

10.4.2019

A8-0444/142

Amendement 142

Anneleen Van Bossuyt

namens de Commissie interne markt en consumentenbescherming

Verslag

Christel Schaldemose

Bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten

(COM(2018)0238 – C8-0165/2018 – 2018/0112(COD))

A8-0444/2018

Voorstel voor een verordening

–

AMENDEMENTEN VAN HET EUROPEES PARLEMENT*

op het voorstel van de Commissie

VERORDENING (EU) 2019/...

VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van ...

ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

* Amendementen: nieuwe of vervangende tekst staat in vet en cursief, schrappingen zijn met het symbool ■ aangegeven.

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹,

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure²,

¹ PB C 440 van 6.12.2018, blz. 177.

² Standpunt van het Europees Parlement van... (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van ...

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Onlinetussenhandelsdiensten zijn van doorslaggevend belang voor ondernemerschap, ***nieuwe bedrijfsmodellen***, handel en innovatie, kunnen ook het welzijn van de consument verbeteren en worden steeds meer gebruikt in zowel de particuliere als publieke sector. Ze bieden toegang tot nieuwe markten en commerciële kansen, zodat ondernemingen de voordelen van de interne markt kunnen benutten. Deze diensten maken het mogelijk dat ■ consumenten in de Unie deze voordelen benutten, met name door de ruimere keuze aan goederen en diensten ***en doordat zij bijdragen aan het aanbod van concurrerende prijzen online, maar zij brengen ook uitdagingen mee die moeten worden aangepakt om rechtszekerheid te waarborgen.***

- (2) Onlinetussenhandelsdiensten kunnen van cruciaal belang zijn voor het commerciële succes van ondernemingen die gebruikmaken van zulke diensten om consumenten te bereiken. ***Om de voordelen van de onlineplatformeconomie ten volle te benutten, is het dan ook belangrijk dat ondernemingen onlinetussenhandelsdiensten waarmee zij een handelsverhouding aangaan, kunnen vertrouwen. Dat is voornamelijk belangrijk omdat die*** zakelijke gebruikers, met name kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, door de groeiende tussenhandel via onlinetussenhandelsdiensten, aangedreven door sterke datagestuurde indirecte netwerkeffecten, in grotere mate afhankelijk worden van deze diensten om consumenten te bereiken. Door deze toenemende afhankelijkheid hebben de aanbieders van zulke diensten vaak een sterkere onderhandelingspositie, waardoor zij zich in de praktijk eenzijdig kunnen gedragen op een manier die oneerlijk en schadelijk kan zijn voor de rechtmatige belangen van hun zakelijke gebruikers, en indirect ook van de consumenten in de Unie. ***Zo kunnen zij aan zakelijke gebruikers eenzijdig praktijken opleggen die sterk afwijken van goede commerciële gedragingen of indruisen tegen de beginselen van goede trouw en billijke handel. Deze verordening pakt dergelijke potentiële fricties in de onlineplatformeconomie aan.***

- (3) ***Consumenten maken actief gebruik van onlinetussenhandelsdiensten. Een concurrerende, eerlijke en transparante onlineomgeving waar bedrijven zich verantwoordelijk gedragen, is ook essentieel voor de consumentenwelvaart. Het waarborgen van de transparantie van en het vertrouwen in de onlineplatformeconomie in betrekkingen tussen bedrijven kan ook indirect bijdragen tot het verbeteren van het vertrouwen van de consument in de onlineplatformeconomie. De directe gevolgen van de ontwikkeling van de onlineplatformeconomie voor consumenten worden evenwel in ander Unierecht behandeld, in het bijzonder het consumentenacquis.***
- (4) Eveneens kunnen onlinezoekmachines belangrijke bronnen van internetverkeer zijn voor bedrijven die goederen of diensten aanbieden aan consumenten via websites en kunnen zij derhalve aanzienlijke invloed hebben op het commerciële succes van dergelijke bedrijfswebsitegebruikers die hun goederen of diensten online aanbieden op de interne markt. De rangschikking van websites door aanbieders van onlinezoekmachines, met inbegrip van de websites waarop bedrijfswebsitegebruikers hun goederen en diensten aan consumenten aanbieden, heeft in dit opzicht een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van die bedrijfswebsitegebruikers. Zelfs bij het ontbreken van een contractverhouding met bedrijfswebsitegebruikers, kunnen aanbieders van onlinezoekmachines zich dan ook in de praktijk eenzijdig gedragen op een manier die oneerlijk en schadelijk kan zijn voor de gerechtvaardigde belangen van bedrijfswebsitegebruikers en indirect ook van consumenten in de Unie.

- (5) De *aard van de verhouding tussen* onlinetussenhandelsdienstverleners en zakelijke gebruikers *kan* ook leiden tot situaties waarin zakelijke gebruikers vaak beperkte mogelijkheden hebben om verhaal te halen wanneer eenzijdige acties van de aanbieders van die onlinetussenhandelsdiensten tot een geschil leiden. In veel gevallen voorzien deze aanbieders niet in toegankelijke en doeltreffende interne klachtenafhandelingssystemen. Daarnaast kunnen de bestaande alternatieve mechanismen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting ondoeltreffend zijn om diverse redenen, waaronder een gebrek aan gespecialiseerde bemiddelaars en de vrees van zakelijke gebruikers voor represailles.
- (6) Onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines, evenals de ■ transacties die worden vergemakkelijkt door die diensten, hebben een intrinsiek grensoverschrijdend potentieel en zijn van bijzonder belang voor de goede werking van de interne markt van de Unie in de hedendaagse economie. De mogelijk oneerlijke en schadelijke handelspraktijken van bepaalde aanbieders van die diensten *en het ontbreken van doeltreffende verhaalmogelijkheden* belemmeren de volledige verwezenlijking van dat potentieel en hebben een negatieve invloed op de goede werking van de interne markt. ■
- (7) *Er moet op Unieniveau een gerichte reeks bindende regels worden vastgesteld om een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt te waarborgen. Aan zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten moeten in de hele Unie met name passende transparantie en doeltreffende verhaalmogelijkheden worden geboden, teneinde grensoverschrijdende zakelijke activiteiten binnen de Unie te faciliteren en zodoende de interne markt beter te doen functioneren en teneinde de versnippering die mogelijk begint op te treden in de specifieke onder deze verordening vallende gebieden tegen te gaan.*

- (8) **Deze regels moeten ook zorgen voor passende *prikkels om billijkheid en* transparantie *te bevorderen, met name* over de rangschikking van bedrijfswebsitegebruikers in de door onlinezoekmachines gegenereerde zoekresultaten. Tegelijkertijd moeten deze regels het belangrijke innovatiepotentieel van de ruimere onlineplatformeconomie *erkennen en* veiligstellen *en gezonde concurrentie mogelijk maken zodat de consument meer keuzemogelijkheden heeft. Er zij op gewezen dat deze verordening geen afbreuk mag doen aan nationaal burgerlijk recht, met name contractenrecht, zoals de regels betreffende de geldigheid, de totstandkoming, de gevolgen of de beëindiging van een overeenkomst, voor zover de regels in het nationaal burgerlijk recht in overeenstemming zijn met het Unierecht en de relevante aspecten niet onder deze verordening vallen. Het moet de lidstaten vrij blijven staan nationale wetten toe te passen die eenzijdige gedragingen en oneerlijke handelspraktijken verbieden of bestraffen voor zover de relevante aspecten niet onder deze verordening vallen.***

- (9) Aangezien onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines doorgaans een mondiale dimensie hebben, moet deze verordening van toepassing zijn op de aanbieders van die diensten, ongeacht of zij in een lidstaat of buiten de Unie zijn gevestigd, op voorwaarde dat aan twee cumulatieve voorwaarden wordt voldaan. Ten eerste moeten de zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers in de Unie zijn gevestigd. Ten tweede moeten de zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers hun goederen of diensten via de verstrekking van dergelijke diensten aanbieden aan consumenten die zich voor minstens een deel van de transactie in de Unie bevinden. ***Om te bepalen of zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers goederen of diensten aan consumenten in de Unie aanbieden, moet worden nagegaan of de zakelijke gebruikers of de bedrijfswebsitegebruikers klaarblijkelijk hun activiteiten richten op consumenten die zich in een of meer lidstaten bevinden. Dit criterium moet worden geïnterpreteerd in lijn met de relevante rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie met betrekking tot artikel 17, lid 1, onder c), van Verordening (EG) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad³ en artikel 6, lid 1, onder b), van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad⁴.*** Dergelijke consumenten moeten zich in de Unie bevinden, maar hun woonplaats hoeft niet in de Unie te zijn en ze hoeven ook niet over de nationaliteit van een lidstaat te beschikken. Deze verordening mag dan ook niet van toepassing zijn wanneer zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers niet in de Unie zijn gevestigd of wanneer zij in de Unie zijn gevestigd maar alleen gebruikmaken van onlinetussenhandelsdiensten of onlinezoekmachines om goederen of diensten aan te bieden aan consumenten buiten de Unie of aan personen die geen consument zijn. ***Voorts moet deze verordening van toepassing zijn ongeacht het recht dat anders op een overeenkomst van toepassing zou zijn.***

³ Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1).

⁴ Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I) (PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6).

- (10) In een breed scala van █ betrekkingen tussen ondernemingen en consumenten wordt online een tussenrol gespeeld door aanbieders van meerszijdige diensten die hoofdzakelijk zijn gebaseerd op hetzelfde bedrijfsmodel waarbij ecosystemen tot stand komen. Om ervoor te zorgen dat de relevante diensten binnen het toepassingsgebied van deze verordening komen te vallen, moeten onlinetussenhandelsdiensten op een precieze en *technologieneutrale* wijze worden gedefinieerd. De diensten moeten met name diensten van de informatiemaatschappij zijn, die worden gekenmerkt door het feit dat zij gericht zijn op het faciliteren van het initiëren van directe transacties tussen zakelijke gebruikers en consumenten, ongeacht of die transacties uiteindelijk online, op het onlineportaal van de betrokken onlinetussenhandelsdienstverlener, op het onlineportaal van de zakelijke gebruiker, █ offline *of helemaal niet worden uitgevoerd, wat wil zeggen dat geen enkele contractverhouding is vereist tussen de zakelijke gebruikers en de consumenten als voorwaarde voor de opname van onlinetussenhandelsdiensten in het toepassingsgebied van deze verordening. De loutere opname van een dienst die van marginale aard is, volstaat niet om te concluderen dat het doel van een website of dienst het vergemakkelijken van transacties in de zin van een onlinetussenhandelsdienst is.* Daarnaast moeten de diensten worden verleend op basis van contractverhoudingen tussen de aanbieders en de zakelijke gebruikers *die goederen of diensten aanbieden aan consumenten.* Een dergelijke contractverhouding wordt geacht te bestaan wanneer beide betrokken partijen hun voornemen kenbaar maken om op ondubbelzinnige █ wijze te worden gebonden *en dit op een duurzame gegevensdrager vastleggen*, waarbij een uitdrukkelijke schriftelijke instemming niet noodzakelijk is vereist.

- (11) Tot de voorbeelden van onder deze verordening vallende onlinetussenhandelsdiensten, behoren derhalve onder meer onlinemarktplaatsen, met inbegrip van collaboratieve onlinemarktplaatsen waarop zakelijke gebruikers actief zijn, diensten voor onlinesoftwareapplicaties, *zoals applicatiewinkels (appstores)*, en onlinediensten voor sociale media, *ongeacht de technologie die wordt gebruikt voor het verlenen van die diensten. In deze zin kunnen onlinetussenhandelsdiensten ook worden verleend door middel van spraakassistentietechnologie. Het is ook niet noodzakelijk dat bij deze transacties tussen zakelijke gebruikers en consumenten geldelijke betalingen zijn betrokken, en de mogelijkheid dat zij deels offline verlopen is evenmin uitgesloten.* Deze verordening mag echter niet van toepassing zijn op *"peer-to-peer" onlinetussenhandelsdiensten zonder betrokkenheid van zakelijke gebruikers, zuivere "business-to-business" onlinetussenhandelsdiensten die niet aan consumenten worden aangeboden*, onlinereclametools en onlineplatforms voor de uitwisseling van reclame die niet gericht zijn op het vergemakkelijken van het initiëren van directe transacties en geen contractverhouding met consumenten inhouden. *Om diezelfde reden mogen softwarediensten voor het optimaliseren van zoekmachines, alsmede softwarediensten voor het blokkeren van reclame, niet onder deze verordening vallen. Technologische functies en interfaces die hardware en toepassingen alleen maar met elkaar verbinden, mogen niet onder deze verordening vallen, aangezien zij doorgaans niet voldoen aan de vereisten voor onlinetussenhandelsdiensten. Wanneer deze functies of interfaces echter direct gekoppeld zijn aan bepaalde onlinetussenhandelsdiensten of er een aanvulling op vormen, moeten de relevante onlinetussenhandelsdienstverleners wel onderworpen zijn aan transparantievereisten die betrekking hebben op de gedifferentieerde behandeling op basis van deze functionaliteiten en interfaces.* Deze verordening mag ook niet van toepassing zijn op onlinebetalingendiensten, aangezien zij zelf niet voldoen aan de toepasselijke vereisten, maar inherent ondergeschikt zijn aan de transactie voor de levering van goederen en diensten aan de betrokken consumenten.

