners ervoor zorgen dat de algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers duidelijk en eenvoudig beschikbaar zijn en informatie bevatten over o.a. alle vormen van gedifferentieerde behandeling die ze (kunnen) toepassen. Daarnaast moeten onlinetussenhandelsdienstverleners tijdig een motivering verstrekken aan de zakelijke verkoper na het opleggen van een beperking aan het gebruik van de dienst en moeten klachten tijdig worden afgehandeld.
38. De ACM is sinds 8 november 2024 op grond van de P2B bevoegd om toezicht te houden op onlinetussenhandelsdienstverleners, voor zover deze het mogelijk maken dat goederen en diensten door in Nederland gevestigde ondernemers via hen aan consumenten in Nederland worden aangeboden.²¹
39. Bol is volgens de DSA een onlineplatform²² en moet sinds 17 februari 2024 aan de DSA voldoen. De DSA heeft als doel om te zorgen voor een veilige, voorspelbare en betrouwbare onlineomgeving, waarin de rechten van alle afnemers van onlinetussenhandelsdiensten worden beschermd. Zo moeten aanbieders van onlineplatforms hun besluiten met betrekking tot gebruikersbeperkingen (zoals het schorsen van een account) voldoende motiveren. Daarnaast moet het voor afnemers (waaronder consumenten) gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk zijn om een melding te kunnen maken van illegale inhoud op het onlineplatform. Ook moet er een gemakkelijk vindbaar intern klachtenafhandelingssysteem zijn.

²⁰ Artikel 2 lid 2, van de P2B.

²¹ [ACM vanaf nu bevoegd om toezicht te houden op Europese Platform-to-Business Verordening | ACM](#)

²² Artikel 3 (i), van de DSA.

40. De ACM is sinds 4 februari 2025 op grond van de DSA bevoegd om toezicht te houden op aanbieders van onlineplatforms, voor zover deze hun diensten aanbieden in de EU en een hoofdvestiging (of een wettelijke vertegenwoordiger) in Nederland hebben (aangewezen).²³

3.2 Risico's op vlak P2B en DSA

41. De risico's die de ACM heeft geconstateerd vinden hun oorsprong in drie hoofdthema's: transparantie, toegankelijkheid & gebruikersvriendelijkheid en tijdigheid. De risico's die in dit hoofdstuk worden geschetst zijn terug te herleiden zijn tot één van deze drie thema's. De ACM licht deze risico's hieronder nader toe.
42. Overigens geldt dat bol gedurende het onderzoek van de ACM aanpassingen heeft doorgevoerd – waarmee een deel van de door de ACM geconstateerde risico's is ondervangen. De ACM beschrijft deze risico's hierna alsnog, omdat de toezeggingen er mede op zijn gericht om te voorkomen dat deze risico's zich in de toekomst opnieuw voordoen.

3.2.1 Transparantie

3.2.1.1 Algemene voorwaarden moeten duidelijk en volledig zijn

43. De ACM constateert dat er een risico is dat de algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers onduidelijk en onvolledig zijn. Dit komt doordat (i) niet duidelijk wordt vermeld welke informatie op het partnerplatform onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden, (ii) niet alle wijzigingen van de algemene voorwaarden worden doorgegeven aan zakelijke verkopers en (iii) niet alle vormen van gedifferentieerde behandelingen in de algemene voorwaarden zijn opgenomen.
44. Hierdoor bestaat het risico dat de algemene voorwaarden onvolledig en onduidelijk zijn voor zakelijke verkopers. Zij hebben hierdoor geen volledig beeld van wat alle algemene voorwaarden zijn en hoe zij zich hieraan kunnen houden en/of hierop kunnen inspelen. Hierdoor bestaat het risico dat zakelijke verkopers gedrag vertonen en/of artikelen aanbieden op het platform die in strijd zijn met de algemene voorwaarden van bol en bol vervolgens maatregelen treft zoals het assortiment en/of accounts van zakelijke gebruikers offline halen, beperken of beëindigen.

Het moet duidelijk zijn welke informatie onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden

45. De ACM constateert het risico dat bol onvoldoende duidelijkheid geeft over welke informatie op het partnerplatform onderdeel uitmaakt van de algemene voorwaarden die gelden voor zakelijke verkopers.
46. De definitie van de algemene voorwaarden van bol voor zakelijke verkopers (de Gebruikersvoorwaarden zakelijke verkopen) was als volgt:
*“deze gebruikersvoorwaarden zakelijke verkopen via bol, inclusief alle bijlagen en de informatie(pagina's) zoals opgenomen op de [Website voor Zakelijke Verkopers](#), alsmede alle onderliggende informatie(pagina's) waar naar wordt verwezen vanuit de Website voor Zakelijke Verkopers.”*²⁴
Hieruit volgt dat het partnerplatform en alle informatie(pagina's) die op het partnerplatform staan, deel uitmaken van de algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers van bol.
47. Het risico bestaat dat het voor zakelijke verkopers is onvoldoende duidelijk is welke informatie op het partnerplatform van bol behoort tot de Gebruikersvoorwaarden. Het partnerplatform bevat namelijk ook informatie(pagina's) over bijvoorbeeld marketingtips of informatie over storingen, die geen onderdeel zijn van de algemene voorwaarden. Door de algemene verwijzing naar de pagina's op het partnerplatform in de Gebruikersvoorwaarden, bestaat het risico dat onduidelijk is welke (onderdelen van) pagina's op het partnerplatform wel of niet tot de algemene voorwaarden behoren.

²³ [ACM vanaf nu bevoegd toezicht te houden op de Digital Services Act | ACM](#)

²⁴ ACM/INT/995602, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol”.

48. Het kan hierdoor voor zakelijke verkopers onduidelijk zijn wat de algemene voorwaarden zijn waar zij zich aan moeten houden. Dit kan ertoe leiden dat zakelijke verkopers zich hierdoor niet goed aan de algemene voorwaarden kunnen houden, met als mogelijk gevolg dat bol hierdoor over gaat tot het opleggen van beperkingen. Bovendien is het voor potentiële zakelijke verkopers ook onduidelijk aan welke regels zij zich moeten houden als zij gebruik willen maken van de diensten van bol.

Zakelijke verkopers moeten over alle wijzigingen in de algemene voorwaarden worden geïnformeerd

49. De ACM constateert dat bol zakelijke verkopers niet over alle inhoudelijke wijzigingen in de algemene voorwaarden informeert. Dit gaat specifiek om wijzigingen van niet-redactionele aard op pagina's op het partnerplatform die informatie bevatten die onderdeel uitmaken van de algemene voorwaarden.
50. Voor een zakelijke verkoper is het van groot belang om op de hoogte te zijn van wijzigingen in de algemene voorwaarden. Wijzigingen in de algemene voorwaarden kunnen namelijk als gevolg hebben dat een zakelijke verkoper zijn gedrag en/of assortiment moet aanpassen. Als bol zakelijke verkopers niet (op tijd) informeert over wijzigingen in de informatie op het partnerplatform die onderdeel uitmaakt van de Gebruikersvoorwaarden, bestaat het risico op niet-naleving van de algemene voorwaarden door zakelijke verkopers.

Alle vormen van gedifferentieerde behandeling moeten in de algemene voorwaarden worden opgenomen

51. Bol heeft in haar Gebruikersvoorwaarden een limitatieve lijst van gedifferentieerde behandeling opgenomen.²⁵ De ACM constateert echter dat bol niet alle vormen van gedifferentieerde behandeling in haar algemene voorwaarden heeft opgenomen. Onder gedifferentieerde behandeling wordt verstaan; elke andere behandeling die bol geeft of kan geven aan producten of diensten die worden aangeboden aan consumenten op bol.com door enerzijds bol zelf of zakelijke verkopers waarover bol zeggenschap heeft,²⁶ en door anderzijds de (andere) zakelijke verkopers van bol. Als bol niet transparant is over alle vormen van gedifferentieerde behandeling in de algemene voorwaarden, dan bestaat het risico dat zakelijke verkopers niet kunnen inschatten hoe zij het beste op deze vormen van gedifferentieerde behandeling kunnen inspelen.

3.2.1.2 Besluiten bij het opleggen van beperkingen moeten alle vereiste informatie bevatten

52. De ACM constateert dat bepaalde vereiste informatie ontbreekt in de motivering van besluiten van bol aan zakelijke verkopers over het opleggen van een beperking op het gebruik van haar dienst door zakelijke verkopers. Het gaat o.a. om de verplichte verwijzing naar de verhaalsmogelijkheden, het verwijzen naar een specifieke rechtsgrond of onderdeel van de Gebruikersvoorwaarden, en/of reden(en) en specifieke feiten/omstandigheden die weergeven waarom er volgens bol sprake is van een schending, zoals wanneer de schending voortvloeit uit een derdenmelding en wat de inhoud hiervan is.
53. Het gevolg hiervan kan zijn dat het voor zakelijke verkopers niet duidelijk is waarom bol heeft besloten om over te gaan tot het opleggen van een beperking of dat zij gebruik kunnen maken van het interne klachtenafhandelingsysteem van bol. Door het ontbreken van de vereiste informatie bestaat het risico dat zakelijke verkopers geen gebruik maken van de beschikbare verhaalsmogelijkheden en/of dit niet op een doeltreffende en doelmatige manier kunnen doen.

3.2.1.3 Besluiten op notice & action meldingen moeten alle vereiste informatie bevatten

54. De ACM constateert verder dat bepaalde vereiste informatie ontbreekt in besluiten naar aanleiding van notice & action meldingen. Aanbieders van online platforms, zoals bol, moeten voorzien in een notice & actionmechanisme. Dit mechanisme moet zowel personen als entiteiten de mogelijkheid bieden om aanbieders van online platforms te informeren over de aanwezigheid van inhoud op hun dienst die volgens de melder illegaal is.²⁷ De ACM stelt vast dat in besluiten op notice & action meldingen

²⁵ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol".

²⁶ Artikel 2, lid 9, P2B: "eigendom van, of het vermogen om beslissende invloed uit te oefenen op, een onderneming, in de zin van artikel 3, lid 2, van Verordening (EG) nr. 139/2004 van de Raad".

²⁷ Artikel 16, lid 1, van de DSA; zie ook <https://www.acm.nl/system/files/documents/leidraad-dsa-zorgvuldigheidsverplichtingen-tussenhandeldiensten.pdf>.

informatie ontbreekt over de vervolgstappen die bol gaat nemen. Hierdoor weten personen en/of entiteiten die een melding hebben ingediend niet of en welke vervolgstappen bol als reactie op de gedane melding gaat nemen. (Potentiële) melders zullen hierdoor mogelijk minder snel weer een notice & action melding indienen.

55. In de besluiten op notice & action meldingen ontbreekt ook informatie over de verhaalsmogelijkheden. Bol wijst alleen op de mogelijkheid om contact op te nemen bij vragen. Hierdoor bestaat het risico dat het voor de melder onduidelijk is dat hij verhaal kan halen en hoe hij dat moet doen als hij het niet eens is met het besluit van bol.

3.2.1.4 Informatie over intern klachtenafhandelingsysteem voor consumenten moet makkelijk vindbaar zijn

56. De ACM constateert dat bol de informatie over het interne klachtenafhandelingsysteem voor consumenten op haar website heeft geplaatst onder 'bedrijfsgegevens'.²⁸ Dit is geen intuïtieve plek. Informatie over het klachtenafhandelingsysteem is niet direct te vinden als een consument klikt op 'contact opnemen'. Hierdoor bestaat het risico dat deze informatie voor consumenten moeilijk vindbaar is en dat consumenten geen gebruik (kunnen) maken van hun verhaalsmogelijkheden.

3.2.2 Toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid

3.2.2.1 Niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen moeten gemakkelijk toegankelijk zijn

57. De ACM heeft vastgesteld dat het risico bestaat dat de niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen van bol, waaronder e-mailadres en telefoonnummer, voor consumenten niet gemakkelijk toegankelijk zijn. De niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen zijn opgenomen onder de knop 'bedrijfsgegevens'.²⁹ Dit is geen intuïtieve plek. Informatie over die andere communicatiemiddelen staan niet onder de knop 'contact opnemen',³⁰ waar een consument deze informatie wel verwacht te zien. Hierdoor bestaat het risico dat consumenten die geen gebruik kunnen of willen maken van het geautomatiseerde communicatiemiddel – bol's chatbot – met hun klachten en vragen blijven zitten.

3.2.2.2 Het notice & action mechanisme moet gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk zijn

58. De ACM constateert dat het risico bestaat dat het notice & action mechanisme niet gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk is voor personen en/of entiteiten die een melding willen indienen over de aanwezigheid van illegale inhoud³¹ op bol. Dit gaat in het bijzonder om (i) de algemene notice & action pagina voor klanten,³² (ii) de 'rapporteur dit artikel' knop op productpagina's, (iii) het anoniem melden van seksuele inhoud en (iv) het meldformulier voor trusted flaggers.³³ Doordat het risico bestaat dat het notice & action mechanisme niet gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk is, kunnen personen en/of entiteiten worden belemmerd om melding te doen van illegale inhoud op bol. Dit heeft tot gevolg dat de drempel voor het indienen van een melding over de aanwezigheid van illegale inhoud op bol hoger kan worden, met als risico dat illegale inhoud op bol minder snel en/of vaak wordt gemeld en illegale producten beschikbaar blijven op bol.

De algemene notice & action pagina moet gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk zijn

59. De ACM constateert het risico dat de algemene notice & action pagina (hierna ook: NTD-pagina) niet gemakkelijk toegankelijk is.
60. De algemene NTD-pagina staat onderaan de pagina waarop verwijzingen naar alle voorwaarden van bol zijn opgenomen. Voor een melder is dit geen intuïtieve plek. De algemene NTD-pagina kan wel via de chatbot gevonden worden, maar deze pagina dient ook gemakkelijk toegankelijk te zijn voor

²⁸ ACM/INT/996826, Schermafbbeelding "Klachtenafhandelingsysteem consumenten".

²⁹ ACM/INT/1070251, Schermafbbeelding "Klantenservice".

³⁰ ACM/INT/1070255, Schermafbbeelding "Contact opnemen", zie ook ACM/INT/996912, Schermafbbeelding "Niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen".

³¹ Alle informatie die op zichzelf of in verband met een activiteit, waaronder de verkoop van producten of het aanbieden van diensten, indruist tegen het Unierecht of tegen het met het Unierecht in overeenstemming zijnde recht van een lidstaat, ongeacht het precieze voorwerp of de precieze aard van dat recht (artikel 3, onder h, DSA).

³² ACM/INTNZP/016128, Schermafbbeelding "Algemene notice & action pagina klanten".

³³ ACM/INTNZP/015373, Schermafbbeelding "Rapporteur dit artikel".

(potentiële) melders die geen gebruik kunnen of willen maken van de chatbot. Hierdoor bestaat het risico dat een (potentiële) melder gedurende het proces afhaakt en geen melding indient.

61. De ACM constateert bovendien dat het risico bestaat dat de algemene notice & action pagina onvoldoende gebruikersvriendelijk is. Een (potentiële) melder moet op deze manier vanaf de startpagina in totaal vijf keer klikken om een melding via de algemene NTD-pagina te kunnen indienen. De ACM is van oordeel dat het ontwerp van deze zogenoemde interactie-flow (ofwel de 'gebruikersreis') onnodige stappen bevat en daarmee te omslachtig is, met als risico dat een (potentiële) melder gedurende het proces afhaakt en geen melding indient.

De 'rapporteur dit artikel' knop moet gemakkelijk toegankelijk en gebruikersvriendelijk zijn

62. Via de 'rapporteur dit artikel' knop kan ook melding gedaan worden van illegale inhoud op bol. Deze knop is te vinden op productpagina's. De ACM constateert dat er een risico is dat de 'rapporteur dit artikel' knop niet gemakkelijk toegankelijk is. Zo staat de knop onvoldoende dicht bij de betrokken informatie,³⁴ namelijk pas onderaan op productpagina's. Daarnaast worden er behalve het relevante product niet alleen 'sponsored products' getoond, maar ook producten in de categorie 'bekijk ook eens', 'anderen bekeken ook' en 'vaak samen gekocht'. Hierdoor kunnen (potentiële) melders worden afgeleid en bestaat het risico dat niet duidelijk is over welk product een melding kan worden ingediend. Dit kan (potentiële) melders belemmeren om meldingen van illegale inhoud te doen op bol.
63. De ACM constateert ook het risico dat dat het indienen van een melding via de 'rapporteur dit artikel' knop onvoldoende gebruikersvriendelijk is. De ACM stelt vergelijkbare risico's vast ten aanzien van de gebruikersvriendelijkheid, als bij de algemene NTD-pagina. Dit gaat in het bijzonder om de gebruikersreis, nadat de (potentiële) melder het in dit geval gelukt is om de 'rapporteur dit artikel' knop te vinden, om vervolgens een melding in te dienen. Net als bij de indiening van een melding via de algemene NTD-pagina, komt een (potentiële) melder bij gebruik van de 'rapporteur dit artikel' knop in eerste instantie uit bij een algemeen contactformulier.³⁵ Dit formulier kan gebruikt worden om contact op te nemen met bol over verschillende onderwerpen. Als een (potentiële) melder via dit formulier een melding wil doen over illegale inhoud, moet er eerst onder het kopje 'waar gaat je vraag over?' gekozen worden uit drie opties. De optie 'melding over illegale artikel/content' staat hier niet tussen. Deze optie krijgt een (potentiële) melder pas te zien nadat in het keuzemenu 'hoofdonderwerp' gekozen is voor de optie 'waarover wil je contact opnemen?'.
64. Een (potentiële) melder moet op deze manier in totaal vijf keer klikken om een melding via de 'rapporteur dit artikel' knop te kunnen indienen. De ACM is van oordeel dat het ontwerp van de interactie-flow onnodige stappen bevat en daarmee te omslachtig is, met als risico dat een (potentiële) melder gedurende het proces afhaakt en geen melding indient, waardoor illegale producten beschikbaar blijven op bol.
65. Daarnaast bevat het lijstje met thema's waarover een melding gedaan kan worden, in tegenstelling tot het 'meldingsformulier merkeigenaren', geen optie 'Ander'. Ook hierdoor bestaat het risico dat (potentiële) melders het meldingsproces staken, omdat ze gelimiteerd zijn tot de vermelde thema's/onderwerpen en hierdoor geen melding kunnen doen over iets wat niet als optie staat vermeld.

