Nieuwsbericht 28.12.2022

Extra verplichtingen voor onlinemarktplaatsen

We doen het allemaal: een hotel boeken via Booking.com of een kamer via AirBnb, kleding shoppen op Vinted, kerstcadeaus op Bol.com. Onlinemarktplaatsen zijn bijna niet meer weg te denken uit ons economisch verkeer. Nieuwe praktijken brengen ook nieuwe vragen met zich mee. Zo kan het voor consumenten onduidelijk zijn met wie ze juist contracteren en welke rechten ze precies hebben. Ook kan het onduidelijk zijn wie welke juridische verplichtingen heeft. In hoeverre kan een consument de aanbieder van de marktplaats en/of de verkoper van het product aanspreken voor bv. een gebrekkige levering? Om daaraan tegemoet te komen, heeft EU Richtlijn 2019/2161 (de zgn. Omnibusrichtlijn), een aantal regels geïntroduceerd specifiek gericht op onlinemarktplaatsen. Deze regels zijn door de Wet van 8 mei 2022 in België ingevoerd in het WER en op 28 mei 2022 in werking getreden.

1. Begrip

Artikel I.8, 41° WER beschrijft de onlinemarktplaats als “een dienst die gebruik maakt van software, waaronder een website, een deel van een website, of een applicatie, beheerd door of namens de onderneming, die consumenten in staat stelt op afstand overeenkomsten te sluiten met andere ondernemingen of consumenten”. De aanbieder van een onlinemarktplaats is dan de onderneming die de marktplaats ter beschikking stelt aan de consumenten en handelaars. Dit is niet te verwarren met de onderneming die goederen of diensten aanbiedt op de onlinemarktplaats. In ons dagelijks leven vinden we verschillende voorbeelden, zoals booking.com, Airbnb, 2dehands.be, bol.com, enz.

2. Informatieverplichtingen

De belangrijkste wettelijke verplichting voor de aanbieder van een onlinemarktplaats is het geven van duidelijke informatie. Sinds 28 mei 2022 is het voor hen verplicht om de volgende gegevens te vermelden op een duidelijk en begrijpelijke manier, voordat de consument een overeenkomst sluit (art. VI.45/1 WER):

- Als de onlinemarktplaats een zoekfunctie heeft, dan moet de aanbieder van de marktplaats algemene informatie geven over de belangrijkste parameters die de rangschikking van aanbiedingen bepalen in de zoekresultaten en hun relatieve belang ten opzichte van andere parameters. Deze informatie moet verplicht worden vermeld op een specifieke afdeling van de online interface, die gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd.

  Zo moet een boekingswebsite een aparte pagina hebben waar wordt omschreven hoe de rangschikking van beschikbare accommodaties in de zoekresultaten wordt bepaald. Is dat op basis van prijs en locatie, op basis van populariteit van de aanbieding of misschien omdat sommige aanbieders meer betalen om hoger in de lijst te staan? De link naar deze informatie moet steeds duidelijk en makkelijk vindbaar zijn vanop de pagina met de zoekresultaten.

- Ten tweede moet de aanbieder van de marktplaats informatie geven over de hoedanigheid van de derden die iets aanbieden op de onlinemarktplaats: onderneming of consument. Hij mag zich daarvoor baseren op de verklaringen van de derde zelf. Er wordt in het WER niet specifiek bepaald waar deze informatie te vinden moet zijn, maar logischerwijs staat dit vermeld bij de aanbieding zelf of op een soort profielpagina van de derde-aanbieder.

- Wanneer de derde-aanbieder geen onderneming is, moet de consument geïnformeerd worden dat de regels voor consumentenbescherming uit het Unierecht niet van toepassing zijn op de overeenkomst met deze derde-aanbieder.

- Als de derde-aanbieder en de aanbieder van de onlinemarktplaats een verdeling zijn overeengekomen van de verplichtingen uit de overeenkomst met de consument, dan moet ook duidelijke informatie terug te vinden zijn over de precieze verdeling. Dit is bv. het geval wanneer de aanbieder van de marktplaats voor haar derde-aanbieders de levering van de verkochte goederen regelt. Volgens de memorie van toelichting mag deze info niet enkel worden opgenomen in de algemene voorwaarden.

Let verder ook op dat ongeacht de onderlinge verdeling van verplichtingen en de informatie daarover aan consumenten, er geen afbreuk kan worden gedaan aan de verantwoordelijkheden van elke partij onder de geldende Europese en Belgische wetgeving.

Als de aanbieder van de onlinemarktplaats zelf ook goederen of diensten online verkoopt, zoals Fnac of bol.com, dan moet hij tevens de algemene precontractuele informatie vermelden voor overeenkomsten op afstand uit artikel VI.45 WER. Ongeacht of de aanbieder van de onlinemarktplaats deze info vermeldt, moet ook de derde-aanbieder die een onderneming is deze algemene informatieplicht naleven voor zijn eigen producten op de onlinemarktplaats, aldus de memorie van toelichting.

