

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad ter bevordering van billijkheid en transparantie van onlinetussenhandelsdiensten

(COM(2018) 238 *final* — 2018/0112 (COD))

(2018/C 440/31)

Rapporteur: **Marco VEZZANI**

Raadpleging	Europees Parlement, 28.5.2018
	Raad van de Europese Unie, 22.5.2018
Rechtsgrondslag	Artikelen 114 en 304 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie
Bevoegde afdeling	Vervoer, Energie, Infrastructuur en Informatiemaatschappij
Goedkeuring door de afdeling	6.9.2018
Goedkeuring door de voltallige vergadering	19.9.2018
Zitting nr.	537
Stemuitslag	190/0/3
(voor/tegen/onthoudingen)	

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1. Het Europees Economisch en Sociaal Comité (EESC) is ingenomen met het voorstel van de Commissie voor een verordening en beschouwt dat als een belangrijke eerste stap om de billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten te bevorderen. Het EESC vindt dit voorstel met name heel belangrijk omdat hiermee voor het eerst de b2b-verhoudingen op het gebied van de elektronische handel worden gereguleerd, en pleit ervoor het snel goed te keuren zodat een duidelijk hiaat in de regelgeving kan worden opgevuld.

1.2. Het EESC is echter van mening dat genoemde verordening alleen niet alle problemen van de digitale eengemaakte markt kan oplossen en „de cirkel niet rond maakt”. „Transparantie” vormt de basis van de verordening, maar transparantie alleen is niet voldoende om een uiterst dynamische en complexe markt als de digitale markt in goede banen te leiden, waarbij de ongelijke machtsverhouding tussen mondiale spelers en zakelijke gebruikers (vooral kleine en middelgrote ondernemingen, kmo's) alleen kan worden overbrugd door duidelijkere grenzen en verhoudingen tussen de partijen vast te stellen en misbruik vanuit machtsposities tegen te gaan. Het EESC beveelt voorts aan om de *sociale dimensie van de digitalisering* zo snel mogelijk aan te pakken door de sociale dialoog op gang te brengen. Evenveel aandacht verdienen kwesties op het gebied van fiscale dumping, de data-economie en gegevens eigendom, aan de hand van een totaalvisie, zoals de Commissie overigens al voor andere dossiers doet.

1.3. Het EESC acht het wenselijk in de verordening een verbod op te nemen ten aanzien van *prijspariteitsclausules*, die tot dusver de concurrentie belemmeren, nadelig zijn voor zowel bedrijven als consumenten en oligopolie- of monopolieposities van grote onlineplatforms in de hand dreigen te werken. Het is namelijk van cruciaal belang dat consumenten in staat worden gesteld goederen en diensten tegen lagere prijzen te kopen, dat bedrijven hun activiteiten efficiënt verder kunnen ontwikkelen via hun website en dat nieuwe onlineplatforms kunnen groeien en eerlijke concurrentie met al bestaande platforms kunnen aangaan.

1.4. Volgens het EESC moeten eventuele gedifferentieerde behandelingen (bijvoorbeeld ranking) in het voordeel van bepaalde bedrijven (met name een afwijkende behandeling tegen betaling) niet alleen contractueel worden vastgelegd voor zakelijke gebruikers, maar deze moeten ook voor consumenten duidelijk herkenbaar zijn aan de aanduiding „gesponsorde advertentie”, „betaalde advertentie” of iets dergelijks op het moment dat zij online producten of diensten zoeken. Net zo belangrijk is het om zakelijke gebruikers en consumenten te informeren over de belangrijkste parameters die worden gebruikt om de ranglijsten op te stellen die de positie van zakelijke gebruikers bepalen.

1.5. Het EESC steunt de invoering van mechanismen voor minnelijke schikking van geschillen en beveelt aan daarbij geharmoniseerde criteria te bepalen die de onafhankelijkheid van de bemiddelaars waarborgen. Het is van mening dat de kamers van koophandel, die deze activiteit reeds op nationaal niveau uitoefenen, dit heel goed zouden kunnen doen. Belangrijk is ook dat de mechanismen voor het instellen van verboden om aanhoudende schade ten nadele van zakelijke gebruikers te voorkomen of te verhinderen, eenvoudig, duidelijk en goedkoop zijn.