- (12) Overeenkomstig de relevante rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie en gelet op het feit dat de afhankelijke positie van zakelijke gebruikers voornamelijk is waargenomen bij onlinetussenhandelsdiensten die fungeren als toegangspunt tot consumenten die natuurlijke personen zijn, moet het voor de afbakening van het toepassingsgebied van deze verordening gebruikte begrip "consument" aldus worden uitgelegd dat het uitsluitend verwijst naar natuurlijke personen die handelen voor doeleinden die buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- (13) ***Gezien het hoge innovatietempo moet de in deze verordening gebruikte definitie van onlinezoekmachine technologieneutraal zijn. Meer in het bijzonder moeten onder de definitie ook gesproken opdrachten worden verstaan.***

- (14) ***Onlinetussenhandelsdienstverleners gebruiken doorgaans vooraf opgestelde algemene voorwaarden en om zakelijke gebruikers waar nodig doeltreffend te beschermen, moet deze verordening van toepassing zijn wanneer de algemene voorwaarden van een contractverhouding, ongeacht de naam of vorm ervan, eenzijdig worden bepaald door de onlinetussenhandelsdienstverlener. Of algemene voorwaarden eenzijdig zijn vastgesteld, moet per geval worden geëvalueerd, op basis van een algemene beoordeling. Voor deze algemene beoordeling mogen de relatieve omvang van de betrokkenen, het feit dat onderhandelingen hebben plaatsgevonden, of dat sommige bepalingen het voorwerp waren van zulke onderhandelingen samen werden vastgesteld door de betrokken aanbieder en zakelijke gebruiker samen, op zich niet doorslaggevend zijn. Bovendien betekent de verplichting voor onlinetussenhandelsdienstverleners om hun algemene voorwaarden gemakkelijk beschikbaar te stellen voor zakelijke gebruikers, ook in de precontractuele fase van hun handelsverhouding, dat zakelijke gebruikers de uit deze verordening voortvloeiende transparantie niet zal worden ontnomen als gevolg van het feit dat zij met succes konden onderhandelen.***

- (15) Om er zeker van te zijn dat de algemene voorwaarden van een contractverhouding zakelijke gebruikers in staat stellen om commerciële voorwaarden te bepalen voor het gebruik, de beëindiging en de opschorting van onlinetussenhandelsdiensten en om de voorspelbaarheid van hun zakenrelatie te waarborgen, moeten die algemene voorwaarden in **duidelijke en begrijpelijke** taal worden opgesteld **■**. De algemene voorwaarden mogen niet worden geacht in **duidelijke en begrijpelijke** taal te zijn opgesteld wanneer zij vaag, niet-specifiek of weinig gedetailleerd zijn over belangrijke commerciële kwesties en zij zakelijke gebruikers bijgevolg geen redelijke mate van voorspelbaarheid verschaffen over de belangrijkste aspecten van de contractverhouding. **Bovendien mag misleidende taal niet worden beschouwd als duidelijk en begrijpelijk.**
- (16) ***Om ervoor te zorgen dat zakelijke gebruikers voldoende duidelijkheid hebben over waar en aan wie hun goederen of diensten op de markt worden gebracht, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners jegens hun zakelijke gebruikers transparant zijn over extra verdelingskanalen en eventuele gelieerde programma's die zij kunnen gebruiken om die goederen of diensten op de markt te brengen. Aanvullende kanalen en gelieerde programma's moeten op technologieneutrale wijze worden begrepen, maar kunnen onder meer andere websites, apps of andere onlinetussenhandelsdiensten omvatten die worden gebruikt om de door de zakelijke gebruiker aangeboden goederen of diensten op de markt te brengen.***

(17) De eigendom van en de controle op intellectuele-eigendomsrechten online kunnen van groot economisch belang zijn voor de onlinetussenhandelsdienstverleners en hun zakelijke gebruikers. Met het oog op duidelijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers en om tot een beter begrip te komen, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners in hun algemene voorwaarden algemene, of desgewenst meer gedetailleerde, informatie opnemen over de eventuele algemene gevolgen van die voorwaarden voor het eigendom van en de controle op intellectuele-eigendomsrechten van de zakelijke gebruiker. Dergelijke informatie kan onder meer informatie zoals het algemene gebruik van logo's, handelsmerken of merknamen omvatten.

- (18) Het waarborgen van transparantie in de algemene voorwaarden kan van essentieel belang zijn om duurzame zakenrelaties te bevorderen en om oneerlijke gedragingen ten nadele van zakelijke gebruikers te voorkomen.

Onlinetussenhandelsdienstverleners moeten er daarom ook voor zorgen dat de algemene voorwaarden gemakkelijk toegankelijk zijn in alle fasen van de handelsrelatie, ook voor potentiële zakelijke gebruikers in de precontractuele fase, en dat alle veranderingen van deze voorwaarden aan de betrokken zakelijke gebruikers **op een duurzame gegevensdrager** worden meegedeeld binnen een vastgestelde opzegtermijn die redelijk en evenredig is in het licht van de specifieke omstandigheden en ten minste vijftien dagen bedraagt. **Evenredig langere opzegtermijnen van meer dan 15 dagen moeten worden toegekend wanneer zakelijke gebruikers als gevolg van de voorgestelde veranderingen van de algemene voorwaarden technische of commerciële veranderingen moeten aanbrengen om aan de wijziging te voldoen, bijvoorbeeld wanneer zij worden verplicht aanzienlijke technische aanpassingen aan hun goederen of diensten door te voeren.** De opzegtermijn mag niet van toepassing zijn wanneer en voor zover er op ondubbelzinnige wijze afstand van wordt gedaan door de betrokken zakelijke gebruiker, of wanneer en voor zover de noodzaak om de wijziging uit te voeren zonder inachtneming van de opzegtermijn voortvloeit uit een wettelijke of regelgevende verplichting die is opgelegd aan de aanbieder van diensten uit hoofde van het Unierecht of het nationale recht. **Voorgestelde redactionele veranderingen mogen, voor zover zij de inhoud of betekenis van de algemene voorwaarden niet veranderen, evenwel niet onder de term "wijziging" vallen. Het voorschrift om voorgestelde veranderingen op een duurzame gegevensdrager mee te delen moet de zakelijke gebruikers in staat stellen om deze veranderingen in een later stadium daadwerkelijk te bezien. Zakelijke gebruikers moeten het recht hebben om hun overeenkomst te beëindigen binnen 15 dagen na ontvangst van de kennisgeving van een verandering, tenzij een kortere periode geldt voor de overeenkomst, bijvoorbeeld uit hoofde van nationaal burgerlijk recht.**

- (19) *Over het algemeen moet het gaan aanbieden van nieuwe goederen of diensten, met inbegrip van softwareapplicaties, via de onlinetussenhandelsdiensten worden beschouwd als een ondubbelzinnige actieve handeling van de zakelijke gebruiker om afstand te doen van de opzegtermijn die geldt voor veranderingen in de algemene voorwaarden. Wanneer de redelijke en evenredige opzegtermijn echter meer dan 15 dagen bedraagt omdat de veranderingen van de algemene voorwaarden vereisen dat de zakelijke gebruiker aanzienlijke technische of commerciële aanpassingen in zijn goederen of diensten aanbrengt, mag er niet automatisch van worden uitgegaan dat afstand wordt gedaan van de opzegtermijn wanneer een zakelijke gebruiker nieuwe goederen of diensten gaat aanbieden. De onlinetussenhandelsdienstverlener moet ervan uitgaan dat de veranderingen van de algemene voorwaarden de zakelijke gebruiker ertoe noodzaken aanzienlijke technische aanpassingen aan te brengen wanneer bijvoorbeeld functies van de onlinetussenhandelsdiensten waartoe de zakelijke gebruikers toegang hadden, in hun geheel worden verwijderd of toegevoegd, of wanneer zakelijke gebruikers hun goederen moeten aanpassen of hun diensten moeten herprogrammeren om de onlinetussenhandelsdiensten te kunnen blijven gebruiken.*
- (20) Met het oog op de bescherming van zakelijke gebruikers *en het bieden van rechtszekerheid aan beide partijen, moeten niet-conforme algemene voorwaarden* nietig en zonder gevolg zijn, en dus worden geacht nooit te hebben bestaan, met gevolgen erga omnes en ex tunc. Dit mag evenwel alleen betrekking hebben op de specifieke bepalingen van de algemene voorwaarden die niet conform zijn. De overige bepalingen moeten geldig en afdwingbaar blijven voor zover zij kunnen worden gescheiden van de niet-conforme bepalingen. Plotselinge veranderingen van de bestaande algemene voorwaarden kunnen de activiteiten van zakelijke gebruikers aanzienlijk verstoren. Om dergelijke negatieve gevolgen voor zakelijke gebruikers te beperken en dergelijke gedragingen te ontmoedigen, moeten de in strijd met de verplichting om te voorzien in een vastgestelde opzegtermijn doorgevoerde veranderingen dan ook als nietig worden beschouwd, dat wil zeggen geacht worden nooit te hebben bestaan, met gevolgen erga omnes en ex tunc.

- (21) *Om te verzekeren dat zakelijke gebruikers de commerciële mogelijkheden van onlinetussenhandelsdiensten ten volle kunnen benutten, mogen de aanbieders van deze diensten hun zakelijke gebruikers niet volledig beletten hun handelsidentiteit te tonen in het kader van hun aanbod of aanwezigheid op de betreffende onlinetussenhandelsdiensten. Dit verbod op inmenging mag echter niet worden opgevat als een recht voor zakelijke gebruikers om eenzijdig de presentatie van hun aanbod of hun aanwezigheid op de betreffende onlinetussenhandelsdiensten te bepalen.*

- (22) Een onlinetussenhandelsdienstverlener kan legitieme redenen hebben om te besluiten de levering van zijn diensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker **■ te beperken**, op te schorten of te beëindigen, onder meer door afzonderlijke goederen of diensten van een bepaalde zakelijke gebruiker te delisten of daadwerkelijk zoekresultaten te verwijderen. Onlinetussenhandelsdienstverleners kunnen *individuele listings van zakelijke gebruikers ook beperken in plaats van opschorten, bijvoorbeeld door de verschijning van de zakelijke gebruiker op een negatieve manier aan te passen (“dimming”) wat het verlagen van zijn rangschikking kan inhouden*. Aangezien dergelijke besluiten aanzienlijke gevolgen kunnen hebben voor de belangen van de betrokken zakelijke gebruiker, *moet hem op voorhand of op het moment dat de beperking of de opschorting ingaat, een motivering van dat besluit op een duurzame gegevensdrager worden verschaft. Om de negatieve gevolgen van dergelijke besluiten voor zakelijke gebruikers tot een minimum te beperken, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners ook de mogelijkheid openhouden om in het kader van de interne klachtenafhandelingsprocedure verduidelijking te geven bij de feiten die tot dit besluit hebben geleid, hetgeen de zakelijke gebruiker, waar mogelijk, zal helpen de naleving te herstellen. Wanneer de onlinetussenhandelsdienstverlener het besluit om te beperken, op te schorten of te beëindigen intrekt, bijvoorbeeld omdat het besluit per abuis is genomen of de inbreuk op de algemene voorwaarden die tot dit besluit heeft geleid, niet te kwader trouw werd begaan en op bevredigende wijze is verholpen, moet de aanbieder de toestand van de betrokken zakelijke gebruiker onverwijld herstellen, waaronder door de zakelijke gebruiker toegang te verschaffen tot persoonsgegevens en/of andere gegevens die vóór het besluit beschikbaar waren*. Aan de hand van de motivering van het besluit om de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten te beperken, op te schorten of te beëindigen, kunnen zakelijke gebruikers *in dit verband* bepalen of er een reden is om het besluit aan te vechten, wat de mogelijkheden voor zakelijke gebruikers verbetert om zo nodig op doeltreffende wijze verhaal te halen. **■** In de motivering moeten de **■** redenen van het besluit worden vermeld, waarbij wordt uitgegaan van de redenen die de aanbieder van tevoren in zijn algemene voorwaarden had vastgesteld, en moet op passende wijze worden verwezen naar de

desbetreffende specifieke omstandigheden, *met inbegrip van kennisgevingen door een derde*, die aan het besluit ten grondslag liggen. Een onlinetussenhandelsdienstverlener mag echter niet worden verplicht een motivering te verstrekken voor beperkingen, opschortingen of beëindigingen voor zover dat een wettelijke of regelgevende verplichting zou schenden. Voorts mag een motivering niet worden vereist wanneer een onlinetussenhandelsdienstverlener kan aantonen dat de betrokken zakelijke gebruiker herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden heeft geschonden, wat heeft geleid tot de beëindiging van de verstrekking van het geheel van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten.

