

Factsheet Platform-to-business

Op 11 juli 2019 is de Europese verordening 'platform-to-business' (Verordening 2019/1150) gepubliceerd. Platforms hebben 12 maanden om aan de bepalingen in de verordening te voldoen; dus tot 12 juli 2020.

Deze 'Verordening ter bevordering van eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten' (ook wel de *platform-to-business* verordening) is van toepassing op de relatie tussen platforms (in de verordening 'onlinetussenhandelsdiensten' genoemd) en ondernemers ('zakelijke gebruikers'). Omdat het gaat om een Europese verordening, gelden gelijke regels voor alle platforms in de EU.

De verordening zorgt voor meer duidelijkheid en mogelijkheden voor ondernemers wanneer ze tegen problemen aanlopen bij het platform waar ze zaken mee doen. Daarnaast zal het dankzij de verordening gemakkelijker worden voor platforms die grensoverschrijdend zaken doen, om ook buiten Nederland goederen of diensten aan te bieden.

1. *Waarom deze verordening?*

Online platforms zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Ook steeds meer ondernemers gebruiken platforms om hun goederen of diensten online aan te bieden. Dit leidt tot allerlei voordelen voor ondernemers. Zo kunnen ondernemers via platforms een groot publiek bereiken en hoeven ze niet meer zelf te investeren in marketing.

Doordat platforms steeds belangrijker worden voor ondernemers, kunnen platforms mogelijk schadelijke handelspraktijken toe te passen. Het gaat dan vooral om het wijzigen van de algemene voorwaarden zonder verklaring en zonder voorafgaand kennisgeven, het beëindigen van de dienst door een online platform zonder duidelijke motivering en een gebrek aan transparantie. Het is voor ondernemers belangrijk dat het duidelijk is welke algemene voorwaarden een platform hanteert en dat geschillen met een platform effectief worden opgelost.

Op dit moment bestaat er geen specifieke Europese regelgeving over de relatie tussen online platforms en ondernemers. Het doel van de nieuwe verordening is om een beter ondernemingsklimaat te bieden met een eerlijk en gelijk speelveld in Europa ('level playing field').

De belangrijkste punten van de verordening zijn:

- Regels omtrent de algemene voorwaarden
- Geven van redenen voor opschorting en beëindiging levering van diensten
- Regels omtrent rangschikking en verschillende behandeling
- De toegang tot gegevens
- Het verplichten van een intern klachtenafhandelingssysteem en externe bemiddeling

2. *Op welke platforms is de verordening van toepassing?*

De verordening is van toepassing op een breed scala aan online platforms, die transacties tussen ondernemers en consumenten faciliteren. De transactie zelf hoeft niet via het platform plaats te vinden. Deze kan bijvoorbeeld ook fysiek of via de eigen website van een ondernemer plaatsvinden. Enkele voorbeelden van soorten platforms die onder de verordening vallen, zijn:

- Reserveringsplatforms voor bijvoorbeeld restaurants of kappers;
- Vergelijkingssites voor bijvoorbeeld energiecontracten, vliegtickets of woningen;
- Online marktplaatsen waarop ondernemers producten of diensten aanbieden zoals maaltijden, hotelovernachtingen of kleding;
- Appstores.

Om te bepalen of een platform onder de verordening valt, is een aantal criteria van belang:

- 1) Zijn de ondernemers op het platform gevestigd in de EU?
- 2) Worden de goederen of diensten die de ondernemer op het platform aanbiedt, aan consumenten in de EU aangeboden?
- 3) Maakt het platform een directe transactie tussen consument en ondernemer mogelijk?
- 4) Heeft het platform een contract gesloten met de ondernemers?

Als op deze vragen het antwoord 'ja' is, dan valt een platform onder de verordening.

Enkele voorbeelden van situaties waar de verordening niet geldt, zijn:

- Ondernemers die goederen of diensten rechtstreeks aanbieden aan consumenten op hun eigen website. Er moet bij het platform sprake zijn van een rol als tussenpersoon, dat is hier niet het geval.
- Platforms die transacties tussen consumenten onderling faciliteren (C2C). Het gaat bijvoorbeeld om berichtendiensten of platforms waarop consumenten spullen aan elkaar uitlenen.
- Platforms die transacties tussen ondernemers onderling faciliteren (B2B).
- Platforms waarbij geen contractuele relatie is tussen de ondernemer en het platform.

3. Waar moet een platform straks aan voldoen?

De verordening bevat verschillende bepalingen over de algemene voorwaarden. Deze staan hieronder samengevat:

- De algemene voorwaarden moeten duidelijk en in begrijpelijke taal geschreven zijn. Ondernemers moeten de algemene voorwaarden ook makkelijk kunnen vinden.
- In de algemene voorwaarden moet staan onder welke omstandigheden een ondernemer van het platform verwijderd kan worden.
- In de algemene voorwaarden moet beschreven worden wat de belangrijkste parameters zijn die de rangschikking op het platform bepalen. Als een ondernemer de rangschikking kan beïnvloeden door het betalen van een vergoeding, moeten deze mogelijkheden en de mogelijke effect daarvan eveneens uitgelegd worden.
- Als een platform de voorwaarden beperkt waaronder een ondernemer zijn product of dienst via andere verkoopkanalen mag aanbieden, bijvoorbeeld door te eisen dat een ondernemer een product niet tegen een lagere prijs op zijn eigen website mag verkopen, dan moet het platform hier de redenen voor aangeven.
- Biedt het platform zowel eigen producten of diensten als die van derden aan? Dan moeten de algemene voorwaarden omschrijven in welke gevallen en op welke manier de eigen producten of diensten anders worden behandeld dan die van de ondernemers die actief zijn op het platform.
- Wanneer ondernemers en consumenten een platform gebruiken, worden allerlei gegevens - waaronder persoonlijke gegevens - gecreëerd en verzameld. Een platform geeft in de algemene voorwaarden aan tot welke gegevens ondernemers toegang hebben.