1.6. Het EESC is van mening dat het EU-Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie een cruciale rol zal spelen bij de tenuitvoerlegging van zowel deze verordening als alle andere wetgevingsinitiatieven in verband hiermee. Dit geeft dit orgaan niet slechts een technisch maar ook een sterk politiek karakter. Het EESC, gesterkt door een reflectietraject op basis van tal van adviezen op dit gebied, biedt aan om de werkzaamheden van de deskundigengroep te ondersteunen met een eigen afgevaardigde als waarnemer, teneinde de visie van het maatschappelijk middenveld onder de aandacht te brengen.

2. Inleiding

2.1. Onlineplatforms en zoekmachines zijn een essentieel element van het *digitale ecosysteem* en zijn van grote invloed op de organisatie en werking ervan. De laatste jaren hebben deze platforms een belangrijke rol gespeeld bij de ontwikkeling van het net door nieuwe sociale en economische modellen voor te stellen om de keuzes en het handelen van burgers en ondernemingen op elkaar af te stemmen.

2.2. Elektronische handel maakt in Europa een exponentiële groei door. De omzet van de onlinedetailhandelverkoop in 2017 werd geschat op 602 miljard EUR (+ 14 % ten opzichte van 2016). Dit cijfer was geheel in lijn met de groeitrends van het jaar ervoor, met een verkoopomzet van 530 miljard EUR (+ 15 % ten opzichte van 2015) ⁽¹⁾.

2.3. Volgens Eurostat ⁽²⁾ was in 2016 20 % van de ondernemingen in de 28 lidstaten van de EU actief in de elektronische handel. Achter dit cijfer gaan grote verschillen schuil afhankelijk van de bedrijfsgrootte. Het is namelijk zo dat 44 % van de grote ondernemingen, 29 % van de middelgrote ondernemingen en slechts 18 % van de kleine ondernemingen aan onlineverkoop doet.

2.4. 85 % van de ondernemingen die actief zijn in elektronische handel, maakt gebruik van een eigen website, maar het gebruik van onlineplatforms groeit gestaag. Deze worden nu door 39 % van de ondernemingen (zakelijke gebruikers) gebruikt ⁽³⁾. Dit is het gevolg van twee factoren: de toenemende belangstelling van kmo's voor elektronische handel, die in onlineplatforms een strategisch instrument zien om toe te treden tot de digitale markt, en de exponentiële groei van deelplatforms (sociale netwerken), die gebruikers steeds meer benutten om hun echte en virtuele leven te organiseren.

2.5. Hoewel meer dan een miljoen Europese kmo's gebruikmaken van onlinetussenhandelsdiensten, zijn er betrekkelijk weinig platforms die deze diensten leveren. Dit maakt kmo's enerzijds volledig afhankelijk van onlineplatforms en zoekmachines en geeft de laatsten anderzijds de mogelijkheid eenzijdige stappen te ondernemen die de rechtmatige belangen van gebruikers en consumenten schaden.

2.6. Volgens een ander onderzoek van de Commissie stuit bijna 50 % van de Europese ondernemingen die op onlineplatforms opereren, op problemen. Bovendien blijven contractuele problemen in 38 % van de gevallen onopgelost, terwijl ze in 26 % van de gevallen slechts met grote moeite worden opgelost ⁽⁴⁾.

2.7. Vooral de consumenten ondervinden indirect de gevolgen van de beperking van een volledige en eerlijke concurrentie. Dit blijkt uit tal van situaties: van niet-transparante ranking van goederen en diensten tot een gebrek aan keuze doordat ondernemingen weinig vertrouwen hebben in de digitale markt.

2.8. De verhaalmogelijkheden voor ondernemingen zijn beperkt, niet goed toegankelijk en dikwijls ondoeltreffend. Niet toevallig richt de overgrote meerderheid van de ondernemingen zich op de onlineverkoop van hun producten binnen het nationale grondgebied (93 %), hoofdzakelijk als gevolg van de versnippering van de wetgeving, die de beslechting van grensoverschrijdende geschillen tot een langdurige en moeizame zaak maakt ⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ „European E-commerce Report 2017”.

⁽²⁾ Eurostat, „Digital economy and society statistics — enterprises”, 2018.

