EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 12.9.2023
COM(2023) 525 final

VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S

over de eerste voorlopige evaluatie van de uitvoering van Verordening (EU) 2019/1150 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten

{SWD(2023) 300 final}

Achtergrond

Dit verslag bevat een voorlopige beoordeling van de stand van uitvoering van Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (de platform-to-businessverordening of "P2B-verordening")[1].

De P2B-verordening is van toepassing sinds 12 juli 2020. Deze verordening was het eerste algemene kader dat van toepassing was op zogenaamde "onlinetussenhandelsdiensten". Deze diensten treden op als tussenpersoon voor een aanzienlijk aantal grote en kleine ondernemingen, of "zakelijke gebruikers", binnen de interne markt. De P2B-verordening heeft tot doel een billijk, transparant en voorspelbaar ondernemingsklimaat voor deze zakelijke gebruikers tot stand te brengen, die in verschillende mate afhankelijk kunnen zijn van dergelijke onlinetussenhandelsdiensten om hun klanten te bereiken. De vereisten van de P2B-verordening zijn zo ontworpen dat zakelijke gebruikers — met name kleine en middelgrote ondernemingen die een zwakkere onderhandelingspositie kunnen hebben ten opzichte van de onlineplatforms — hun activiteiten op voorspelbare wijze kunnen uitvoeren (zoals vertrouwen op transparantie met betrekking tot rangschikking) en niet worden blootgesteld aan onnodige kosten in geval van problemen met het onlineplatform (zoals opschorting van de zakelijke rekening, of producten en diensten die door het platform worden geblokkeerd). Dit is van bijzonder belang voor bedrijven en met name kleine en middelgrote ondernemingen in belangrijke ecosystemen, zoals die van het toerisme, de detailhandel en de culturele en creatieve sector. Daarnaast kan de P2B-verordening ook een instrument zijn om ervoor te zorgen dat billijkheid en transparantie kleinere platforms helpen groeien en innoveren in een gemeenschappelijk rechtskader dat, in een gelijk speelveld, wordt gedeeld met grotere platforms. Om ervoor te zorgen dat onlinetussenhandelsdiensten aan de vereisten van de P2B-verordening voldoen, valt de handhaving ervan onder de bevoegdheid van de lidstaten.

Artikel 18 van de P2B-verordening bevat een evaluatieclausule waarin verschillende prioritaire punten voor een volledige evaluatie worden opgesomd. Meer bepaald hebben de punten c), d), e) en f) van artikel 18 respectievelijk betrekking op: i) oneerlijke handelspraktijken die worden veroorzaakt door de afhankelijkheid van zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten; ii) oneerlijke concurrentie door geïntegreerde aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten; iii) onevenwichtigheden die van invloed zijn op zakelijke gebruikers van besturingssystemen; en iv) mogelijke gevolgen van de definitie van "zakelijke gebruiker" voor "schijnzelfstandigheid".

De P2B-verordening blijft relevant voor alle bovengenoemde prioritaire punten, via de bestaande bepalingen inzake transparantie en verhaal. Tegelijkertijd vormen andere EU-rechtshandelingen een aanvulling op de P2B-verordening om de bovengenoemde prioritaire punten aan te pakken, hetgeen een volledige evaluatie van de P2B-verordening had kunnen vereisen. Sinds de inwerkingtreding van de P2B-verordening heeft de EU namelijk verschillende nieuwe wetten voorgesteld of aangenomen die relevant zijn voor de doelstellingen van de P2B-verordening. Het gaat onder meer om de

[1] Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten PE/56/2019/REV/1 (PB L 186 van 11.7.2019, blz. 57).

digitalemarktenverordening[2], de digitaledienstenverordening[3] en de voorgestelde richtlijn betreffende de verbetering van de arbeidsvoorwaarden bij platformwerk[4].

Dit verslag geeft dan ook alleen de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering en naleving van de P2B-verordening weer, maar bevat geen voorlopige beoordeling van de bovengenoemde prioritaire punten. In het verslag worden ook verschillende wegen voor het vervolg aangegeven om de uitvoering van de P2B-verordening te verbeteren. Het verslag is gebaseerd op enquêtes onder zakelijke gebruikers van platforms, interviews met belanghebbenden (308 interviews met platforms, zakelijke gebruikers en hun vereniging, handhavingsinstanties, deskundigen), deskundige analyses van de algemene voorwaarden van onlinetussenhandelsdiensten (steekproef van 300 platforms), focusgroepen, casestudy's en deskresearch.

In de rest van dit verslag zullen de belangrijkste bevindingen van deze voorlopige beoordeling van de uitvoering aan bod komen.

In het algemeen wordt in dit verslag van de voorlopige beoordeling van de uitvoering het volgende vastgesteld: i) de eerste positieve effecten van de P2B-verordening van de EU, met dien verstande dat het volledige potentieel ervan nog niet is bereikt; ii) het **huidige gebrek aan naleving** van deze verordening door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten, in combinatie met een **gebrek aan bewustzijn** bij zakelijke gebruikers; en iii) **complementariteit** met andere EU-handelingen.

1. **Effecten en volledig potentieel** van de platform-to-businessverordening van de EU

De P2B-verordening verleent zakelijke gebruikers afdwingbare transparantierechten in hun overeenkomsten met aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines. Deze rechten stellen zakelijke gebruikers in staat beter onderbouwde zakelijke beslissingen te nemen over onder meer hun keuze van welke van deze diensten zij willen gebruiken, hoe

[2] Verordening (EU) 2022/1925 van het Europees Parlement en de Raad van 14 september 2022 over betwistbare en eerlijke markten in de digitale sector, en tot wijziging van Richtlijnen (EU) 2019/1937 en (EU) 2020/1828 (digitalemarktenverordening) (Voor de EER relevante tekst) PE/17/2022/REV/1 (PB L 265 van 12.10.2022, blz. 1). De digitalemarktenverordening is reeds van toepassing en heeft specifiek betrekking op kwesties in verband met het oneerlijke karakter van onlinetussenhandelsdiensten en interoperabiliteitskwesties met betrekking tot besturingssystemen — de kwesties die zijn opgenomen in artikel 18, punten c), d) en e). In deze verordening wordt precies ingegaan op de kwesties van oneerlijke handelspraktijken, oneerlijke concurrentie en andere negatieve effecten van onevenwichtige onderhandelingsposities tussen zakelijke gebruikers en kernplatformdiensten.

[3] Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaledienstenverordening) (Voor de EER relevante tekst) PE/30/2022/REV/1 (PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1).

