



Onlineplatforms: Commissie komt met nieuwe normen voor meer transparantie en billijke voorwaarden

Brussel, 26 april 2018

Vandaag komt de Europese Commissie met nieuwe regels voor onlineplatforms om kleine bedrijven een vangnet te bieden in de digitale economie.

De nieuwe regels zullen zorgen voor een betere werking van de digitale eengemaakte markt om, zoals Commissievoorzitter **Juncker** aankondigde in zijn [Staat van de Unie](#) van 13 september 2017, "in de online-economie een eerlijke, voorspelbare, duurzame en uiteindelijk betrouwbare zakelijke omgeving te waarborgen". Het doel is een eerlijk, transparant en voorspelbaar ondernemingsklimaat te creëren voor kleine bedrijven en ondernemers die onlineplatforms gebruiken. Van de maatregel zullen bedrijven profiteren zoals hotels, webwinkels, app-ontwikkelaars en andere bedrijven die afhankelijk zijn van zoekmachines om bezoekers op hun websites te krijgen.

Vicevoorzitter voor de digitale eengemaakte markt Andrus **Ansip** zei hierover het volgende: *Op de digitale eengemaakte markt zijn miljoenen ondernemers in de EU, vooral kleine, afhankelijk geworden van onlineplatforms om hun klanten te bereiken. Deze nieuwe onlinemarktplaatsen stimuleren de groei en innovatie in de EU, maar we hebben duidelijke basisregels nodig om te komen tot een duurzaam en betrouwbaar ondernemingsklimaat. Het voorstel van vandaag zorgt voor meer transparantie in de online-economie, zorgt dat bedrijven weten waar ze aan toe zijn, en komt uiteindelijk de Europese consument ten goede."*

Elżbieta **Bieńkowska**, commissaris voor Interne Markt, Industrie, Ondernemerschap en Midden- en Kleinbedrijf: *"We willen een versnippering van de interne markt door een lappendeken van nationale regels voorkomen. Vandaag komt de Commissie met een aanpak die bedrijven in de EU – vooral kleinere – de transparantie en verhaalmogelijkheden geeft die zij nodig hebben om ten volle te profiteren van de digitale economie." Bovendien geeft het de onlineplatforms zelf de nodige rechtszekerheid. "*

Mariya **Gabriel**, commissaris voor Digitale Economie en Samenleving: *"Platforms en zoekmachines zijn voor Europese bedrijven belangrijke kanalen om de consument te bereiken, maar we moeten ervoor zorgen dat zij geen misbruik maken van hun machtspositie en de zakelijke gebruiker geen nadeel berokkenen. Wij nemen vandaag een zeer belangrijke stap met duidelijke regels inzake transparantie, een efficiënte geschillenbeslechting en de oprichting van een waarnemingscentrum om de praktijken van onlineplatforms meer in detail te analyseren. Pas als onlineplatforms en zoekmachines andere bedrijven eerlijk behandelen kan het vertrouwen in de online-economie groeien."*

Bijna de helft (42 %) van de kleine en middelgrote ondernemingen die hebben deelgenomen aan een recente [Eurobarometer-enquête](#) zei gebruik te maken van onlinemarktplaatsen om hun producten en diensten te verkopen. Volgens een andere studie ondervindt bijna 50% van de Europese bedrijven die zulke platforms gebruiken, daarbij problemen. Die laatste studie laat ook zien dat 38% van deze problemen in de contractuele betrekkingen onopgelost blijft, en 26% slechts met moeite kan worden opgelost. Geschat wordt dat dit rechtstreeks 1,27 à 2,35 miljard euro aan omzet kost.

