



Samenwerkingsprotocol

De ondergetekenden:

1. De NVWA, kantoorhoudende te Utrecht Catharijnesingel 59, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. van Lint, Inspecteur Generaal NVWA, hierna te noemen 'NVWA';

en

2. De besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, bol.com B.V., kantoorhoudende te Papendorpseweg 100 (3528 BJ) Utrecht, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer H. Vermeulen, Algemeen Directeur, hierna te noemen Bol.Com;

Bol.Com en de NVWA, hierna te noemen; de Partijen

Overwegende:

- Dat er sprake is van een snel groeiende internethandel in consumentenproducten en levensmiddelen waaronder bijzondere drink- en eetwaren zoals voedingssupplementen en andere zaken;
- Dat in deze handel producten en claims worden aangetroffen die niet voldoen aan de wettelijke voorschriften waardoor risico's voor de gezondheid en veiligheid van consumenten en natuur en dieren kunnen ontstaan;
- Dat digitale marktplaatsen zoals de door de Bol.Com beheerde digitale marktplaats onder de naam 'Plaza' een zeer belangrijke rol spelen in het verbinden van online aanbieders van producten en kopers;
- Dat de digitale marktplaats Plaza aangemerkt kan worden als host als bedoeld in artikel 14 van EG richtlijn 2000/31;
- Dat digitale marktplaatsen die uitsluitend een host zijn voor informatie die door derden wordt geleverd geen deel uitmaken van de distributieketen en dus niet aansprakelijk zijn voor de content van die informatie, tenzij zij wetenschap hebben of zouden moeten hebben van het onrechtmatige karakter daarvan;
- Dat zij dan als host gehouden zijn deze informatie te verwijderen nadat zij hiervan op de hoogte raken, willen zij niet zelf mede aansprakelijk worden voor de content;
- Dat producten die niet voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke eisen of worden aangeboden met claims die in strijd zijn met daarvoor geldende wettelijke voorschriften, als onrechtmatige content gelden waarop het voorgaande van toepassing is;
- Dat de NVWA belast is met het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften door aanbieders van een zeer breed scala aan producten waaronder levensmiddelen en consumentenproducten, planten, dieren, diervoeders, diergeneesmiddelen en diensten al of niet met het bezigen van bepaalde claims;
- Dat partijen een gemeenschappelijk belang hebben bij een digitale marktplaats waarop uitsluitend veilige producten met de juiste claims worden aangeboden;
- Dat de intermediair - met inachtneming van haar rol als host - bij kan dragen aan het beperken van het aanbieden van onveilige producten door derden via haar digitale marktplaats;



- Dat het uitgangspunt voor partijen is dat zaken, diensten en claims die niet voldoen aan de daarvoor geldende regelgeving niet op de digitale marktplaats voorkomen;
- Dat Partijen daarom afspraken willen maken over hun samenwerking teneinde dit te bewerkstelligen;
- Deze afspraken hebben betrekking op het helpen voorkomen dat producten en claims die niet voldoen aan de wettelijke voorschriften worden geplaatst op de digitale marktplaats dan wel door kopers worden gekocht, het melden door de NVWA van dergelijke aanbiedingen en verwijderen daarvan door de Intermediair als ook het helpen van de NVWA door de Intermediair in de daartoe aanleiding gevende gevallen zoals in dit convenant uitgewerkt;
- Dat de NVWA handhavend optreedt tegen de derde die via de digitale marktplaats Plaza een zaak aanbiedt of een claim bezigt die niet voldoet aan de wettelijke voorschriften en daartoe waar nodig van de Intermediair informatie wenst te ontvangen voor het traceren van de aanbieder;
- Dat de digitale marktplaats Plaza van Bol.Com een hosting functie heeft.
- De wenselijkheid van Partijen om in het belang van de rechtszekerheid de samenwerking en de juridische gevolgen daarvan tussen de NVWA en Bol.Com voor wat betreft haar digitale marktplaats vast te leggen.

Spreken het volgende af:

Doel afspraken

Artikel 1.

Bevorderen dat op de Digitale Marktplaats uitsluitend producten worden aangeboden en claims worden gebezigd die voldoen aan de daarvoor geldende wettelijke voorschriften.