[4] Voorstel voor een RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD betreffende de verbetering van de arbeidsvoorwaarden bij platformwerk, COM(2021) 762 final. Zodra de voorgestelde richtlijn inzake platformwerk door het Europees Parlement en de Raad is vastgesteld, zou er niet langer sprake mogen zijn van een lacune in de bescherming van personen die via digitale platforms werken wat betreft de transparantie van algoritmen en klachtenafhandeling, ongeacht of die personen "zakelijke gebruikers", platformwerkers of (echte) zelfstandigen die platformwerk verrichten, zijn; de betrokken personen zullen namelijk profiteren van de bescherming van de P2B-verordening of de richtlijn inzake platformwerk.

rangschikkingsstrategieën kunnen worden geoptimaliseerd en hoe mogelijke geschillen met de betrokken aanbieders van deze diensten kunnen worden opgelost.

Dit cruciale effect van de P2B-verordening wordt in de praktijk al waargenomen. Uit de voorlopige analyse voor dit verslag blijkt dat de eerste verbeteringen zichtbaar zijn in de vorm van een beperkte naleving van de P2B-verordening ten opzichte van het referentiescenario[5]. Dit kan verder worden versterkt door ervoor te zorgen dat het potentieel van de P2B-verordening ten volle wordt benut. In de volgende punten over a) contractuele transparantie als wettelijke rechten en b) een behoorlijke rechtsgang bij klachtenafhandeling worden de effecten en het volledige potentieel van de P2B-verordening nader toegelicht.

a) Contractuele transparantie als wettelijke rechten

De eerste pijler van de P2B-verordening houdt in dat aan marktdeelnemers in de EU afdwingbare rechten en rechtsmiddelen worden toegekend.

Transparantie zoals voorgeschreven door de P2B-verordening moet in de privaatrechtelijke overeenkomsten van onlinetussenhandelsdiensten worden toegepast en vertaalt zich derhalve direct in contractuele rechten voor zakelijke gebruikers. Transparantie is ook van cruciaal belang om op stabiele wijze zaken te doen op onlineplatforms. Het belang van onlineplatforms als kanaal voor zakelijke gebruikers om hun klanten te bereiken, kan nog belangrijker zijn in specifieke sectoren zoals de horeca, de detailhandel en de audiovisuele sector. In deze sectoren vormen onlineplatforms soms de belangrijkste of enige toegang om hun diensten en producten op de interne markt aan te bieden.

Aangezien in de P2B-verordening de belangrijkste commerciële kwesties van rangschikking, gedifferentieerde behandeling, toegang tot gegevens en diverse andere kwesties worden uiteengezet, biedt zij zakelijke gebruikers duidelijkheid over hun contractuele rechten met betrekking tot deze onderwerpen. Dit staat in contrast met de rechteloze situatie waarmee zij vaak werden geconfronteerd voordat de verordening van toepassing werd. Daarnaast biedt de verordening concrete procedurele rechten die ook van cruciaal belang zijn voor geschillenbeslechting, zoals het recht op voorafgaande kennisgeving van contractuele wijzigingen of van een beperking, opschorting of delisting van producten, diensten of accounts. Hetzelfde geldt voor het recht om contact op te nemen met de bemiddelaars die onlinetussenhandelsdiensten in hun privaatrechtelijke overeenkomsten moeten opnemen.

Transparantie van de rangschikking helpt inzicht te krijgen in enkele van de cruciale voordelen die transparante en gedetailleerde algemene voorwaarden voor zakelijke gebruikers hebben. Transparantie van de rangschikking biedt immers een aanzienlijk potentieel, doordat zakelijke gebruikers een grotere voorspelbaarheid wordt geboden over wat hun positie in de presentatie van aanbiedingen op platforms beïnvloedt, zodat zij de presentatie van hun goederen en diensten kunnen verbeteren.

Indien zij naar behoren wordt toegepast, zullen zakelijke gebruikers, in overeenstemming met de doelstelling van transparantie van de rangschikking zoals uiteengezet in artikel 5, lid 5, inzicht krijgen in de mate waarin de kwaliteit van hun producten en diensten hun rangschikking bepaalt. Dit zal hen in staat stellen de kwaliteit van diensten en producten en de onlineaanwezigheid ervan te optimaliseren, met inbegrip van bijvoorbeeld ontwerp van

[5] Zie het werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag, blz. 10.

websites en het ontwerp van hun aanwezigheid in onlinetussenhandelsdiensten, en helpen om bij hun reclamestrategieën hun onlineaanwezigheid te optimaliseren.

Uitvoering

Slechts ongeveer een derde van alle onlinetussenhandelsdiensten en onlineplatforms die in de evaluatiestudie van de P2B-verordening zijn geëvalueerd, had informatie over hun rangschikkingsparameters in hun algemene voorwaarden opgenomen. Dit voorbeeld weerspiegelt niet het volledige potentieel van de inhoudelijke transparantie die onlineplatforms moeten bieden.

Uit de studie is echter gebleken dat de gepubliceerde algemene voorwaarden van platforms automatisch kunnen worden geïndexeerd en door de tijd heen kunnen worden gevolgd. Zo kunnen zakelijke gebruikers, alsook belanghebbenden, met inbegrip van onderzoekers, regelgevers en het bredere maatschappelijk middenveld, veranderingen observeren en vastleggen, onderzoek verrichten, enquêtes afnemen en nog veel meer. Op basis hiervan zal het Gemeenschappelijk Centrum voor onderzoek van de Commissie een openbaar en opensourceregister hosten en onderhouden van de algemene voorwaarden voor zakelijke gebruikers van meer dan 300 onlineplatforms die tot nu toe zijn geïndexeerd[6]. Geautomatiseerde tracking is een van de verschillende manieren waarop verplichte transparantie zakelijke gebruikers en burgers praktische instrumenten biedt om zich te informeren over hun onlineactiviteiten.

Conclusies

In de evaluatiestudie wordt geconcludeerd dat de huidige ecosystemen van platforms, hun zakelijke gebruikers en aanbieders van diensten voor zoekmachineoptimalisering zijn ontwikkeld en aangepast om te werken onder ondoorzichtige omstandigheden met betrekking tot rangschikkingsalgoritmen. Dit kan de grote verschillen tussen zakelijke gebruikers ten aanzien van de vraag of zij duidelijkheid hebben over rangschikkingsparameters verklaren: 10 % van de voor dit verslag ondervraagde zakelijke gebruikers vermeldt dat zij weinig of geen informatie over rangschikkingsparameters ontvangen, en nog eens 42 % geeft aan over een matig niveau van informatie te beschikken.

Transparantie in het algemeen, en in het bijzonder over de belangrijkste rangschikkingsparameters, vormt de kern van de P2B-verordening. In artikel 5 van de P2B-verordening hebben de medewetgevers rekening gehouden met de noodzaak de status-quo te doorbreken door te verlangen dat aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines transparanter zijn dan tot dan toe het geval was geweest. Bovendien kunnen aanbieders van deze diensten beduidendere transparantie bieden zonder omstandigheden te creëren waarin consumenten kunnen worden misleid of zonder dat dit leidt tot ander nadeel voor de consument.