⁽³⁾ Eurostat, „Web sales of EU enterprises”, 2018.

⁽⁴⁾ europa.eu/rapid/press-release_IP-18-3372_nl.pdf

⁽⁵⁾ Eurostat, „E-commerce statistics”, 2017.

2.9. Tot dusver is de Europese wetgeving erop gericht geweest de verhouding tussen bedrijven en consumenten (b2c) in de onlinehandel te definiëren, terwijl nooit serieus werk is gemaakt van de verhouding tussen bedrijven en onlineplatforms (b2b).

2.10. Daarom heeft de Commissie in haar voorstel voor herziening van de strategie voor de digitale eengemaakte markt ⁽⁶⁾ het initiatief genomen om dit aspect van de Europese wetgeving aan te vullen ten behoeve van billijkheid en transparantie, waarbij misbruik als gevolg van een leemte in de wetgeving of versnippering door de verschillende nationale wetgevingen moet worden vermeden.

3. Samenvatting van het voorstel

3.1. Het voorstel heeft tot doel de tussenhandelsdiensten te regelen die door onlineplatforms en zoekmachines worden aangeboden aan bedrijven. Hiertoe behoren ook onlinesoftwareapplicaties („app stores”) en onlinediensten van deelplatforms (sociale netwerken).

3.2. Deze verordening is van toepassing op alle aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten (met vestiging binnen of buiten de grenzen van de EU), mits de zakelijke gebruikers of exploitanten van bedrijfswebsites in de EU zijn gevestigd en mits deze hun producten of diensten gedurende minstens een deel van de transactie aan Europese consumenten aanbieden. Meer in het bijzonder moeten de consumenten zich in de EU bevinden, maar is het niet noodzakelijk dat hun verblijfplaats of nationaliteit Europees is.

3.3. Om billijkheid en transparantie te waarborgen moeten de platforms de bedrijven op eenvoudige en duidelijke wijze informeren over de bepalingen en voorwaarden van het contract. Eventuele wijzigingen moeten minstens 15 dagen van tevoren worden meegedeeld. In het bijzonder moet worden meegedeeld op welke wijze advertenties worden gepubliceerd en welke criteria worden gehanteerd voor de opschorting en beëindiging van de dienst.

3.4. In het voorstel is ook bepaald dat de parameters die de **ranking** van de advertenties of website bepalen, bekend worden gemaakt aan de bedrijven, ook als daarvoor wordt betaald. Eventuele **gedifferentieerde behandelingen** die producten of diensten bevoordelen die aan consumenten worden aangeboden door de aanbieder van diensten zelf of door zakelijke gebruikers die door hem worden beheerd, moeten expliciet worden vermeld in de bepalingen en voorwaarden van het contract.

3.5. Om de rechten van kleine ondernemingen beter te beschermen moeten aanbieders van onlinediensten volgens het voorstel van de Commissie een **intern systeem voor het afhandelen van klachten** inrichten. De klachten moeten binnen korte tijd worden afgehandeld en daarover moet ondubbelzinnig met de gebruikers worden gecommuniceerd. Bovendien zijn de aanbieders verplicht periodieke verslagen over het aantal, het onderwerp en de afhandelingsduur van de klachten, alsook over de genomen beslissingen, te publiceren.

3.6. Ook wordt voorzien in een **systeem voor minnelijke schikking van geschillen**. Zo kan een bedrijf zich wenden tot een **bemiddelaar** die van tevoren door de aanbieder van diensten is aangegeven in de bepalingen en voorwaarden van het contract.

3.7. De bemiddelaars moeten onpartijdige en onafhankelijke personen zijn. De aanbieders worden aangemoedigd de oprichting van verenigingen van bemiddelaars te bevorderen, vooral om geschillen van grensoverschrijdende aard op te lossen.

3.8. De **naleavingskosten** zullen hoofdzakelijk door de aanbieders van diensten worden gedragen, terwijl kmo's daarvan gevrijwaard blijven ⁽⁷⁾. De voornoemde maatregelen vormen geen belemmering voor een gang naar de rechter, maar hebben tot doel geschillen op doeltreffende wijze en binnen een bepaalde tijd te behandelen en op te lossen.