Anoniem melden van seksuele inhoud moet gebruikersvriendelijk zijn

66. De ACM stelt vast dat het risico bestaat dat de wijze waarop er anoniem melding gedaan kan worden van seksuele inhoud op bol, onvoldoende gebruikersvriendelijk is. Dit betreft zowel het anoniem melden van seksuele inhoud via de algemene NTD-pagina als via de 'rapporteur dit artikel' knop. Uit de DSA volgt dat bij meldingen over strafbare feiten, zoals bedoeld in artikelen 3 tot en met 7 van de Richtlijn ter bestrijding van seksueel misbruik³⁶ de indiener de mogelijkheid moet hebben om de melding anoniem in te dienen bij het online platform.³⁷

³⁴ ACM/INTNZP/015373, Schermafbeelding "Rapporteur dit artikel".

³⁵ ACM/INTNZP/016129, Schermafbeelding "Gebruikersvriendelijkheid meldingsformulier klanten".

³⁶ Richtlijn 2011/93/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 ter bestrijding van seksueel misbruik en seksuele uitbuiting van kinderen en kinderpornografie, en ter vervanging van Kaderbesluit 2004/68/JBZ

67. Het anoniem melden van seksuele inhoud op bol kan uitsluitend door gebruik te maken van het 'meldingsformulier Klanten'. Het opgeven van een voor- en achternaam en e-mailadres zijn echter verplichte invulvelden (aangeduid door middel van een asterisk en een rood uitroepteken).³⁸ Melders kunnen weliswaar een fictief e-mailadres en een fictieve voor- en achternaam opgeven, maar dit staat niet vermeld in het meldingsformulier en is bovendien niet vanzelfsprekend. Ook staat het invullen van een fictieve identiteit haaks op de verklaring van goeder trouw die een indiener van een melding moet aanvinken. Door de wijze waarop dit formulier is opgezet bestaat het risico dat hierdoor geen of minder snel en/of vaak melding wordt gedaan van seksuele inhoud op bol, waardoor deze inhoud beschikbaar blijft op bol.

Het meldingsformulier voor trusted flaggers moet gebruikersvriendelijk zijn

68. De ACM constateert dat het risico bestaat dat het 'meldingsformulier Trusted flaggers' onvoldoende gebruikersvriendelijk is. Trusted flaggers zijn organisaties die o.a. specifieke expertise en bekwaamheid hebben voor het opsporen, identificeren en melden van illegale inhoud en de status van 'Trusted Flagger' is toegekend door de digitaaldienstencoördinator in de lidstaat waarin hij is gevestigd.³⁹ Het meldingsformulier op bol is zo ontworpen dat het risico bestaat dat het voor een trusted flagger niet duidelijk is dat deze in één keer een melding kan doen van meerdere illegale producten op bol, en het niet makkelijk is om in één keer melding daarvan te doen.⁴⁰ Dit kan de indiening van een volledige melding door trusted flaggers bemoeilijken, met als risico dat illegale producten beschikbaar blijven op bol.

3.2.2.3 Het interne klachtenafhandelingssysteem voor zakelijke verkopers moet toegankelijk zijn

69. De ACM constateert dat het risico bestaat dat het interne klachtenafhandelingssysteem voor zakelijke verkopers niet gemakkelijk toegankelijk is. Hierdoor ontstaat het risico dat zakelijke verkopers drempels ervaren als ze een klacht willen indienen met als mogelijk gevolg dat zij geen gebruik maken van hun verhaalsmogelijkheden.
70. In de Gebruikersvoorwaarden staat over het gebruik van het interne klachtenafhandelingssysteem vermeld: *"Indien de Zakelijke Verkoper niet tevreden is met de manier waarop bol haar diensten uitvoert, kan de Zakelijke Verkoper kosteloos een klacht indienen bij bol door een e-mail te verzenden aan het emailadres partnerklachten@bol.com. Binnen een redelijke termijn na ontvangst van de klacht, zoals bedoeld in lid 1, zal een daartoe aangewezen medewerker van bol telefonisch of schriftelijk contact met de Zakelijke Verkoper opnemen om de klacht te bespreken en een oplossing (proberen) te bewerkstelligen."*⁴¹

Hieruit volgt dat zakelijke verkopers die een klacht willen indienen dit kunnen doen door slechts een e-mail te sturen naar partnerklachten@bol.com. Vervolgens wordt de klacht door bol in behandeling genomen.

71. De ACM heeft in haar onderzoek vastgesteld dat in de praktijk toegang tot het interne klachtenafhandelingssysteem afwijkt van de procedure zoals opgenomen in de Gebruikersvoorwaarden. Zakelijke verkopers die hun klacht mailen naar partnerklachten worden geïnformeerd dat zij eerst gebruik moeten maken van een 'hoor- en wederhoorfase' van de afdeling Platform Quality. Vervolgens kunnen zij pas een klacht indienen bij Partnerklachten. Dit staat echter niet opgenomen in de Gebruikersvoorwaarden. Nu het proces voor het indienen van een klacht in de praktijk niet overeenkomt met hetgeen in de Gebruikersvoorwaarden is opgenomen, bestaat het risico dat het interne klachtenafhandelingssysteem niet gemakkelijk toegankelijk is. Hierdoor ontstaat ook het risico dat het handelingsperspectief van zakelijke verkopers met een klacht wordt beperkt.

van de Raad.

³⁷ Artikel 16 en overweging 53, van de DSA.

³⁸ ACM/INTNZP/016129, Schermafbeelding "Gebruikersvriendelijkheid meldingsformulier klanten".

³⁹ Artikel 22, lid 2, van de DSA.

⁴⁰ ACM/INT/1069759, Schermafbeelding "Gebruikersvriendelijkheid trusted flagger".

⁴¹ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol".

3.2.3 Tijdigheid

3.2.3.1 Motiveringen van besluiten tot beperking, opschorting of beëindiging moeten tijdig aan de zakelijke verkopers worden verstrekt

72. De ACM constateert dat bol niet altijd tijdig de motivering van het besluit tot beperking, opschorting of beëindiging aan zakelijke verkopers verstrekt. Hierdoor ontstaat het risico dat deze zakelijke verkopers worden beperkt in hun handelingsperspectief om zo tijdig mogelijk de negatieve gevolgen van het besluit van bol te kunnen beperken.

3.2.3.2 Klachten van zakelijke verkopers moeten binnen een redelijke termijn worden behandeld

73. Bol geeft in de Gebruikersvoorwaarden aan dat de gemiddelde behandeltermijn van klachten ingediend via partnerklachten@bol.com 30 werkdagen bedraagt.⁴² De ACM constateert dat een behandeltermijn van 6 weken of meer, geen redelijke termijn betreft. Gedurende de klachtbehandeling blijft de maatregel van bol namelijk van kracht. Door een behandeltermijn van 30 werkdagen te hanteren, bestaat het risico dat zakelijke verkopers weinig handelingsperspectief hebben gedurende de behandeling van hun klacht door bol.

3.3 Toezeggingen Transparantie

74. Bol verzoekt de ACM de volgende toezegging bindend te verklaren:

“1 Transparantie

De toezeggingen in dit onderdeel 1 hebben betrekking op zowel de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol.

Gebruikersvoorwaarden

- 2 Bol zegt toe duidelijke en volledige Gebruikersvoorwaarden aan te houden. Bol zal haar Gebruikersvoorwaarden verder concretiseren door een verwijzing op te nemen naar de Beleidspagina op het Partnerplatform. Deze Beleidspagina en alle onderliggende pagina's van de Beleidspagina maken onderdeel uit van de Gebruikersvoorwaarden.
- 3 Bol zegt toe wijzigingen aan de Gebruikersvoorwaarden minimaal 15 dagen van tevoren aan Partners te communiceren. Verwacht bol dat de impact voor Partners groter is, dan wordt een wijziging minimaal 30 dagen van tevoren gecommuniceerd. Deze toezegging ziet ook op wijzigingen aan het Partnerplatform die onderdeel zijn van de Gebruikersvoorwaarden. Wijzigingen worden gecommuniceerd via de Partnernieuwsbrief die elke twee weken wordt verstuurd of via de Voorwaarden & tarievenmail die elk kwartaal wordt gestuurd.
- 4 Bol zegt toe een gedifferentieerde behandeling in zo min mogelijk gevallen toe te passen en in haar Gebruikersvoorwaarden duidelijk over de vormen van gedifferentieerde behandeling te communiceren. Het huidige artikel 17 Gebruikersvoorwaarden bevat een limitatieve lijst met gedifferentieerde behandelingen.

Verhaalsmogelijkheden

- 5 Bol communiceert in besluiten naar aanleiding van NTD-meldingen en besluiten over het opleggen van beperkingen duidelijk over de verhaalsmogelijkheden. Bol past de besluiten zowel ten behoeve van de automatische e-mailsysteem als de handmatige e-mails aan en verduidelijkt daarbij de verhaalsmogelijkheden. Bol zal ervoor zorgen dat in de desbetreffende e-mails in ieder geval terugkomt:
 - (i) dat er verhaalsmogelijkheden zijn,
 - (ii) op of via welke plek de indiener verhaal kan halen, en
 - (iii) op welke plek de indiener meer informatie kan vinden over welke informatie er moet worden aangeleverd om verhaal te kunnen halen (bijvoorbeeld door een verwijzing naar de klachtenprocedurepagina).

⁴² ACM/INT/995602, Schermafbelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol”, artikel 19 lid 2.

Communicatie in besluiten

- 6 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een overtreding van de Gebruikersvoorwaarden, dan communiceert bol hierover duidelijk in haar besluit. In ieder geval zal in de besluiten een verwijzing worden toegevoegd naar de Gebruikersvoorwaarden waarmee de partner in strijd heeft gehandeld en zal een uitleg worden gegeven waarom de handeling en/of informatie in strijd is met de Gebruikersvoorwaarden.
- 7 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een derdenmelding, dan communiceert bol hierover duidelijk in haar besluit. Bol zal in de motivering van haar besluit vermelden dat bol een derdenmelding heeft ontvangen en de inhoud waarop deze derdenmelding ziet.
- 8 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een NTD-melding, dan communiceert bol in haar besluit duidelijk over de vervolgstappen. Bol zal daarbij verduidelijken wat zij wel of niet gaat ondernemen naar aanleiding van een melding, voorzover dit geen vertrouwelijke informatie bevat richting de betreffende Partner.

Klachtafhandeling consumenten

- 9 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat het klachtenafhandelingssysteem voor consumenten goed vindbaar is. Bol zal de hyperlink voor het indienen van een klacht toevoegen aan de homepage onder Klantenservice. Bol zal deze wijziging zowel op de website als in de app aanpassen.
- 10 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat uitleg over het klachtenafhandelingssysteem duidelijk is. Bol zal haar huidige FAQ voor consumenten aanpassen met verdere uitleg over de werking van het klachtafhandelingsproces en de reactietermijnen. Bol zal deze wijziging zowel op de website als in de app aanpassen. Bol zal er zorg voor dragen dat de FAQ wordt opgenomen op de plek aangegeven in **Bijlage A** of een even gemakkelijk vindbare plek.

Communicatiemiddelen klantenservice

- 11 Bol zal het telefoonnummer, de chat optie en het e-mailadres toevoegen onder “contact opnemen”.

Notice and Take down mechanisme

- 12 Bol zegt toe een voor melders (personen en/of entiteiten) goed vindbaar NTD-mechanisme te hanteren.
 - i. Bol zegt toe de interactie-flow nadat een consument via de NTD Pagina op “klik hier als je klant bent” heeft geklikt, aan te passen;
 - ii. Bol zegt toe de interactie-flow opnieuw te ontwerpen om minder kliks nodig te maken voor het indienen van een NTD-melding en de opties “melding over vermoedelijk illegaal artikel” en “melding over vermoedelijk illegaal content” samen te voegen tot één optie;
 - iii. Bol zegt toe een gebruiksvriendelijke en toegankelijke “rapporteer dit artikel”-knop te hanteren. Bol zegt ook toe dat voor alle interfaces de “rapporteer dit artikel”-knop dicht bij de productinformatie geplaatst zal worden.
 - iv. Bol zegt toe de interactie-flow voor en na het klikken op de “rapporteer dit artikel”-knop opnieuw te ontwerpen om minder kliks nodig te hebben;
 - v. Bol zegt toe de optie “Ander” toe te voegen als categorie waarover een NTD-melding kan worden gedaan, zowel wanneer een melder een melding doet via de NTD-pagina, alsook wanneer een melder een melding doet via de “rapporteer dit artikel-knop”;
 - vi. Bol zegt toe de tekst over anoniem melden van seksuele inhoud aan te passen en op zowel de NTD-pagina als in het desbetreffende meldformulier zelf de mogelijkheid tot anoniem melden te verduidelijken. Voor de NTD-pagina zal worden toegevoegd hoe er anoniem melding gemaakt kan worden voor seksuele inhoud. En in het meldformulier zal er een knop worden toegevoegd bij de categorie seksuele inhoud waar de melder kan aangeven anoniem melding te willen doen.
 - vii. Bol zegt toe een nieuw formulierontwerp te implementeren waarbij de optie “Ik wil dit anoniem melden” van seksuele inhoud duidelijk is.

Bol zegt toe de hierboven in 12 (i—vii) genoemde aanpassingen door te voeren conform de in

Bijlage B aangegeven visualisaties van de desbetreffende flows, of op een alternatieve wijze die qua toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid gelijkwaardig is aan wat in **Bijlage B** is weergegeven.

- 13 Bol zegt toe het makkelijker en duidelijker te maken om als Trusted Flagger met één formulier of document meerdere meldingen over verschillende producten in te dienen. Bol onderzoekt momenteel welke velden in het huidige formulier voor Trusted Flaggers verder verduidelijkt moeten en kunnen worden om helder te maken dat meerdere meldingen tegelijkertijd over verschillende producten kunnen worden opgenomen. Daarna zal worden onderzocht of het huidige formulier hierop aangepast kan worden of dat er hiervoor een nieuw formulier/document gemaakt wordt. Bol zorgt ervoor dat de melding gedaan kan worden via maximaal 1 formulier/document.

Klachtenafhandeling Partners

- 14 Bol zegt toe 90% van de klachten binnen 15 werkdagen af te handelen. Deze termijn kan gepauzeerd worden wanneer bol wacht op informatie, verduidelijking of andere benodigde medewerking van de Partner, totdat dit aan bol is verstrekt. Voor klachten met een uitzonderlijk hoge complexiteit behoudt bol de ruimte om een langere afhandeltermijn te hanteren, zodat zorgvuldige behandeling geborgd blijft. Tevens zal bol gebruikmaken van een gestandaardiseerd template voor het opvragen van aanvullende informatie bij Partners waarin helder uiteen wordt gezet welke aanvullende informatie vereist is om de klacht af te handelen.
- 15 Bol zegt toe haar besluiten te actualiseren door het toevoegen van een explicietere verwijzing naar het klachtenafhandelingssysteem. Voor klachten verwijst bol direct door naar Partnerklachten. Voor algemene en operationele vragen die geen klacht betreffen blijft Partnerservice beschikbaar. Hoor en wederhoor is niet verplicht.

Informeren over besluiten ten aanzien van Partners

- 16 Bol zegt toe Partners gelijktijdig met het nemen van een besluit over het besluit te informeren via het verkoopaccount van de Partner. Aanvullend stuurt bol Partners een email over het besluit. Bol zegt verder toe de e-mail met verdere motivering binnen enkele minuten tot maximaal 30 minuten na het nemen van een besluit met Partners te delen."