In artikel 5, lid 6, van de verordening wordt duidelijk gemaakt dat de transparantieverplichting geen afbreuk doet aan Richtlijn (EU) 2016/943 betreffende bedrijfsgeheimen[7]. In de richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking wordt

[6] De databank is momenteel hier beschikbaar en zal kort na de publicatie van dit verslag naar een domein van de Commissie worden verplaatst.

[7] 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

verduidelijkt dat deze bepaling het volgende inhoudt: “Aanbieders mogen dan ook bijvoorbeeld niet weigeren om inzage te verlenen in de belangrijkste parameters op basis van louter het argument dat zij in het verleden nooit een van hun parameters openbaar hebben gemaakt of dat de informatie in kwestie commercieel gevoelig is.”[8] Het potentieel van artikel 5, waarvoor deze extra transparantie is vereist, wordt ook samengevat in de richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking, en het is belangrijk om in herinnering te brengen hoe cruciaal deze basistransparantie is: “Bedrijven die online handeldrijven, weten daarom niet altijd wat de redenen zijn voor hun prestaties in de rangschikking en of en hoe ze beter zouden kunnen presteren, mogelijk met behulp van betaalde rangschikking, ondanks dat ze in staat zijn klanten te bereiken die in sterke mate afhankelijk zijn van deze kennis.”[9]

Transparantie van de rangschikking is één voorbeeld van een reeks transparantieverplichtingen die zich vertalen in directe contractuele rechten en tastbare voordelen voor EU-bedrijven die online handeldrijven, ongeacht of zij groot of klein zijn. Een ander voorbeeld is de verplichting in artikel 7 van de verordening. Volgens dat artikel moeten onlinetussenhandelsdienstverleners een omschrijving verstrekken van elke gedifferentieerde behandeling die zij kunnen geven ten aanzien van goederen of diensten die zij zelf aanbieden, ten opzichte van die van andere zakelijke gebruikers. Dergelijke transparantie kan handhavingsinstanties met name helpen oneerlijk gedrag vast te stellen en te onderzoeken en eventuele rechtvaardigingsgronden voor een dergelijke gedifferentieerde behandeling grondig te testen. In dit verband verbiedt artikel 6, lid 5, van de digitalemarktenverordening sinds de inwerkingtreding van de P2B-verordening een gunstigere behandeling in de rangschikking en bijbehorende indexatie en crawling; niettemin voorziet de P2B-verordening in extra transparantie met betrekking tot een gedifferentieerde behandeling op het gebied van gegevenstoegang, prijsstelling en toegangsvoorwaarden voor aanvullende diensten. Aangezien onze samenlevingen steeds meer gebruikmaken van onlinetussenhandelsdiensten, **is het van essentieel belang dat het volledige potentieel van de P2B-verordening wordt benut**.

Zoals verder toegelicht in punt 2 van dit verslag, kan het volledige potentieel van de transparantiebepalingen van de P2B-verordening echter in hoge mate samenhangen met de vraag of zakelijke gebruikers voldoende op de hoogte zijn van hun rechten en of aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten en onlinezoekmachines voldoende op de hoogte zijn van hun verplichtingen. Het zou kunnen dat de gemeenschap van zakelijke gebruikers en andere partijen momenteel niet over een referentiekader beschikt om de transparantie te meten en zich niet bewust is van de wijze waarop extra transparantie over onder meer de belangrijkste rangschikkingsparameters en gedifferentieerde behandeling zou kunnen helpen om beter zaken te doen.

b) Behoorlijke rechtsgang bij klachtenafhandeling

Doelstellingen van de P2B-verordening

verkrijgen, gebruiken en openbaar maken daarvan (Voor de EER relevante tekst), PB L 157 van 15.6.2016, blz. 1.

[8] Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking, punt 82.

[9] Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking, punt 13.

In de studie die ten grondslag ligt aan de P2B-verordening[10] heeft de Commissie uitgelegd dat de redenen waarom zakelijke gebruikers helemaal geen stappen ondernemen, met name bestaan uit de vermeende ondoeltreffendheid van bestaande verhaalsmogelijkheden, de vrees om de zakelijke relatie met het onlineplatform te schaden en de complexiteit van de beschikbare procedures. Andere belangrijke factoren die de doeltreffendheid van gerechtelijke verhaalsmogelijkheden beperken, houden verband met 1) een gebrek aan kennis van de gerechtelijke verhaalsmogelijkheden vanwege de geringe omvang van de bedrijven; 2) onevenredige kosten voor het instellen van een internationaal beroep in rechte, met name voor micro-ondernemingen en/of wanneer jurisdictionele verhaalsmogelijkheden de jurisdictie van een derde land mee zouden brengen; en 3) de lange duur van gerechtelijke procedures. De P2B-verordening schrijft daarom voor dat onlinetussenhandelsdienstverleners moeten zorgen voor transparantie, doeltreffende en snelle interne klachtenafhandelingsprocedures en toegang tot bemiddelaars waarmee zij bereid zijn te werken.

Overeenkomstig artikel 3, lid 1, punt c), krijgen zakelijke gebruikers een uitputtende lijst van redenen waarom hun accounts kunnen worden opgeschort, beëindigd of anderszins kunnen worden beperkt. Dit geldt ook voor potentiële zakelijke gebruikers, aangezien in artikel 3, lid 1, punt b), wordt voorgeschreven dat de algemene voorwaarden waarin die redenen moeten worden opgenomen, tijdens de precontractuele fase beschikbaar worden gesteld. Overeenkomstig artikel 4 moet een daadwerkelijke beperking van accounts vergezeld gaan van een motivering waarin de specifieke grond voor de beperking wordt vermeld, naast die welke in de algemene voorwaarden zijn vermeld. Bij een volledige beëindiging van een account wordt zelfs verlangd dat de motivering ten minste dertig dagen van tevoren, en waarschijnlijk nog veel langer op voorhand, wordt verstrekt. In artikel 11 van de verordening wordt verduidelijkt dat elke beperking vervolgens de weg moet vrijmaken voor de betrokken zakelijke gebruiker naar een eenvoudig en kosteloos toegankelijk intern klachtenafhandelingssysteem van de onlinetussenhandelsdiensten. Bovendien moet de klacht binnen een redelijke termijn en op basis van de beginselen van transparantie, gelijke behandeling en evenredigheid worden behandeld en moeten onlinetussenhandelsdienstverleners jaarlijks verslag uitbrengen over de prestaties van hun interne klachtenafhandelingssystemen. Tot slot biedt artikel 12 zakelijke gebruikers de mogelijkheid te trachten te bemiddelen met een van ten minste twee bemiddelaars die onlinetussenhandelsdienstverleners in hun overeenkomsten moeten vermelden. Toegang tot deze bemiddelaars is niet afhankelijk van het doorlopen van de interne klachtenafhandeling van de onlinetussenhandelsdiensten.