3.9. De nieuwe regelgeving zal worden gemonitord. Hiertoe is de oprichting voorzien van een **EU-Waarnemingscentrum voor de onlineplatformeconomie** ⁽⁸⁾ dat de Commissie ondersteuning zal bieden bij zowel het analyseren van de ontwikkeling van de digitale markt als bij het beoordelen van de stand van zaken met betrekking tot de uitvoering en het effect van de verordening. De verzamelde resultaten zullen worden gebruikt om eens in de drie jaar vast te stellen of en welke herziening van de voorgestelde verordening nodig is.

3.10. Met het voorstel krijgen vertegenwoordigende organisaties, verenigingen en publieke organen het recht een verbodsactie in te stellen om de niet-naleving van de in deze verordening vastgestelde vereisten door aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten te beëindigen of te verbieden.

⁽⁶⁾ COM(2017) 228 final.

⁽⁷⁾ Aanbeveling 2003/361/EG.

⁽⁸⁾ Het Waarnemingscentrum zal worden opgericht overeenkomstig Besluit C(2018)2393 van de Commissie. Het zal bestaan uit minimaal 10 en maximaal 15 onafhankelijke deskundigen die via een openbare selectieprocedure worden geselecteerd. De deskundigen worden voor twee jaar benoemd en voeren deze taak onbezoldigd uit.

3.11. De Commissie dringt er bij de aanbieders van onlinediensten en de organisaties die hen vertegenwoordigen op aan **gedragcodes** op te stellen teneinde bij te dragen tot de juiste toepassing van de verordening, waarbij in het bijzonder rekening moet worden gehouden met de behoeften van kmo's.

4. Algemene opmerkingen

4.1. Het EESC is een van de eerste pleitbezorgers van de digitale ontwikkeling en de daarmee samenhangende economische en sociale processen. Het heeft er in het volle besef van de risico's en kansen van de digitalisering bij de Commissie steeds op aangedrongen een veilig, duidelijk, transparant en billijk kader voor de digitale eengemaakte markt vast te stellen.

4.2. Het EESC is, in overeenstemming met zijn eerdere adviezen⁽⁹⁾, ingenomen met het voorstel van de Commissie om de billijkheid en transparantie van de onlinetussenhandelsdiensten te bevorderen. Het is vooral verheugd over het flexibele karakter van het voorstel, dat een duidelijk kader moet scheppen voor een sector die voortdurend in ontwikkeling is en tegelijkertijd moet zorgen voor eerlijke concurrentie.

4.3. Het EESC is van mening dat dit initiatief cruciaal is voor de bescherming van kmo's, als eerste gebruikers van deze diensten⁽¹⁰⁾, en voor het opzetten van een wetgevend kader dat zorgt voor eerlijke en daadwerkelijke concurrentie. Even cruciaal is dat kmo's in staat worden gesteld hun groeikansen op de digitale eengemaakte markt te maximaliseren, zowel via hun eigen website als via onlineplatforms.

4.4. In dit verband is het belangrijk te bedenken dat het voor kmo's beslist geen eenvoudige uitdaging is de digitale markt te betreden. Zij moeten namelijk hun productie- en distributiesysteem aanpassen, nieuwe vaardigheden en vakkennis verwerven en daarbij voldoende investeringen doen, omdat ze zonder deze investeringen automatisch uit deze markt worden gedrukt, wat ook weer negatieve gevolgen heeft voor hun imago. Daarom is het nodig andere, ook financiële, instrumenten in het leven te roepen om deze overgang in goede banen te leiden.

4.5. Het EESC is van mening dat „prijsspariteitsclausules” (ook wel „clausules van meest begunstigde klant” genoemd) tot dusver een ernstige belemmering vormen voor de ontwikkeling van een eerlijke en open concurrentie in de digitale eengemaakte markt. Deze clausules verplichten een zakelijke gebruiker namelijk om op een bepaald onlineplatform zijn tarief lager vast te stellen dan op andere onlineplatforms en zijn eigen website. Dat leidt tot een ernstige verstoring van de markt, omdat hierdoor de versterking van enkele bestaande onlineplatforms wordt bevorderd (en de ontwikkeling van nieuwe platforms belemmerd), de kansen voor consumenten om tegen lagere prijzen toegang te kunnen krijgen worden beperkt en de zakelijke gebruiker aan het platform gebonden wordt gehouden, zonder dat hij een eigen rechtstreeks distributienetwerk met zijn klanten kan ontwikkelen. Deze praktijk is al in talrijke EU-lidstaten⁽¹¹⁾ verboden op initiatief van de respectieve mededingingsautoriteiten, met positieve resultaten voor de marktwerking in het voordeel van zowel ondernemingen als consumenten. Daarom hoopt het EESC dat deze clausules spoedig in de gehele EU worden verboden, mogelijk in het kader van voornoemde verordening.