(23) De beëindiging van het geheel van de onlinetussenhandelsdiensten en de bijbehorende verwijdering van gegevens die zijn verstrekt voor het gebruik van onlinetussenhandelsdiensten of die zijn gegenereerd door de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten houdt een verlies van essentiële informatie in, hetgeen voor zakelijke gebruikers aanzienlijke gevolgen kan hebben en afbreuk kan doen aan hun vermogen om andere hun krachtens deze verordening verleende rechten naar behoren uit te oefenen. Daarom moet de onlinetussenhandelsdienstverlener de betrokken zakelijke gebruiker ten minste 30 dagen vóór de beëindiging van het geheel van de onlinetussenhandelsdiensten ingaat, een motivering verschaffen op een duurzame gegevensdrager. In gevallen waarin een onlinetussenhandelsdienstverlener onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om de verstrekking van het geheel van zijn onlinetussenhandelsdiensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker te beëindigen, mag deze opzegtermijn echter niet gelden. De opzegtermijn van 30 dagen mag evenmin gelden indien een onlinetussenhandelsdienstverlener zich beroept op beëindigingsrechten op grond van met Unierecht conforme nationale wetgevingsbepalingen die onmiddellijke beëindiging toestaan indien, rekening houdend met alle omstandigheden van het specifieke geval en na afweging van de belangen van beide partijen, van de aanbieder niet redelijkerwijs kan worden verwacht dat hij de contractverhouding voortzet tot het overeengekomen einde ervan of tot het verstrijken van een opzegtermijn. Tot slot mag de opzegtermijn van 30 dagen niet gelden wanneer een onlinetussenhandelsdienstverlener kan aantonen dat er herhaaldelijk sprake was van een inbreuk op de algemene voorwaarden. De verschillende uitzonderingen op de opzegtermijn van 30 dagen kunnen met name ontstaan bij illegale of ongepaste inhoud, de veiligheid van een goed of dienst, namaak, fraude, malware, spam, inbreuken in verband met de persoonsgegevens, andere cyberbeveiligingsrisico's of de geschiktheid van het goed of de dienst voor minderjarigen. Om evenredigheid te verzekeren, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners, wanneer dit redelijk en technisch haalbaar is, enkel individuele goederen of diensten van een zakelijke gebruiker delisten. Beëindiging van het geheel van de onlinetussenhandelsdiensten is de meest

drastische maatregel.

- (24) De rangschikking van goederen en diensten door de onlinetussenhandelsdienstverleners heeft een belangrijke impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van de zakelijke gebruikers die deze goederen en diensten aan de consument aanbieden. ***De rangschikking moet worden begrepen als het relatieve belang van de aanbiedingen van zakelijke gebruikers of de relevantie die aan zoekresultaten wordt gegeven, zoals gepresenteerd, georganiseerd of meegedeeld door onlinetussenhandelsdienstverleners of door aanbieders van onlinezoekmachines, als gevolg van het gebruik van algoritmische volgordebepaling, rating- en beoordelingsmechanismen, visuele benadrukking of andere accentueringsinstrumenten, of combinaties daarvan. Voorspelbaarheid houdt in dat de onlinetussenhandelsdienstverleners de rangschikking op een niet-arbitraire wijze bepalen. De aanbieders moeten daarom op voorhand de belangrijkste parameters aangeven die de rangschikking bepalen teneinde de voorspelbaarheid voor zakelijke gebruikers te verbeteren, zodat zij meer inzicht hebben in de werking van het rangschikkingsmechanisme en zij in staat zijn om de rangschikkingspraktijken van verschillende aanbieders te vergelijken. Het specifieke ontwerp van deze transparantieverplichting is belangrijk voor zakelijke gebruikers, aangezien het impliceert dat een beperkte reeks parameters wordt geïdentificeerd die het meest relevant zullen zijn voor de rangschikking, uit een veel groter aantal parameters die een bepaalde invloed op die rangschikking hebben. Deze gemotiveerde beschrijving moet zakelijke gebruikers helpen om de presentatie van hun goederen en diensten of van bepaalde inherente kenmerken van die goederen en diensten te verbeteren.*** Het begrip "belangrijkste parameters" moet worden geacht betrekking te hebben op alle algemene criteria, processen en specifieke signalen die in algoritmes zijn geïntegreerd of andere aanpassings- of degradatiemechanismen die in verband met de rangschikking worden gebruikt. ■

(25) *De omschrijving van de belangrijkste parameters waarmee de rangschikking wordt bepaald, moet ook een verklaring omvatten van alle mogelijkheden waarover zakelijke gebruikers beschikken om de rangschikking door middel van een aan de aanbieder betaalde vergoeding actief te beïnvloeden alsmede uitleg over de relatieve gevolgen daarvan. In dit verband kunnen vergoedingen worden begrepen als betalingen die worden verricht met als voornaamste of enige doel het verbeteren van de rangschikking, alsmede als indirecte vergoedingen in de vorm van het aanvaarden door een zakelijke gebruiker van extra verplichtingen van eender welke aard die dit als praktisch gevolg kan hebben, zoals het gebruik van diensten die aanvullend zijn of van "premium"-toepassingen. Hoewel de inhoud van de omschrijving, waaronder het aantal en het type van de belangrijkste parameters, sterk kan uiteenlopen naargelang de specifieke betrokken onlinetussenhandelsdiensten, moet zij zakelijke gebruikers adequaat inzicht bieden in de manier waarop het rangschikkingsmechanisme rekening houdt met de kenmerken van de daadwerkelijke goederen of diensten die de zakelijke gebruiker aanbiedt, en de relevantie daarvan voor de consumenten die gebruik maken van de specifieke onlinetussenhandelsdiensten. De indicatoren die worden gebruikt voor het meten van de kwaliteit van de goederen of diensten van zakelijke gebruikers, het gebruik van redacteurs en hun vermogen om de rangschikking van die goederen of diensten te beïnvloeden, de mate waarin vergoedingen effect op de rangschikking hebben, alsmede elementen die niet of slechts in geringe mate betrekking hebben op het goed of de dienst zelf, zoals de presentatiekenmerken van het online-aanbod, kunnen voorbeelden zijn van de belangrijkste parameters die, wanneer zij in heldere en begrijpelijke taal worden opgenomen in een algemene beschrijving van het rangschikkingsmechanisme, zakelijke gebruikers moeten helpen om adequaat inzicht in het functioneren ervan te verkrijgen.*

- (26) Op soortgelijke wijze heeft de rangschikking van websites door de aanbieders van onlinezoekmachines, met name van de websites waarop ondernemingen goederen en diensten aan consumenten aanbieden, een grote impact op de keuze van de consument en het commerciële succes van de bedrijfswebsitegebruikers. Aanbieders van onlinezoekmachines moeten daarom een omschrijving geven van de belangrijkste parameters waarmee de rangschikking van alle geïndexeerde websites wordt bepaald **en het relatieve belang van die belangrijkste parameters in vergelijking met andere parameters**, met inbegrip van die van bedrijfswebsitegebruikers en van andere websites. Naast de kenmerken van de goederen en diensten en de relevantie daarvan voor de consumenten, moet de omschrijving in het geval van onlinezoekmachines bedrijfswebsitegebruikers ook in staat stellen een adequaat antwoord te krijgen op de vraag of, en zo ja in hoeverre, rekening is gehouden met bepaalde ontwerpkenmerken van de gebruikte website, zoals de optimalisering daarvan ten behoeve van de weergave op mobiele telecommunicatietoestellen. **Zij moet tevens een toelichting bevatten bij de eventuele mogelijkheden voor bedrijfswebsitegebruikers om de rangschikking middels een aan de aanbieder betaalde vergoeding actief te beïnvloeden, alsmede uitleg over het relatieve effect daarvan.** Aangezien er geen contractverhouding is tussen aanbieders van onlinezoekmachines en bedrijfswebsitegebruikers, moet deze omschrijving op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke locatie op de desbetreffende onlinezoekmachine beschikbaar zijn voor het publiek. **Locaties op websites waartoe gebruikers zich moeten aanmelden of registreren mogen niet worden beschouwd als gemakkelijk en publiek toegankelijk in deze zin.** Teneinde de voorspelbaarheid voor bedrijfswebsitegebruikers te waarborgen, moet ervoor worden gezorgd dat de omschrijving actueel is; zo moet in de mogelijkheid worden voorzien dat alle veranderingen van de belangrijkste parameters gemakkelijk te herkennen zijn. **Ook andere gebruikers van de onlinezoekmachine dan bedrijfswebsitegebruikers zouden baat hebben bij een up-to-date omschrijving van de belangrijkste parameters. In sommige gevallen kunnen aanbieders van onlinezoekmachines besluiten om de rangschikking in een specifiek geval te beïnvloeden of een bepaalde website uit een rangschikking te delisten op basis van kennisgevingen door een derde. In tegenstelling tot onlinetussenhandelsdienstverleners kan men van aanbieders van**

onlinezoekmachines niet verwachten dat zij een bedrijfswebsitegebruiker direct in kennis stellen van een verandering van de rangschikking of delisting als gevolg van een kennisgeving door een derde, aangezien er geen contractverhouding is tussen de partijen. Toch moet een bedrijfswebsitegebruiker de inhoud van de kennisgeving die aanleiding heeft gegeven tot de verandering van de rangschikking in een specifiek geval of tot de delisting van een specifieke website kunnen onderzoeken, door de inhoud van de kennisgeving te bekijken, bijvoorbeeld in een publiek toegankelijke onlinedatabase. Dit kan potentieel misbruik door concurrenten van mogelijkere wijs tot delisting leidende kennisgevingen beperken.

(27) *Onlinetussenhandelsdienstverleners of onlinezoekmachines mogen op grond van deze verordening niet worden verplicht inzage te verlenen in de gedetailleerde werking van hun rangschikkingsmechanismen, waaronder de algoritmes. Evenmin mag hun vermogen worden aangetast om op te treden tegen kwaadwillige manipulatie van de rangschikking door derden, mede in het belang van consumenten. Een algemene beschrijving van de belangrijkste rangschikkingsparameters moet die belangen beschermen, en tegelijk zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers een adequaat inzicht verschaffen in de werking van de rangschikking in de context van hun gebruik van specifieke onlinetussenhandelsdiensten of onlinezoekmachines. Opdat de doelstelling van deze verordening wordt verwezenlijkt, mag de inachtneming van de commerciële belangen van onlinetussenhandelsdienstverleners of onlinezoekmachines nooit leiden tot een weigering inzage te verlenen in de belangrijkste parameters voor het bepalen van de rangschikking. Hoewel deze verordening geen afbreuk doet aan Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad⁵, moet de omschrijving ten minste zijn gebaseerd op actuele gegevens inzake de relevantie van de toegepaste rangschikkingsparameters.*

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

- (28) *De Commissie moet richtsnoeren ontwikkelen die onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines ondersteunen bij de toepassing van de in deze verordening vastgelegde transparantievereisten voor de rangschikking. Dit moet bijdragen aan de optimalisering van de manier waarop de belangrijkste parameters voor de rangschikking worden geïdentificeerd en aan zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers worden gepresenteerd.*
- (29) *Aanvullende goederen en diensten moeten worden opgevat als goederen en diensten die worden aangeboden aan de consument vóór de voltooiing van een op onlinetussenhandelsdiensten geïnitieerde transactie om het door de zakelijke gebruiker geboden primaire goed of de primaire dienst aan te vullen. Aanvullende goederen en diensten zijn producten die typisch afhankelijk zijn van en rechtstreeks verband houden met het primaire goed of de primaire dienst om te kunnen functioneren. Om die reden mogen niet onder dit begrip vallen goederen en diensten die enkel worden verkocht bovenop het primaire goed of de primaire dienst in kwestie, en die niet zozeer aanvullend van aard zijn. Voorbeelden van aanvullende diensten zijn reparatiediensten voor een specifiek goed, of financiële producten zoals een autoverhuurverzekering, die worden aangeboden om de specifieke door de zakelijke gebruiker aangeboden goederen of diensten volwaardiger te maken. Tevens kunnen aanvullende goederen omvatten die het specifieke door de zakelijke gebruiker aangeboden goed aanvullen zoals een aan dat specifieke product verbonden upgrade of hulpmiddel om goederen of diensten aan persoonlijke wensen aan te passen. Onlinetussenhandeldienstverleners die consumenten goederen of diensten aanbieden die een aanvulling vormen op een goed dat wordt verkocht of een dienst die wordt aangeboden door een zakelijke gebruiker met gebruikmaking van hun onlinetussenhandelsdiensten moeten in hun algemene voorwaarden een beschrijving opnemen van het aangeboden type aanvullende goederen en diensten. Een dergelijke omschrijving moet beschikbaar zijn in de algemene voorwaarden, ongeacht of de aanvullende dienst of het aanvullende goed wordt verstrekt door de onlinetussenhandeldienstverlener zelf of door een derde. Een dergelijke omschrijving moet voldoende begrijpelijk zijn om*

een zakelijke gebruiker in staat te stellen na te gaan of een goed of een dienst ter aanvulling op een goed of dienst van de zakelijke gebruiker wordt verkocht. De omschrijving hoeft niet noodzakelijkerwijs het specifieke goed of de specifieke dienst te omvatten, maar eerder het type product dat wordt aangeboden ter aanvulling van het primaire product van de zakelijke gebruiker. Voorts moet deze omschrijving in elk geval vermelden of en onder welke voorwaarden het een zakelijke gebruiker is toegestaan zijn eigen aanvullend goed of eigen aanvullende dienst aan te bieden in aanvulling op het primaire goed of de primaire dienst die hij via de onlinetussenhandelsdiensten aanbiedt.