Wijzigen van de voorwaarden

Wanneer een platform de algemene voorwaarden wijzigt, moet het de gebruikers van het platform hiervan op de hoogte stellen. Hierna heeft de gebruiker een opzegtermijn van 15 dagen. Bij substantiële wijzigingen geldt een langere opzegtermijn zodat een ondernemer genoeg tijd heeft om de nodige technische en commerciële wijzigingen door te voeren. Alleen voor tekstuele wijzigingen die de inhoud van de voorwaarden niet veranderen, wijzigingen die het gevolg zijn van wettelijke verplichtingen en wijzigingen die te maken hebben met een gevaar voor consumenten of ondernemers (vb. fraude), geldt geen opzegtermijn.

Wijzigingen van de algemene voorwaarden mogen in principe niet met terugwerkende kracht ingaan. Dit mag alleen als de voorwaarden gewijzigd moeten worden vanwege een wettelijke verplichting, of wanneer de wijziging in het voordeel van ondernemers is.

Geschillenbeslechting

- Platforms moeten zorgen voor een intern klachtenafhandelingssysteem. Dit houdt in dat ondernemers bij een platform terecht moeten kunnen als ze een klacht hebben over het platform, bijvoorbeeld wanneer een ondernemer van het platform wordt verwijderd. Dit systeem moet eenvoudig en gratis toegankelijk zijn voor ondernemers, en moet zorgen voor afhandeling binnen redelijke termijn.
- Platforms wijzen in hun algemene voorwaarden twee of meer bemiddelaars aan. Deze bemiddelaars, die onafhankelijk en onpartijdig zijn, moeten geschillen tussen platforms en ondernemers buiten de rechter om oplossen.
- De verordening creëert ook een mogelijkheid voor organisaties of verenigingen die ondernemers vertegenwoordigen om namens ondernemers naar de rechter te gaan. Het gaat hierbij om organisaties die zonder winstoogmerk op structurele basis in het gezamenlijk belang van ondernemers optreden.

4. Gelden alle bepalingen voor alle platforms?

De transparantievereisten in de algemene voorwaarden gelden zowel voor grote als kleine platforms. De verplichtingen tot het hebben van een intern klachtenafhandelingsysteem en het aanwijzen van externe bemiddelaars, gelden niet voor kleine platforms. Een klein platform heeft minder dan 50 personen in dienst en een jaaromzet van niet meer dan 10 miljoen.

5. Wie kan een platform straks aanspreken op de artikelen in de verordening?

Ondernemers die vallen onder de definitie van een zakelijke gebruiker kunnen een platform aanspreken op de bepalingen in de verordening. Ondernemers vallen onder deze definitie wanneer ze goederen of diensten aan moet bieden als bedrijfsactiviteit. Consumenten die goederen of diensten op een platform aanbieden kunnen dus geen rechten ontlenen aan de verordening. Ook als een bedrijf goederen of diensten aanbiedt aan andere bedrijven, is de verordening niet van toepassing. Verder geldt dat de ondernemer gevestigd moet zijn in de EU en dat de consumenten waaraan de ondernemer zijn producten of diensten aanbiedt zich in de EU moeten bevinden.

6. Wat gaat er voor ondernemers veranderen?

- Als een platform de algemene voorwaarden wijzigt, heeft een ondernemer minstens 15 dagen om te bepalen of hij/zij met voorwaarden akkoord gaat, of dat de wijziging aanleiding is om niet langer gebruik van het platform maken. Als een ondernemer binnen die 15 dagen het platform gebruikt om nieuwe goederen of diensten aan te bieden, wordt aangenomen dat de ondernemer akkoord gaat met de gewijzigde voorwaarden.
- Wordt een ondernemer geschorst of volledig verwijderd van het platform, dan moet het platform hier de redenen voor geven in een gemotiveerd besluit. Deze redenen moeten ook in de algemene voorwaarden vermeld staan. Als een platform een ondernemer volledig van het platform verwijderd, moet het platform de ondernemer ten minste 30 dagen van tevoren op de hoogte brengen. Deze termijn van 30 dagen geldt niet als de verwijdering het gevolg is van een wettelijke verplichting of als de ondernemer de algemene voorwaarden van het platform herhaaldelijk schendt.
- Een ondernemer kan straks ook buiten de rechter om, bij een platform terecht met een geschil. Daarnaast kan de ondernemer samen met het platform naar een externe bemiddelaar gaan.

7. Vallen zoekmachines ook onder de verordening?

Twee bepalingen in de verordening zijn van toepassing op zoekmachines. De eerste is de bepaling over transparantie van de belangrijkste parameters van de rangschikking van zoekresultaten. De tweede is de bepaling over de manier waarop eigen producten en diensten van de zoekmachine behandeld worden ten opzichte van die van derden. Zoekmachines zijn diensten waarop gebruikers een zoekactie (getypt of gesproken) uitvoeren en waarbij de gebruiker vervolgens alle websites te zien krijgt die een link hebben met de zoekopdracht.

8. Vanaf wanneer gaan deze regels gelden?

De verordening is op 11 juli 2019 gepubliceerd en wordt 12 maanden later van toepassing. Dit zal zijn op 12 juli 2020. Platforms hebben dus 12 maanden om aan de bepalingen in de verordening te voldoen.