3.4 Beoordeling van de ACM

75. Zoals hiervoor beschreven in paragraaf 3.2 ziet de ACM risico's op het vlak van de P2B en de DSA. Bol onderkent deze risico's, en wil deze ondervangen door middel van haar aanvraag tot het bindend verklaren van de in paragraaf 3.3 weergegeven toezeggingen.
76. De ACM vindt het doelmatig en passend om de toezeggingen van bol bindend te verklaren. Waarom dit het geval is, licht de ACM hieronder toe.
77. De toezeggingen die bol aan de ACM heeft aangeboden zijn effectief en nemen de in paragraaf 3.2 geconstateerde risico's adequaat weg.
78. De toezeggingen van bol hebben betrekking op zowel de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol.

Transparantie

79. De ACM heeft geconstateerd dat er risico's zijn ten aanzien van de duidelijkheid en volledigheid van de algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers. De toezeggingen die bol doet onder *Gebruikersvoorwaarden* (zoals geciteerd in randnummer 74) dragen bij aan de verduidelijking van wat de algemene voorwaarden zijn waar de zakelijke verkopers zich aan moeten houden. De toezeggingen zijn dan ook naar het oordeel van de ACM passend en voldoende om het risico op onduidelijke en onvolledige algemene voorwaarden voor zakelijke verkopers tot een minimum te beperken.

80. Om te voorkomen dat bol besluiten neemt over beperkingen van accounts van zakelijke verkopers en/of naar aanleiding van notice & action meldingen zonder dat in die besluiten alle vereiste informatie is opgenomen (o.a. aanleiding, motivering en verhaalsmogelijkheden) doet bol de toezeggingen onder *Verhaalsmogelijkheden* en *Communicatie in besluiten* (zoals geciteerd in randnummer 74). Deze toezeggingen dragen bij aan transparantie in besluiten over waarom bol overgaat tot het nemen van het besluit, de vervolgstappen die bol gaat nemen en de beschikbare verhaalsmogelijkheden voor zowel zakelijke verkopers als notice & action melders. Deze toezeggingen zijn daarom naar het oordeel van de ACM passend en voldoende om de geconstateerde risico's op het ontbreken van vereiste informatie in besluiten te adresseren.
81. Wat betreft de informatie over het interne klachtenafhandelingssysteem heeft de ACM geconstateerd dat het risico bestaat dat deze moeilijk vindbaar is voor consumenten. Om de vindbaarheid en de uitleg over het klachtenafhandelingssysteem te vergroten en verduidelijken doet bol de toezeggingen onder *Klachtenafhandeling consumenten* (zoals geciteerd in randnummer 74). De ACM is van oordeel dat deze toezeggingen passend en voldoende zijn om het geconstateerde risico te ondervangen, nu deze toezeggingen de vindbaarheid van en uitleg over het klachtenafhandelingssysteem voor consumenten verbetert.

Toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid

82. De ACM heeft geconstateerd dat er een risico is dat de niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen niet gemakkelijk toegankelijk zijn. Onder *Communicatiemiddelen klantenservice* (zoals geciteerd in randnummer 74) zegt bol toe de opties telefoonnummer, chat functie en e-mailadres toe te voegen onder "contact opnemen". De ACM is van oordeel dat deze toezegging passend en voldoende is om het geconstateerde risico te ondervangen, gegeven dat door de toezegging van bol de niet-geautomatiseerde communicatiemiddelen eenvoudiger te vinden zijn voor consumenten.
83. Ten aanzien van een aantal onderdelen van het notice & action mechanisme heeft de ACM geoordeeld dat er een risico is dat deze niet gemakkelijk toegankelijk en/of gebruikersvriendelijk zijn. Naast de algemene notice & action pagina betreft dit de "rapporteur dit artikel" knop, de mogelijkheid om anoniem seksuele inhoud te melden en het meldingsformulier voor trusted flaggers. De toezeggingen die bol doet om op deze onderdelen verbeteringen door te voeren zijn opgenomen in randnummers 12i t/m vii i.c.m. Bijlage B van de aanvraag en onder *Notice and Take down mechanisme* (zoals geciteerd in randnummer 74). De ACM is van oordeel dat deze toezeggingen passend en voldoende zijn, nu de aanpassingen bijdragen aan het gemakkelijk toegankelijk en/of gebruikersvriendelijk maken van het indienen van een notice & action melding. Hiermee worden de geconstateerde risico's ondervangen.
84. Wat betreft het gemakkelijk toegankelijk maken van het interne klachtenafhandelingssysteem voor zakelijke verkopers doet bol de toezegging onder *Klachtenafhandeling Partners* (zoals geciteerd in randnummer 74). Zo zegt bol toe in haar besluiten direct door te verwijzen naar Partnerklachten, zonder verplichte voorafgaande hoor & wederhoor. De toezegging van bol draagt bij aan het verlagen van de drempels voor zakelijke verkopers om gebruik te maken van het interne klachtenafhandelingssysteem. De ACM is dan ook van oordeel dat deze toezegging passend en voldoende is om het klachtenafhandelingssysteem voor zakelijke verkopers gemakkelijk toegankelijk te maken.

Tijdigheid

85. De ACM heeft geconstateerd dat de motiveringen van besluiten tot beperking, opschorting of beëindiging niet tijdig aan zakelijke verkopers worden verstrekt. Onder *Informeren over besluiten ten aanzien van Partners* (zoals geciteerd in randnummer 74) zegt bol toe dat besluiten die worden genomen gelijktijdig worden verstrekt aan de zakelijke verkoper via zijn verkoopaccount en aanvullend per e-mail. De verdere motivering volgt binnen enkele minuten eveneens per e-mail, uiterlijk 30 minuten na het nemen van een besluit. De toezegging van bol draagt bij aan het vergroten van het handelingsperspectief van zakelijke verkopers om zo tijdig mogelijk de negatieve gevolgen van het besluit van bol te kunnen beperken. De ACM is van oordeel dat deze toezegging passend en

voldoende is, om het risico dat door de ACM is geconstateerd te ondervangen.

86. Ten aanzien van de beslistermijn van 30 werkdagen voor de afhandeling van klachten van zakelijke verkopers heeft de ACM geoordeeld dat deze niet redelijk is. Bol zegt onder *Klachtafhandeling Partners* (zoals geciteerd in randnummer 74) toe 90% van de klachten binnen 15 werkdagen te zullen afhandelen en dat zij gebruik zal maken van een gestandaardiseerde template voor het opvragen van aanvullende informatie over de klacht. De toezegging van bol draagt bij aan het vergroten van het handelingsperspectief van zakelijke verkopers gedurende de behandeling van hun klacht door bol. De ACM is van oordeel dat deze toezegging passend en voldoende is om het geconstateerde risico door de ACM te ondervangen.

3.5 Controle naleving

87. Ter controle op de naleving van de toezeggingen brengt bol iedere zes maanden na inwerkingtreding van dit besluit schriftelijk verslag uit over de naleving van de toezeggingen zoals geciteerd in randnummer 74. Dit betreft zowel de onderdelen die zien op informatie die niet openbaar beschikbaar is als de onderdelen die zien op informatie die wel openbaar beschikbaar is.

3.6 Conclusie Deel I: Bindendverklaring toezeggingen P2B en DSA

88. In paragraaf 3.2 van dit besluit heeft de ACM de risico's beschreven die zij heeft geconstateerd ten tijde van haar onderzoek naar de naleving van de verplichtingen van de P2B en de DSA (zie randnummer 33) door bol. Zoals hiervoor besproken worden de door ACM geconstateerde risico's ondervangen met de toezeggingen van bol zoals beschreven in paragraaf 3.3.
89. De ACM vindt het toezeggingsbesluit gelet op de omstandigheden van dit geval een passend instrument. Gelet op het feit dat de geconstateerde risico's op het gebied van de thema's transparantie, toegankelijkheid & gebruikersvriendelijkheid en tijdigheid door de toezeggingen adequaat worden ondervangen acht de ACM het doelmatiger om deze toezeggingen bindend te verklaren dan het voortzetten van het onderzoek dat mogelijk zou kunnen leiden tot een boete of een last onder dwangsom.

4 Deel II: Beoordeling toezeggingen op vlak van mededingingsregelgeving

4.1 Context onderzoek mededingingsregelgeving

90. De ACM deed onderzoek naar gedragingen van bol in Nederland in verband met het mogelijke misbruik van een economische machtspositie in de zin van artikel 24 van de Mededingingswet en/of artikel 102 van het Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie in de periode vanaf ten minste 2018. Het mogelijke misbruik bestond uit:
- Het bevoordelen van haar eigen retailactiviteiten ten opzichte van derden zakelijke verkopers en/of het discrimineren tussen zakelijke verkopers op haar online marktplaats in Nederland, onder meer door de inrichting en (uit)werking van haar rangschikkingsmechanismen en/of beleid ten opzichte van zakelijke verkopers en haarzelf; en/of
 - Het gebruik van haar datavoordeel ten opzichte van derden zakelijke verkopers ten behoeve van haar eigen retailactiviteiten. Het datavoordeel heeft bol verkregen vanuit haar rol als online marktplaats-aanbieder in Nederland en ziet op data over en/of van zakelijke verkopers.
91. In dit onderzoek heeft de ACM onder meer informatie verzameld van bol, van andere aanbieders van online marktplaatsdiensten in Nederland en van online aanbieders van producten aan consumenten in Nederland.
92. De ACM heeft geen machtspositie of overtreding vastgesteld in haar onderzoek tot nu toe, maar heeft wel bepaalde mededingingsrisico's geconstateerd. Deze risico's houden allereerst verband met de wijze waarop bol aanbiedingen op haar platform beoordeelt en bepaalt welke aanbieding ze prominent weergeeft op haar online marktplaats. Daarnaast houden ze verband met de toegang die bol geeft aan zakelijke verkopers, wat betreft data die zij verzamelt en genereert, en zien op (het aanbod van) de zakelijke verkopers die actief zijn op haar online marktplaats.
93. De ACM heeft met bol gesproken over deze risico's. Bol heeft gedurende het onderzoek van de ACM haar wijze van beoordeling van aanbiedingen op haar online marktplaats op verschillende punten aangepast. In haar toezeggingen geeft bol aan dat deze aanpassingen naar de toekomst toe geborgd blijven. Hiermee heeft bol een deel van de door de ACM geconstateerde mededingingsrisico's ondervangen. Bol heeft daarnaast aangegeven dat zij bereid is om toezeggingen te doen om (andere) door de ACM geconstateerde mededingingsrisico's te ondervangen.

Leeswijzer

94. In paragraaf 1.1 is de ACM ingegaan op de rol van bol als online marktplaats (platform) waar vraag en aanbod worden samengebracht.
95. Hierna behandelt de ACM specifieke aanvullende diensten die zakelijke verkopers en consumenten kunnen afnemen op de online marktplaats van bol (paragrafen 4.1.1 en 4.1.2), en het koopblokalgoritme (paragraaf 4.1.3). Dit zijn onderwerpen die verband houden met het eerste mededingingsrisico dat de ACM heeft gesignaleerd; de wijze waarop bol aanbiedingen op haar platform beoordeelt en bepaalt welke aanbieding ze prominent weergeeft op haar online marktplaats.
96. Vervolgens gaat de ACM in op de onderwerpen die verband houden met het tweede mededingingsrisico dat de ACM heeft gesignaleerd; de toegang die bol geeft aan zakelijke verkopers, wat betreft data die zij verzamelt en genereert. In dat verband licht de ACM het begrip 'platformdata' toe en gaat ze in op de rol die bol aan haar eigen retailorganisatie toekent (paragrafen 4.1.4 en 4.1.5).

4.1.1 Aanvullende diensten voor zakelijke verkopers: Logistiek via bol en Verzenden via bol

97. Bol biedt allerlei optionele, aanvullende diensten aan richting zakelijke verkopers die actief zijn op haar online marktplaats, tegen betaling van een extra vergoeding. Voor de beoordeling van de toezeggingen op het vlak van mededingingsregelgeving zijn 'Verzenden via bol (hierna: Vvb)' en 'Logistiek via bol' (hierna: Lvb) relevant.

98. Aanbiedingen⁴³ waarvoor de zakelijke verkoper gebruik maakt van Lvb dan wel Vvb, worden respectievelijk Lvb-aanbiedingen en Vvb-aanbiedingen genoemd. Met 'overige aanbiedingen' wordt in hoofdstuk 4 van dit toezeggingsbesluit bedoeld op aanbiedingen waarvoor geen gebruik wordt gemaakt van Lvb en evenmin van Vvb. De wijze van levering van een aanbieding (wat dus door middel van Lvb, Vvb of overig kan zijn) wordt aangeduid met de term 'leveringspropositie'.

Verzenden via bol (Vvb)

99. Vvb betreft een verzenddienst die bol aanbiedt richting zakelijke verkopers.⁴⁴ Wanneer een verkoper hiervan gebruik maakt, vindt het vervoer van het artikel richting de consument plaats op basis van vervoersafspraken die bol heeft gemaakt met postvervoerders. De verkoper is zelf verantwoordelijk voor het tijdig overhandigen van het artikel aan de vervoerder.⁴⁵ Bol spreekt over '*handover performance*' ter aanduiding van de prestatie van de zakelijke verkoper op dit vlak.
100. Bol biedt momenteel twee varianten van Vvb aan: 'Vvb Standaard' en 'Vvb Compleet'. Tot 29 september 2025 bood bol nog een derde variant aan, genaamd 'Vvb+'. De Vvb-varianten verschillen van elkaar qua tarief en vervoersafspraken. Zo bestaan er verschillen wat betreft leverbelofte; het beloofde aantal dagen dat het duurt om de aanbieding te leveren bij de consument (hierna: levertijd) uitgaande van een uiterste tijd waarvoor de bestelling moet zijn geplaatst door de consument (hierna: uiterste besteltijd).⁴⁶ Een voorbeeld van een leverbelofte is 'voor 16:00 uur besteld, morgen in huis'.

Logistiek via bol (Lvb)

101. Lvb betreft een complete *fulfillment*-dienst.⁴⁷ Wanneer een zakelijke verkoper hiervan gebruik maakt, regelt bol het gehele *fulfillment*-proces van magazijn tot en met consument – zoals de opslag van de artikelen, het voorraadbeheer, de verwerking en administratie van de verkopen, het vervoer van het pakket richting de consument en de afwikkeling van de retouren. De zakelijke verkoper is enkel verantwoordelijk voor het opsturen van de artikelen naar de magazijnen van bol.⁴⁸

4.1.2 Aanvullende diensten voor consumenten: Extra bezorgopties en Select-abonnement

102. Er zijn ook optionele, aanvullende diensten die consumenten kunnen afnemen op de online marktplaats van bol. Voor de beoordeling van de toezeggingen op het vlak van mededingingsregelgeving zijn de 'extra bezorgopties' en het 'Select-abonnement' relevant.

Extra bezorgopties

103. Consumenten kunnen (tegen betaling van een vergoeding) extra bezorgopties afnemen, indien deze beschikbaar zijn op de aanbieding. Deze extra bezorgopties bestaan uit: 'Vandaag bezorgd', 'Vandaag ophalen', 'Zondagbezorging', 'Avondbezorging' en 'Bezorging op afhaalpunten'. De beschikbaarheid van de extra bezorgopties op een aanbieding is in de eerste plaats afhankelijk van de mogelijkheden die bol, in de hoedanigheid van online marktplaats, daartoe biedt aan de zakelijke verkopers; deze mogelijkheden verschillen naar gelang de leverpropositie van de aanbieding. In geval van Lvb-aanbiedingen hebben zakelijke verkopers van bol de mogelijkheid gekregen om al deze extra bezorgopties aan te bieden aan de consument. In geval van Vvb-aanbiedingen hebben zakelijke verkopers enkel de mogelijkheid om 'Avondbezorging' en 'Bezorging op Afhaalpunten' aan te bieden – mits het Vvb Standaard dan wel Vvb Compleet betreft én mits het om een pakket gaat dat niet door de brievenbus past. Zakelijke verkopers hebben geen mogelijkheid om (één van de) extra bezorgopties aan te bieden op overige aanbiedingen.
104. Daarnaast is de beschikbaarheid van de extra bezorgopties voor de consument afhankelijk van de mate waarin de zakelijke verkoper gebruik maakt van de mogelijkheden die hij daartoe heeft gekregen van bol. Ook is de beschikbaarheid afhankelijk van het postcodegebied van het bezorgadres, en van

⁴³ Met aanbieding wordt bedoeld op het geheel van voorwaarden (zoals de prijs en levertijd) waartegen een zakelijke verkoper een product aanbiedt op de online marktplaats van bol.

⁴⁴ ACM/INT/996004, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Verzenden via bol", artikel 6 lid 1.

⁴⁵ ACM/INT/996004, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Verzenden via bol", artikel 3 t/m 5 en bijlage 1.

⁴⁶ ACM/INT/1070377, Schermafbeelding "Verzenden via bol 2024". ACM/INT/1070378, Schermafbeelding "Verzenden via bol 2026"

⁴⁷ ACM/INT/996018, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Logistiek via bol".