(30) Wanneer een onlinetussenhandelsdienstverlener zelf bepaalde goederen of diensten aan consumenten aanbiedt via zijn eigen onlinetussenhandelsdiensten, of dat doet via een zakelijke gebruiker waarover hij zeggenschap heeft, kan die dienstverlener rechtstreeks concurreren met andere zakelijke gebruikers van zijn onlinetussenhandelsdiensten waarover de dienstverlener geen zeggenschap heeft, **waardoor de dienstverlener kan beschikken over een economische stimulans en over de mogelijkheid om zijn zeggenschap over de onlinetussenhandelsdiensten aan te wenden om technische of economische voordelen toe te kennen aan zijn eigen aanbod of het aanbod dat wordt aangeboden via een zakelijke gebruiker waarover hij zeggenschap heeft, en die de dienstverlener zou kunnen ontzeggen aan concurrerende zakelijke gebruikers. Dergelijk gedrag kan de eerlijke concurrentie ondermijnen en kan de keuzeopties voor de consument beperken.** Met name in dergelijke situaties is het belangrijk dat de onlinetussenhandelsdienstverlener op transparante wijze handelt en een **passende** omschrijving biedt **van en de onderliggende overwegingen uiteenzet voor** elke gedifferentieerde behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen, **zoals functionaliteiten in verband met besturingssystemen**, die hij eventueel toepast op goederen of diensten die hij zelf aanbiedt ten opzichte van die welke worden aangeboden door zakelijke gebruikers. Om de evenredigheid te waarborgen, moet deze verplichting van toepassing zijn op het niveau van de onlinetussenhandelsdiensten in hun geheel beschouwd en niet op het niveau van afzonderlijke goederen of diensten die via dergelijke diensten worden aangeboden.

(31) Wanneer een aanbieder van onlinezoekmachines zelf bepaalde goederen of diensten aan consumenten aanbiedt via zijn eigen onlinezoekmachines, of dat doet via een bedrijfswebsitegebruiker waarover hij zeggenschap heeft, kan die aanbieder rechtstreeks concurreren met andere bedrijfswebsitegebruikers van zijn onlinezoekmachines waarover de aanbieder geen zeggenschap heeft. Met name in dergelijke situaties is het belangrijk dat de aanbieder van onlinezoekmachines op transparante wijze handelt en een omschrijving geeft van elke gedifferentieerde behandeling door middel van juridische, commerciële of technische middelen die hij eventueel toepast op goederen of diensten die hij zelf aanbiedt of die hij aanbiedt via een door hem gecontroleerde bedrijfswebsite ten opzichte van goederen of diensten die worden aangeboden door concurrerende bedrijfswebsitegebruikers. Om de evenredigheid te waarborgen, moet deze verplichting van toepassing zijn op het niveau van de onlinezoekmachines in hun geheel beschouwd en niet op het niveau van afzonderlijke goederen of diensten die via dergelijke diensten worden aangeboden.

(32) *In deze verordening moeten specifieke contractvoorwaarden worden behandeld, in het bijzonder in situaties van onevenwichtige onderhandelingsposities, om ervoor te zorgen dat de contractuele betrekkingen te goeder trouw en op eerlijke wijze worden uitgevoerd. Met het oog op voorspelbaarheid en transparantie moeten zakelijke gebruikers een reële kans krijgen om bekend te raken met veranderingen in de algemene voorwaarden, die derhalve niet met terugwerkende kracht mogen worden opgelegd, tenzij dit voortvloeit uit een wettelijke of regelgevende verplichting of in hun voordeel is. Zakelijke gebruikers moeten bovendien duidelijkheid krijgen over de voorwaarden waaronder hun contractverhouding met onlinetussenhandelsdienstverleners kan worden beëindigd. Onlinetussenhandelsdienstverleners moeten ervoor zorgen dat de voorwaarden voor beëindiging altijd evenredig zijn en zonder onnodige moeilijkheden kunnen worden toegepast. Tot slot moeten zakelijke gebruikers ook volledig worden geïnformeerd over de mogelijke toegang die onlinetussenhandelsdienstverleners na het einde van de overeenkomst nog hebben tot informatie die zakelijke gebruikers in het kader van hun gebruik van onlinetussenhandelsdiensten verstrekken of genereren.*

- (33) De mogelijkheid om toegang te krijgen tot gegevens, waaronder persoonsgegevens, en die te gebruiken, kan in de onlineplatformeconomie tot aanzienlijke meerwaarde leiden, ***zowel in het algemeen als voor de betrokken zakelijke gebruikers en onlinetussenhandelsdiensten.*** Het is dan ook belangrijk dat onlinetussenhandelsdienstverleners zakelijke gebruikers een duidelijke omschrijving geven van het toepassingsgebied, de aard en de voorwaarden betreffende de toegang die zij verlenen tot bepaalde categorieën gegevens en betreffende het gebruik daarvan. De omschrijving moet evenredig zijn en kan een vermelding omvatten van algemene voorwaarden voor toegang, in plaats van een uitputtende beschrijving van feitelijke gegevens, of van categorieën gegevens. ***Niettemin kunnen ook de beschrijving van en specifieke toegangsvoorwaarden voor bepaalde soorten feitelijke gegevens die voor de zakelijke gebruikers zeer relevant kunnen zijn, kunnen echter in de omschrijving worden opgenomen. Zulke gegevens kunnen ratings en beoordelingen van zakelijke gebruikers van de onlinetussenhandelsdiensten omvatten. Alles samen genomen,*** moet de omschrijving ■ zakelijke gebruikers in staat stellen te begrijpen of zij de gegevens kunnen gebruiken of controleren om meerwaarde mee te creëren, onder meer door eventueel gebruik te maken van gegevensdiensten van derden. ■

(34) *Tevens is het belangrijk voor zakelijke gebruikers om te weten of de aanbieder gegevens die worden gegenereerd wanneer de zakelijke gebruiker gebruikmaakt van de tussenhandelsdienst uitwisselt met derden. Zakelijke gebruikers moeten met name op de hoogte worden gesteld van de uitwisseling van gegevens met derden die plaatsvindt voor doeleinden die niet noodzakelijk zijn voor de goede werking van de onlinetussenhandelsdiensten, zoals wanneer de aanbieder gegevens gebruikt voor commerciële doeleinden. Om zakelijke gebruikers in staat te stellen de beschikbare rechten om deze gegevensuitwisseling te beïnvloeden ten volle uit te oefenen, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners ook uitdrukkelijk melden welke mogelijkheden er zijn om af te zien van de gegevensuitwisseling, indien deze in het kader van de contractverhouding met de zakelijke gebruiker bestaan.*

(35) *Die vereisten mogen niet worden opgevat als een verplichting voor onlinetussenhandelsdienstverleners om niet-persoonsgebonden en persoonsgegevens door te geven, of niet door te geven, aan hun zakelijke gebruikers. Transparantiemaatregelen kunnen echter bijdragen tot meer uitwisseling van gegevens en kunnen als belangrijke bron van innovatie en groei de doelstelling om een gemeenschappelijke Europese gegevensruimte tot stand te brengen, kracht bijzetten. Bij de verwerking van gegevens moet het Unierechtskader worden nageleefd inzake de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens, evenals de eerbiediging van het privéleven en de bescherming van persoonsgegevens in elektronische communicatie, met name Verordening (EU) 2016/679⁶, Richtlijn (EU) 2016/680⁷ en Richtlijn 2002/58/EG⁸ van het Europees Parlement en de Raad.*

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

⁷ *Richtlijn (EU) 2016/680 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door bevoegde autoriteiten met het oog op de voorkoming, het onderzoek, de opsporing en de vervolging van strafbare feiten of de tenuitvoerlegging van straffen, en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Kaderbesluit 2008/977/JBZ van de Raad (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 89).*

⁸ *Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37).*

- (36) Onlinetussenhandelsdienstverleners kunnen in bepaalde gevallen in hun algemene voorwaarden een beperking opleggen aan zakelijke gebruikers wat betreft hun mogelijkheden om onder gunstiger voorwaarden goederen of diensten aan consumenten aan te bieden via andere middelen dan die onlinetussenhandelsdiensten. In zulke gevallen moeten de betrokken aanbieders vermelden op welke gronden zij dat doen, en met name aangeven wat de belangrijkste economische, commerciële of juridische overwegingen voor die beperkingen zijn. Deze transparantieplichting mag echter niet worden opgevat als zijnde van invloed op de beoordeling van de rechtmatigheid van zulke beperkingen op grond van andere handelingen van het Unierecht of van met het Unierecht conform lidstatelijk recht, waaronder op het gebied van mededinging en oneerlijke handelspraktijken, en de toepassing van dergelijke wetgeving.

- (37) Teneinde zakelijke gebruikers, waaronder die waarvan het gebruik van de relevante onlinetussenhandelsdiensten eventueel is beperkt, opgeschort of beëindigd, in staat te stellen toegang te hebben tot onmiddellijke, passende en doeltreffende verhaalsmogelijkheden, moeten onlinetussenhandelsdienstverleners over een intern klachtenafhandelingssysteem beschikken. Dat interne klachtenafhandelingssysteem moet **gebaseerd zijn op de beginselen van transparantie en gelijke behandeling voor gelijke situaties** en moet erop zijn gericht te waarborgen dat een aanzienlijk deel van de klachten **binnen een redelijke periode** bilateraal kan worden opgelost door de onlinetussenhandelsdienstverlener en de desbetreffende zakelijke gebruiker. **De onlinetussenhandelsdienstverleners mogen de beslissing die zij hebben genomen gedurende de duur van de klachtenprocedure handhaven. Pogingen om door de interne klachtenafhandelingsprocedure tot overeenstemming te komen, doen geen afbreuk aan de rechten van de onlinetussenhandelsdienstverleners of de zakelijke gebruikers om op elk moment tijdens of na de interne klachtenafhandelingsprocedure een gerechtelijke procedure in te leiden. Bovendien moeten onlinetussenhandelsdienstverleners informatie over de werking en de doeltreffendheid van hun interne klachtenafhandelingssysteem publiceren en ten minste jaarlijks verifiëren, om ertoe bij te dragen dat zakelijke gebruikers inzicht krijgen in de voornaamste soorten problemen die zich kunnen voordoen in het kader van de levering van verschillende onlinetussenhandelsdiensten en in de mogelijkheid om tot een snelle en bilaterale oplossing daarvan te komen.**

- (38) De verplichtingen in deze verordening met betrekking tot de interne klachtenafhandelingssystemen zijn erop gericht onlinetussenhandelsdienstverleners een redelijke mate van flexibiliteit te geven bij de toepassing van die systemen en de behandeling van afzonderlijke klachten, teneinde de administratieve lasten zo laag mogelijk te houden. Daarnaast moeten de interne klachtenafhandelingssystemen de onlinetussenhandelsdienstverleners de mogelijkheid geven om zo nodig op evenredige wijze elk gebruik te kwader trouw dat bepaalde zakelijke gebruikers van dergelijke systemen zouden trachten te maken, aan te pakken. ■ Gezien de kosten van het opzetten en de werking van dergelijke systemen, is het passend onlinetussenhandelsdienstverleners die kleine ondernemingen zijn in de zin van de toepasselijke bepalingen van Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie⁹ vrij te stellen van deze verplichtingen. ***De in die aanbeveling neergelegde consolidatieregels waarborgen dat omzeiling wordt voorkomen. Die uitzondering mag geen afbreuk doen aan het recht van die ondernemingen om op vrijwillige basis een intern klachtenafhandelingssysteem op te zetten dat aan de criteria van deze verordening voldoet.***
- (39) ***Het gebruik van het woord "intern" mag niet aldus worden uitgelegd dat het in de weg zou staan aan de delegatie van een intern klachtenafhandelingssysteem aan een externe dienstverlener of een andere bedrijfsstructuur, zolang een dergelijke dienstverlener of bedrijfsstructuur over de volledige bevoegdheid en de mogelijkheid beschikt om te waarborgen dat het interne klachtenafhandelingssysteem voldoet aan de vereisten van deze verordening.***

⁹ Aanbeveling 2003/361/EG van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen (PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36).