4.6. Het EESC benadrukt dat tot dusver het merendeel van de markt van onlinetussenhandelsdiensten in handen is van slechts enkele grote spelers van wie vele niet-Europees zijn. Het is dan ook belangrijk dat in de implementatiefase van de regelgeving ook eerlijke competitie tussen onlineplatforms wordt gemonitord en gewaarborgd, alsmede de mogelijkheid voor nieuwe, met name Europese, platforms om een plaats op de markt te veroveren.

4.7. Het EESC stelt met genoegen vast dat tal van verzoeken en aanbevelingen die het in eerdere adviezen heeft gedaan, in de verordening zijn opgenomen. Met name constateert het sterke overeenkomsten en samenhang met alles wat transparantie en duidelijkheid van de contractuele bepalingen en voorwaarden betreft, de explicitering van rankingparameters en eventuele gedifferentieerde behandelingen, de vaststelling van vaste regelingen voor klachtenafhandeling en minnelijke schikking van geschillen, de verantwoordelijkheid van onlineplatforms (gedragcodes) en de monitoring van processen⁽¹²⁾. In het bijzonder wordt benadrukt dat eventuele **gedifferentieerde behandelingen** in het voordeel van aangeboden producten of diensten (vaak tegen betaling) op duidelijke en herkenbare wijze aan de consumenten moeten worden meegedeeld.

⁽⁹⁾ PB C 75 van 10.3.2017, blz. 119; PB C 81 van 2.3.2018, blz. 102; PB C 12 van 15.1.2015, blz. 1 en PB C 271 van 19.9.2013, blz. 61.

⁽¹⁰⁾ PB C 389 van 21.10.2016, blz. 50.

⁽¹¹⁾ Duitsland, Frankrijk, Italië, Zweden, België en Oostenrijk.

⁽¹²⁾ PB C 75 van 10.3.2017, blz. 119; PB C 81 van 2.3.2018, blz. 102.

4.8. Het EESC is van mening dat het voorstel goed past in het ruimere wetgevende kader van de digitale eengemaakte markt, dat echter nog verre van voltooid is. De Europese Unie presteert namelijk minder goed dan haar belangrijkste mondiale concurrenten waar het gaat om aantallen gebruikers, bedrijven en onlinetransacties. Het EESC dringt er bij de Commissie en de lidstaten dan ook op aan verdere inspanningen te leveren om de regulering van de gehele elektronischehandelssector en in ruimere zin die van de *e-democratie* aan te vullen, teneinde van het internet en de digitale markt een veilige plek te maken die kansen creëert voor iedereen.

4.9. De *data-economie* is een cruciaal onderdeel van de digitale markt. Het EESC is in het bijzonder van mening dat *gegevens-eigendom* niet alleen kan worden geregeld in een contractuele overeenkomst tussen twee partijen. Bovendien lost de transparantie van informatie als voorgesteld in de verordening een belangrijke kwestie in verband met het gebruik dat van gegevens kan worden gemaakt zodra een particuliere partij ze in bezit krijgt, niet op. Daarom beveelt het EESC de Commissie aan om dit aspect zo spoedig mogelijk te behandelen en te reguleren, waarbij het belang van de gebruikers en van het concept *data-economie* ⁽¹³⁾ zelf voorop moet staan.

4.10. Het EESC is van mening dat de digitale eengemaakte markt gelijke concurrentievoorwaarden moet waarborgen voor alle betrokken economische spelers, zowel Europese als niet-Europese. Daarom beveelt het de Commissie aan alle oneerlijke handelspraktijken zoals digitale fiscale dumping te bestrijden door te bepalen dat de winstbelasting daar moet worden betaald waar de betreffende economische activiteit wordt uitgeoefend ⁽¹⁴⁾, en die belasting in overeenstemming moet zijn met de daadwerkelijke omvang van de activiteiten ⁽¹⁵⁾. Er wordt bijvoorbeeld gewezen op het feit dat het platform „Airbnb” in Frankrijk in het jaar 2015 slechts 69 000 EUR belasting heeft betaald, terwijl de gehele hotelsector circa 5 miljard EUR moest afdragen ⁽¹⁶⁾.