Al deze procedurele rechten voor zakelijke gebruikers vormen een wettelijk gecodificeerd EU-breed systeem voor klachtenafhandeling door onlinetussenhandelsdiensten. Samen met transparantie die zich vertaalt in contractuele rechten (zie punt 1, a), hierboven), kan geharmoniseerde klachtenafhandeling een stapsgewijze verandering in het online zakendoen zijn. Dit zou bedrijven meer rechtszekerheid bieden en hen in staat stellen optimaal gebruik te maken van de efficiëntieverbeteringen die onlinetussenhandelsdiensten bieden.

Uitvoering

Een doeltreffende uitvoering is van cruciaal belang om dat volledige potentieel te verwezenlijken. De P2B-verordening wordt momenteel echter niet doeltreffend gehandhaafd

[10] Werkdocument van de diensten van de Commissie — Effectbeoordeling bij het document Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten, SWD(2018) 138 final.

in alle EU-lidstaten en zakelijke gebruikers en onlinetussenhandelsdiensten zijn er onvoldoende van op de hoogte. Dit zal nader worden toegelicht in punt 2 hieronder.

Consistentie maakt deel uit van deze vereiste doeltreffende uitvoering. De eerste verplichte rapportage over de werking en doeltreffendheid van interne klachtenafhandeling uit hoofde van artikel 11, lid 4, van de P2B-verordening werd door slechts 19 van de 179 onderzochte onlinetussenhandelsdiensten uitgevoerd. Uit de resultaten van de rapportage blijkt dat er grote verschillen zijn in de manier waarop onlinetussenhandelsdienstverleners het begrip "klacht" begrijpen.

Tabel 1. Samenvatting van de verslagen van geselecteerde platforms over de werking van klachtenafhandelingssystemen

Platform	Tijdsperiode	Aantal ingediende klachten	Voornaamste soorten klachten	Gemiddelde verwerkingstijd	Uitkomst
Apple	Juli 2020 – juli 2021	12	Beslissingen om apps en ontwikkelaars te beperken, op te schorten of te verwijderen	11,25 dagen	In twee gevallen werden apps hersteld; andere hadden betrekking op herhaalde schendingen
Google (incl. YouTube)	Juli 2020 – juli 2021	3 263 776	Beroep tegen beleidshandhavingsbesluiten met betrekking tot accounts, inhoud of goederen of diensten van zakelijke gebruikers (87 %); klachten over platformbeleid (4 %); technische problemen op het gebied van apps/platforms (3 %); accountbeheer (3 %); verificatieproces (1 %); diversen (2 %)	Binnen 24 uur (71 %); 24-48 uur (9 %); meer dan 2 dagen maar minder dan een week (14 %); 1 week of langer (6 %)	Handhavingsbesluit gehandhaafd (51 %); handhavingsbesluit vernietigd (26 %); probleem opgelost (20 %); overige (3 %)
Amazon	2020	284 577	Productweergave en listings (65 %); FBA[11], bestellingen en terugbetalingen (23 %); registratie, accounttoegang en -	3,7 dagen	90 % werd tot tevredenheid van de verkoper opgelost

[11] Fulfilment door Amazon.

			instellingen (6 %); reclame en extra diensten (5 %)		
Facebook	Juni 2021 – juli 2022	209	Niet-naleving (109); technologische problemen (86); andere (14)	57,5 uur	186 klachten opgelost
Vinted	2021	15 427	Kwaliteit van de bestelling (2 636); catalogusartikelen (1 515); verzending en levering (3 008); betalingen en veiligheid (6 673); bruikbaarheid (1 595)	1,6 dagen	Geen informatie
Apple App Store	13 juli 2021 – 12 juli 2022	64	De oorspronkelijke vordering tot beperking, opschorting of beëindiging werd in 60 van de 64 gevallen gehandhaafd	4,83 dagen	Geen informatie

Dit grote verschil in het aantal klachten en de uitkomsten ervan (12 klachten voor Apple, waarvan er slechts 2 zijn vernietigd, en meer dan 3 miljoen klachten voor Google waarvan 26 % is vernietigd) wijst erop dat onlinetussenhandelsdienstverleners het begrip "klacht" zeer verschillend interpreteren en dat sommige mogelijk niet aan deze verplichting voldoen. In dit verband heeft artikel 11 van de P2B-verordening een zeer breed toepassingsgebied, dat betrekking heeft op "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", alsook op "technologische kwesties die rechtstreeks verband houden met de verstrekking van onlinetussenhandelsdiensten en die gevolgen hebben voor de klager".

Een groter bewustzijn bij zakelijke gebruikers zal ook leiden tot een grotere vraag naar onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaars met een almaar groeiende specialistische kennis van platform-to-businessrelaties. Dit zou voortvloeien uit het feit dat meer onlinetussenhandelsdienstverleners artikel 12 van de P2B-verordening willen naleven. Momenteel hebben slechts 25 van de 179 betrokken grote en middelgrote onlinetussenhandelsdiensten de naam van ten minste twee bemiddelaars in hun algemene voorwaarden voor zakelijke gebruikers opgenomen[12]. Nog eens 35 onlinetussenhandelsdiensten vermelden slechts één bemiddelingsorganisatie in hun algemene voorwaarden. Het merendeel van deze tweede groep verwijst ook naar dezelfde bemiddelingsorganisatie, die buiten de EU is gevestigd.

[12] Studie over de evaluatie van Verordening (EU) 2019/1150 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (de P2B-verordening), blz. 119.

De Commissie heeft geen kennis van onlinetussenhandelsdiensten die gezamenlijk gespecialiseerde bemiddelingsorganen hebben opgezet, zoals aanbevolen in artikel 13 van de P2B-verordening. Dit wijst erop dat tot op heden slechts een zeer beperkt aantal gespecialiseerde bemiddelaars actief is op het gebied van platform-to-businessrelaties.

De Commissie is voornemens samen te werken met onlinetussenhandelsdiensten en hun vertegenwoordigende organen en organisaties om hen aan te moedigen dergelijke gespecialiseerde bemiddelaars op te richten op grond van artikel 13 van de P2B-verordening. Daartoe zal de Commissie onmiddellijk na de publicatie van dit verslag met de relevante belanghebbenden contact opnemen.