- (40) Bemiddeling kan onlinetussenhandelsdienstverleners en hun zakelijke gebruikers een instrument bieden om hun geschillen op bevredigende wijze op te lossen, zonder dat zij gebruik hoeven te maken van gerechtelijke procedures, die tijdrovend en duur kunnen zijn. Onlinetussenhandelsdienstverleners dienen bemiddeling dan ook te faciliteren, met name door ***minstens twee overheidsbemiddelaars of particuliere bemiddelaars*** aan te wijzen waarvan zij zouden gebruikmaken. ***De aanwijzing van een minimumaantal bemiddelaars strekt ertoe de neutraliteit van de bemiddelaars te waarborgen.*** Bemiddelaars die hun diensten verlenen vanuit een plaats buiten de Unie mogen alleen worden aangewezen wanneer is gewaarborgd dat het gebruik van deze diensten de betrokken zakelijke gebruikers op geen enkele wijze de juridische bescherming ontnemt die het Unie- of lidstatelijke recht hen biedt, waaronder de vereisten van deze verordening en het toepasselijke recht inzake de bescherming van persoonsgegevens en bedrijfsgeheimen. Bemiddelaars moeten voldoen aan bepaalde vaste criteria om ervoor te zorgen dat zij toegankelijk, billijk, en zo snel, efficiënt en doeltreffend mogelijk zijn. ***Niettemin moet het onlinetussenhandelsdienstverleners en hun zakelijke gebruikers vrij blijven staan om gezamenlijk een door hen gekozen bemiddelaar aan te wijzen nadat tussen hen een geschil is ontstaan. In overeenstemming met Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad¹⁰ moet de bemiddeling waarin deze verordening voorziet een vrijwillig proces zijn in die zin dat de partijen er zelf verantwoordelijk voor zijn en de bemiddeling te allen tijde kunnen starten en beëindigen. Ondanks het vrijwillige karakter ervan moeten verzoeken om de in deze verordening geregelde bemiddeling in te zetten, door de onlinetussenhandelsdienstverleners te goeder trouw worden onderzocht.***

¹⁰ ***Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken (PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3).***

- (41) Onlinetussenhandelsdienstverleners dienen een redelijk aandeel van de totale bemiddelingskosten te dragen, rekening houdend met alle relevante elementen van de betrokken zaak. Daartoe dient de bemiddelaar voor elke afzonderlijke zaak aan te geven welk aandeel redelijk is. **■ *Gezien de kosten en de administratieve lasten die gepaard gaan met de noodzaak bemiddelaars in de algemene voorwaarden aan te wijzen, is het passend onlinetussenhandelsdienstverleners die kleine ondernemingen zijn in de zin van de relevante bepalingen van Aanbeveling 2003/361/EG, vrij te stellen van die verplichting. De in die aanbeveling neergelegde consolidatieregels waarborgen dat omzeiling van die verplichting wordt voorkomen. Niettemin mag dit geen afbreuk doen aan het recht van die ondernemingen om in hun algemene voorwaarden bemiddelaars aan te wijzen die aan de criteria van deze verordening voldoen.***

(42) *Aangezien onlinetussenhandelsdienstverleners steeds verplicht moeten zijn bemiddelaars aan te wijzen waarvan zij gebruik willen maken en verplicht moeten zijn om te goeder trouw deel te nemen aan op grond van deze verordening opgezette bemiddelingspogingen, moeten deze verplichtingen zodanig worden vastgelegd dat misbruik van het bemiddelingssysteem door zakelijke gebruikers wordt voorkomen. Zakelijke gebruikers moeten ook worden verplicht te goeder trouw aan bemiddeling deel te nemen. Onlinetussenhandelsdienstverleners mogen niet verplicht zijn in bemiddeling te gaan wanneer een zakelijke gebruiker een zaak start over een onderwerp waarvoor die zakelijke gebruiker eerder een zaak ter bemiddeling heeft aangebracht en de bemiddelaar in die zaak heeft vastgesteld dat de zakelijke gebruiker niet te goeder trouw heeft gehandeld. Onlinetussenhandelsdienstverleners mogen ook niet worden verplicht in bemiddeling te gaan met zakelijke gebruikers die herhaalde, niet-succesvolle bemiddelingspogingen hebben ondernomen. Deze uitzonderlijke situaties mogen de mogelijkheid van de zakelijke gebruiker om een zaak voor bemiddeling naar voren te brengen, niet beperken wanneer het onderwerp van de bemiddeling, zoals bepaald door de bemiddelaar, geen verband houdt met de eerdere gevallen.*

- (43) Teneinde geschillenbeslechting met betrekking tot de levering van onlinetussenhandelsdiensten door middel van bemiddelingsdiensten in de Unie te bevorderen, dient de Commissie, *in nauwe samenwerking met de lidstaten*, het opzetten van tot nu toe ontbrekende gespecialiseerde bemiddelingsorganisaties aan te moedigen. De betrokkenheid van bemiddelaars met gespecialiseerde kennis van onlinetussenhandelsdiensten alsmede van de specifieke bedrijfstakken waarin deze diensten worden geleverd, moet bijdragen tot het vertrouwen van beide partijen in het bemiddelingsproces en moet de waarschijnlijkheid doen toenemen dat dat proces snelle, rechtvaardige en bevredigende resultaten oplevert.

- (44) Verschillende factoren, waaronder beperkte financiële middelen, angst voor represailles en de exclusieve keuze van bepalingen inzake toepasselijk recht en forumclausules in de algemene voorwaarden, kunnen een beperking vormen voor de doeltreffendheid van bestaande gerechtelijke verhaalsmogelijkheden, met name de factoren waarbij zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers verplicht zijn individueel en herkenbaar op te treden. Om ervoor te zorgen dat deze verordening doeltreffend wordt toegepast, moeten organisaties, verenigingen die zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers vertegenwoordigen en bepaalde, in de lidstaten opgezette overheidsorganen beschikken over beroepsmogelijkheden voor nationale rechtbanken ***overeenkomstig het nationaal recht, met inbegrip van de nationale procedurele voorschriften.*** Dergelijke beroepsmogelijkheden voor de nationale rechter moeten gericht zijn op het beëindigen of verbieden van inbreuken op de in deze verordening vastgestelde regels en moeten voorkomen dat in de toekomst schade wordt berokkend die duurzame zakelijke relaties in de onlineplatformeconomie kan ondermijnen. Teneinde te waarborgen dat dergelijke organisaties en verenigingen dat recht op doeltreffende en passende wijze uitoefenen, dienen zij aan bepaalde criteria te voldoen. ***Zij moeten met name correct volgens het recht van een lidstaat zijn opgericht, mogen geen winstoogmerk hebben en moeten hun doelstellingen op duurzame basis nastreven. Die voorschriften moeten voorkomen dat organisaties of verenigingen ad hoc met het oog op een bepaalde actie of bepaalde acties worden opgericht, of om winst te maken. Daarnaast moet ervoor worden gezorgd dat derden die financiering verstrekken geen ongepaste invloed uitoefenen op de besluitvorming van deze organisaties of verenigingen. Om een belangenconflict te vermijden, moet met name worden voorkomen dat organisaties of verenigingen die zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers vertegenwoordigen op ongepaste wijze beïnvloed worden door onlinetussenhandelsdienstverleners of onlinezoekmachines. De volledige openbaarmaking van informatie over het lidmaatschap en de bron van financiering moet de nationale rechterlijke instanties in staat stellen te beoordelen of is voldaan aan de vereisten om een zaak te mogen starten.*** Gezien de bijzondere status van de desbetreffende overheidsorganen in de lidstaten waarin dergelijke

organen zijn opgericht, dient enkel te worden vereist dat deze specifiek in overeenstemming met de desbetreffende nationaalrechtelijke regels verantwoordelijk zijn voor het uitvoeren van dergelijke acties in het gemeenschappelijk belang van de betrokkenen of in het algemeen belang, zonder dat het noodzakelijk is deze criteria op dergelijke publieke organen toe te passen. Dergelijke acties mogen op geen enkele wijze afbreuk doen aan de rechten van de zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers om individueel gerechtelijke stappen te nemen.

(45) De identiteit van organisaties, verenigingen en overheidsorganen die volgens de lidstaten in aanmerking moeten komen om overeenkomstig deze verordening beroep in te stellen, moet worden meegedeeld aan de Commissie. Bij een dergelijke mededeling moeten de lidstaten de toepasselijke nationale bepalingen vermelden waaronder de organisatie, de vereniging of het publiek orgaan werd opgericht en, in voorkomend geval, het toepasselijke openbaar register waarin de organisatie of vereniging is geregistreerd. Deze aanvullende optie van aanwijzing door de lidstaten moet een zeker niveau van rechtszekerheid en voorspelbaarheid bieden waarop zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers kunnen rekenen. Tegelijkertijd moet zij de gerechtelijke procedures efficiënter en korter maken, hetgeen in dit verband gepast lijkt. De Commissie moet zorgen voor de bekendmaking van een lijst van deze organisaties, verenigingen en publieke organen in het Publicatieblad van de Europese Unie. Opname op die lijst moet fungeren als weerlegbaar bewijs van de handelingsbekwaamheid van de organisatie, de vereniging of het publiek orgaan die of dat het beroep instelt. Indien er tegen een aanwijzing bezwaren worden geuit, moet de lidstaat die een organisatie, een vereniging of publiek orgaan heeft aangewezen, die bezwaren onderzoeken. Organisaties, verenigingen en publieke organen die niet door een lidstaat zijn aangewezen, moeten de mogelijkheid hebben beroep in te stellen bij nationale rechtbanken, onder voorbehoud van een onderzoek naar de handelingsbekwaamheid overeenkomstig de criteria van deze verordening.

- (46) *De lidstaten moeten de adequate en doeltreffende handhaving van deze verordening verzekeren. Er bestaan al verschillende handhavingssystemen in de lidstaten, en zij mogen er niet toe worden verplicht nieuwe nationale handhavingsinstanties op te zetten. De lidstaten moeten de handhaving van deze verordening kunnen toevertrouwen aan bestaande instanties, waaronder rechtbanken. Deze verordening mag lidstaten niet ertoe verplichten te voorzien in ambtshalve handhaving of boetes op te leggen.*
- (47) *De Commissie moet de toepassing van deze verordening voortdurend monitoren, in nauwe samenwerking met de lidstaten. In dit verband moet de Commissie tot doel hebben een breed netwerk voor informatie-uitwisseling op te zetten door gebruik te maken van relevante deskundigeninstanties, expertisecentra en het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie. De lidstaten moeten op verzoek de relevante informatie waarover zij in dit verband beschikken aan de Commissie bezorgen. Tot slot moet het monitoren profiteren van de door deze verordening nagestreefde algemene grotere transparantie van de handelsbetrekkingen tussen zakelijke gebruikers en onlinetussenhandelsdienstverleners en tussen bedrijfswebsitegebruikers en onlinezoekmachines. Om haar monitorings- en herzieningstakendoeltreffend uit te voeren, moet de Commissie trachten informatie te krijgen van onlinetussenhandelsdienstverleners. In voorkomend geval moeten de onlinetussenhandelsdienstverleners te goeder trouw samenwerken waar zij het verzamelen van dergelijke gegevens faciliteren.*

- (48) Door de betrokken dienstverleners of door organisaties of verenigingen die hen vertegenwoordigen opgestelde gedragscodes kunnen bijdragen tot de juiste toepassing van deze verordening en moeten dan ook worden aangemoedigd. Bij het opstellen van dergelijke gedragscodes, in overleg met alle betrokken belanghebbenden, moet rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van de betrokken bedrijfstakken en van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen. ***Deze gedragscodes moeten een objectieve en niet-discriminerende wijze formulering hebben.***

- (49) De Commissie moet deze verordening op gezette tijden evalueren *en nauwlettend haar effecten op de onlineplatformeconomie monitoren*, met name om na te gaan of zij in het licht van de relevante technologische of commerciële ontwikkelingen moet worden gewijzigd. *Deze evaluatie moet onder meer kijken naar de gevolgen voor zakelijke gebruikers die kunnen voortvloeien uit het algemene gebruik van de exclusieve keuze van bepalingen inzake toepasselijk recht en forumclausules in de algemene voorwaarden die eenzijdig worden bepaald door de onlinetussenhandelsdienstverlener. Om een bredere blik te krijgen op de ontwikkelingen in de sector, moet bij de evaluatie rekening worden gehouden met de ervaringen van de lidstaten en relevante belanghebbenden. De deskundigengroep van het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie, die overeenkomstig Besluit C(2018)2393 van de Commissie is opgericht, speelt een sleutelrol bij het verstrekken van informatie voor de evaluatie van deze verordening door de Commissie. De Commissie moet daarom naar behoren rekening houden met de adviezen en verslagen die deze groep aan haar voorlegt. Na de evaluatie neemt de Commissie passende maatregelen. Verdere maatregelen, ook van wetgevende aard, kunnen passend zijn indien en in de gevallen dat de bepalingen van deze verordening blijken niet te volstaan om de aanhoudende onevenwichtigheden en oneerlijke handelspraktijken in de sector op passende wijze aan te pakken.*

- (50) Bij het verstrekken van de op grond van deze verordening vereiste informatie moet zoveel mogelijk rekening worden gehouden met de specifieke behoeften van personen met een handicap, overeenkomstig de doelstellingen van het Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap¹¹.
- (51) Daar de doelstelling van deze verordening, namelijk het waarborgen van een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt, niet voldoende door de lidstaten kan worden bereikt, maar vanwege de omvang en de gevolgen ervan beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan nodig is om die doelstelling te verwezenlijken.

I

- (52) Deze verordening beoogt de volledige eerbiediging van het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en op een eerlijke behandeling zoals neergelegd in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie te waarborgen en de toepassing van de vrijheid van ondernemerschap te bevorderen zoals neergelegd in artikel 16 van het Handvest,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

¹¹¹¹ Besluit 2010/48/EG van de Raad van 26 november 2009 betreffende de sluiting door de Europese Gemeenschap van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (PB L 23 van 27.1.2010, blz. 37).