4.11. Het EESC acht het onontbeerlijk zo spoedig mogelijk het wetgevende kader van de gehele *elektronischehandelssector* aan te vullen, teneinde voldoende garanties en waarborgen voor alle betrokkenen in de digitale eengemaakte markt te creëren ⁽¹⁷⁾. Het acht het met name cruciaal de meest controversiële aspecten van de sociale dimensie van de digitalisering te regelen, waaronder: salarissen, arbeidscontracten, arbeidsvoorwaarden en werktijden van degenen die werken bij digitale platforms ⁽¹⁸⁾ of in de daarmee verbonden dienstverlening ⁽¹⁹⁾. Daarom wordt aanbevolen de Europese sociale dialoog zo spoedig mogelijk aan te vatten ⁽²⁰⁾. Voorts wordt, gelet op het groeiend aantal wetgevingsbesluiten om de sector te reguleren, aanbevolen een „code van onlinerechten van de burgers” op te stellen ⁽²¹⁾.

5. Specifieke opmerkingen

5.1. Het EESC is voorstander een ruime definitie van het begrip *aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten*. Dit standpunt is ingegeven door de snelle en onvoorspelbare ontwikkeling van het internet en de elektronische handel. Daarom acht het EESC het cruciaal om eerder de manieren en fasen van beheer van deze diensten aan regelgeving te binden dan de digitale partijen die deze diensten leveren, omdat hun aard of functie op korte termijn kunnen veranderen als gevolg van de snelle en onvoorspelbare ontwikkeling van het internet ⁽²²⁾.

5.2. Het EESC is van mening dat het onderzochte voorstel een belangrijke leemte in de wetgeving opvult en van cruciaal belang is om versnippering ten gevolge van verschillende nationale wetgeving tegen te gaan, wat tot dusver een van de belangrijkste oorzaken van problemen bij grensoverschrijdende geschillen vormt. Het is voorts van mening dat het voorstel goed aansluit bij het al bestaande wetgevend kader van de digitale eengemaakte markt en de enkele regelingen die nu al min of meer direct van toepassing zijn op de b2b-verhoudingen. Het op de fundamentele waarden van de EU gebaseerde brede rechtskader lijkt geschikt om de handhavingsinstanties een ruime manoeuvreerruimte te bieden en hun een doeltreffend vermogen te garanderen om op te treden.

5.3. Het EESC is er voorstander van dat de aanbieders van onlinediensten de belangrijkste parameters bekendmaken die ze voor de ranking van advertenties en websites hanteren. Het wijst er echter op dat dit principe behoedzaam moet worden toegepast, aangezien het fraude door zakelijke gebruikers in de hand zou kunnen werken ten nadele van andere ondernemingen of consumenten, wat tot verstoring van de markt leidt.

⁽¹³⁾ PB C 345 van 13.10.2017, blz. 130; PB C 345 van 13.10.2017, blz. 138.

⁽¹⁴⁾ PB C 75 van 10.3.2017, blz. 119.

⁽¹⁵⁾ Zie PB C 367 van 10.10.2018, blz. 73.

⁽¹⁶⁾ <http://www.lastampa.it/2016/08/11/esteri/airbnb-in-francia-riscoppia-il-caso-tasse-KfgawDjefZxFdSNydZs8XP/pagina.html>

⁽¹⁷⁾ INT/845, Gevolgen van kunstmatige intelligentie voor werk, Salis Madinier en Samm, 2018 (zie bladzijde 1 van dit Publicatieblad).

⁽¹⁸⁾ PB C 125 van 21.4.2017, blz. 10.

⁽¹⁹⁾ PB C 75 van 10.3.2017, blz. 119.

⁽²⁰⁾ PB C 434 van 15.12.2017, blz. 30.

⁽²¹⁾ PB C 271 van 19.9.2013, blz. 127.