⁴⁸ ACM/INT/996018, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Logistiek via bol".

de vervoerder.⁴⁹

105. Sinds 2025 hebben consumenten ook de mogelijkheid om de extra bezorgoptie 'Kies je Leverdag' af te nemen, indien deze beschikbaar is op de aanbieding. Bol geeft alle zakelijke verkopers (ongeacht de leverpropositie van de aanbieding) de mogelijkheid om deze extra bezorgoptie aan te bieden aan consumenten op haar online marktplaats.⁵⁰ Ook bij deze extra bezorgoptie geldt dat de beschikbaarheid ervan op een aanbieding afhankelijk is van de zakelijke verkoper (meer specifiek of hij gebruik maakt van de mogelijkheid om deze extra bezorgoptie aan te bieden aan de consument), het postcodegebied van het bezorgadres en de vervoerder.

Select-abonnement

106. Bol biedt consumenten⁵¹ een 'Select-abonnement' aan. Consumenten die beschikken over een Select-abonnement (hierna: Select-klanten) genieten een aantal voordelen tegen betaling van een jaarlijkse abonnementsprijs.⁵² Voor dit toezeggingsbesluit is relevant dat Select-klanten in aanmerking komen voor prijsaanbiedingen op de online marktplaats van bol genaamd 'Select-Deals'.⁵³ Voor niet-Select-klanten geldt de reguliere consumentenverkoopprijs in plaats van de prijs van de Select-Deal.

4.1.3 Het koopblokalgoritme

De koopblokwinnaar

107. Bol hanteert een algoritme (hierna: koopblokalgoritme) waarmee ze de verschillende aanbiedingen van een product rangschikt. De hoogst gerankte aanbieding zou volgens bol de beste aanbieding voor de consument van dat product moeten vertegenwoordigen. Bol beveelt deze aanbieding aan consumenten aan, door het prominent te tonen en aantrekkelijk weer te geven in 'het koopblok' op de 'Productpagina'⁵⁴ – vanwaar de consument het direct in zijn/haar 'winkelwagen' kan doen.
108. Het koopblok is de beste verkooppositie voor een aanbieding.⁵⁵ De overgrote meerderheid van de consumenten vertrouwt op de aanbeveling van bol en kijkt alleen daarnaar. Nagenoeg alle aankopen op het platform van bol betreffen de aanbiedingen in het koopblok.⁵⁶ Aanbiedingen in het koopblok worden ook wel 'koopblokwinnaars' genoemd.
109. Via de link 'bij [X] partners verkrijgbaar' op de productpagina, is een selectie van de alternatieve aanbiedingen van het betreffende product te zien..

De systematiek van het koopblokalgoritme

110. Het koopblokalgoritme beoordeelt per aanbieding hoe deze presteert op verschillende parameters waarvan bol meent dat die relevant zijn voor de consument. Op basis hiervan wordt per product de koopblokwinnaar bepaald. Belangrijke parameters worden hieronder toegelicht.⁵⁷
111. De 'Prijs' ziet op de consumentenverkoopprijs van de aanbieding - inclusief de verzendkosten die door de zakelijke verkoper zelf worden gemaakt, een eventuele verwijderingsbijdrage en/of andere heffingen van overheidswege opgelegd, BTW en de servicebijdrage.⁵⁸
112. De parameters 'Levertijd' en 'Uiterste besteltijd' zien op de leverbelofte van de aanbieding.⁵⁹ De leverbelofte bestaat uit het beloofde aantal dagen dat het duurt om de aanbieding te leveren bij de consument, uitgaande van een uiterste tijd waarvoor de bestelling moet zijn geplaatst door de

⁴⁹ ACM/INT/995246, Schermafbeelding "Voorwaarden Select-lidmaatschap", artikel 4.1.2.

⁵⁰ ACM/INT/995804, Schermafbeelding "Mijn Leverbelofte bij 24-uurs levering".

⁵¹ Enkel consumenten kunnen bij bol een Select-abonnement afsluiten, zakelijke klanten kunnen dat niet.

⁵² ACM/INT/995246, Schermafbeelding "Voorwaarden Select-lidmaatschap", artikel 4.

⁵³ ACM/INT/995246, Schermafbeelding "Voorwaarden Select-lidmaatschap", artikel 1 lid 3 en artikel 4.2.

⁵⁴ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 12. ACM/INT/995253, Schermafbeelding "Het koopblok".

⁵⁵ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 1 lid 17.

⁵⁶ ACM/INT/1002137, Whitepaper van bol, "Dit is het effect van een goede prijs", pagina 7.

⁵⁷ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 12 lid 2.

ACM/INT/995253, Schermafbeelding "Het koopblok".

⁵⁸ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 1 lid 16.

ACM/INT/995253, Schermafbeelding "Het koopblok".

⁵⁹ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 12 lid 2.

ACM/INT/995253, Schermafbeelding "Het koopblok".

consument.⁶⁰ Een voorbeeld van een leverbelofte is “voor 16:00 uur besteld, morgen in huis”.

113. Ook weegt het koopblokalgoritme mee of op de aanbieding bepaalde extra bezorgopties worden aangeboden aan de consument, met behulp van de parameter ‘Extra bezorgopties’ (voorheen werd dit meegewogen via de parameter ‘Levertijd’). Welke extra bezorgopties relevant zijn voor het koopblokalgoritme verschilt door de tijd heen. In eerste instantie waren de extra bezorgopties ‘Vandaag bezorgd’, ‘Vandaag Ophalen’, ‘Avondbezorging’, ‘Zondagbezorging’ en ‘Bezorging op afhaalpunten’ relevant. Daarna wijzigde dit doordat ‘Bezorging op afhaalpunten’ niet langer werd meegewogen. Sinds 2025 ziet het enkel op de combinatie van de extra bezorgoptie ‘Kies je leverdag’⁶¹ en een 24-uurslevering.
114. Tot slot is ook de kwaliteit van de zakelijke verkoper van belang, in de vorm van zijn ‘Prestatiescore’. Bol berekent deze score op basis van de parameters ‘Artikelen op tijd’, ‘Annuleringen’ en ‘Track & Trace’ (hetgeen respectievelijk ziet op de mate waarin artikelen op tijd worden geleverd bij de consument, de mate waarin annuleringen worden vermeden en de mate waarin de levering is te volgen met behulp van een track & trace-code) en de parameter ‘Verkoperbeoordelingen’ (hetgeen in het geval van derden zakelijke verkopers is gebaseerd op beoordelingen door de klanten van de zakelijke verkoper).⁶² Op 30 oktober 2024 heeft bol de parameter Verkoperbeoordelingen verwijderd uit het koopblokalgoritme.⁶³
115. Bol heeft de Prestatiescore inmiddels vervangen door de ‘Kwaliteitscore’. Deze parameter ziet niet alleen op Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace, maar ook op de parameters ‘Klantvragen’ en ‘Retouren’ (d.w.z. de mate waarin de zakelijke verkoper respectievelijk klantvragen en retouren ontvangt).⁶⁴
116. Het relatieve belang van de parameters van het koopblokalgoritme kan verschillen per productcategorie. Zo gaat bol er bijvoorbeeld vanuit dat Levertijd erg belangrijk is voor consumenten in het geval van Nederlandse boeken en artikelen voor dagelijks gebruik. In het geval van grote meubels gaat bol er juist vanuit dat Prijs belangrijker is dan Levertijd.⁶⁵

4.1.4 Platformdata

117. Vanuit haar hoedanigheid als online marktplaats, verzamelt en genereert bol een grote hoeveelheid, gedetailleerde data over (het aanbod van) zakelijke verkopers die actief zijn op haar online marktplaats (hierna: platformdata). Deze platformdata kan bol gebruiken om haar online marktplaats te verbeteren.
118. Dit toeziingsbesluit ziet op platformdata die niet openbaar beschikbaar zijn, die niet kosteloos of tegen verwaarloosbare kosten kunnen worden gerepliceerd door derden, en die concurrentiegevoelige informatie betreffen. Voorbeelden hiervan zijn klantinteractiedata en afzetdata.
119. Klantinteractiedata zijn data die door de consument worden gegenereerd bij het online winkelen en bestaan onder meer uit browse-, klik- en conversiedata.⁶⁶ Browse- en klikdata zien respectievelijk op het aantal klantbezoeken en op het aantal klikken door consumenten op (een specifiek onderdeel van) de online marktplaats van bol. Conversiedata zien op hoe vaak klantbezoeken leiden tot een aankoop.⁶⁷
120. Afzetdata zien op het aantal verkochte artikelen op de online marktplaats van bol.

⁶⁰ ACM/INT/995602, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol”, artikel 12 lid 2. ACM/INT/995253, Schermafbeelding “Het koopblok”.

⁶¹ ACM/INT/995602, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden zakelijk verkopen via bol”, artikel 12 lid 2. ACM/INT/995253, Schermafbeelding “Het koopblok”.

⁶² ACM/INT/995616, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol.com”, artikel 12 lid 2.

⁶³ ACM/INT/524582, Schermafbeelding “Servicenorm ‘Klantbeoordelingen’ uit de prestatiescore gehaald”.

⁶⁴ ACM/INT/995237, Schermafbeelding “Van prestatiescore naar kwaliteitsscore”.

⁶⁵ ACM/INT/995602, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol”, artikel 12 lid 2. ACM/INT/995253, Schermafbeelding “Het koopblok”.

⁶⁶ ACM/INT/995602, Schermafbeelding “Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol”, artikel 17 lid 2.

⁶⁷ ACM/INT/1068623, Schermafbeelding “Conversie analyse in je verkoopaccount”. ACM/INT/998928, Schermafbeelding “Verkoopanalyse in je verkoopaccount”.

4.1.5 Guiding Principles

121. In de hoedanigheid van online marktplaats hanteert bol een beleid genaamd 'Guiding Principles' om een kwalitatief goed platformaanbod te bewerkstelligen. Het uitgangspunt van dit beleid is dat derden zakelijke verkopers zich moeten kunnen focussen op de producten waarin zij goed zijn, en dat Retailer 1 zich focust op de producten waarop geen (goed) platformaanbod tot stand komt van derden zakelijke verkopers, en op producten die strategisch belangrijk zijn voor de online marktplaats van bol en waarvan bol een hoge mate van beschikbaarheid voor consumenten wil garanderen.
122. In dit kader hanteert bol de begrippen 'White spots', 'Grey Spots' en 'Handshakes'. White spots zijn artikelen waarnaar klanten zoeken, maar die nog niet te koop zijn op de online marktplaats van bol. Grey spots zijn artikelen waarvan de prijs op de online marktplaats van bol meerdere weken achtereen niet marktconform is.⁶⁸ Handshakes zijn strategisch belangrijke merken waarvan bol de beschikbaarheid voor consumenten wil garanderen. Bol bepaalt welke artikelen White/Grey spots zijn en wat de Handshake-merken zijn.
123. Derden zakelijke verkopers krijgen als eerste de mogelijkheid om in te stappen op 'White spots' en 'Grey spots'. Om het instappen van zakelijke verkopers te faciliteren, publiceert bol respectievelijk elke twee maanden en wekelijks lijsten met informatie over de White en Grey Spot- artikelen.⁶⁹ Pas wanneer dit niet binnen vier weken na publicatie van 'een dergelijke lijst tot een verbetering van de kwaliteit van het aanbod leidt, mag Retailer 1 hierop instappen. Retailer 1 bepaalt zelf of hij wil instappen op een White/Grey Spot - en zo ja, wat zijn commerciële strategie wordt.
124. Wat betreft de Handshakes geldt dat bol Retailer 1 verzoekt om die merken breed in te kopen. Retailer 1 bepaalt vervolgens zelf of hij die merken inkoopt - en zo ja, welke producten en hoeveel. Er gelden sinds maart 2024 geen restricties voor Retailer 1 om in te stappen op Handshakes.
125. Op assortiment waarvan de kwaliteit structureel goed is en dat geen Handshake betreft, stapt Retailer 1 in beginsel niet in.

4.2 Risico's op vlak mededingingsregelgeving

126. Op basis van haar onderzoek constateert de ACM dat de beoordeling door bol in het koopblokalgoritme van de prestatie van aanbiedingen, eerlijker kan. Daarnaast constateert de ACM dat Retailer 1 toegang heeft tot commercieel waardevolle data die bol als online marktplaats verzamelt/genereert en waartoe andere zakelijke verkopers geen toegang hebben. De ACM licht hieronder nader toe welke mededingingsrisico's ze in dit verband constateert.

4.2.1 De beoordeling door bol van de prestatie van aanbiedingen kan eerlijker

127. De ACM constateert dat de beoordeling door bol in het koopblokalgoritme van de prestatie van aanbiedingen, eerlijker kan. Het risico van haar beoordelingswijze is dat bepaalde aanbiedingen een kunstmatig voordeel verkrijgen. Dit kan ten koste gaan van de winkansen van het koopblok van andere aanbiedingen; zij verkrijgen mogelijk, relatief gezien, een kunstmatig nadeel. In dat geval is geen sprake van concurrentie op basis van verdienste.
128. Koopblokwinnaars kunnen hierdoor van mindere kwaliteit zijn dan de andere aanbiedingen. Niet alleen vanwege sec hun kunstmatige voordeel, maar ook omdat dit hen in bredere zin de mogelijkheid biedt om de kwaliteit te verlagen (door bijvoorbeeld hun prijzen te verhogen) zonder het koopblok te verliezen. Daarnaast geldt voor aanbiedingen met een kunstmatig nadeel, die daardoor het koopblok niet winnen, dat ze minder omzet genereren. Dit kan leiden tot marginalisatie en uitsluiting van derden zakelijke verkopers, waardoor hun concurrentiepositie verslechtert en de concurrentiedruk op de online marktplaats van bol afneemt. Uiteindelijk kan dit leiden tot een verslechtering van de kwaliteit van de aanbiedingen op de online marktplaats van bol, met negatieve effecten voor consumenten tot gevolg.

⁶⁸ ACM/INT/998949, Schermafbeelding "White en grey spots in het assortiment 1". ACM/INT/1000907, Schermafbeelding, "White en grey spots in het assortiment 2".

⁶⁹ ACM/INT/1000907, Schermafbeelding, "White en grey spots in het assortiment 2".

129. Ook kunnen hierdoor consumenten op de online marktplaats van bol een aanbieding kopen die van mindere kwaliteit is dan wanneer sprake zou zijn geweest van een eerlijker beoordeling van aanbiedingen door het koopblokalgoritme.
130. De ACM constateert dat er twee specifieke onderwerpen zijn waar de beoordeling door bol van prestatie van aanbiedingen eerlijker kan. Deze worden hierna toegelicht. Overigens geldt dat bol gedurende het onderzoek van de ACM aanpassingen heeft doorgevoerd – waarmee een deel van de door de ACM geconstateerde risico's is ondervangen. De ACM beschrijft deze risico's hierna alsnog, omdat de toezeggingen er mede op zijn gericht om te voorkomen dat deze risico's zich in de toekomst opnieuw voordoen.

4.2.1.1 Bol moet objectieve, redelijke en non-discriminatoire criteria en voorwaarden hanteren

131. De ACM constateert als risico dat bol niet-objectieve, onredelijke en/of discriminatoire criteria en voorwaarden hanteert bij het bepalen van de prestaties van aanbiedingen in het koopblokalgoritme, bijvoorbeeld in de vorm van niet-gerechtigde aannames. Deze criteria en voorwaarden maken onderdeel uit van de systematiek van het koopblokalgoritme zelf en van de systematiek die bol hanteert bij het bepalen van de input van het koopblokalgoritme - dus vóórafgaande aan het koopblokalgoritme.
132. Hierna volgen voorbeelden van dergelijke criteria en voorwaarden, die volgens de ACM een mededingingsrisico kunnen vormen.
- Voorbeeld: bol hanteerde standaard de meest gunstige waarde voor Retailer 1 bij de parameter Verkoperbeoordelingen*
133. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat bol eerder voor Retailer 1 standaard de meest gunstige waarde bij de parameter Verkoperbeoordelingen hanteerde.
134. Voor derden zakelijke verkopers baseerde bol in diezelfde periode de waarde van de parameter Verkoperbeoordelingen op de beoordelingen van recente klanten van de betreffende verkoper. Deze beoordelingen verzamelde bol via (geautomatiseerde) beoordelingsverzoeken. Hierdoor was de 'verkoperbeoordelingscore' van derden zakelijke verkopers dynamisch en actueel, terwijl de score van Retailer 1 niet dynamisch was.
135. De ACM signaleert als risico dat bol, door standaard de meest gunstige waarde te hanteren voor Retailer 1 bij de parameter Verkoperbeoordelingen, aanbiedingen van Retailer 1 in het koopblokalgoritme kunstmatig heeft bevoordeeld ten koste van de winkansen van aanbiedingen van derden zakelijke verkopers.
136. Bol heeft de parameter Verkoperbeoordelingen uit het koopblokalgoritme verwijderd.⁷⁰ Daarmee is het door de ACM geconstateerde risico ondervangen.