Gespecialiseerde bemiddelaars kunnen ook de klachtenafhandeling door onlineplatforms in het algemeen verbeteren. De Commissie zal daarom de oprichting van gespecialiseerde bemiddelaars als bedoeld in artikel 13 van de P2B-verordening verder aanmoedigen. In dit verband zou de mogelijkheid voor dergelijke bemiddelaars om certificering te verkrijgen overeenkomstig artikel 21 van de digitaledienstenverordening, hun werk als onafhankelijke en bekwame actoren kunnen vergemakkelijken. Certificering uit hoofde van de digitaledienstenverordening bevestigt met name dat de betrokken bemiddelaars voldoen aan de strikte vereisten inzake onpartijdigheid en onafhankelijkheid in de digitaledienstenverordening.

2. Belangrijkste bevindingen: beperkte naleving en bekendheid van de platform-to-businessverordening van de EU

Zoals uiteengezet in punt 1, heeft de P2B-verordening belangrijke gevolgen voor de rechtszekerheid en een behoorlijke rechtsgang voor zakelijke gebruikers. Zoals toegelicht in het werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag, levert een aanzienlijk aantal onlinetussenhandelsdiensten in dit opzicht bijvoorbeeld inspanningen om te voldoen aan de P2B-verordening. Ook zijn enkele van de grootste onlinetussenhandelsdiensten onlangs begonnen met het rapporteren van statistieken over hun interne klachtenafhandeling, en sommige van deze diensten vermelden ook ten minste één bemiddelingsorganisatie in hun algemene voorwaarden. Bovendien verklaarde de meerderheid van de in het kader van dit uitvoeringsverslag ondervraagde zakelijke gebruikers dat zij nu voorafgaande kennisgevingen ontvingen wanneer de specifieke platforms die zij gebruiken hun algemene voorwaarden actualiseren[13].

Zoals beschreven in het volgende punt 2, a), en punt 2, b), voldoen onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines tot op heden echter niet voldoende aan de P2B-verordening. Dit gebrek aan naleving gaat gepaard met een breder gebrek aan bewustzijn bij zowel zakelijke gebruikers als onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines van hun respectieve rechten en plichten. Dit betekent dat het volledige potentieel van de P2B-verordening momenteel niet wordt benut.

a) Platforms geven geen volledige uitvoering aan de regels

Uit de studie die aan dit verslag ten grondslag ligt, blijkt dat de mate van overeenstemming van onlineplatforms met de P2B-verordening over het algemeen laag is. Dit gebrek aan

[13] Werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag.

uitvoering kan ook verband houden met en bijdragen aan het overeenkomstige gebrek aan bewustzijn van de P2B-verordening.

In totaal bleek uit de studie dat 123 onlinetussenhandelsdiensten (42,4 %) slechts in beperkte mate in overeenstemming waren met de vereisten van de verordening inzake contractuele transparantie. De overeenstemming van nog eens 128 onlinetussenhandelsdiensten (44,1 %) werd als gemiddeld beoordeeld en die van slechts 49 onlinetussenhandelsdiensten (16,9 %) werd als relatief significant beoordeeld. Deze bevindingen hebben geen invloed op de vraag of de diensten daadwerkelijk voldoen aan de vereiste norm van de P2B-verordening. In veel gevallen is de verstrekte basisinformatie, bijvoorbeeld over de rangschikking, echter mogelijk ontoereikend[14].

Zo bevatte, zoals vermeld in dezelfde studie, slechts een derde van alle algemene voorwaarden van de onderzochte onlineplatforms informatie over de belangrijkste rangschikkingsparameters, en zelfs in die gevallen werden de beschrijvingen in vrij algemene termen verstrekt. Het was ook niet in alle gevallen duidelijk of de beschrijvingen daadwerkelijk tegemoetkwamen aan de verplichting van artikel 5 van de P2B-verordening.

Wat de transparantie inzake gedifferentieerde behandeling betreft, zoals voorgeschreven in artikel 7, bleek uit de evaluatie dat zeer weinig onlinetussenhandelsdiensten informatie verstrekken — terwijl 11 % van de in 2022 ondervraagde zakelijke gebruikers aangaf te maken hebben gehad met een dergelijke gedifferentieerde behandeling uitsluitend met betrekking tot rangschikking. Uit een studie van 2021 bleek dat, voor onlinetussenhandelsdiensten op het gebied van elektronische handel die ook hun eigen producten of diensten verkochten, bijna 53 % van de respondenten te maken had met voorkeursbehandeling van eigen producten of diensten.

Wat betreft de verplichting uit hoofde van artikel 9 om de technische en contractuele toegang tot gegevens voor zakelijke gebruikers te beschrijven, werd de verstrekte informatie vaak in algemene termen beschreven en konden ondervraagden in de studie die aan dit verslag ten grondslag ligt, de verstrekte informatie over het algemeen niet koppelen aan de P2B-verordening. Eén ondervraagde legde uit dat dit eerder het gevolg kan zijn van een poging tot naleving van de AVG. Het lijkt erop dat het gebrek aan daadwerkelijke toegang tot gegevens die door activiteiten van zakelijke gebruikers op de grote onlineplatforms worden gegenereerd, het grootste probleem blijft. Bovendien vonden veel zakelijke gebruikers, zowel kleine en middelgrote ondernemingen als grote ondernemingen, dat de regels voor hun gebruik van klantgerelateerde statistieken en andere klantgegevens zelf ook onduidelijk zijn.

Zoals vermeld in punt 1 hierboven, moet een betere naleving van de P2B-verordening leiden tot een duidelijker beleid inzake gegevenstoegang, dat op zijn beurt de contractuele rechten van zakelijke gebruikers of het ontbreken daarvan zal verduidelijken. Deze transparantie biedt onlinetussenhandelsdiensten vervolgens meer mogelijkheden om zich te onderscheiden op basis van beleid inzake gegevenstoegang, bijvoorbeeld door meer toegang te verlenen, hun

[14] De richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking bevestigen in dit verband dat: “de te verstrekken beschrijving verder moet gaan dan een eenvoudige opsomming van de belangrijkste parameters en ten minste een “tweede laag” van toelichting moet bieden(6). Aanbieders zouden bijvoorbeeld kunnen overwegen om een beschrijving te geven van het interne “denkproces” binnen het bedrijf dat is gebruikt om de “belangrijkste parameters” te identificeren, als een manier om ook de “redenen voor het relatieve belang ervan” af te leiden”. Mededeling van de Commissie, Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad (2020/C 424/01), punt 22.

eigen toegang te beperken en duidelijker en uitgebreider uit te leggen hoe zij begrijpen dat de naleving van de AVG een rol moet spelen bij het vaststellen van beleid inzake gegevenstoegang.