Afdwingbaarheid

Artikel 2.

- 2.1 De afspraken in dit Protocol zijn, als aanvulling op de geldende regelgeving, op vrijwillige basis door Partijen gemaakt.
- 2.2 Partijen zullen zich maximaal inspannen om de afspraken conform dit samenwerkingsprotocol uit te voeren. Indien een partij, naar de mening van de andere partij zich op enig moment niet houdt aan deze afspraken, dan zal deze partij de andere partij daarover onmiddellijk informeren en zullen Partijen de ontstane verstoring zo snel als redelijkerwijs mogelijk onderling oplossen en zich inspannen om te voorkomen dat het nogmaals gebeurt.
- 2.3 Partijen zullen zich voor het oplossen van een geschil t.a.v. het doel van dit samenwerkingsprotocol zoals genoemd in artikel 1 niet tot een eventueel bevoegde rechter wenden.

Definities

Artikel 3.

- 3.1 Aanbieder: degene die een product op de Digitale Marktplaats ter verkoop aanbiedt en met wie de Koper een koopovereenkomst sluit.
- 3.2 Koper: een bezoeker die via de Digitale Marktplaats een koopovereenkomst sluit met de Aanbieder.
- 3.3 Digitale Marktplaats: de door Bol.Com beheerde digitale marktplaats Plaza die derde partijen in staat stelt om hun producten aan te bieden en te verkopen aan de bezoekers van die marktplaats.



Melding door de NVWA

Artikel 4.

- 4.1 Wanneer de NVWA een product op de Digitale Marktplaats constateert dat niet voldoet aan de geldende wet- en regelgeving of wanneer de met betrekking tot het product gebezigde claims niet voldoen aan de wettelijke voorschriften zal de NVWA:
 - a. Bol.Com op de hoogte stellen van het aangeboden door middel van het doen van een melding.
 - b. Handhavend optreden tegen de Aanbieder(s) op de Digitale Marktplaats conform het op haar website uiteengezette interventiebeleid;
- 4.2 De NVWA zal bij de melding als genoemd in artikel 4.1a vermelden:
 - a. Welke wet- of regelgeving wordt overtreden;
 - b. Waar de overtreding uit bestaat;
 - c. Of en welke actie benodigd is vanuit de Intermediair (zoals: aanpassen aanbod, verwijderen aanbod/product)
 - d. Om welk product het gaat, d.m.v. het vermelden van een URL naar het product of het EAN-nummer van het product;
 - e. Wie de Aanbieder(s) is (zijn) van het product;
- 4.3 Gegevens over de fabrikant, gemachtigde, importeur of leverancier van het product, testrapporten en overige relevante documentatie vraagt de NVWA bij de Aanbieder op.
- 4.4 Ook informatie over het aantal verkochte producten vraagt de NVWA bij de Aanbieder op.
- 4.5 Bol.Com werkt waar nodig mee met onderzoeken van de NVWA jegens specifieke Aanbieders. Daartoe dient zij de bij haar beschikbare informatie te delen op basis van een wettelijk verzoek op basis van de Algemene wet bestuursrecht, het Wetboek van Strafvordering en/of de Wet op de economische delicten.

Acties Bol.Com na melding door NVWA

Artikel 5.