Artikel 1

Onderwerp en toepassingsgebied

1. ***Deze verordening beoogt bij te dragen aan de goede werking van de interne markt door te voorzien in regels die waarborgen dat aan zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten en bedrijfswebsitegebruikers in verband met onlinezoekmachines passende transparantie, **billijkheid** en doeltreffende voorzieningen in rechte worden verleend.***
2. Deze verordening is van toepassing op onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines die worden verstrekt of worden aangeboden om te worden verstrekt aan respectievelijk zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers die hun vestigings- of woonplaats in de Unie hebben en die via die onlinetussenhandelsdiensten of onlinezoekmachines goederen of diensten aanbieden aan consumenten in de Unie, ongeacht de vestigings- of woonplaats van de aanbieders van die diensten ***en ongeacht het recht dat anders van toepassing zou zijn.***
3. ***Deze verordening is niet van toepassing op onlinebetalingsdiensten, onlinereclametools of onlinetussenhandelsdiensten voor de uitwisseling van reclame die niet gericht zijn op het faciliteren van het initiëren van directe transacties en die geen contractuele verhouding met consumenten bevatten.***

4. *Deze verordening doet geen afbreuk aan de nationale voorschriften die overeenkomstig het Unierecht eenzijdige gedragingen of oneerlijke handelspraktijken verbieden of bestraffen voor zover de relevante aspecten niet onder deze verordening vallen. Deze verordening doet geen afbreuk aan nationaal burgerlijk recht, en met name het contractenrecht, zoals de voorschriften betreffende de geldigheid, de totstandkoming, de gevolgen of de beëindiging van een overeenkomst, voor zover de voorschriften van het nationaal burgerlijk recht in overeenstemming zijn met het Unierecht en de toepasselijke aspecten niet onder deze verordening vallen.*

5. *Deze verordening doet geen afbreuk aan het Unierecht, met name het Unierecht dat toepasselijk is op het gebied van justitiële samenwerking in burgerlijke zaken, mededinging, gegevensbescherming, bescherming van bedrijfsgeheimen, consumentenbescherming, elektronische handel en financiële diensten.*

Artikel 2 Definities

In deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) "zakelijke gebruiker": ***elke natuurlijke persoon die in een commerciële of professionele hoedanigheid optreedt of*** elke rechtspersoon, die via onlinetussenhandelsdiensten goederen of diensten aan consumenten aanbiedt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- 2) "onlinetussenhandelsdiensten": diensten die aan alle onderstaande vereisten voldoen:
 - a) zij vormen diensten van de informatiemaatschappij in de zin van artikel 1, lid 1, onder b), van Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad¹²;
 - b) zij geven zakelijke gebruikers de mogelijkheid om goederen of diensten aan te bieden aan consumenten, met het oog op het faciliteren van het initiëren van directe transacties tussen die zakelijke gebruikers en consumenten, ongeacht waar die transacties uiteindelijk worden uitgevoerd;
 - c) zij worden aan zakelijke gebruikers geleverd op basis van contractverhoudingen tussen ■ de aanbieder van dergelijke diensten en ■ zakelijke gebruikers ***die goederen of diensten aanbieden aan consumenten***;

¹² Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieprocedure op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij (PB L 241 van 17.9.2015, blz. 1).

- 3) "onlinetussenhandelsdienstverlener": elke natuurlijke of rechtspersoon die onlinetussenhandelsdiensten aan zakelijke gebruikers levert of aanbiedt die te leveren;
- 4) "consument": elke natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
- 5) "onlinezoekmachine": een digitale dienst die het gebruikers mogelijk maakt **zoekvragen in te voeren om** zoekacties uit te voeren op in beginsel alle websites of alle websites in een bepaalde taal, op basis van een zoekvraag over een welk onderwerp in de vorm van een trefwoord, een **gesproken opdracht**, een frase of andere input, en die **resultaten ineender welk formaat oplevert met** informatie over de opgevraagde inhoud;
- 6) "aanbieder van onlinezoekmachines": elke natuurlijke of rechtspersoon die onlinezoekmachines aan consumenten levert of aanbiedt die te leveren;
- 7) "bedrijfswebsitegebruiker ": elke natuurlijke of rechtspersoon die gebruikmaakt van **een online-interface, dat wil zeggen alle software, waaronder een website of een gedeelte daarvan en applicaties, met inbegrip van mobiele applicaties**, om goederen of diensten aan consumenten aan te bieden voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

- 8) "rangschikking": het relatieve belang dat wordt gegeven aan de goederen of diensten die worden aangeboden via onlinetussenhandelsdiensten, **of de relevantie die onlinezoekmachines geven aan zoekresultaten** zoals gepresenteerd, georganiseerd of meegedeeld door respectievelijk de onlinetussenhandelsdienstverleners of door aanbieders van onlinezoekmachines, ongeacht de voor die presentatie, organisatie of mededeling gebruikte technologische middelen;
- 9) "zeggenschap": 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 Raad¹³;
- 10) "algemene voorwaarden": alle voorwaarden **of specificaties**, ongeacht de benaming of vorm ervan, die van toepassing zijn op de contractverhouding tussen de onlinetussenhandelsdienstverlener en zijn zakelijke gebruikers, die eenzijdig door de onlinetussenhandelsdienstverlener worden bepaald, waarbij die eenzijdige bepaling **zal worden vastgesteld op basis van een algemene beoordeling, waarbij de relatieve omvang van de betrokkenen, het feit dat onderhandelingen hebben plaatsgevonden, of dat sommige bepalingen het voorwerp van dergelijke onderhandelingen waren en door de betrokken aanbieder en zakelijke gebruiker samen werden vastgesteld, op zichzelf niet doorslaggevend zijn**;

¹³ Verordening (EG) nr. 139/2004 van de Raad van 20 januari 2004 betreffende de controle op concentraties van ondernemingen (de "EG-concentratieverordening") (PB L 24 van 29.1.2004, blz. 1).

- 11) *"aanvullende goederen en diensten": goederen en diensten die de consument vóór de afronding van een op de onlinetussenhandelsdiensten geïnitieerde transactie naast en als aanvulling op het primaire product of de primaire dienst door de zakelijke gebruiker via de onlinetussenhandelsdiensten worden aangeboden;*
- 12) *"bemiddeling": een gestructureerde procedure als gedefinieerd in artikel 3, onder a), van Richtlijn 2008/52/EG;*
- 13) *"duurzame gegevensdrager": een hulpmiddel dat zakelijke gebruikers in staat stelt persoonlijk aan hen gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is afgestemd op de doelstellingen waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.*

Artikel 3
Algemene voorwaarden

1. Onlinetussenhandelsdienstverleners zorgen ervoor dat hun algemene voorwaarden:
 - a) in ***duidelijke en begrijpelijke*** taal zijn opgesteld;
 - b) eenvoudig beschikbaar zijn voor zakelijke gebruikers tijdens alle fasen van hun commerciële verhouding met de onlinetussenhandelsdienstverlener, waaronder tijdens de precontractuele fase;
 - c) de **■** redenen omvatten voor beslissingen tot volledige of gedeeltelijke opschorting of beëindiging van, ***of tot volledige of gedeeltelijke oplegging van enige andere beperking aan*** de verstrekking van hun onlinetussenhandelsdiensten aan zakelijke gebruikers;
 - d) ***informatie bevatten over aanvullende distributiekkanalen en potentiële gelieerde programma's waarmee de onlinetussenhandelsdienstverleners door zakelijke gebruikers aangeboden goederen en diensten op de markt zouden kunnen brengen;***
 - e) ***algemene informatie bevatten over de gevolgen van de algemene voorwaarden betreffende de eigendom en de controle van intellectuele-eigendomsrechten van zakelijke gebruikers.***

■

2. Onlinetussenhandelsdienstverleners stellen de betrokken zakelijke gebruikers ***op een duurzame gegevensdrager*** in kennis van elke ***voorgestelde*** verandering van hun algemene voorwaarden.

De ***voorgestelde*** veranderingen worden niet uitgevoerd voordat een opzegtermijn is verstreken die redelijk is en evenredig is aan de aard en reikwijdte van de beoogde veranderingen en aan de gevolgen daarvan voor de betrokken zakelijke gebruiker. Die opzegtermijn bedraagt ten minste 15 dagen te rekenen vanaf de datum waarop de onlinetussenhandelsdienstverlener de betrokken zakelijke gebruiker in kennis stelt van de ***voorgestelde*** veranderingen. ***Onlinetussenhandelsdienstverleners staan langere opzegtermijnen toe wanneer dit noodzakelijk is om zakelijke gebruikers in staat te stellen om technische of commerciële aanpassingen door te voeren om aan de veranderingen te voldoen.***

De betrokken zakelijke gebruiker heeft het recht de overeenkomst met de onlinetussenhandelsdienstverlener te beëindigen voordat de opzegtermijn is verstreken. Een dergelijke beëindiging wordt van kracht binnen vijftien dagen na de ontvangst van de kennisgeving op grond van de eerste alinea, tenzij een kortere periode geldt voor de overeenkomst.

De betrokken zakelijke gebruiker kan **op elk moment vanaf de ontvangst van de opzeg op grond van de eerste alinea** door middel van een schriftelijke verklaring of een ondubbelzinnige actieve handeling afstand doen van de in de tweede alinea bedoelde opzegtermijn.

Tijdens de opzegtermijn wordt het aanbieden van nieuwe goederen of diensten op onlinetussenhandelsdiensten beschouwd als een ondubbelzinnige actieve handeling om afstand te doen van de opzegtermijn, met uitzondering van gevallen waarin de redelijke en evenredige opzegtermijn langer is dan 15 dagen omdat de veranderingen in de algemene voorwaarden vereisen dat de zakelijke gebruiker aanzienlijke technische aanpassingen aan zijn goederen of diensten aanbrengt. In zulke gevallen wordt er niet automatisch van uitgegaan dat afstand wordt gedaan van de opzegtermijn wanneer een zakelijke gebruikers nieuwe goederen of diensten op een onlinetussenhandelsdienst aanbiedt.

3. ***Algemene voorwaarden of specifieke bepalingen daarvan, die niet voldoen aan de vereisten van lid 1, alsmede veranderingen van de algemene voorwaarden die door een onlinetussenhandelsdienstverlener worden uitgevoerd in strijd met de bepalingen van lid 2, zijn nietig.***

4. ***De opzegtermijn in de tweede alinea van lid 2 geldt niet indien een onlinetussenhandelsdienstverlener:***
- a) onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om zijn algemene voorwaarden te veranderen op een manier die hem niet toestaat de in de tweede alinea van lid 2 bedoelde opzegtermijn in acht te nemen;
 - b) ***bij wijze van uitzondering zijn algemene voorwaarden moet veranderen om een onvoorzien en dreigend gevaar te ondervangen in verband met de bescherming van de onlinetussenhandelsdiensten, consumenten of zakelijke gebruikers tegen fraude, malware, spam, inbreuken in verband met de persoonsgegevens of andere risico's op het gebied van cyberbeveiliging.***
5. ***Onlinetussenhandelsdienstverleners zien erop toe dat de identiteit van de zakelijke gebruiker die de goederen of diensten op de onlinetussenhandelsdiensten aanbiedt duidelijk zichtbaar is.***

Artikel 4

Beperking, opschorting en beëindiging

1. Indien een onlinetussenhandelsdienstverlener besluit om de levering van zijn onlinetussenhandelsdiensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker ***van individuele door die zakelijke gebruiker aangeboden goederen of diensten*** te beperken of op te schorten, verstrekt hij de betrokken zakelijke gebruiker ***voordat of op het moment dat de beperking of opschorting ingaat***, een motivering van dat besluit ***op een duurzame gegevensdrager***.

2. ***Indien een onlinetussenhandelsdienstverlener besluit om de verstrekking van het geheel van zijn onlinetussenhandelsdiensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker te beëindigen, verstrekt hij de betrokken zakelijke gebruiker ten minste 30 dagen voordat de beëindiging ingaat een motivering van dat besluit op een duurzame gegevensdrager.***

3. ***Bij beperking, opschorting of beëindiging biedt de onlinetussenhandelsdienstverlener de zakelijke gebruiker de gelegenheid om de feiten en de omstandigheden in het kader van de in artikel 11 bedoelde interne klachtenafhandelingsprocedure te verduidelijken. Wanneer de beperking, opschorting of beëindiging wordt ingetrokken door de onlinetussenhandelsdienstverlener, wordt de situatie van de zakelijke gebruiker onverwijld hersteld, en wordt de zakelijke gebruiker toegang verschaft tot persoons- en/of andere gegevens, die de zakelijke gebruiker heeft verkregen bij het gebruik van de desbetreffende onlinetussenhandelsdiensten voordat de beperking, opschorting of beëindiging van kracht is geworden.***

4. *De in lid 2 bedoelde opzegtermijn is niet van toepassing wanneer een onlinetussenhandelsdienstverlener:*

- a) *onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om de verstrekking van het geheel van zijn onlinetussenhandelsdiensten aan een bepaalde zakelijke gebruiker te beëindigen op een manier die hem niet de mogelijkheid biedt deze opzegtermijn in acht te nemen; of*
- b) *op grond van met Unierecht conforme nationale wetgevingsbepalingen een recht van beëindiging om een dwingende reden uitoefent;*
- c) *kan aantonen dat de betrokken zakelijke gebruiker herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden heeft geschonden, wat heeft geleid tot de beëindiging van de levering van het geheel van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten.*

In gevallen waarin de in lid 2 bedoelde opzegtermijn niet van toepassing is, verstrekt de onlinetussenhandelsdienstverlener de betrokken zakelijke gebruiker onverwijld een motivering van het besluit op een duurzame gegevensdrager.