Wat de naleving van de regels inzake opzegtermijnen in artikel 3 van de P2B-verordening betreft, varieerde de perceptie van belanghebbenden aanzienlijk. Hoewel veel grote onlinetussenhandelsdiensten er in hun algemene voorwaarden op wijzen dat zij procedures en opzegtermijnen volgen die in overeenstemming zijn met de verordening (namelijk artikel 3, leden 2 en 5, en de artikelen 4 en 11), is hun daadwerkelijke naleving in de relevante situaties, zoals beoordeeld door zakelijke gebruikers, betwistbaar. Sommige ondervraagden (voornamelijk micro- en kleine ondernemingen) uit de sectoren horeca en elektronische handel wezen erop dat de redenen voor opschorting en beëindiging in de algemene voorwaarden onduidelijk en algemeen blijven, waarbij bijvoorbeeld een "schending van de algemene voorwaarden" leidt tot mazen ten aanzien van de opzegtermijn, wat negatieve gevolgen kan hebben voor de bedrijfscontinuïteit. Hieruit blijkt dat de transparantie nog niet het noodzakelijke en toereikende niveau heeft bereikt om zakelijke gebruikers in staat te stellen goed op de hoogte te zijn van al hun rechten en plichten.

Interne klachtenafhandelingssystemen zijn de meest beschikbare en meest gebruikte verhaalsmogelijkheid in het ecosysteem van onlineplatforms. Dit weerspiegelt het feit dat onlinetussenhandelsdiensten er groot belang bij hebben om met hun zakelijke gebruikers te kunnen communiceren, bijvoorbeeld over technische problemen. Het feit dat er communicatieopties bestaan, betekent echter niet dat de betrokken onlinetussenhandelsdiensten de vereiste doeltreffendheid bieden, bijvoorbeeld in de vorm van andere vereiste elementen, waarbij klachten naar behoren worden onderzocht en snel en doeltreffend worden verwerkt.

De doeltreffendheid van interne klachtenafhandelingsmechanismen wordt momenteel verder beperkt door het gebrek aan duidelijkheid van bepaalde termen en concepten, waaronder het begrip "klacht" in het kader van de P2B-verordening. Deze term moet in het kader van de P2B-verordening ruim worden uitgelegd en zich uitstrekken tot "maatregelen die door de aanbieder zijn getroffen, dan wel gedrag van die aanbieder" die "gevolgen hebben voor de klager". In dit verband bevatten slechts 69 van de 179 grotere onlinetussenhandelsdienstverleners de krachtens artikel 11, lid 3, vereiste informatie over de toegang tot en de werking van het interne klachtenafhandelingsproces[15]. Nog minder aanbieders publiceren jaarverslagen over de verwerking van klachten door hun interne klachtenafhandelingsmechanisme, zoals vereist op grond van artikel 11, lid 4.

Zoals reeds vermeld in punt 1, blijkt uit de weinige verslagen die zijn uitgebracht ook een zeer uiteenlopende uitlegging van het begrip "klacht" in de zin van de P2B-verordening. De doeltreffendheid van interne klachtenafhandeling wordt verder belemmerd door het gebrek aan effectieve naleving van de artikelen 3 en 4 wat betreft onduidelijke algemene voorwaarden en een gebrek aan kennisgeving van beperkingen van diensten. Hoewel een aanzienlijk deel (43 %) van de problemen volledig wordt opgelost via het interne klachtenafhandelingssysteem, blijkt uit de enquête van 2022 die aan dit verslag ten grondslag ligt ook dat een groter deel slechts gedeeltelijk of helemaal niet wordt opgelost (respectievelijk 48 % en 8 %).

[15] Werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag.

Een kleiner aantal zakelijke gebruikers meldde ook aanhoudende vaagheid van de reacties van platforms en lange wachttijden. Deze problemen komen het vaakst voor bij zakelijke gebruikers van de grootste platforms, waarvan de interne klachtenafhandelingssystemen naar verluidt in grote mate zijn geautomatiseerd, met gestandaardiseerde procedures en generieke reacties. Geïndividualiseerde en specifieke ondersteuning krijgen is voor veel zakelijke gebruikers een van de belangrijkste problemen in P2B-relaties.

Andere vormen van verhaal die in de P2B-verordening zijn vastgelegd — bemiddeling en de rechter — worden in zeer zeldzame gevallen door zakelijke gebruikers gebruikt. Vooral de rechter lijkt het allerlaatste redmiddel te zijn, en alleen voor de grootste zakelijke gebruikers. De meeste bedrijven beschouwen dit nog steeds niet als een haalbare optie vanwege de kosten, de in hun ogen geringe kans op succes en de angst voor vergeldingsacties van onlineplatforms.

De P2B-verordening introduceerde bemiddeling als een van de manieren om in te spelen op de terughoudendheid van zakelijke gebruikers om zich tot de rechter te wenden, maar deze optie is nog niet op grote schaal gebruikt. Slechts weinig onlinetussenhandelsdiensten hebben in hun algemene voorwaarden de krachtens artikel 12 van de P2B-verordening vereiste informatie opgenomen over twee bemiddelaars waarmee zij bereid zijn te werken, en het gebruik van bemiddeling is nog steeds slechts beperkt (in het onderzoeksverslag werden slechts enkele tientallen gevallen gemeld[16]).

Er wordt ook gemeld dat het gebruik van bemiddeling nog steeds beperkt is. Dit is een rechtstreeks gevolg van een gebrek aan kennis van deze nieuwe contractuele mogelijkheid, en niet van moeilijkheden die worden ondervonden door het beperkte aantal zakelijke gebruikers dat daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van bemiddelingsdiensten om geschillen met onlinetussenhandelsdiensten op te lossen. De ondervonden moeilijkheden hielden verband met de duur, de kosten en het niet-bindende karakter van de procedure, en de perceptie van partijdigheid van de bemiddelaar vanwege het grote aantal zaken dat door een beperkt aantal onlinetussenhandelsdiensten voor bemiddeling is aangebracht. Deze bevinding versterkt de behoefte aan verdere bewustmaking.

Tot op heden zijn er geen gedragscodes opgesteld voor de gebieden die onder de P2B-verordening vallen. Dit houdt verband met het beperkte bewustzijn en het gebrek aan naleving, en is begrijpelijk in het licht van de korte tijd sinds de P2B-verordening in werking is getreden. Zoals aanbevolen in het advies[17] van de deskundigengroep voor het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie, zouden evenwel gedragscodes kunnen worden gebruikt om de toepassing van de P2B-verordening operationeel te maken. Met name gedragscodes voor de toepassing van de P2B-verordening in bepaalde sectoren (zoals platforms voor hotelreserveringen, onlinemarktplaatsen) kunnen helpen het bewustzijn te vergroten en onlinetussenhandelsdiensten en hun zakelijke gebruikers meer mogelijkheden bieden om vertrouwen op te bouwen.