Voorbeeld: bol laat de prestatie van artikelen van Retailer 1 buiten beschouwing in geval van Lvb-artikelen bij de parameters Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace

137. De ACM constateert dat bol bij het bepalen van de Prestatiescore van de Lvb-leverpropositie op de parameters Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace de prestatie van artikelen van Retailer 1 buiten beschouwing laat, ondanks het feit dat alle artikelen van Retailer 1 Lvb-artikelen zijn.
138. De ACM signaleert als risico dat hierdoor de Lvb-score zoals gebruikt in het koopblokalgoritme, niet goed de prestatie van Lvb-aanbiedingen weergeeft.

Voorbeeld: bol houdt in geval van Vvb-aanbiedingen geen rekening met de 'hand-over performance' van de afzonderlijke zakelijke verkoper bij de parameter Artikelen op tijd

139. De ACM constateert dat bol bij het bepalen van de Vvb-score geen rekening houdt met de 'hand-over performance' van de afzonderlijke zakelijke verkopers (d.w.z. zijn prestatie wat betreft de tijdige overhandiging van het Vvb-artikel aan de vervoerder; zie randnummer 99).⁷¹

⁷⁰ Zie randnummer 114 van dit besluit.

⁷¹ ACM/INT/995318, Schermafbelding "Prestatiescore".

140. De ACM signaleert als risico dat bol hierdoor Vvb-aanbiedingen niet op basis van hun verdiensten beoordeelt in het koopblokalgoritme.

Voorbeeld: bol paste gedurende korte tijd een multiplier groter dan één toe op het aantal Vvb-artikelen met een tijdige levering bij de parameter Artikelen op tijd

141. De ACM constateert dat bol eerder bij het bepalen van de Vvb-score, gedurende een korte tijd een multiplier groter dan één toepaste op het aantal Vvb-artikelen dat op tijd is geleverd. Hierdoor kreeg de Vvb-score een hogere waarde dan die in werkelijkheid was.
142. De ACM constateert als risico dat bol hiermee Vvb-artikelen in het koopblokalgoritme kunstmatig kan hebben bevoordeeld ten koste van de winkansen van andere aanbiedingen.
143. Bol past sinds december 2024 een multiplier gelijk aan één toe op het aantal Vvb-artikelen dat op tijd is geleverd. Hiermee is dit door de ACM geconstateerde risico ondervangen.

Voorbeeld: bol beperkte de Vvb-score tijdelijk tot maximaal de Lvb-score bij de parameter Artikelen op tijd

144. De ACM constateert dat bol bij de parameter Artikelen op tijd tijdelijk heeft ingesteld dat de Vvb-score niet groter kan zijn dan de Lvb-score. Deze regel gold in verband met de multiplier die bol toepaste op Vvb-artikelen (zie hiervoor).
145. De ACM signaleert als risico dat bol hiermee Vvb-aanbiedingen in het koopblokalgoritme kunstmatig kan hebben benadeeld ten gunste van de winkansen van andere aanbiedingen.

Voorbeeld: bol hanteerde in geval van Vvb-aanbiedingen en MijnLeverbelofte aannames over de waarde bij de parameter Levertijd

146. De ACM constateert dat bol eerder in het koopblokalgoritme aannames hanteerde overlevertijd voor Vvb-aanbiedingen en MijnLeverbelofte-aanbiedingen - in plaats van uit te gaan van de daadwerkelijke levertijd van de afzonderlijke Vvb-aanbiedingen en MijnLeverbelofte-aanbiedingen (d.w.z. conform hun leverbelofte en inclusief een eventuele levertijdverruiming, in het geval bol voorziet dat de leverbelofte niet zal worden gehaald⁷²).
147. De ACM signaleert als risico dat bol hiermee Vvb-aanbiedingen en MijnLeverbelofte-aanbiedingen kunstmatig heeft bevoordeeld ten koste van de winkansen van andere aanbiedingen.
148. Bol gaat inmiddels in het koopblokalgoritme uit van de daadwerkelijke levertijd van Vvb-aanbiedingen. Hiermee is dit door de ACM geconstateerde risico ondervangen.

Voorbeeld: bol hanteerde in geval van Vvb-aanbiedingen en bepaalde overige aanbiedingen, aannames over hun prestatie bij de parameter Uiterste besteltijd

149. De ACM constateert dat bol eerder in het koopblokalgoritme aannames deed over de uiterste besteltijd van Vvb-aanbiedingen en MijnLeverbelofte-aanbiedingen (zijnde overige aanbiedingen met een 24-uurs leverbelofte) - in plaats van uit te gaan van de daadwerkelijke uiterste besteltijd van die afzonderlijke aanbiedingen.
150. De ACM signaleert als risico dat bol hiermee Vvb- en MijnLeverbelofte-aanbiedingen niet op basis van hun verdienste heeft beoordeeld in het koopblokalgoritme.
151. Bol gaat inmiddels in het koopblokalgoritme uit van de daadwerkelijke uiterste besteltijd van Vvb- en MijnLeverbelofte aanbiedingen. Hiermee is dit door de ACM geconstateerde risico ondervangen.

Voorbeeld: bol hanteerde aannames over de extra bezorgopties op Lvb- en Vvb-aanbiedingen bij de parameter Levertijd/Extra bezorgopties

152. De ACM constateert dat bol eerder in het koopblokalgoritme aannames hanteerde over de aangeboden extra bezorgopties op Lvb- en Vvb-aanbiedingen - in plaats van uit te gaan van de daadwerkelijk aangeboden extra bezorgopties op die afzonderlijke aanbiedingen.

⁷² ACM/INT/995344, Schermafbelding "Servicekader".

153. De ACM constateert als risico dat bol hiermee Lvb- en Vvb-aanbiedingen niet op basis van hun verdiensten heeft beoordeeld in het koopblokalgoritme.

154. Sinds maart 2025 is de combinatie van de extra bezorgoptie Kies je Leverdag en een 24 uurs-levering relevant voor het koopblokalgoritme (zie randnummer 113). Bol gaat sindsdien in het koopblokalgoritme uit van of die combinatie daadwerkelijk wordt aangeboden op de afzonderlijke Vvb-aanbiedingen. Hiermee is het door de ACM geconstateerde risico ondervangen wat betreft Vvb-aanbiedingen. Bol hanteert voor Lvb-aanbiedingen nog wel steeds aannames, omdat het koopblokalgoritme nog niet over de juiste data zou beschikken.

4.2.1.2 Bol geeft zakelijke verkopers geen gelijke mogelijkheden om extra bezorgopties en/of Select-Deals aan te bieden

155. De ACM constateert dat bol aanbiedingen in het koopblokalgoritme beoordeelt op hun prestatie wat betreft extra bezorgopties en prijs, maar tegelijkertijd aan bepaalde zakelijke verkopers geen mogelijkheid gaf om extra bezorgopties en/of Select-Deals aan te bieden aan consumenten op haar online marktplaats.

Voorbeeld: bol gaf geen mogelijkheid om extra bezorgopties aan te bieden op overige aanbiedingen

156. De ACM constateert dat bol eerder zakelijke verkopers geen mogelijkheid gaf om op overige aanbiedingen extra bezorgopties aan te bieden aan consumenten op haar online marktplaats. Inmiddels heeft bol extra bezorgopties voor alle zakelijke verkopers beschikbaar gemaakt (zie randnummer 105).

157. De ACM constateert als risico dat bol zakelijke verkopers beperkt door hen op overige aanbiedingen geen mogelijkheid te geven om extra bezorgopties aan te bieden. In het verlengde daarvan constateert de ACM als risico dat bol hiermee overige aanbiedingen in het koopblokalgoritme kunstmatig benadeelt bij het beoordelen van hun prestatie wat betreft extra bezorgopties, ten gunste van de winkansen van andere aanbiedingen

Voorbeeld: bol gaf aan derden zakelijke verkopers geen mogelijkheid om Select-Deals aan te bieden

158. De ACM constateert dat bol eerder enkel aan Retailer 1 de mogelijkheid gaf om Select-Deals aan te bieden. Inmiddels kunnen derden zakelijke verkopers ook Select-Deals aanbieden.

159. De ACM constateert als risico dat bol door enkel aan Retailer 1 de mogelijkheid te geven om Select-Deals aan te bieden, aanbiedingen van Retailer 1 in het koopblokalgoritme kunstmatig bevoordeelt ten koste van de winkansen van aanbiedingen van derden zakelijke verkopers.

4.2.2 Bol geeft Retailer 1 toegang tot meer (waardevolle) platformdata dan een derde zakelijke verkoper

160. De ACM constateert dat Retailer 1 toegang heeft tot meer, en meer waardevolle, klantinteractiedata en afzetdata dan een derde zakelijke verkoper.

De toegang voor Retailer 1

161. Retailer 1 heeft structureel toegang tot de klantinteractiedata van alle productpagina's op de online marktplaats van bol – en daarmee van alle koopblokwinnaars op de productpagina's. Voor zover dit ziet op aanbiedingen van derden zakelijke verkopers die koopblokwinnaar zijn, geldt dat Retailer 1 enkel toegang heeft tot een geaggregeerde vorm ervan op product- en merkniveau, die niet herleidbaar is tot individuele zakelijke verkopers.⁷³

162. Daarnaast heeft bol Retailer 1 structureel toegang tot (een afgeleide van) de afzetdata van alle artikelen op de online marktplaats van bol. Deze toegang ziet op actuele afzetdata, historische afzetdata tot twee jaar terug⁷⁴ en afzetprognoses. Voor zover dit ziet op aanbiedingen van derden zakelijke verkopers geldt dat Retailer 1 enkel toegang heeft tot een geaggregeerde vorm ervan op

⁷³ ACM/INT/995602, Schermafbelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 10 lid 2 en artikel 17 lid 2.

⁷⁴ ACM/INT/995602, Schermafbelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 10 lid 2 en artikel 17 lid 2.

product(groep)niveau, die niet herleidbaar is tot individuele zakelijke verkopers.⁷⁵

163. Bol geeft aan de toegang van Retailer 1 te hebben ingeregeld toen bol nog een webshop was. Bij de transformatie naar online marktplaats is zijn toegang niet ingeperkt, omdat bol prioriteit gaf aan andere innovaties.⁷⁶ Daarnaast kan volgens bol de toegang van Retailer 1 tot de platformdata niet worden afgesloten, omdat Retailer 1 deze platformdata nodig heeft voor zijn rol met de betrekking tot de kwaliteit van het platformaanbod. In dit kader wijst bol onder meer op de Guiding Principles. Bol heeft wel organisatorische maatregelen getroffen die toegang tot de platformdata voor Retailer 1, en het gebruik daarvan door Retailer 1, beperken.

De toegang voor een derde zakelijke verkoper

164. Uit onderzoek van de ACM blijkt dat bol een derde zakelijke verkoper toegang geeft tot de klantinteractiedata van productpagina's van producten die de betreffende derde zakelijke verkoper aanbiedt, voor zover de aanbieding van die zakelijke verkoper de koopblokwinnaar is op de productpagina.⁷⁷ Daarnaast hebben derden zakelijke verkopers toegang tot specifieke (afgeleiden van) klantinteractiedata, zoals de 'potentiescore' van White Spots, het aantal klantbezoeken in de afgelopen 28 dagen van Grey Spots⁷⁸ en de zoektrends (ook wel 'zoektermanalyse' genoemd; een analyse die inzicht geeft in de zoektermen die consumenten gebruiken op de online marktplaats van bol).⁷⁹
165. Bol geeft een derde zakelijke verkoper daarnaast toegang tot de afzetdata van de artikelen van de betreffende derde zakelijke verkoper op de online marktplaats van bol. Deze toegang ziet op de actuele afzetdata van de derde zakelijke verkoper en zijn historische afzetdata tot twee jaar terug.⁸⁰ Ook heeft een derde zakelijke verkoper toegang tot afzetprognoses van artikelen die hij aanbiedt op de online marktplaats van bol, mits hij in de afgelopen 28 dagen minimaal twee artikelen ervan heeft verkocht op de online marktplaats van bol. Een afzetprognose geeft de verwachte klantvraag weer van het artikel op de online marktplaats van bol, ongeacht welke aanbieder de koopblokwinnaar is. In het geval de derde zakelijke verkoper minder dan twee stuks van het artikel heeft verkocht in de afgelopen 28 dagen, heeft hij enkel toegang tot een afzetprognose uitgedrukt in een bandbreedte op logaritmische schaal.⁸¹
166. Bol stelt de toegang van derden zakelijke verkopers niet te kunnen vergroten, vanwege de concurrentiegevoelige aard van deze platformdata - en omdat ze dan niet zou kunnen uitsluiten dat concurrerende online marktplaatsen en webshops een verkoopaccount aanmaken om toegang te verkrijgen tot deze data.

Het door de ACM geconstateerde risico van ongelijke datatoegang

167. Klantinteractiedata en afzetdata zijn niet-openbare platformdata, die niet kosteloos of tegen verwaarloosbare kosten kunnen worden gerepliceerd door derden, en die concurrentiegevoelige informatie betreffen (zie paragraaf 4.1.4).
168. De ACM constateert dat het risico bestaat dat Retailer 1 de klantinteractie- en afzetdata gebruikt ter versterking van zijn eigen positie ten opzichte van de positie van derden zakelijke verkopers, doordat het hem in staat stelt om beter geïnformeerd strategische en operationele beslissingen te nemen ten nadele van derden zakelijke verkopers. Dit kan leiden tot marginalisatie en uitsluiting van derden zakelijke verkopers - waardoor hun concurrentiepositie verslechtert en de concurrentiedruk op de online marktplaats van bol afneemt. Uiteindelijk kan dit leiden tot een verslechtering van de kwaliteit van de aanbiedingen op de online marktplaats van bol, met negatieve effecten voor consumenten tot gevolg.

⁷⁵ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 10 lid 2 en artikel 17 lid 2.

⁷⁶ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 17 lid 2.

⁷⁷ ACM/INT/995602, Schermafbeelding "Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol", artikel 10 lid 2 en artikel 17 lid 2. ACM/INT/1068623, Schermafbeelding "Conversie analyse in je verkoopaccount". ACM/INT/998928, Schermafbeelding "Verkoopanalyse in je verkoopaccount".

⁷⁸ ACM/INT/998949, Schermafbeelding "White en grey spots in het assortiment 1". ACM/INT/1000907, Schermafbeelding "White en grey spots in het assortiment 2".

⁷⁹ ACM/INT/998942, Schermafbeelding "Bol zoektrends inzien".

⁸⁰ ACM/INT/998928, Schermafbeelding "Verkoopanalyse in je verkoopaccount".

⁸¹ ACM/INT/998934, Schermafbeelding "Verkoopinzicht in je verkoopaccount".

4.3 Toezeggingen op vlak mededingingsregelgeving

169. Bol verzoekt de ACM de volgende toezeggingen bindend te verklaren:

⁸² **Koopblok**

- 17 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat de toewijzing van het Koopblok geschiedt op basis van criteria en voorwaarden die objectief, redelijk en non-discriminatoir zijn, binnen het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 18 In verband met het voorgaande, zal bol ten behoeve van de Koopblokscore:
- (i) de Verkopersbeoordeling niet meenemen in de Seller Quality Score van een Partner en van R1;
 - (ii) voor alle Offers de daadwerkelijke door de Partner en R1 gedane leverbelofte hanteren op basis van Logistieke masterdata;
 - (iii) voor alle Offers de uiterste besteltijd hanteren op basis van Logistieke masterdata;
 - (iv) de Last Mile Bonus beschikbaar stellen voor alle Partners en R1 met een 24-uurs Leverbelofte en 'Kies Je Leverdag', en ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om de 24-uurs Leverbelofte en Kies Je Leverdag aan te bieden, voor alle Partners en R1 op objectieve, redelijke en non-discriminatoire voorwaarden toegankelijk is;
 - (v) alle Partners en R1 de mogelijkheid geven om (onder dezelfde voorwaarden) Select deals aan te bieden;
 - (vi) de referentie naar de Multiplier bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score en uiterlijk per 31 december 2026 verwijderen;
 - (vii) een eigen score aan R1 toekennen voor de KPI's **Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace** bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score, en uiterlijk per 31 december 2026, en deze Seller Quality Score voor alle Partners (inclusief R1) bepalen op objectieve, redelijke en non-discriminatoire gronden. De eigen score van R1 zal worden meegenomen bij het bepalen van de FBB-scores wat betreft de KPI's **Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace**;
 - (viii) de beperking van de maximumscore voor de **KPI Artikelen op tijd** tot de score voor Lvb-offers schrappen bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score, en uiterlijk per 31 december 2026;
 - (ix) uiterlijk op 31 maart 2027 de score voor de Handover performance specifiek voor Drop-off zendingen meenemen in de Seller Quality Score.