5. *De in de leden 1 en 2 en in de tweede alinea van lid 4 bedoelde motivering omvat een verwijzing naar de specifieke feiten of omstandigheden, met inbegrip van de inhoud van meldingen van derden, die tot het besluit van de onlinetussenhandelsdienstverlener hebben geleid en de in artikel 3, lid 1, onder c), bedoelde toepasselijke redenen voor dat besluit.*

Een onlinetussenhandelsdienstverlener hoeft geen motivering te verstrekken wanneer hij onderworpen is aan een wettelijke of regelgevende verplichting om de specifieke feiten of omstandigheden of de verwijzing naar de toepasselijke reden of redenen niet te verstrekken, of wanneer hij kan aantonen dat de betrokken zakelijke gebruiker herhaaldelijk de toepasselijke algemene voorwaarden heeft geschonden, wat heeft geleid tot de beëindiging van de verstrekking van het geheel van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 5
Rangschikking

1. Onlinetussenhandelsdienstverleners zetten in hun algemene voorwaarden de belangrijkste parameters uiteen die de rangschikking bepalen alsmede de redenen voor het relatieve belang van die belangrijkste parameters ten opzichte van andere parameters.
2. Aanbieders van onlinezoekmachines zetten **■** de belangrijkste parameters uiteen die ***afzonderlijk of samen het zwaarst doorwegen bij het bepalen van de rangschikking en het relatieve belang van die belangrijkste parameters***, door middel van een eenvoudig en publiekelijk beschikbare omschrijving die in ***duidelijk en begrijpelijke*** taal is opgesteld, op de onlinezoekmachines van die aanbieders. Zij zorgen ervoor dat die omschrijving actueel is.
3. ***Indien de belangrijkste parameters de mogelijkheid omvatten om de rangschikking te beïnvloeden door middel van een door zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers aan de aanbieder betaalde directe of indirecte vergoeding, geeft die aanbieder ook een omschrijving van die mogelijkheden en van de gevolgen van een dergelijke vergoeding voor de rangschikking, overeenkomstig de voorschriften van de leden 1 en 2.***

4. ***Wanneer een aanbieder van een onlinezoekmachine in een bepaald geval de rangschikking heeft aangepast of een bepaalde website heeft gedelist naar aanleiding van een kennisgeving door een derde, biedt de aanbieder de bedrijfswebsitegebruiker de mogelijkheid om kennis te nemen van de inhoud van de kennisgeving.***
5. De in de leden 1, 2 ***en 3*** bedoelde omschrijvingen moeten volstaan om de zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers in staat te stellen adequaat inzicht te krijgen in de vraag of en in hoeverre in het rangschikkingsmechanisme met het volgende rekening wordt gehouden:
- a) de kenmerken van de goederen en diensten die via de onlinetussenhandelsdiensten of de onlinezoekmachine aan consumenten worden aangeboden;
 - b) de relevantie van die kenmerken voor die consumenten;
 - c) wat onlinezoekmachines betreft, de ontwerpkenmerken van de door de bedrijfswebsitegebruikers gebruikte website.
6. Bij de naleving van de vereisten van dit artikel zijn onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines niet verplicht ***algoritmes of informatie openbaar te maken die met redelijke zekerheid zou resulteren in het mogelijk maken van een misleiding of benadeling van consumenten als gevolg van de manipulatie van zoekresultaten. Dit artikel doet geen afbreuk aan Richtlijn (EU) 2016/943.***

7. *Om de naleving door onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines van de vereisten van dit artikel te bevorderen en ervoor te zorgen dat ze deze ook toepassen, voorziet de Commissie in richtsnoeren voor de in dit artikel genoemde transparantievereisten.*

Artikel 6

Aanvullende goederen en diensten

Wanneer via de onlinetussenhandelsdiensten aanvullende goederen en diensten, met inbegrip van financiële producten, aan consumenten worden aangeboden, hetzij door de onlinetussenhandelsdienstverlener, hetzij door derden, geeft de onlinetussenhandelsdienstverlener in zijn algemene voorwaarden een beschrijving van het soort aangeboden aanvullende goederen en diensten, evenals een beschrijving van het feit of en onder welke voorwaarden zakelijke gebruikers via de onlinetussenhandelsdiensten ook hun eigen aanvullende goederen en diensten mogen aanbieden.

Artikel 7

Gedifferentieerde behandeling

1. Onlinetussenhandelsdienstverleners nemen in hun algemene voorwaarden een omschrijving op van elke gedifferentieerde behandeling die zij geven of kunnen geven ten aanzien van enerzijds goederen of diensten die via die onlinetussenhandelsdiensten worden aangeboden aan consumenten door die aanbieder zelf of door zakelijke gebruikers waarover die aanbieder zeggenschap heeft, en anderzijds andere zakelijke gebruikers. **Die omschrijving vermeldt de belangrijkste economische, commerciële of juridische overwegingen voor een dergelijke gedifferentieerde behandeling.**
2. **Aanbieders van onlinezoekmachines verstrekken een omschrijving van elke gedifferentieerde behandeling die zij geven of kunnen geven ten aanzien van enerzijds goederen of diensten die via die onlinezoekmachines worden aangeboden aan consumenten door die aanbieder zelf of door bedrijfswebsitegebruikers waarover die aanbieder zeggenschap heeft, en anderzijds andere bedrijfswebsitegebruikers.**
3. De in de leden 1 *en* 2 bedoelde omschrijving omvat **met name**, indien van toepassing, elke gedifferentieerde behandeling door middel van specifieke door de onlinetussenhandelsdienstverlener **of de aanbieder van onlinezoekmachines** getroffen maatregelen, of door middel van diens gedrag, met betrekking tot een of meer van de volgende elementen:

- a) toegang door de aanbieder of door de zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers waarover die aanbieder zeggenschap heeft, tot persoonsgegevens en/of andere gegevens die zakelijke gebruikers, **bedrijfswebsitegebruikers** of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten **of onlinezoekmachines** of die worden gegenereerd door de verstrekking van zulke diensten;
- b) rangschikking **of andere door de aanbieder toegepaste instellingen die invloed hebben op de toegang van consumenten tot goederen of diensten die worden aangeboden door andere zakelijke gebruikers via deze onlinetussenhandelsdiensten of door andere bedrijfswebsitegebruikers via die onlinezoekmachines**;
- c) elke directe of indirecte vergoeding die in rekening wordt gebracht voor het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten **of onlinezoekmachines**;
- d) toegang tot, voorwaarden voor, **of elke directe of indirecte vergoeding die in rekening wordt gebracht voor het gebruik van diensten of functionaliteiten, of technische interfaces die relevant zijn voor de zakelijke gebruiker of de bedrijfswebsitegebruiker** die direct zijn gekoppeld aan of een aanvulling vormen op **het gebruik van** de betrokken onlinetussenhandelsdiensten **of onlinezoekmachines**.

Artikel 8

Specifieke contractvoorwaarden

Om ervoor te zorgen dat de contractverhoudingen tussen de onlinetussenhandelsdienstverleners en zakelijke gebruikers te goeder trouw worden uitgevoerd en zijn gebaseerd op eerlijk handelen, geldt voor onlinetussenhandelsdienstverleners het volgende:

- a) zij leggen niet met terugwerkende kracht veranderingen aan de algemene voorwaarden op, tenzij dit voortvloeit uit een wettelijke of regelgevende verplichting of wanneer de met terugwerkende kracht opgelegde veranderingen in het voordeel van de zakelijke gebruikers zijn;*
- b) zij zorgen ervoor dat de algemene voorwaarden informatie omvatten over de voorwaarden waaronder zakelijke gebruikers de contractverhouding met de onlinetussenhandelsdienstverlener kunnen beëindigen; en*
- c) zij nemen in hun algemene voorwaarden een beschrijving op van de technische en contractuele toegang tot de door de zakelijke gebruiker verstrekte of gegenereerde informatie die zij na het verstrijken van de overeenkomst tussen de onlinetussenhandelsdienstverlener en de zakelijke gebruiker al dan niet behouden.*

Artikel 9

Toegang tot gegevens

1. Onlinetussenhandelsdienstverleners nemen in hun algemene voorwaarden een omschrijving op van de technische en contractuele toegang, of het ontbreken daarvan, van zakelijke gebruikers tot persoonsgegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten.
2. Onlinetussenhandelsdienstverleners stellen zakelijke gebruikers door middel van de in lid 1 bedoelde omschrijving op adequate wijze in kennis van **met name** het volgende:
 - a) of de onlinetussenhandelsdienstverlener toegang heeft tot persoonsgegevens en/of andere gegevens die zakelijke gebruikers of consumenten verstrekken ten behoeve van het gebruik van die diensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;
 - b) of een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonsgegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, die deze zakelijke gebruiker verstrekt door gebruik te maken van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten of die worden gegenereerd bij de verstrekking van die diensten aan die zakelijke gebruiker en de consumenten van zijn goederen of diensten, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn;

- c) of, in aanvulling op punt b), een zakelijke gebruiker toegang heeft tot persoonsgegevens of andere gegevens, dan wel beide soorten gegevens, waaronder in gebundelde vorm, die worden verstrekt door of worden gegenereerd bij de verstrekking van de onlinetussenhandelsdiensten aan alle zakelijke gebruikers en consumenten daarvan, en indien dat het geval is, om welke categorieën gegevens het gaat en wat de voorwaarden voor toegang zijn; en
- d) *of de in punt a) bedoelde gegevens aan derden worden verstrekt, en wanneer het verstrekken van dergelijke gegevens aan derden niet noodzakelijk is voor de goede werking van de onlinetussenhandelsdiensten, informatie over het doel van die gegevensuitwisseling, alsmede mogelijkheden voor zakelijke gebruikers om van die gegevensuitwisseling af te zien.*

3. *Dit artikel doet geen afbreuk aan de toepassing van Verordening (EU) 2016/679, Richtlijn (EU) 2016/680 en Richtlijn 2002/58/EG.*

Artikel 10

Beperkingen inzake het aanbieden van afwijkende voorwaarden via andere middelen

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

Artikel 11

Intern klachtenafhandelingsysteem

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

Dat interne klachtenafhandelingsysteem is eenvoudig **en kosteloos** toegankelijk voor zakelijke gebruikers **en zorgt voor afhandeling binnen een redelijke termijn. Het systeem is gebaseerd op de beginselen van transparantie en gelijke behandeling voor gelijke situaties, en de behandeling van klachten op een wijze die in verhouding staat tot hun belang en complexiteit.** Via dit systeem kunnen zakelijke gebruikers rechtstreeks klachten indienen bij de betrokken aanbieder met betrekking tot elk van de volgende kwesties:

- a) vermeende niet-naleving door die aanbieder van in deze verordening vastgestelde **■** verplichtingen, waarbij de niet-naleving **gevolgen heeft voor** de zakelijke gebruiker die de klacht indient ("de klager");
- b) technologische kwesties die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten en die **■** gevolgen hebben voor de klager;
- c) maatregelen die door de aanbieder zijn getroffen, dan wel gedrag van die aanbieder, die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van de onlinetussenhandelsdiensten en die **■** gevolgen hebben voor de klager.

2. In het kader van hun interne klachtenafhandelingssysteem voeren onlinetussenhandelsdienstverleners de volgende taken uit:
 - a) zij nemen ingediende klachten terdege in overweging en geven er zo nodig gevolg aan teneinde de opgeworpen kwestie adequaat aan te pakken ■ ;
 - b) zij verwerken klachten vlot en doeltreffend en houden daarbij rekening met het belang en de complexiteit van de opgeworpen kwestie;
 - c) zij stellen de klager individueel en in **duidelijk en begrijpelijke** taal in kennis van het resultaat van het interne klachtenafhandelingsproces.
3. Onlinetussenhandelsdienstverleners **verschaffen** in hun algemene voorwaarden alle relevante informatie die verband houdt met de toegang tot en de werking van hun interne klachtenafhandelingssysteem.
4. Onlinetussenhandelsdienstverleners stellen ■ informatie vast over de werking en de doeltreffendheid van hun interne klachtenafhandelingssysteem en zorgen ervoor dat de informatie eenvoudig beschikbaar is voor het publiek. **Zij controleren de informatie ten minste eenmaal per jaar en werken de informatie bij wanneer significante veranderingen nodig zijn.**

Die informatie omvat het totale aantal ingediende klachten, de **voornaamste soorten** klachten, de tijd die **gemiddeld** nodig was voor de verwerking van de klachten, **en gebundelde informatie over de uitkomst van** de klachten.

5. De bepalingen van dit artikel zijn niet van toepassing op onlinetussenhandelsdienstverleners die kleine ondernemingen zijn in de zin van artikel 2, lid 2, van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG.