Wetgevende stappen om te zorgen voor transparantie en eerlijkheid

De nieuwe regels pakken de problemen aan door:

- **Meer transparantie:** Aanbieders van onlinediensten moeten ervoor zorgen dat hun voorwaarden voor professionele gebruikers gemakkelijk te begrijpen en vlot beschikbaar zijn. Dit betekent ook dat zij van tevoren duidelijk moeten maken om welke redenen een professionele gebruiker tijdelijk of definitief van een platform kan worden verwijderd. Bovendien moeten aanbieders een minimale termijn in acht nemen voordat zij hun voorwaarden wijzigen. Wanneer een onlineplatform het aanbod van een zakelijke gebruiker geheel of gedeeltelijk offline haalt of verwijdert, moet het platform dat motiveren. Daarnaast moet het platform een algemeen beleid opstellen en publiceren over (i) welke gegevens zij genereren en voor wie en onder welke voorwaarden deze toegankelijk zijn, (ii) hoe zij hun eigen goederen of diensten behandelen ten opzichte van die welke worden aangeboden door hun zakelijke gebruikers, en (iii) hoe zij via contractclausules de gunstigste prijs of de interessantste producten en diensten van hun zakelijke gebruikers eisen (de zogenaamde

Most-Favoured-Nation-clausules of MFN). Tot slot moeten zowel onlineplatforms als onlinezoekmachines algemene criteria vaststellen voor de wijze waarop goederen en diensten worden gerangschikt in de zoekresultaten.

- **Geschillen beter oplossen:** Aanbieders van onlinebemiddelingsdiensten moeten een intern systeem voor de behandeling van klachten opzetten. Om buitengerechtelijke beslechting van geschillen te vergemakkelijken, moeten alle aanbieders van onlinediensten in hun voorwaarden aangeven met welke onafhankelijke en gekwalificeerde mediators zij bereid zijn om te goeder trouw samen te werken aan de beslechting van geschillen. De sector wordt ook aangemoedigd om op vrijwillige basis speciale onafhankelijke mediators aan te stellen die geschillen in het kader van onlinebemiddelingsdiensten kunnen behandelen. Tot slot krijgen ondernemersverenigingen het recht om namens bedrijven gerechtelijke procedures te starten om de nieuwe regels inzake transparantie en geschillenbeslechting te doen naleven.
- **Een EU-waarnemingspost om het effect van de nieuwe regels te volgen:** Deze waarnemingspost moet de huidige en nieuwe problemen en kansen in de digitale economie op de voet volgen, zodat de Commissie indien nodig het wetgevingsvoorstel kan aanpassen. Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan ontwikkelingen in beleid en regelgeving in heel Europa. Afhankelijk van de vorderingen en de inzichten van het waarnemingscentrum zal de Commissie uiterlijk over drie jaar nagaan of er behoefte is aan verdere maatregelen.

Achtergrond

Het voorstel van de Commissie voor een verordening van vandaag volgt op haar toezegging in de [tussentijdse evaluatie van de strategie voor de digitale eengemaakte markt](#) om de onbillijke contractbepalingen en handelspraktijken van platforms ten opzichte van zakelijke gebruikers aan te pakken, onder andere via geschillenbeslechting, transparantie en criteria voor eerlijke praktijken.

Het voorstel is het resultaat van twee jaar feitenonderzoek met uitgebreide raadplegingen, economisch onderzoek, beleidsontwikkeling, en tal van workshops.

De Commissie heeft ook haar handhavingsbevoegdheden gebruikt om eerlijke concurrentie in de platformeconomie te bevorderen. Zo heeft de Commissie in mei 2017 naar aanleiding van voorlopige mededingingsbezwaren over een aantal clausules in distributieovereenkomsten van Amazon met uitgevers van e-books een [besluit](#) aangenomen met juridisch bindende toezeggingen van Amazon. In juni 2017 kwam ze met een verbodsbeschikking op grond van de conclusie dat Google misbruik heeft gemaakt van zijn machtspositie door zijn eigen shoppingdiensten te bevoordelen in algemene zoekresultaten. De Commissie blijft de mededingingsregels van de EU in de digitale sector waar nodig handhaven.

Meer informatie

[Vragen en antwoorden](#)

[Mededeling en andere nuttige links](#)

IP/18/3372

Contactpersoon voor de pers:

[Nathalie VANDYSTADT](#) (+32 2 296 70 83)

[Inga HOGLUND](#) (+32 2 295 06 98)

Voor het publiek: [Europe Direct](#) per telefoon [00 800 67 89 10 11](#) of [e-mail](#)