⁽²²⁾ PB C 75 van 10.3.2017, blz. 119.

5.4. De bemiddelaars krijgen een sleutelrol bij de minnelijke schikking van geschillen. Het EESC meent dat de hoedanigheid van de bemiddelaars en de wijze waarop dezen worden aangeworven niet geheel duidelijk zijn, wijst op de verschillen tussen de lidstaten en beveelt aan om geharmoniseerde criteria vast te stellen die hun onafhankelijkheid waarborgen. Het Comité stelt voor om te overwegen een Europees beroepsregister in te stellen om het vertrouwen van de zakelijke gebruikers te vergroten. Tegelijkertijd wordt voorgesteld gebruik te maken van de vakkennis van de kamers van koophandel en van de activiteiten op dit vlak die zij al met succes op nationaal niveau verrichten.

5.5. Het EESC is ingenomen met de instelling van verboden om zakelijke gebruikers te beschermen. Dat instrument heeft een waarde die cruciaal is om de „angstfactor” te overwinnen, die dikwijls remmend werkt op de kleine ondernemingen tegenover de grote multinationals in de sector. Het EESC is in het bijzonder van mening dat de mechanismen voor het instellen van verboden duidelijk, eenvoudig en goedkoop moeten zijn.

5.6. Het Waarnemingscentrum zal cruciaal zijn voor het monitoren van de ontwikkelingen op de digitale markt en de correcte en volledige tenuitvoerlegging van de verordening zelf. Het EESC is in het bijzonder van mening dat de deskundigen uiterst zorgvuldig moeten worden geselecteerd, waarbij hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid worden gewaarborgd. Het biedt aan om de werkzaamheden van de deskundigengroep te ondersteunen met een eigen afgevaardigde als waarnemer, teneinde de visie van het maatschappelijk middenveld onder de aandacht te brengen⁽²³⁾.

5.7. Hoewel een verordening, in combinatie met een geharmoniseerd systeem van sancties, het meest geschikt wordt geacht als wetgevingsinstrument, is het EESC ingenomen met de oproep aan de aanbieders van onlinediensten om gedragscodes op te stellen waarmee een correcte en volledige implementatie van de regelgeving moet worden gewaarborgd.

5.8. Het EESC benadrukt dat er momenteel, met name in de VS, sprake is van handelspraktijken van grote platforms die erop gericht zijn andere partijen uit de markt te drukken, zoals gratis verzending, wat nadelig is voor pakketbezorgingsbedrijven. Zulke praktijken zouden op middellange termijn tot oligopoliesituaties kunnen leiden, die schadelijk zijn voor ondernemingen en consumenten. Daarom roept het EESC de Commissie op een en ander nauwlettend in de gaten te houden.

5.9. Het EESC is van mening dat dit voorstel heel belangrijke indirecte gevolgen zal hebben voor zowel consumenten — doordat hun een groter scala aan producten wordt aangeboden en de concurrentie tussen bedrijven toeneemt — als voor de werkgelegenheid, doordat er banen bijkomen aangezien een groter aantal bedrijven actief wordt op de digitale markt. Daarom is het belangrijk dat ook kleine digitale platforms (bijvoorbeeld deelplatforms) een eigen niche op de onlinemarkt kunnen vinden.

5.10. Het EESC herhaalt de oproep aan de Commissie en de lidstaten om digitale vernieuwingsprocessen te ondersteunen met geschikte strategieën voor digitale alfabetisering in combinatie met gerichte onderwijs- en opleidingstrajecten met speciale aandacht voor minderjarigen en de meest kwetsbare groepen⁽²⁴⁾. Teneinde het bewustzijn van zakelijke gebruikers te versterken acht het EESC het bovendien essentieel dat brancheorganisaties worden ingeschakeld om specifieke scholingsactiviteiten onder de aandacht te brengen en te ondersteunen, met speciale aandacht voor kmo's, om ten volle de kansen aan te grijpen die door de digitale eengemaakte markt worden geboden.

Brussel, 19 september 2018.

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Luca JAHIER

⁽²³⁾ Besluit C(2018)2393 van de Commissie, artikel 10.

⁽²⁴⁾ PB C 173 van 31.5.2017, blz. 45; PB C 173 van 31.5.2017, blz. 1.