4 Toegang tot Platformdata voor Partners en R1

- 19 Bol zegt toe de toegang tot Platformdata voor Partners als volgt uit te breiden:
- (i) Bol zal de datapunten *Zoekopdrachten*, *Kliks*, *CTR*, *Productweergaven*, *Advertentieweergaven*, *Gemiddelde scroll-diepte* en *Gemiddelde klik-positie* in het kader van de zoektermanalyse voor Partners beschikbaar stellen;
 - (ii) Bol zal de Partnerpagina *Marktkansen* met White Spots ten minste wekelijks updaten en daarop in ieder geval *Slimme suggesties*, de *Potentiescore* en de *Gemiddelde marktprijs* van de weergegeven White Spots aan Partners tonen;
 - (iii) Bol zal de *Consumer traffic funnel* voor Partners beschikbaar stellen.
- 20 Bol zal de bestaande organisatorische maatregelen die de toegang van R1 tot Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners beperken en toepassing van die Platformdata inperken, bestendigen en erop toezien dat R1 de voor haar beschikbare Platformdata gerelateerd aan de

⁸² De nummering van de door bol gestuurde aanvraag bevat geen hoofdstuk 2. Zie ACM/IN/1129417 en ACM/IN/1132055.

Offers van Partners uitsluitend gebruikt in overeenstemming met de Guiding Principles.

- 21 Bol zegt toe dat medewerkers van R1 Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners uitsluitend zullen inzien en gebruiken:
- (i) indien en voor zover R1 overweegt om in te stappen op een White Spot, Grey Spot of Handshake assortiment, conform de Guiding Principles; en/of
 - (ii) voor zover dit strikt noodzakelijk is voor het operationeel beheer en de monitoring van de prestaties van het eigen assortiment van R1, nadat R1 op dit assortiment is ingestapt, waaronder begrepen: het waarborgen van productbeschikbaarheid (waaronder het adresseren van out-of-stock situaties), het bewaken van de uitvoering van haar prestaties op de Handshake-doelstellingen en het monitoren van de operationele prestaties van het eigen aanbod. Deze toegang gebruikt R1 niet om potentieel nieuw assortiment te identificeren dat valt buiten de reikwijdte van onderdeel (i).
- 22 R1 zal Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners niet gebruiken ter versterking van haar eigen positie ten opzichte van de positie van Partners.
- 23 Bol legt de in 21(i), 21(ii) en 22 opgenomen toezeggingen uiterlijk twee maanden na inwerkingtreding van het toezeggingsbesluit schriftelijk vast in de Guiding Principles. Bol verstrekt de ACM een afschrift van deze vastlegging."

4.4 Beoordeling van de ACM

170. Zoals hiervoor beschreven in paragraaf 4.2 ziet de ACM risico's voor de mededinging. Zoals hiervoor omschreven in paragraaf 4.2 heeft bol een deel van deze risico's uit eigen beweging al geadresseerd. Bol heeft daarnaast aangegeven dat zij bereid is om toezeggingen te doen om de door de ACM gesignaleerde mededingingsrisico's te ondervangen door middel van haar aanvraag tot het bindend verklaren van de in paragraaf 4.3 weergegeven toezeggingen.
171. De ACM vindt het doelmatig en passend om de toezeggingen van bol bindend te verklaren. Waarom dit het geval is, licht de ACM hieronder toe.
172. De toezeggingen die bol aan de ACM heeft aangeboden zijn effectief en nemen de in paragraaf 4.2 geconstateerde mededingingsrisico's adequaat weg.

4.4.1 Koopblokalgoritme

173. In paragraaf 4.2.1 constateert de ACM dat bol in het koopblokalgoritme op een eerlijkere wijze kan beoordelen hoe aanbiedingen presteren. Het risico hiervan is dat bepaalde aanbiedingen een kunstmatig voordeel verkrijgen. Dit gaat ten koste van de winkansen van het koopblok van andere aanbiedingen; zij verkrijgen mogelijk, relatief gezien, een kunstmatig nadeel. In dat geval is geen sprake van concurrentie op basis van verdienste.
174. Met haar toezegging in randnummer 17 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit) zegt bol toe ervoor te zorgen dat de toewijzing van het koopblok geschiedt op basis van criteria en voorwaarden die objectief, redelijk en non-discriminatoire zijn. Hiermee is een eerlijke beoordeling van aanbiedingen in het koopblokalgoritme in brede zin blijvend geborgd.
175. Daarnaast heeft bol gedurende het onderzoek van de ACM reeds een aantal aanpassingen doorgevoerd aan haar beoordeling van de prestatie van aanbiedingen in het koopblokalgoritme. Hierdoor is een deel van de risico's die de ACM heeft geconstateerd bij specifieke onderdelen ervan, al ondervangen. Wat betreft de overige risico's, geldt dat deze worden ondervangen door de specifieke toezeggingen van bol in randnummer 18 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit).

4.4.2 Platformdata

176. In paragraaf 4.2.2 constateert de ACM dat Retailer 1 toegang heeft tot meer (waardevolle) klantinteractiedata en afzetdata dan een derde zakelijke verkoper. Hierdoor bestaat het risico dat

Retailer 1 deze platformdata gebruikt ter versterking van zijn eigen positie ten opzichte van de positie van derden zakelijke verkopers, doordat het hem in staat stelt om beter geïnformeerd strategische en operationele beslissingen te nemen ten nadele van derden zakelijke verkopers.

177. Met de toezegging van bol in randnummer 22 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit), is in brede zin geborgd dat Retailer 1 de platformdata gerelateerd aan de aanbiedingen van derden zakelijke verkopers, niet zal gebruiken ter versterking van zijn eigen positie ten opzichte van de positie van derden zakelijke verkopers. De specifieke toezeggingen van bol in randnummers 20 en 21 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit), wat betreft het inzien/gebruik van platformdata door Retailer 1 en organisatorische maatregelen daaromtrent, dienen ter ondersteuning hiervan.
178. Daarnaast zegt bol in randnummer 19 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit) toe de toegang tot platformdata voor derden zakelijke verkopers uit te breiden, door bepaalde *tailor made* vormen van platformdata aan hen beschikbaar te stellen. Hiermee kunnen derden zakelijke verkopers beter geïnformeerd strategische en operationele beslissingen nemen.

4.5 Controle naleving

179. Ter controle op de naleving van de toezeggingen brengt bol iedere zes maanden na inwerkingtreding van dit besluit schriftelijk verslag uit over de naleving van de toezeggingen zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit. Dit betreft zowel de onderdelen die zien op informatie die niet openbaar beschikbaar is als de onderdelen die zien op informatie die wel openbaar beschikbaar is.
180. Conform de toezegging legt bol uiterlijk twee maanden na de inwerkingtreding van dit besluit de toezeggingen van randnummers 21(i), 21(ii) en 22 (zoals geciteerd in randnummer 169 van dit besluit) schriftelijk vast in de Guiding Principles en verstrekt zij een afschrift aan de ACM.
181. De ACM kan op basis van bovenstaande informatie de naleving van de toezeggingen door bol op adequate wijze controleren.

4.6 Conclusie Deel II: Bindendverklaring toezeggingen mededingingsregelgeving

182. In paragraaf 4.2 van dit besluit heeft de ACM de risico's beschreven die zij heeft geconstateerd ten tijde van haar onderzoek naar de naleving van de verplichtingen van mededingingsregelgeving door bol. Zoals hiervoor besproken worden de door ACM geconstateerde risico's ondervangen met de toezeggingen van bol zoals beschreven in paragraaf 4.3.
183. De ACM vindt het toezeggingsbesluit gelet op de omstandigheden van dit geval een passend instrument. Gelet op het feit dat de geconstateerde risico's op het gebied van de mededingingsregelgeving door de toezeggingen adequaat worden ondervangen acht de ACM het doelmatiger om deze toezeggingen bindend te verklaren dan het voortzetten van het onderzoek dat mogelijk zou kunnen leiden tot een boete of een last onder dwangsom.

5 Deel III: Beoordeling toezeggingen op vlak van prijzenregelgeving

5.1 Context onderzoek Prijzenregelgeving

184. De ACM onderzoekt sinds juni 2024 de wijze waarop bedrijven hun prijzen en kortingen weergeven. De ACM heeft geconstateerd dat veel bedrijven onjuist gebruik maken van kortingstechnieken of van vergelijkingen met een referentieprijs zoals een 'van-prijs', 'adviesprijs' of een 'meestal prijs'. Bedrijven wekken daarmee de indruk van een voordeel, terwijl dat voordeel er in werkelijkheid niet is.
185. De ACM heeft op 17 oktober 2024⁸³ een nieuwsbericht gepubliceerd waarin zij waarschuwt voor nepkortingen.
186. Op 19 september 2025 is de Leidraad prijsweergave en -vergelijkingen (hierna: Leidraad) gepubliceerd.⁸⁴ Voor een correcte prijsaanduiding heeft de ACM in de Leidraad (op basis van de bestaande wet- en regelgeving) een aantal vuistregels opgesteld.
187. In het kader van het toezicht op de prijsregelgeving heeft de ACM ook onderzoek gedaan naar gedragingen van bol.
188. De ACM heeft bol geïnformeerd dat zij het risico ziet dat de prijsweergave en -vergelijkingen op het platform van bol niet geheel in overeenstemming zijn met wet- en regelgeving. De ACM heeft daarbij ook gewezen op de Leidraad.
189. Naar aanleiding van de bevindingen van de ACM hebben bol en de ACM verschillende gesprekken gevoerd. Bol heeft vervolgens op 7 juli 2026 de aanvraag gedaan.

5.2 Risico's op vlak prijzenregelgeving

190. De prijs is voor consumenten een van de belangrijkste parameters voor het doen van aankopen. Indien de prijs niet op de juiste wijze wordt weergegeven of er gebruik wordt gemaakt van een onjuiste of oneerlijke prijsweergave, kunnen consumenten worden misleid.
191. Om prijsinformatie op waarde te kunnen beoordelen, hebben consumenten altijd context nodig. Zonder context kan een consument niet bepalen wat een redelijke of zelfs goede prijs is. Onderzoek toont aan dat referentieprijzen hierin een belangrijke rol spelen.⁸⁵ Een goed gehanteerde referentieprijs kan consumenten informatie geven die ze nodig hebben: wat is dit product eigenlijk waard en hoe goed is deze aanbieding. Een onjuist gehanteerde referentieprijs geeft een consument onbetrouwbare informatie en kan zorgen dat consumenten minder vergelijken en mogelijk meer betalen dan nodig is. Daarom is het zo belangrijk dat referentieprijzen juist worden gehanteerd en relevante informatie bieden op een wijze die voor consumenten begrijpelijk is. Zo kunnen consumenten bij een aankoop een goed geïnformeerde keuze maken.
192. Dat consumenten zich in hun gedrag laten beïnvloeden door referentieprijzen en kortingstechnieken blijkt uit diverse onderzoeken.⁸⁶
193. Als een verkoper of handelaar een referentieprijs gebruikt die niet daadwerkelijk een door hem gehanteerde prijs is en/of geen uitleg geeft over wat die referentieprijs inhoudt, dan kan daarmee een groter prijsvoordeel worden voorgespiegeld dan dat in werkelijkheid het geval is. Dat kan consumenten benadelen omdat zij op basis daarvan minder goed geïnformeerde keuzes maken.

⁸³ [ACM waarschuwt voor nepkortingen | ACM](#)

⁸⁴ [Leidraad prijsweergave en -vergelijkingen | ACM](#) In deze Leidraad staan ook de verwijzingen naar de specifieke regels in de prijzenregelgeving.

⁸⁵ Hamilton, R. (2024). Consumer price evaluation strategies: Internal references, external references, and price images in consumer price perception. *Consumer psychology review*, 7(1), 58-74.

⁸⁶ Dennis, A. R., Yuan, L., Feng, X., Webb, E., & Hsieh, C. J. (2020). Digital nudging: Numeric and semantic priming in e-commerce. *Journal of management information systems*, 37(1), 39-65.

194. Indien bij een product een lagere prijs wordt getoond naast een referentieprij, kan bij de consument de indruk ontstaan dat sprake is van een gunstig aanbod, waardoor de prikkel om verder te zoeken naar mogelijk betere alternatieven afneemt. Onderzoek wijst uit dat het tonen van een lagere prijs naast een referentieprij de aankoopbereidheid (*willingness to buy*) verhoogt.⁸⁷ Veel consumenten zoeken niet verder. Consumenten zien dan af van een aanvullende prijsvergelijking.
195. Wanneer sprake is van een onjuiste of oneerlijke prijsweergave, kan dit leiden tot een ongelijk speelveld. Dit heeft negatieve gevolgen voor concurrerende ondernemingen die hun prijzen wel juist en eerlijk weergeven. De ACM houdt de prijsweergave van bedrijven nauwlettend in de gaten. De ACM heeft hier al verschillende bedrijven op aangesproken.
196. In het onderzoek naar prijsweergave en prijsvergelijkingen zag de ACM bij zowel de prijsproposities op de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol het volgende:
- (1) Gebruiken van een referentieterm zonder daarbij onmiddellijk uitleg te geven over wat deze term inhoudt;
 - (2) Het doorstrepen van een referentieprij; en
 - (3) Het gebruiken van een kortingstechniek ten opzichte van een referentieprij (bijvoorbeeld een kortingspercentage of het vermelden van een kortingsbedrag in EUR).
197. Termen zoals 'korting' of 'besparing' of een kortingspercentage in prijsproposities op een website of in mobiele apps, zijn alleen toegestaan in het geval dat een prijs wordt afgezet tegen de door de verkoper zelf gevoerde laagste prijs in de 30 dagen voorafgaand aan de prijsvermindering. Het doorstrepen van een referentieprij is alleen toegestaan in het geval de doorgestreepte prijs door de verkoper zelf als laagste prijs is gevoerd in de 30 dagen voorafgaand aan de prijsvermindering.
198. Het doorstrepen van een referentieprij of een andere vorm van kortingstechniek is niet toegestaan als er feitelijk sprake is van een vergelijking met de prijs van een andere verkoper.
199. Als er referentieprijen worden gehanteerd (zoals de 'meestal-prijs') om een vergelijking te maken met prijzen van een andere verkoper, dan moet ook duidelijk worden gemaakt dat er sprake is van een prijsvergelijking. De uitleg van de referentieterm moet onmiddellijk en overal worden gegeven.

5.3 Toezeggingen op vlak Prijzenregelgeving

200. Bol verzoekt de ACM de volgende toezeggingen bindend te verklaren:

"5 Prijsweergave en -vergelijkingen voor de consument

- 24 Bol zegt toe ten aanzien van haar huidige prijsproposities de "meestal-prijs" op de PDP niet meer door te strepen.
- 25 Bol zegt toe in geval van promoties de vermelding "je bespaart X%" op de PDP ten aanzien van de huidige prijsproposities te verwijderen.
- 26 Bol zegt toe de tekst in het rode "Korting" label aan te passen conform de weergave in **Bijlage C**.
- 27 Bol zegt toe de meestal-prijs voor de consument als volgt te verduidelijken:
- (i) Op de PDP, waar een 'Koop-button' staat, waar meer dan 95% van de aankopen plaatsvinden, staat de meestal-prijs reeds volledig uitgeschreven. Bol zal dit handhaven;
 - (ii) Op plekken buiten de PDP waar geen 'Koop-button' staat, laat bol de meestal-prijs zien inclusief een info-icon. Als de consument overweegt om over te gaan tot koop, moet deze verder klikken naar de PDP, waar de meestal-prijs volledig is uitgeschreven."

⁸⁷ Guzmán Martínez, F. J., & Orozco Gómez, M. M. (2024). The emotional side of price: reference price as a decision maker in consumer purchase. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 52(7/8), 771-785.
Hamilton, R. (2024). Consumer price evaluation strategies: Internal references, external references, and price images in consumer price perception. *Consumer psychology review*, 7(1), 58-74.

5.4 Beoordeling van de ACM

201. Zoals hiervoor beschreven in paragraaf 5.2 ziet de ACM risico's op het vlak van prijzenregulering. Bol onderkent deze risico's, en wil deze ondervangen door middel van haar aanvraag tot het bindend verklaren van de in paragraaf 5.3 weergegeven toezeggingen.
202. De ACM vindt het doelmatig en passend om de toezeggingen bindend te verklaren. Waarom dat het geval is, licht de ACM hieronder toe.
203. De toezeggingen die bol heeft aangeboden zijn effectief en nemen de in paragraaf 5.2 geconstateerde risico's adequaat weg.
204. De werkzaamheden van de ACM richten zich onder andere op het bevorderen van goed functionerende markten, transparante marktprocessen en een zorgvuldige behandeling van consumenten. In dit kader is het ook de taak van de ACM om toezicht te houden op de naleving van wet- en regelgeving op het gebied van consumentenbescherming. De ACM kan besluiten in te gaan op het aanbod van een toezegging wanneer zij van oordeel is dat dit meer in het belang van consumenten is dan het opleggen van een sanctie zoals een boete.
205. Bol zal de prijsweergave en de prijsvergelijkingen bij haar prijsproposities aanpassen overeenkomstig de toezeggingen zoals hiervoor in paragraaf 5.3 geciteerd. In Bijlage C bij de aanvraag geeft bol een voorbeeld van de weergave van kortingstechnieken en referentieprijzen. De ACM acht dit voorbeeld illustratief voor de aanpassingen die bol zal doorvoeren bij haar prijsproposities zowel op de desktopversie van haar website als op de mobiele apps van bol.