Het gebrek aan volledige en doeltreffende naleving gaat gepaard met een gebrek aan bewustzijn van de contractuele rechten en verhaalsmogelijkheden die de verordening biedt, zowel bij zakelijke gebruikers als bij kleinere onlineplatforms. Het gebrek aan naleving en bewustzijn heeft waarschijnlijk ook wederzijdse gevolgen. Uit de studie die aan dit verslag

[16] Ibidem.
[17] Zie het advies van de deskundigengroep op haar website, dat kort na dit verslag zal worden gepubliceerd.

ten grondslag ligt, blijkt dat de mate van bewustzijn bij zowel zakelijke gebruikers, verenigingen als platforms doorgaans lager is in de EU-lidstaten die geen openbaar handhavingssysteem hebben opgezet, zoals vereist op grond van artikel 15 van de verordening[18].

b) De maatregelen van de lidstaten op het gebied van handhaving en bewustmaking zijn ontoereikend

De lidstaten passen in toenemende mate systemen toe om de P2B-verordening te handhaven, zoals bepaald in artikel 15. Op 26 januari 2023 heeft de Commissie inbreukprocedures ingeleid tegen acht lidstaten die op dat moment geen actie hadden ondernomen op grond van artikel 15 van de P2B-verordening. Dit volgde na voortdurende contacten tussen de Commissie en de lidstaten over de publieke handhaving van de P2B-verordening, onder meer via regelmatige vergaderingen van de deskundigengroep inzake elektronische handel[19]. Ondertussen hebben sommige van die lidstaten nationale regels vastgesteld om te voorzien in een handhavingssysteem, zoals vereist in artikel 15.

Eind juni 2023 hadden 21 lidstaten[20] nationale wetgeving vastgesteld om de P2B-verordening te handhaven, terwijl in nog eens 4 lidstaten wetgeving wordt overwogen die de weg effent voor de handhaving van de P2B-verordening[21]. Momenteel handhaven in totaal 15 lidstaten de P2B-verordening via een overheidsinstantie die verantwoordelijk is voor de effectieve handhaving ervan[22].

Aangezien zakelijke gebruikers zich weinig bewust zijn van hun rechten uit hoofde van de P2B-verordening en het daaruit voortvloeiende geringe aantal klachten of rechtszaken op basis van de verordening, hebben de autoriteiten van sommige lidstaten ook bewustmakingscampagnes gevoerd, of zijn zij van plan dat te doen. Bewustmaking is essentieel voor een doeltreffende handhaving van de verordening en de Commissie erkent dat ondersteuning van en betrokkenheid bij deze activiteiten nodig zijn. De Commissie is dan ook van plan gezamenlijke communicatiecampagnes met de autoriteiten van de lidstaten te organiseren.

c) Informeel netwerk van P2B-handhavingsinstanties

Een groep instanties van de lidstaten die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de P2B-verordening heeft besloten een informeel P2B-netwerk op te zetten (de "stuurgroep")[23]. Om de uitwisseling van informatie te ondersteunen en handhavingsactiviteiten (zoals sweeps) te coördineren, werd een P2B-wiki opgezet, waarbij bijna alle lidstaten[24] waren vertegenwoordigd. Tijdens de vergaderingen (en via de Wiki-ruimte) organiseren handhavingsinstanties of autoriteiten van de lidstaten die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering en bewustmaking van de P2B-verordening, oproepen tot informatie, delen zij informatie over relevante rechterlijke uitspraken en richtsnoeren van de

[18] Zie het werkdocument van de diensten van de Commissie bij dit verslag, blz. 27.
[19] https://ec.europa.eu/transparency/expert-groups-register/screen/expert-groups/consult?lang=en&do=groupDetail.groupDetail&groupID=1636
[20] AT, BE, BG, CY, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, IE, IT, LU, LV, MT, PT, RO, SE. Laatst bijgewerkt: 4 augustus 2023.
[21] NL, PL, SK, SI. Laatst bijgewerkt: 4 augustus 2023.
[22] BE, CY, CZ, DK, EE, EL, ES, FR, HR, IE, IT, LV, LU, PT, RO, augustus 2023.
[23] BE, DK, FR, IE, NL (IT sloot zich in 2023 aan).
[24] 23 lidstaten maken deel uit van de P2B-wiki en het informele netwerk van P2B-handhavingsinstanties.

handhavingsinstanties, of organiseren zij gezamenlijke monitoring- en handhavingsmaatregelen zoals sweeps. Deze uitwisselingen zijn niet alleen van belang voor de instanties die deelnemen aan de handhaving, maar ook voor andere autoriteiten die hiervan kunnen leren en gestimuleerd kunnen worden om in de toekomst actiever deel te nemen.

Sommige handhavingsinstanties hebben richtsnoeren opgesteld en goedgekeurd voor onlineplatforms en onlinezoekmachines over de interpretatie van sommige bepalingen van P2B. Dit betreft niet-bindende richtsnoeren die niet dienen om de verordening uit te leggen maar die met name kleinere onlinetussenhandelsdienstverleners en aanbieders van onlinezoekmachines die binnen één lidstaat actief kunnen zijn, moeten helpen. Deze richtsnoeren hebben de vorm van praktische tips in de relevante lokale talen. Dit is nog een voorbeeld van een vrijwillig initiatief van de autoriteiten van de lidstaten. Tot dusver hebben de Italiaanse AGCOM[25] en de Nederlandse ACM[26] dergelijke handhavingsrichtsnoeren gepubliceerd, die beschikbaar zijn op hun respectieve websites. Officiële richtsnoeren over de materiële bepalingen van de verordening zijn te vinden in de mededeling van de Commissie over richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking, zoals in het volgende punt wordt toegelicht.

d) Maatregelen die de Commissie tot dusver heeft genomen in het kader van de P2B-verordening

Naast het inleiden van inbreukprocedures tegen lidstaten die artikel 15 van de verordening niet hebben uitgevoerd, heeft de Commissie ook een mededeling over richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking gepubliceerd overeenkomstig artikel 5, lid 7, van de P2B-verordening[27].

De Commissie houdt ook een overzicht van aangewezen entiteiten[28] bij overeenkomstig artikel 14, lid 6, van de verordening. Tot dusver hebben alleen Oostenrijk en Ierland dergelijke organisaties, verenigingen of publieke organen aangewezen.

3. Complementariteit met andere EU-handelingen

De P2B-verordening was de eerste stap in de richting van een alomvattend rechtskader voor de platformeconomie; dit kader is sindsdien aangevuld met de vaststelling van de digitaledienstenverordening en de digitalemarktenverordening. Deze instrumenten bevinden zich in een vroeg stadium van uitvoering. Hoewel de samenhang tussen de P2B-verordening en de digitaledienstenverordening en digitalemarktenverordening goed is afgebakend, moeten de Commissie en de nationale handhavingsinstanties bijzondere aandacht besteden aan de interacties en de complementariteit ertussen, in overeenstemming met het advies van de deskundigengroep voor het Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie.