3. Oneerlijke marktpraktijken

Verder heeft de wet van 8 mei 2022 enkele nieuwe specifieke oneerlijke marktpraktijken ingevoerd in het WER, die ook zeer relevant zijn voor onlinemarktplaatsen. Zo verbiedt artikel VI.99 WER misleiding door omissie van essentiële informatie. Daar is nu in §4 uitdrukkelijk aan toegevoegd dat de informatie over of een derde-aanbieder al dan niet een onderneming is, essentiële informatie is.

In de nieuwe §6 van artikel VI.99 WER staat dat ook de informatie over de parameters voor de ordening van zoekresultaten essentiële informatie is. Ongeacht of er een overeenkomst tot stand komt, kan er dus sprake zijn van misleiding door omissie als de aanbieder van een onlinemarktplaats geen aparte pagina heeft waar de informatie over de belangrijkste parameters en hun relatieve belang is terug te vinden. Dat is wel enkel het geval als de onlinemarktplaats een zoekfunctie heeft waarmee consumenten op basis van een trefwoord, zin of andere invoer naar bepaalde producten kunnen zoeken.

Ook §7 is van belang voor onlinemarktplaatsen, al geldt deze bepaling ook ruimer. Wanneer een onderneming consumentenbeoordelingen weergeeft bij haar producten, dan is het essentieel dat zij informatie geeft over of en hoe ze garandeert dat de beoordelingen effectief afkomstig zijn van consumenten die de producten daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht.

Ten slotte is de ook de zwarte lijst van oneerlijke marktpraktijken t.a.v. consumenten aangevuld met enkele nieuwe verboden praktijken (art. VI.100, 24°-27° WER). Zo is het verboden:

- een lijst van zoekresultaten te geven na een online zoekopdracht, zonder duidelijk te onthullen of er sprake is van betaalde reclame of dat er een betaling is gedaan om hoger in de rangschikking te staan;

- te beweren dat een productbeoordeling afkomstig is van een consument die het product daadwerkelijk gebruikt of gekocht heeft, zonder redelijke en proportionele stappen te nemen om dat te controleren;

- zelf valse beoordelingen of aanbevelingen van consumenten te (laten) plaatsen, net zoals het op misleidende wijze voorstellen van consumentenbeoordelingen of aanbevelingen op sociale media;

- tickets door te verkopen aan consumenten, indien de onderneming deze zelf heeft verkregen door het omzeilen van regels op de aankoop van tickets, zoals bv. een limiet op het aantal per persoon.

4. Sancties

Wanneer een aanbieder van een onlinemarktplaats de bovenstaande informatieverplichtingen niet naleeft en zich daarbij al of niet schuldig maakt aan een misleidende handelspraktijk, riskeert hij uiteraard sancties. Bij een procedure zoals in kort geding kan elke belanghebbende de staking vragen van de praktijken die in strijd zijn met bovenvermelde verplichtingen en regels.

Een tweede optie is dat de aanbieder van de onlinemarktplaats aansprakelijk wordt gesteld voor misleidende handelspraktijken. De schadelijder kan enkel deze vordering instellen of vooraf eerst een procedure tot staking voeren.

Daarnaast is er ook een risico op administratieve of strafrechtelijke boetes. De Omnibusrichtlijn heeft de maxima van deze boetes sterk verhoogd, tot 80.000 euro of tot 4 % van de totale jaaromzet indien dat een hoger bedrag is (art. XV.61, §1, lid 4 en art. XV.83, 4°, juncto XV.70, §1, 2° WER). Uiteraard zal niet steeds de maximale boete worden opgelegd. Het bedrag wordt steeds begroot rekening houdend met de aard en ernst van de inbreuk en andere concrete elementen van de inbreuk (artt. XV.61, §5 en XV.70, §3 WER).

Aanbieders van onlinemarktplaatsen doen er dus goed aan om hun platformen nog eens grondig door te nemen en te controleren of ze wel aan alle nieuwe informatieverplichtingen voldoen. Dat geldt niet enkel voor de grote jongens. Ook andere ondernemingen die – naast hun hoofdactiviteit – op hun website een platform bieden aan derden om hun producten te verkopen aan consumenten, moeten ervoor waken dat ze alle vereiste informatie opnemen.

Mechelsesteenweg 127A, b1 - 2018 Antwerpen
t. +32 3 260 98 60 | +32 2 790 44 44
Regentschapsstraat 58 bus 8 - 1000 Brussel
info@schoups.be
www.schoups.com