Kortingstechnieken

206. Bol zal de meestal-prijs niet meer doorstrepen. Ook zal bol geen kortingspercentages en geen termen meer hanteren als "besparing" en "korting" als er feitelijk sprake is van een vergelijking met de meestal-prijs. Daarmee zegt bol toe om bij haar prijsproposities geen kortingstechnieken meer te hanteren als er geen sprake is van een vergelijking met een prijs die bol zelf als verkoper heeft gehanteerd.
207. Met deze toezeggingen zal er sprake zijn van een eerlijkere prijsweergave zowel op de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol. Het platform van bol functioneert als een geïntegreerd geheel, waardoor bol voor het gehele platform de prijsweergave aanpast – zodoende ook in België. Met deze toezegging ondervangt bol het risico dat een consument een verkeerde indruk krijgt door een onjuiste of oneerlijke prijsweergave en daardoor minder vergelijkt en mogelijk een hogere prijs betaalt. Daarnaast ondervangt bol met de toezeggingen het risico dat een consument kan worden benadeeld doordat een groter prijsvoordeel wordt geschetst dan dat in werkelijkheid het geval is. Door deze toezeggingen kunnen consumenten bij een aankoop een beter geïnformeerde keuze maken.

Referentieprijzen

208. Bol zegt toe de meestal-prijs volledig uit te schrijven op de productpagina's⁸⁸ voordat een consument feitelijk overgaat tot het doen van een aankoop. Bij andere prijsproposities zal de uitleg van de meestal-prijs te zien zijn door een hover⁸⁹ bij een info-icon. Als de consument overweegt om over te gaan tot koop, moet deze vervolgens verder klikken naar de productpagina, waar de meestal-prijs (ook) volledig is uitgeschreven. Daarmee zegt bol toe om haar referentieprijzen (zoals de "meestal-prijs") duidelijker toe te lichten.
209. Met deze toezeggingen zal er sprake zijn van een eerlijkere prijsweergave zowel op de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol. Het platform van bol functioneert als een geïntegreerd geheel, waardoor bol voor het gehele platform de prijsweergave aanpast – zodoende ook in België. Met deze toezegging ondervangt bol het risico dat een consument een verkeerde indruk

⁸⁸ Bol noemt dit in haar aanvraag de "PDP" wat staat voor Product Detail Page".

⁸⁹ Bij een hover wordt de tekst achter het info-icon zichtbaar als met de cursor van de computermuis over de info-icon wordt bewogen.

krijgt door een onjuiste of oneerlijke prijsweergave en daardoor minder vergelijkt en mogelijk een hogere prijs betaalt. Daarnaast ondervangt bol met de toezeggingen het risico dat een consument kan worden benadeeld doordat een groter prijsvoordeel wordt geschetst dan dat in werkelijkheid het geval is. Door deze toezeggingen kunnen consumenten bij een aankoop een beter geïnformeerde keuze maken.

5.5 Controle naleving

210. Ter controle op de naleving van de toezeggingen brengt bol iedere zes maanden na inwerkingtreding van dit besluit schriftelijk verslag uit over de naleving van de toezeggingen zoals geciteerd in randnummer 200 van dit besluit. De ACM zal de naleving van de toezeggingen ten aanzien van prijsweergave en – vergelijkingen voor de consument zelf ook controleren. De prijsweergave zowel op de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol is controleerbaar door de desktopversie van de website van bol en de mobiele apps van bol op willekeurige momenten te raadplegen.

5.6 Conclusie Deel III: Bindendverklaring toezeggingen Prijsregelgeving

211. In paragraaf 5.2 van dit besluit heeft de ACM de risico's beschreven die zij heeft geconstateerd ten tijde van haar onderzoek naar de naleving van de prijzenregelgeving door bol. Zoals hiervoor besproken worden de door ACM geconstateerde risico's ondervangen met de toezeggingen van bol zoals beschreven in paragraaf 5.3.
212. De ACM vindt het toezeggingsbesluit gelet op de omstandigheden van dit geval een passend instrument. Gelet op het feit dat de geconstateerde risico's op het gebied van de prijzenregelgeving worden ondervangen acht de ACM het doelmatiger om deze toezeggingen bindend te verklaren dan het voortzetten van het onderzoek dat mogelijk zou kunnen leiden tot een boete of een last onder dwangsom.

6 Besluit

213. Gelet op artikel 12h, tweede lid, van de Instellingswet besluit de ACM dat zij de toezeggingen zoals integraal weergegeven in de bijlage bij dit besluit bindend verklaart voor bol.
214. Specifiek ten aanzien van de toezeggingen op het vlak van de P2B en de DSA geldt dat, gelet op de overwegingen van de ACM in hoofdstuk 3, de bevoegdheid van de ACM vervalt om het onderzoek voort te zetten naar het gedrag van bol waarvoor bol toezeggingen heeft gedaan zoals geciteerd in paragraaf 3.3 van dit besluit.
215. Specifiek ten aanzien van de toezeggingen op het vlak van de mededingingsregels, geldt dat, gelet op de overwegingen van de ACM in hoofdstuk 4, de bevoegdheid van de ACM vervalt om het onderzoek voort te zetten naar het gedrag van bol waarvoor bol toezeggingen heeft gedaan zoals geciteerd in paragraaf 4.3 van dit besluit.
216. Specifiek ten aanzien van de toezeggingen op het vlak van de prijzenregelgeving, geldt dat, gelet op de overwegingen van de ACM in hoofdstuk 5, de bevoegdheid van de ACM vervalt om het onderzoek voort te zetten naar het gedrag van bol waarvoor bol toezeggingen heeft gedaan zoals geciteerd in paragraaf 5.3 van dit besluit.
217. De ACM is bevoegd om toezicht uit te oefenen op de naleving van de toezegging. Bij niet-naleving van de toezegging kan de ACM op grond van artikel 12m lw een boete opleggen. De ACM kan onderhavig besluit ook op grond van artikel 12h, zevende lid, lw intrekken en vervolgens het onderzoek opnieuw opstarten. De ACM kan naar aanleiding van (Europese) marktontwikkelingen en/of nieuwe informatie het gedrag van bol onderzoeken nadat de toezegging bindend is verklaard.
218. Dit besluit geldt voor een periode van twee jaar, gerekend vanaf de bekendmaking ervan.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

mr. T.M. Snoep
bestuursvoorzitter

Bijlage Toezeggingsaanvraag bol met bijlagen

- 1 Bol verzoekt de ACM de volgende toezeggingen bindend te verklaren:

1 Transparantie

De toezeggingen in dit onderdeel 1 hebben betrekking op zowel de desktopversie van de website van bol als op de mobiele apps van bol.

Gebruikersvoorwaarden

- 2 Bol zegt toe duidelijke en volledige Gebruikersvoorwaarden aan te houden. Bol zal haar Gebruikersvoorwaarden verder concretiseren door een verwijzing op te nemen naar de Beleidspagina op het Partnerplatform. Deze Beleidspagina en alle onderliggende pagina's van de Beleidspagina maken onderdeel uit van de Gebruikersvoorwaarden.
- 3 Bol zegt toe wijzigingen aan de Gebruikersvoorwaarden minimaal 15 dagen van tevoren aan Partners te communiceren. Verwacht bol dat de impact voor Partners groter is, dan wordt een wijziging minimaal 30 dagen van tevoren gecommuniceerd. Deze toezegging ziet ook op wijzigingen aan het Partnerplatform die onderdeel zijn van de Gebruikersvoorwaarden. Wijzigingen worden gecommuniceerd via de Partnernieuwsbrief die elke twee weken wordt verstuurd of via de Voorwaarden & tarievenmail die elk kwartaal wordt gestuurd.
- 4 Bol zegt toe een gedifferentieerde behandeling in zo min mogelijk gevallen toe te passen en in haar Gebruikersvoorwaarden duidelijk over de vormen van gedifferentieerde behandeling te communiceren. Het huidige artikel 17 Gebruikersvoorwaarden bevat een limitatieve lijst met gedifferentieerde behandelingen.

Verhaalsmogelijkheden

- 5 Bol communiceert in besluiten naar aanleiding van NTD-meldingen en besluiten over het opleggen van beperkingen duidelijk over de verhaalsmogelijkheden. Bol past de besluiten zowel ten behoeve van de automatische e-mailsysteem als de handmatige e-mails aan en verduidelijkt daarbij de verhaalsmogelijkheden. Bol zal ervoor zorgen dat in de desbetreffende e-mails in ieder geval terugkomt:
- (i) dat er verhaalsmogelijkheden zijn,
 - (ii) op of via welke plek de indiener verhaal kan halen, en
 - (iii) op welke plek de indiener meer informatie kan vinden over welke informatie er moet worden aangeleverd om verhaal te kunnen halen (bijvoorbeeld door een verwijzing naar de klachtenprocedurepagina).

Communicatie in besluiten

- 6 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een overtreding van de Gebruikersvoorwaarden, dan communiceert bol hierover duidelijk in haar besluit. In ieder geval zal in de besluiten een verwijzing worden toegevoegd naar de Gebruikersvoorwaarden waarmee de partner in strijd heeft gehandeld en zal een uitleg worden gegeven waarom de handeling en/of informatie in strijd is met de Gebruikersvoorwaarden.
- 7 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een derdenmelding, dan communiceert bol hierover duidelijk in haar besluit. Bol zal in de motivering van haar besluit vermelden dat bol een derdenmelding heeft ontvangen en de inhoud waarop deze derdenmelding ziet.
- 8 Indien een besluit wordt genomen naar aanleiding van een NTD-melding, dan communiceert bol in haar besluit duidelijk over de vervolgstappen. Bol zal daarbij verduidelijken wat zij wel of niet gaat ondernemen naar aanleiding van een melding, voorzover dit geen vertrouwelijke informatie bevat richting de betreffende Partner.

Klachtenafhandeling consumenten

- 9 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat het klachtenafhandelingssysteem voor consumenten goed vindbaar is. Bol zal de hyperlink voor het indienen van een klacht toevoegen aan de homepage onder

Klantenservice. Bol zal deze wijziging zowel op de website als in de app aanpassen.

- 10 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat uitleg over het klachtenafhandelingsstelsel duidelijk is. Bol zal haar huidige FAQ voor consumenten aanpassen met verdere uitleg over de werking van het klachtenafhandelingsproces en de reactietermijnen. Bol zal deze wijziging zowel op de website als in de app aanpassen. Bol zal er zorg voor dragen dat de FAQ wordt opgenomen op de plek aangegeven in **Bijlage A** of een even gemakkelijk vindbare plek.

Communicatiemiddelen klantenservice

- 11 Bol zal het telefoonnummer, de chat optie en het e-mailadres toevoegen onder “contact opnemen”.

Notice and Take down mechanisme

- 12 Bol zegt toe een voor melders (personen en/of entiteiten) goed vindbaar NTD-mechanisme te hanteren.
- Bol zegt toe de interactie-flow nadat een consument via de NTD Pagina op “klik hier als je klant bent” heeft geklikt, aan te passen;
 - Bol zegt toe de interactie-flow opnieuw te ontwerpen om minder kliks nodig te maken voor het indienen van een NTD-melding en de opties “melding over vermoedelijk illegaal artikel” en “melding over vermoedelijk illegaal content” samen te voegen tot één optie;
 - Bol zegt toe een gebruiksvriendelijke en toegankelijke “rapporteer dit artikel”-knop te hanteren. Bol zegt ook toe dat voor alle interfaces de “rapporteer dit artikel”-knop dicht bij de productinformatie geplaatst zal worden.
 - Bol zegt toe de interactie-flow voor en na het klikken op de “rapporteer dit artikel”-knop opnieuw te ontwerpen om minder kliks nodig te hebben;
 - Bol zegt toe de optie “Ander” toe te voegen als categorie waarover een NTD-melding kan worden gedaan, zowel wanneer een melder een melding doet via de NTD-pagina, alsook wanneer een melder een melding doet via de “rapporteer dit artikel-knop”;
 - Bol zegt toe de tekst over anoniem melden van seksuele inhoud aan te passen en op zowel de NTD-pagina als in het desbetreffende meldformulier zelf de mogelijkheid tot anoniem melden te verduidelijken. Voor de NTD-pagina zal worden toegevoegd hoe er anoniem melding gemaakt kan worden voor seksuele inhoud. En in het meldformulier zal er een knop worden toegevoegd bij de categorie seksuele inhoud waar de melder kan aangeven anoniem melding te willen doen.
 - Bol zegt toe een nieuw formulierontwerp te implementeren waarbij de optie “Ik wil dit anoniem melden” van seksuele inhoud duidelijk is.

Bol zegt toe de hierboven in 12 (i—vii) genoemde aanpassingen door te voeren conform de in **Bijlage B** aangegeven visualisaties van de desbetreffende flows, of op een alternatieve wijze die qua toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid gelijkwaardig is aan wat in **Bijlage B** is weergegeven.

- 13 Bol zegt toe het makkelijker en duidelijker te maken om als Trusted Flagger met één formulier of document meerdere meldingen over verschillende producten in te dienen. Bol onderzoekt momenteel welke velden in het huidige formulier voor Trusted Flaggers verder verduidelijkt moeten en kunnen worden om helder te maken dat meerdere meldingen tegelijkertijd over verschillende producten kunnen worden opgenomen. Daarna zal worden onderzocht of het huidige formulier hierop aangepast kan worden of dat er hiervoor een nieuw formulier/document gemaakt wordt. Bol zorgt ervoor dat de melding gedaan kan worden via maximaal 1 formulier/document.

Klachtenafhandeling Partners

- 14 Bol zegt toe 90% van de klachten binnen 15 werkdagen af te handelen. Deze termijn kan gepauzeerd worden wanneer bol wacht op informatie, verduidelijking of andere benodigde medewerking van de Partner, totdat dit aan bol is verstrekt. Voor klachten met een uitzonderlijk hoge complexiteit behoudt bol de ruimte om een langere afhandeltermijn te hanteren, zodat zorgvuldige behandeling geborgd blijft. Tevens zal bol gebruikmaken van een gestandaardiseerd template voor het opvragen van aanvullende informatie bij Partners waarin helder uiteen wordt gezet welke aanvullende informatie vereist is om de klacht af te handelen.
- 15 Bol zegt toe haar besluiten te actualiseren door het toevoegen van een explicietere verwijzing naar het klachtenafhandelingsstelsel. Voor klachten verwijst bol direct door naar Partnerklachten. Voor

algemene en operationele vragen die geen klacht betreffen blijft Partnerservice beschikbaar. Hoor en wederhoor is niet verplicht.

Informeren over besluiten ten aanzien van Partners

- 16 Bol zegt toe Partners gelijktijdig met het nemen van een besluit over het besluit te informeren via het verkoopaccount van de Partner. Aanvullend stuurt bol Partners een email over het besluit. Bol zegt verder toe de e-mail met verdere motivering binnen enkele minuten tot maximaal 30 minuten na het nemen van een besluit met Partners te delen.

3⁹⁰ Koopblok

- 17 Bol zegt toe ervoor te zorgen dat de toewijzing van het Koopblok geschiedt op basis van criteria en voorwaarden die objectief, redelijk en non-discriminatoir zijn, binnen het kader van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- 18 In verband met het voorgaande, zal bol ten behoeve van de Koopblokscore:
- (i) de Verkopersbeoordeling niet meenemen in de Seller Quality Score van een Partner en van R1;
 - (ii) voor alle Offers de daadwerkelijke door de Partner en R1 gedane leverbelofte hanteren op basis van Logistieke masterdata;
 - (iii) voor alle Offers de uiterste besteltijd hanteren op basis van Logistieke masterdata;
 - (iv) de Last Mile Bonus beschikbaar stellen voor alle Partners en R1 met een 24-uurs Leverbelofte en 'Kies Je Leverdag', en ervoor te zorgen dat de mogelijkheid om de 24-uurs Leverbelofte en Kies Je Leverdag aan te bieden, voor alle Partners en R1 op objectieve, redelijke en non-discriminatoire voorwaarden toegankelijk is;
 - (v) alle Partners en R1 de mogelijkheid geven om (onder dezelfde voorwaarden) Select deals aan te bieden;
 - (vi) de referentie naar de Multiplier bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score en uiterlijk per 31 december 2026 verwijderen;
 - (vii) een eigen score aan R1 toekennen voor de KPI's **Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace** bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score, en uiterlijk per 31 december 2026, en deze Seller Quality Score voor alle Partners (inclusief R1) bepalen op objectieve, redelijke en non-discriminatoire gronden. De eigen score van R1 zal worden meegenomen bij het bepalen van de FBB-scores wat betreft de KPI's **Artikelen op tijd, Annuleringen en Track & Trace**;
 - (viii) de beperking van de maximumscore voor de **KPI Artikelen op tijd** tot de score voor Lvb-offers schrappen bij de invoering van een nieuwe Seller Quality Score, en uiterlijk per 31 december 2026;
 - (ix) uiterlijk op 31 maart 2027 de score voor de Handover performance specifiek voor Drop-off zendingen meenemen in de Seller Quality Score.