Artikel 12

Bemiddeling

1. Onlinetussenhandelsdienstverleners wijzen in hun algemene voorwaarden *twee* of meer bemiddelaars aan waarmee zij bereid zijn te werken om te trachten tot overeenstemming te komen met zakelijke gebruikers wat betreft de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen de aanbieder en zakelijke gebruiker naar aanleiding van de verstrekking van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten, waaronder klachten die niet konden worden opgelost door middel van het in artikel 11 bedoelde interne klachtenafhandelingsstelsel.

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

2. De in lid 1 bedoelde bemiddelaars voldoen aan de volgende vereisten:

- a) zij zijn onpartijdig en onafhankelijk;
- b) hun bemiddelingsdiensten zijn betaalbaar voor ■ zakelijke **gebruikers** van de betrokken onlinetussenhandelsdiensten;
- c) zij zijn in staat om hun bemiddelingsdiensten te verlenen in de taal van de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de contractverhouding tussen de onlinetussenhandelsdienstverlener en de betrokken zakelijke gebruiker;
- d) zij zijn eenvoudig toegankelijk, ofwel fysiek op de vestigings- of woonplaats van de zakelijke gebruiker, ofwel op afstand door middel van communicatietechnologie;
- e) zij zijn in staat om hun bemiddelingsdiensten onverwijld te verlenen;
- f) zij hebben voldoende begrip van de algemene handelsbetrekkingen tussen ondernemingen, waardoor zij in staat zijn om op doeltreffende wijze bij te dragen tot de poging om geschillen te beslechten.

3. ***Niettegenstaande het vrijwillige karakter van bemiddeling***, werken onlinetussenhandelsdienstverleners ***en zakelijke gebruikers*** te goeder trouw mee aan ***bemiddelingspogingen die overeenkomstig dit artikel plaatsvinden.***

4. De onlinetussenhandelsdienstverleners dragen een redelijk aandeel van de totale kosten van de bemiddeling in elke afzonderlijke zaak. Op basis van een voorstel van de bemiddelaar wordt vastgesteld wat een redelijk aandeel van die totale kosten is, waarbij rekening wordt gehouden met alle relevante elementen van de desbetreffende zaak, en met name met de relatieve gegrondheid van de verwijten van de partijen bij het geschil, het gedrag van de partijen, alsmede de grootte en de financiële draagkracht van de partijen in verhouding tot elkaar. ■
5. Pogingen om overeenkomstig dit artikel door bemiddeling tot overeenstemming over de beslechting van een geschil te komen, doen geen afbreuk aan de rechten van de onlinetussenhandelsdienstverleners en van de betrokken zakelijke gebruikers om op elk moment *vóór*, tijdens of na het bemiddelingsproces een gerechtelijke procedure in te leiden.
6. *Vóór of tijdens de bemiddeling stellen onlinetussenhandelsdienstverleners de zakelijke gebruiker op diens verzoek informatie ter beschikking over de werking en de doeltreffendheid van de bemiddeling gerelateerd aan de activiteiten van de zakelijke gebruiker.*
7. *De in lid 1 vastgestelde verplichting is niet van toepassing op onlinetussenhandelsdienstverleners die kleine ondernemingen zijn in de zin van de bijlage bij Aanbeveling 2003/361/EG.*

Artikel 13
Gespecialiseerde bemiddelaars

De Commissie moedigt, *in nauwe samenwerking met de lidstaten*, onlinetussenhandelsdienstverleners alsmede organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen aan om afzonderlijk of gezamenlijk een of meerdere organisaties op te zetten die bemiddelingsdiensten aanbieden die voldoen aan de in artikel 12, lid 2, vastgestelde vereisten, met als specifiek doel het vergemakkelijken van de buitengerechtelijke beslechting van geschillen met zakelijke gebruikers die zich voordoen bij de verstrekking van dergelijke diensten, met name rekening houdend met de grensoverschrijdende aard van onlinetussenhandelsdiensten.

Artikel 14

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

1. Organisaties en verenigingen die een rechtmatig belang hebben bij het vertegenwoordigen van zakelijke gebruikers of bij het vertegenwoordigen van bedrijfswebsitegebruikers, alsmede in de lidstaten opgezette publieke organen, hebben het recht een vordering in te stellen bij *bevoegde* nationale rechterlijke instanties in de Unie, in overeenstemming met het recht van de lidstaat waar de vordering wordt ingesteld, teneinde niet-naleving door onlinetussenhandelsdienstverleners of door aanbieders van onlinezoekmachines van de toepasselijke in deze verordening vastgestelde vereisten te beëindigen of te verbieden.

2. *De Commissie moedigt de lidstaten aan om beste praktijken en informatie uit te wisselen met andere lidstaten, op basis van registers van onrechtmatige handelingen die het voorwerp zijn geweest van een nationaal gerechtelijk bevel tot beëindiging van de inbreuk, wanneer dergelijke registers door de desbetreffende overheidsorganen of autoriteiten worden opgezet.*
3. Organisaties of verenigingen hebben het in lid 1 bedoelde recht uitsluitend wanneer zij ■ aan alle volgende vereisten voldoen:
- a) zij zijn op geldige wijze overeenkomstig het recht van een lidstaat opgericht;
 - b) zij streven doelstellingen na die in het gezamenlijk belang zijn van de groep zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers die zij *op structurele basis* vertegenwoordigen;
 - c) zij hebben geen winstoogmerk;
 - d) *hun besluitvorming wordt niet onnodig beïnvloed door derden die financiering verstrekken, met name onlinetussenhandelsdienstverleners of onlinezoekmachines.*

Daartoe maken organisaties en verenigingen informatie over de leden en de bron van de financiering volledig openbaar.

4. In de lidstaten waarin ■ publieke organen zijn opgezet, hebben die publieke organen het in lid 1 bedoelde recht wanneer zij belast zijn met het verdedigen van de gezamenlijke belangen van zakelijke gebruikers of bedrijfswebsitegebruikers of met het waarborgen van de naleving van de in deze verordening vastgestelde vereisten, overeenkomstig het nationale recht van de betrokken lidstaat.

5. *De lidstaten kunnen:*

a) *in hun lidstaat gevestigde organisaties en verenigingen aanwijzen die ten minste voldoen aan de voorschriften van lid 3 en de lidstaat verzoeken het in lid 1 bedoelde recht te verkrijgen;*

b) *in hun lidstaat opgezette overheidsorganen aanwijzen die voldoen aan de voorschriften van lid 4,*

en waaraan het in lid 1 bedoelde recht is toegekend. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de naam en het doel van zulke aangewezen organisaties, verenigingen of publieke organen.

6. *De Commissie stelt een lijst op van de overeenkomstig lid 5 aangewezen organisaties, verenigingen en overheidsorganen. Deze lijst specificiert het doel van die organisaties, verenigingen of overheidsorganen. Deze lijst wordt bekendgemaakt in het Publicatieblad van de Europese Unie. In deze lijst aangebrachte veranderingen worden onverwijld bekendgemaakt en in elk geval wordt er om de zes maanden een geactualiseerde versie van de lijst opgesteld en bekendgemaakt.*

7. *De rechterlijke instanties aanvaarden de in lid 6 bedoelde lijst als bewijs van de bekwaamheid om te handelen van de organisatie, vereniging of het overheidsorgaan, onverminderd hun recht om na te gaan of de doelstelling van de klager het instellen van een actie in een specifiek geval rechtvaardigt.*
8. *Indien een lidstaat of de Commissie bezwaren opwerpt met betrekking tot de naleving van de in lid 3 vastgestelde criteria door een organisatie of vereniging, of met betrekking tot de in lid 4 vastgestelde criteria door een overheidsorgaan, onderzoekt de lidstaat die de organisatie, de vereniging of het overheidsorgaan overeenkomstig lid 5 heeft aangewezen deze bezwaren en herroept hij in voorkomend geval de aanwijzing indien een of meer van de criteria niet worden nageleefd.*
9. Het in lid 1 bedoelde recht laat het recht van zakelijke gebruikers en bedrijfswebsitegebruikers onverlet **om** bij bevoegde nationale rechterlijke instanties een vordering **in te stellen** overeenkomstig het recht van de lidstaat waar de vordering wordt ingesteld, **op grond van individuele rechten en met als doel een einde te maken aan** de niet-naleving door onlinetussenhandelsdienstverleners **of aanbieders van onlinezoekmachines** van de toepasselijke in deze verordening vastgestelde voorschriften.

Artikel 15
Handhaving

1. *Elke lidstaat verzekert de adequate en doeltreffende handhaving van deze verordening.*
2. *De lidstaten stellen de regels vast waarin is voorzien in de maatregelen die van toepassing zijn bij schendingen van deze verordening en zorgen ervoor dat deze worden toegepast. De vastgestelde maatregelen zijn doeltreffend, evenredig en afschrikkend.*

Artikel 16
Monitoring

De Commissie monitort in nauwe samenwerking met de lidstaten nauwlettend de gevolgen van deze verordening voor de betrekkingen tussen onlinetussenhandelsdiensten en hun zakelijke gebruikers en tussen onlinezoekmachines en bedrijfswebsitegebruikers. Daartoe verzamelt de Commissie relevante informatie om de veranderingen in deze betrekkingen te monitoren, onder meer door relevante studies te verrichten. De lidstaten staan de Commissie bij door op verzoek relevante informatie te verstrekken, ook over specifieke gevallen. De Commissie kan, voor de toepassing van dit artikel en artikel 18, proberen informatie van onlinetussenhandelsdienstverleners te verzamelen.

Artikel 17
Gedragscodes

1. De Commissie moedigt onlinetussenhandelsdienstverleners alsmede organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen, ***samen met zakelijke gebruikers, met inbegrip van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen, en de organisaties die hen vertegenwoordigen***, aan om gedragscodes op te stellen teneinde bij te dragen tot de juiste toepassing van deze verordening, rekening houdend met de specifieke kenmerken van de verschillende sectoren waarin onlinetussenhandelsdiensten worden verleend alsmede met de specifieke kenmerken van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen.
2. De Commissie moedigt aanbieders van onlinezoekmachines en organisaties en verenigingen die hen vertegenwoordigen aan om gedragscodes op te stellen ***die er specifiek op zijn gericht bij te dragen*** aan de juiste toepassing van artikel 5 **■** .
3. ***De Commissie moedigt de onlinetussenhandelsdienstverleners aan om sectorspecifieke gedragscodes vast te stellen en toe te passen, wanneer deze codes bestaan en op grote schaal worden gebruikt.***

Artikel 18

Evaluatie

1. Uiterlijk op ... [**18 maanden** na de *datum van toepassing van deze verordening*] en daarna om de drie jaar evalueert de Commissie deze verordening en brengt zij hierover verslag uit aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité.
2. De eerste evaluatie van deze verordening wordt in het bijzonder uitgevoerd met het oog op *het volgende*:
 - a) het beoordelen van de naleving van, en de gevolgen voor de onlineplatformeconomie, van de in de artikelen **3 tot en met 10** vastgestelde verplichtingen;
 - b) *het beoordelen van de invloed en de effectiviteit van gevestigde gedragscodes om de billijkheid en transparantie te verbeteren;*
 - c) *het verder onderzoeken van de problemen veroorzaakt door de afhankelijkheid van zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten en problemen die worden veroorzaakt door oneerlijke handelspraktijken door onlinetussenhandelsdienstverleners, om verder te bepalen in hoeverre deze praktijken wijdverbreid blijven;*

- d) *het onderzoeken of er bij de concurrentie tussen goederen of diensten die worden aangeboden door een zakelijke gebruiker en goederen of diensten die worden aangeboden of beheerd door een aanbieder van onlinetussenhandelsdiensten sprake is van eerlijke concurrentie en of onlinetussenhandelsdienstverleners in dit verband misbruik maken van geprivilegieerde gegevens;*
- e) *het beoordelen of deze verordening invloed heeft op mogelijke onevenwichtigheden in de verhoudingen tussen aanbieders van besturingssystemen en hun zakelijke gebruikers;*
- f) *het beoordelen of het toepassingsgebied van de verordening, met name wat de definitie van "zakelijke gebruiker" betreft, geschikt is, zodat het schijnzelfstandigheid niet bevordert.*

In de eerste en daaropvolgende evaluatie moet worden vastgesteld of aanvullende regels, onder meer inzake handhaving, nodig zijn om een eerlijk, voorspelbaar, duurzaam en betrouwbaar online ondernemingsklimaat binnen de interne markt te waarborgen. Na de evaluaties neemt de Commissie passende maatregelen, die onder meer kunnen bestaan in wetgevingsvoorstellen.

3. De lidstaten voorzien de Commissie van alle *hun ter beschikking staande* relevante informatie die zij nodig kan hebben voor het opstellen van het in lid 1 bedoelde verslag.

4. De Commissie houdt bij het uitvoeren van de evaluatie van deze verordening **onder meer** rekening met de adviezen en verslagen die zij ontvangt van de deskundigengroep van het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie. Daarnaast houdt zij voor zover passend rekening met de inhoud en werking van de in artikel 17 bedoelde gedragscodes.

Artikel 19

Inwerkingtreding en toepassing

1. Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.
2. Zij wordt van toepassing **twaaif** maanden na de datum van haar bekendmaking.

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

Gedaan te,

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

Voor de Raad

De voorzitter

Or. en