Meer bepaald is de P2B-verordening, met inbegrip van artikel 11 over interne klachtenafhandeling, van toepassing op alle middelgrote en grote

[25] Platform to business - AGCOM.
[26] ACM publiceert leidraad over regels voor onlineplatforms en online zoekmachines | ACM.nl.
[27] Mededeling van de Commissie, Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad 2020/C 424/01, C/2020/8579.
[28] Lijst van aangewezen organisaties, verenigingen en publieke organen die is opgesteld en bekendgemaakt overeenkomstig artikel 14, lid 6, van Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (2021/C 402/05).

onlinetussenhandelsdienstverleners. Het toepassingsgebied ervan gaat derhalve verder dan de digitalemarktenverordening. Dit betekent dat zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten over meer rechtszekerheid beschikken om een onlineaanwezigheid op te bouwen voor zowel "poortwachter"-kernplatformdiensten in het kader van de digitalemarktenverordening als andere onlinetussenhandelsdiensten.

De digitaledienstenverordening weerspiegelt en specificeert de verplichting inzake transparantie van de rangschikking in artikel 5 van de P2B-verordening, ten gunste van alle Europese burgers. Zij zorgt ook voor de systematische beschikbaarheid van verhaalsmogelijkheden en de vereiste duidelijkheid, beschikbaarheid en consistente toepassing van de algemene voorwaarden van onlineplatforms.

Bovendien verwijst de voorgestelde wetgeving inzake mediavrijheid[29] in artikel 17 naar de P2B-verordening. Het doel is duidelijk te maken dat aanbieders van mediadiensten, als zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten, garanties voor een behoorlijke rechtsgang moeten krijgen op het gebied van inhoudsmoderatie.

4. Algemene conclusies en voorgestelde follow-upmaatregelen van de Commissie

Deze eerste voorlopige evaluatie toont de bestaande effecten van de P2B-verordening aan: sinds de vaststelling ervan zijn onlinetussenhandelsdiensten transparanter geworden (zoals informatieverstrekking over de algemene voorwaarden, het opzetten van interne klachtenafhandelingsmechanismen, het vaststellen van redenen voor het opschorten of beëindigen van accounts en listings). De mate van naleving door platforms is echter nog steeds te laag, waarbij de verschillen afhankelijk zijn van de omvang van het platform, maar ook van de verplichting (zo blijven platforms bij het opstellen van een lijst van redenen voor opschorting of beëindiging nog steeds te vaag voor de zakelijke gebruiker).

Tegelijkertijd blijkt uit de evaluatie dat er nog steeds problemen zijn bij de verwezenlijking van de doelstellingen van de P2B-verordening. De regels inzake transparantie en geschillenbeslechting zijn relevanter dan ooit, maar worden in de praktijk niet volledig toegepast. Uit dit verslag en de verzamelde gegevens blijkt echter dat de regels de juiste oplossing kunnen zijn voor de problemen waarmee zakelijke gebruikers nog steeds worden geconfronteerd, mits zij volledig en correct worden toegepast. In dit verslag wordt een aantal factoren genoemd die kunnen verklaren waarom de toegenomen transparantie niet heeft geleid tot noemenswaardige veranderingen in het gedrag van platforms met betrekking tot bepaalde kwesties. Het betreft met name de geringe mate waarin zakelijke gebruikers zich bewust zijn van hun rechten en de ontoereikende handhaving door de nationale instanties, wat leidt tot een beperkte naleving door onlineplatforms. Al deze factoren moeten worden aangepakt om de uitvoering en doeltreffendheid van de P2B-verordening te vergroten, die in het volgende verslag moeten worden geëvalueerd.

Wat de uitvoering en handhaving betreft, zal de Commissie nauw blijven samenwerken met de lidstaten en de bevoegde nationale instanties. Om het geringe bewustzijn aan te pakken en de in de evaluatie vastgestelde tekortkomingen te verhelpen, worden de volgende maatregelen voorgesteld:

[29] Voorstel voor een VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD tot vaststelling van een gemeenschappelijk kader voor mediadiensten op de interne markt (verordening mediavrijheid) en tot wijziging van Richtlijn 2010/13/EU, COM(2022) 457 final.

- Ten eerste is het belangrijk ervoor te zorgen dat zakelijke gebruikers, verenigingen en onlineplatforms op de hoogte zijn van de rechten en plichten die voortvloeien uit de P2B-verordening. Daartoe zal de Commissie met de lidstaten samenwerken om informatie in verschillende sectoren en voor alle actoren te verspreiden via verschillende kanalen, waaronder voorlichtingscampagnes, zakelijke netwerken en andere instrumenten (zoals YourEurope). De Commissie is ook van plan verdere workshops te organiseren met zakelijke gebruikers, onlinetussenhandelsdiensten en andere belanghebbenden uit verschillende sectoren.
- Ten tweede varieerde de mate van bewustzijn van sector tot sector (zoals in de horeca of de elektronische handel). Voor elke sector kunnen specifieke instrumenten worden gebruikt om het bewustzijn te vergroten, bijvoorbeeld door de transitietrajecten[30] als hefboom te gebruiken om mogelijke actieplannen op maat vast te stellen.
- Ten derde is het relatieve niveau van overeenstemming op het gebied van bemiddeling over het algemeen hoger bij grotere onlinetussenhandelsdienstverleners[31]. Daarom is de Commissie van plan om, samen met de lidstaten en hun autoriteiten, prioriteit te geven aan de follow-up van mkb-platforms.
- Tot slot moeten gedragscodes worden gebruikt om de toepassing van de P2B-verordening operationeel te maken. De Commissie is van plan om in de nabije toekomst gedragscodes op te stellen voor hotelreserveringen en onlinemarktplaatsen. Zij zal onlinetussenhandelsdienstverleners en autoriteiten van de lidstaten bijeenroepen om op dit gebied op te treden.

[30] "Co-creation of a transition pathway for a more resilient, digital and green retail Ecosystem", SWD(2023) 283 final. https://single-market-economy.ec.europa.eu/system/files/2023-07/SWD_2023_283_F1_STAFF_WORKING_PAPER_EN_V4_P1_2864349.PDF

[31] Uit een vergelijking van de resultaten van de enquêtes van 2020 en 2022 is bijvoorbeeld gebleken dat verschillende grote onlineplatforms uit verschillende sectoren van de platformeconomie (onlinereisbureaus, e-commercemarktplaatsen, appstores enz.) hun algemene voorwaarden hebben herzien om meer duidelijkheid en details te verschaffen.