4 Toegang tot Platformdata voor Partners en R1

- 19 Bol zegt toe de toegang tot Platformdata voor Partners als volgt uit te breiden:
- (i) Bol zal de datapunten *Zoekopdrachten*, *Kliks*, *CTR*, *Productweergaven*, *Advertentieweergaven*, *Gemiddelde scroll-diepte* en *Gemiddelde klik-positie* in het kader van de zoektermanalyse voor Partners beschikbaar stellen;
 - (ii) Bol zal de Partnerpagina *Marktkansen* met White Spots ten minste wekelijks updaten en daarop in ieder geval *Slimme suggesties*, de *Potentiescore* en de *Gemiddelde marktprijs* van de weergegeven White Spots aan Partners tonen;
 - (iii) Bol zal de *Consumer traffic funnel* voor Partners beschikbaar stellen.
- 20 Bol zal de bestaande organisatorische maatregelen die de toegang van R1 tot Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners beperken en toepassing van die Platformdata inperken, bestendigen en

⁹⁰ De nummering van de door bol gestuurde aanvraag bevat geen hoofdstuk 2. Zie ACM/IN/1129417.

erop toezien dat R1 de voor haar beschikbare Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners uitsluitend gebruikt in overeenstemming met de Guiding Principles.

- 21 Bol zegt toe dat medewerkers van R1 Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners uitsluitend zullen inzien en gebruiken:
- (i) indien en voor zover R1 overweegt om in te stappen op een White Spot, Grey Spot of Handshake assortiment, conform de Guiding Principles; en/of
 - (ii) voor zover dit strikt noodzakelijk is voor het operationeel beheer en de monitoring van de prestaties van het eigen assortiment van R1, nadat R1 op dit assortiment is ingestapt, waaronder begrepen: het waarborgen van productbeschikbaarheid (waaronder het adresseren van out-of-stock situaties), het bewaken van de uitvoering van haar prestaties op de Handshake-doelstellingen en het monitoren van de operationele prestaties van het eigen aanbod. Deze toegang gebruikt R1 niet om potentieel nieuw assortiment te identificeren dat valt buiten de reikwijdte van onderdeel (i).
- 22 R1 zal Platformdata gerelateerd aan de Offers van Partners niet gebruiken ter versterking van haar eigen positie ten opzichte van de positie van Partners.
- 23 Bol legt de in 21(i), 21(ii) en 22 opgenomen toezeggingen uiterlijk twee maanden na inwerkingtreding van het toezeggingsbesluit schriftelijk vast in de Guiding Principles. Bol verstrekt de ACM een afschrift van deze vastlegging.

5 Prijsweergave en -vergelijkingen voor de consument

- 24 Bol zegt toe ten aanzien van haar huidige prijsproposities de “meestal-prijs” op de PDP niet meer door te strepen.
- 25 Bol zegt toe in geval van promoties de vermelding “je bespaart X%” op de PDP ten aanzien van de huidige prijsproposities te verwijderen.
- 26 Bol zegt toe de tekst in het rode “Korting” label aan te passen conform de weergave in **Bijlage C**.
- 27 Bol zegt toe de meestal-prijs voor de consument als volgt te verduidelijken:
- (i) Op de PDP, waar een ‘Koop-button’ staat, waar meer dan 95% van de aankopen plaatsvinden, staat de meestal-prijs reeds volledig uitgeschreven. Bol zal dit handhaven;
 - (ii) Op plekken buiten de PDP waar geen ‘Koop-button’ staat, laat bol de meestal-prijs zien inclusief een info-icon. Als de consument overweegt om over te gaan tot koop, moet deze verder klikken naar de PDP, waar de meestal-prijs volledig is uitgeschreven.

6 Duur van de toezeggingen en informatievoorziening

- 28 Deze toezeggingen treden in werking op het moment waarop de ACM een besluit neemt dat strekt tot aanvaarding van deze toezeggingen. Voor zover de toezeggingen nog niet zijn geïmplementeerd op de datum van het besluit van de ACM, zal bol de toezeggingen uiterlijk 31 december 2026 hebben geïmplementeerd. Dit geldt niet voor de toezegging genoemd onder 18(ix) die uiterlijk op 31 maart 2027 zal zijn geïmplementeerd.
- 29 Deze toezeggingen blijven van kracht voor een duur van twee jaar na de inwerkingtreding van deze toezeggingen, tenzij de ACM besluit dat alle of een deel van de toezeggingen niet langer nodig of passend zijn (bijvoorbeeld als gevolg van technologische of marktontwikkelingen)
- 30 De toezeggingen in onderdeel 5 blijven van kracht voor een duur van twee jaar na de inwerkingtreding van deze toezeggingen. De ACM spant zich in voor een *level playing field* waarbij de ACM de prijsweergave van verkopers en handelaren nauwlettend in de gaten houdt. In geval van bijzondere omstandigheden rondom het *level playing field* kan bol in overleg treden met de ACM over de uitvoering van de toegezegde afspraken. Bol zal haar relevante medewerkers uiterlijk twee maanden na inwerkingtreding van het toezeggingsbesluit op de hoogte brengen van de inhoud van de toezeggingen. Bol zal de ACM vervolgens schriftelijk op de hoogte stellen van de wijze waarop zij hieraan uitvoering heeft gegeven.
- 31 Bol zal gedurende de looptijd van de toezeggingen elke zes maanden een verslag uitbrengen aan de ACM over de naleving van de toezeggingen zoals opgenomen in randnummers 2 tot en met 27.

Begrippenlijst

- (i) Advertentieweergaven: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat het aantal unieke gesponsorde producten weergeeft dat zichtbaar was voor consumenten en zakelijke klanten op de Zoekresultatenpagina;
- (ii) Annuleringen: de servicenorm 'Annuleringen', zoals toegelicht op het Partnerplatform;
- (iii) Artikelen op tijd: de servicenorm 'Artikelen op tijd', zoals toegelicht op het Partnerplatform;
- (iv) Beleidspagina: pagina op het Partnerplatform van bol die samen met alle onderliggende pagina's onderdeel uitmaakt van de Gebruikersvoorwaarden, te vinden op <https://partnerplatform.bol.com/nl/l1op/beleid>;
- (v) Bol: bol.com b.v.;
- (vi) Consumer traffic funnel: een webpagina waarop bol aan Partners data verstrekt over het shopgedrag van consumenten en zakelijke klanten (bijvoorbeeld promotie, organische zoekresultaten, Gemini, Google-zoekopdrachten, etc.), en waar dit wordt gekoppeld aan het aantal afhakers op de productdetailpagina, in het winkelwagentje en bij het afrekenen, waardoor Partners een concreet inzicht verkrijgen in het gedrag van hun doelgroep;
- (vii) CTR: *Click-Through Rate*; het percentage van de gebruikers dat na het doen van een zoekopdracht op een bepaald product heeft geklikt;
- (viii) Drop off zendingen: zendingen die door de verkopende Partner zelf bij de vervoerder worden aangeboden, in geval van gebruikmaking van Vvb;
- (ix) FBB: *Fulfilment By Bol*: de logistieke dienstverlening van bol aan Partners (via Lvb) en aan R1;
- (x) Gebruikersvoorwaarden: de algemene voorwaarden van toepassing op Partners van bol. De Beleidspagina op het Partnerplatform en alle onderliggende pagina's van de Beleidspagina maken onderdeel uit van de Gebruikersvoorwaarden;
- (xi) Gemiddelde klik-positie: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat de gemiddelde positie weergeeft waar consumenten en zakelijke klanten op een product klikken op de Zoekresultatenpagina;
- (xii) Gemiddelde marktprijs: de gemiddelde prijs die andere aanbieders voor dit product hanteren op basis van prijzen van aanbieders buiten bol;
- (xiii) Gemiddelde scroll-diepte: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat de gemiddelde positie weergeeft waarnaar wordt gescrold op de Zoekresultatenpagina bij het zoeken op een zoekterm;
- (xiv) Grey Spot: een product waarvoor naar het oordeel van bol op de Online marktplaats van bol geen Offer is dat, wat betreft prijs en/of andere voorwaarden, voldoende concurrerend is met het aanbod dat buiten de Online marktplaats van bol beschikbaar is;
- (xv) Guiding Principles: de voorwaarden die gelden voor R1 om zelf bepaalde producten op de Online marktplaats van bol aan te bieden;
- (xvi) Handover performance: het inlevermoment bij de vervoerder, ter beoordeling van de prestatie van de verkopende Partner wat betreft een tijdige overhandiging van Orders aan de vervoerder, in geval van gebruikmaking van Vvb;
- (xvii) Handshake-assortiment: het assortiment van producten van merken die door bol als essentieel worden aangemerkt voor de concurrentiekracht van de Online marktplaats van bol;
- (xviii) Hoor en wederhoor: principe waarbij een Partner wordt gehoord bij klachten;
- (xix) Kies Je Leverdag: de mogelijkheid voor een klant op het de Online marktplaats van bol om zelf de leverdag van het bestelde product te kiezen;
- (xx) Kliks: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat het aantal keer weergeeft dat een uniek product is aangeklikt op de Zoekresultatenpagina;

- (xxi) Koopblok: het aanbod dat voor een bepaald product als eerste en direct klikbare Offer getoond wordt aan consumenten en zakelijke klanten op de PDP;
- (xxii) Koopblokalgoritme: heeft de betekenis zoals hieraan wordt gegeven in artikel 12 lid 2 sub iii) van de Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol (versie van 27 februari 2026);
- (xxiii) Koopblokscore: de score die bol met behulp van het Koopblokalgoritme berekent om te bepalen voor welk aanbod voor een bepaald product als eerste een direct klikbare Offer getoond wordt aan consumenten en zakelijke klanten op de PDP;
- (xxiv) Koop-button: knop waarmee de consument en zakelijke klant een product met één klik kan toevoegen aan de winkelwagen;
- (xxv) KPI: Key Performance Indicator, een datapunt om de Koopblokscore te berekenen;
- (xxvi) Last Mile Bonus: de toekenning van punten aan alle Offers die een 24-uurs Leverbelofte hebben en 'Kies je leverdag' bieden. De Last Mile Bonus wordt toegekend op het niveau van de afzonderlijke Offers, hetgeen inhoudt dat bol deze toekent aan een afzonderlijk Offer indien op het betreffende Offer de opties 'Kies je Leverdag' en '24 uurs-levering' worden aangeboden aan de consument. Het aantal punten dat bol toekent in geval van toekenning van de Last Mile Bonus is altijd hetzelfde voor alle Offers;
- (xxvii) Leverbelofte: de aan de consument of zakelijke klanten op de Online marktplaats getoonde toezegging van een Partner of R1 over wanneer een Order wordt geleverd aan die consument of zakelijke klant;
- (xxviii) Levertijd: de tijd die een Partner of R1 nodig heeft om een Order bij de consument of zakelijke klant te (laten) bezorgen;
- (xxix) Levertijdsverruiming: het door bol verlengen van de oorspronkelijke ingestelde Leverbelofte voor een Offer;
- (xxx) Logistieke masterdata: de centrale bron voor actuele leverbeloftes van Partners, zoals deze ook aan klanten worden getoond. Op het niveau van de afzonderlijke Offers bevat de logistieke masterdata actuele gegevens (d.w.z. geldig op de betreffende dag en het betreffende tijdstip) van zowel de Levertijd als de uiterste besteltijd (d.w.z. conform de Leverbelofte en inclusief een eventuele Levertijdsverruiming);
- (xxxi) Lvb: logistiek via bol, de door bol geboden logistieke dienstverlening in Nederland aan Partners;
- (xxxii) Lvb-offer: Offer dat via Lvb wordt geleverd;
- (xxxiii) Marktkansen: een webpagina voor Partners waarin deze over White Spots geïnformeerd worden;
- (xxxiv) Multiplier: de rekenfactor die bol bij het opstarten van de Vvb-prestatiescore tijdelijk heeft gehanteerd om de overgang naar een eigen prestatiescore voor Vvb--offers soepel te laten verlopen;
- (xxxv) NTD: Notice-and-Take-Down;
- (xxxvi) Offer: een bestelbare productaanbieding op de Online marktplaats van bol;
- (xxxvii) Online marktplaats (van bol): het online retailplatform (van bol) waar consumenten en zakelijke klanten Offers kunnen bekijken en Orders voor Offers van Partners kunnen plaatsen;
- (xxxviii) Order: een door een klant gedane concrete en voltooide bestelling van een Offer of meerdere Offers op de Online marktplaats van bol;
- (xxxix) Partner: zakelijke verkoper die gebruik maakt van de Online marktplaats van bol;
- (xl) Partnerklachten: officiële klachtenprocedure voor Partners op het Partnerplatform;
- (xli) Partnernieuwsbrief: tweewekelijkse nieuwsbrief die bol aan haar Partners stuurt;

- (xlii) Partnerplatform: de online omgeving (niet zijnde de Online marktplaats), waar bol, in haar hoedanigheid van aanbieder van de Online marktplaats, informatie verschaft aan Partners;
- (xliii) Partnerservice: het operationele contactkanaal voor Partners waar zij terecht kunnen met (operationele) vragen;
- (xliv) PDP: *Product Detail Page*, dit is de productpagina op de Online marktplaats van bol waarop het Koopblok prominent wordt weergegeven en waarop de consument of zakelijke klant het Offer dat voor een bepaald product op dat moment het Koopblok heeft direct in zijn/ haar winkelwagen kan doen;
- (xlv) Platformdata: alle niet-publieke data gerelateerd aan de Offers van Partners en/of R1 die op of via de Online marktplaats van bol wordt gegenereerd en/of verzameld in het kader van het functioneren van de Online marktplaats voor zover dit data betreft die niet kosteloos of tegen verwaarloosbare kosten kan worden gerepliceerd en voor zover dit data betreft die concurrentiegevoelige informatie bevat;
- (xlii) Potentiescore: een score (0 - oneindig) die wordt bepaald op basis van verschillende factoren, waaronder marktrelevantie, Google-zoekvolume en klantbezoeken;
- (xlvii) Productweergaven: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat het aantal unieke producten weergeeft dat zichtbaar was voor consumenten en zakelijke klanten op de Zoekresultatenpagina;
- (xlviii) R1: Retailer 1, de eigen retailorganisatie van bol;
- (xlix) Select deals: tijdelijke Offers die alleen voor klanten met een Select-lidmaatschap beschikbaar zijn;
- (i) Select-lidmaatschap: een door bol aangeboden voordeelabonnement dat consumenten recht geeft op bepaalde voordelen op de Online marktplaats van bol, zoals nader uitgewerkt op <http://www.bol.com/nl/nl/select/>;
- (ii) Seller Quality Score (SQS): een score die de prestaties van de Partner en R1 op bepaalde servicenormen weergeeft, zoals nader uitgewerkt in artikel 12 lid 2 sub iii punt e van de Gebruikersvoorwaarden Zakelijke Verkopen via bol (versie van 4 juni 2026);
- (iii) Slimme suggesties: mogelijkheid voor de Partner om de lijst op de pagina Marktkansen te filteren zodat alleen producten getoond worden die relevant voor de Partner zijn, bijvoorbeeld omdat ze in dezelfde productcategorie vallen als waar de Partner actief is, van hetzelfde merk is wat de Partner al verkoopt, of omdat de Partner de verkooprechten bezit;
- (liii) Track & Trace: de servicenorm 'Track & Trace', zoals toegelicht op het Partnerplatform;
- (liv) Uiterste besteltijd: het tijdstip waarvóór een consument of zakelijke klant een Order moet plaatsen om de verkopende Partner aan de getoonde Leverbelofte te binden;
- (lv) Verkopersbeoordeling: het gemiddelde van klantbeoordelingen over een Partner (met uitzondering van R1) als graadmeter van kwaliteit naar aanleiding van producten die zij via de Online marktplaats van bol van de betreffende Partner hebben gekocht;
- (lvi) Voorwaarden & tarievenmail: e-mail die bol elk kwartaal verstuurt aan Partners waarin onder meer wijzigingen van de Gebruikersvoorwaarden en tarieven worden gecommuniceerd;
- (lvii) Vvb: verzenden via bol, de door bol aan Partners geboden dienstverlening voor het verzenden van producten binnen Nederland;
- (lviii) Vvb-offers: Offers van Partners op de Online marktplaats van bol waarvoor gebruik wordt gemaakt van Vvb;
- (lix) White Spot: een product waarvoor op de Online marktplaats van bol geen aanbod is;
- (lx) Zoekopdrachten: een datapunt binnen de Zoektermanalyse, dat het aantal unieke consumenten en zakelijke klanten weergeeft dat een unieke zoekopdracht heeft uitgevoerd;
- (lxi) Zoekresultatenpagina: de pagina waar consumenten en zakelijke klanten belanden na het invoeren van een zoekterm op de Online marktplaats;

-
- (lxii) Zoektermanalyse: informatie die bol beschikbaar stelt aan Partners met betrekking tot door (potentiële) klanten op de website van bol gehanteerde zoektermen.