- 5.1 Bol.Com zal na ontvangst van de melding het aangeboden product of de vermelde claim zo snel als redelijkerwijs mogelijk maar op werkdagen niet later dan 72 uur na de melding (laten) verwijderen dan wel de claims in overeenstemming (laten) brengen met de aanwijzingen van de NVWA. Bol.Com verwijdert het aangeboden product of de gebezigde claim op werkdagen binnen 24 uur wanneer de NVWA in haar melding aangeeft dat er een ernstig risico bestaat voor de gezondheid of veiligheid van de consument.
- 5.2 Indien er een EAN-code bekend is voor het product zal Bol.Com er voor zorgen dat alle overige onder deze code aangeboden producten of claims eveneens worden verwijderd of de claims aangepast worden in overeenstemming met de aanwijzingen van de NVWA.
- 5.3 Bol.Com zal zich inspannen om verwijderde producten waarvan de EAN-code bekend is niet (opnieuw) toe te laten tot de Digitale Marktplaats.
- 5.4 Indien, volgens Bol.Com, onvoldoende informatie is verstrekt door de NVWA om de claims aan te passen en/of de claims of het product te verwijderen zal Bol.Com dit zo snel als redelijkerwijs mogelijk per e-mail melden bij de NVWA.
- 5.5 Indien een recall van de producten dient te worden uitgevoerd of informatie aan Klanten moet worden verstrekt door de Aanbieder, zal Bol.Com voor zover nodig de Aanbieder daarbij ondersteunen.
- 5.6 Indien de NVWA binnen een jaar meer dan twee keer een melding als bedoeld in artikel 4.1a heeft gedaan ten aanzien van dezelfde Aanbieder welke heeft geleid tot een aanpassing of verwijdering van het aangeboden zullen Partijen, indien de NVWA daarom verzoekt, met elkaar in gesprek gaan over door de eventueel door Bol.Com te nemen acties jegens deze Aanbieder. Beide Partijen zullen uiteindelijk zelfstandig beslissen welke actie zij ondernemen.
- 5.7 Bol.Com zal te allen tijde de naam en adresgegevens alsmede het Kamer van Koophandel registratienummer van de Aanbieder, zoals door de Aanbieder aan Bol.Com doorgegeven, op haar website vermelden.



Positie Intermediair en distributieketen.

Artikel 6.

- 6.1 Bol.Com wordt, als host, door de NVWA niet als Aanbieder beschouwd van hetgeen op de Digitale Marktplaats door derden wordt geplaatst of geclaimd.
- 6.2
 - a. Op basis van bevindingen uit het gehouden toezicht doet de NVWA Bol.Com periodiek een overzicht toekomen van de productgroepen ten aanzien waarvan een hoge mate van niet naleving van de wettelijke voorschriften is vastgesteld.
 - b. Bol.Com kan op basis van de onder a. genoemde informatie besluiten preventieve maatregelen te nemen met betrekking tot de onder a. bedoelde productgroepen met als doel te voorkomen dat producten worden aangeboden of claims worden gebezigd die in strijd zijn met wettelijke voorschriften. Tot die maatregelen behoren onder meer het preventief weren van aanbiedingen of claims dan wel het hanteren van een toelatingsprocedure voor bepaalde aanbiedingen.
- 6.3 Bol.Com plaatst op haar informatiepagina voor Aanbieders een duidelijke verwijzing (link) naar de NVWA website met daarbij de vermelding dat alle Aanbieders hier informatie kunnen vinden over de wetgeving voor de verhandeling van de aangeboden producten of te maken claims. Daarbij zal tevens worden vermeld dat het niet in acht nemen van de wetgeving een economisch delict oplevert waartegen de NVWA handhavend optreedt. Partijen zullen deze tekst in gezamenlijk overleg vaststellen en daarin zoveel mogelijk verwijzen naar de website van de NVWA.
- 6.4 Bol.Com plaatst op haar informatiepagina voor Aanbieders op verzoek van de NVWA specifieke informatie betrekking hebbende op productgroepen ten aanzien waarvan door de NVWA geregeld afwijkingen van de geldende wetgeving worden of zijn geconstateerd. Daarbij gaat het om afwijkingen die risico's doen ontstaan voor de veiligheid of gezondheid van de consument, plant en dier. Partijen zullen deze tekst in gezamenlijk overleg vaststellen en daarin zoveel mogelijk verwijzen naar de website van de NVWA.
- 6.5 De informatie als bedoeld in artikel 6.4 wijst de Aanbieder op de meest voorkomende afwijkingen per productgroep.
- 6.6 Partijen kunnen nadere afspraken maken om het bepaalde in het eerste tot en met zesde lid uit te werken.

Contact en evaluatie

Artikel 7.

- 7.1 Partijen benoemen vaste contactpersonen. Deze overleggen regelmatig over de invulling van dit samenwerkingsprotocol, zoals de onder artikel 6.2 genoemde en door de Intermediair te nemen preventieve maatregelen
- 7.2 De uitvoerende inspecteurs van de NVWA onderhouden het contact met Bol.Com in de individuele gevallen van toezicht waaronder het doen van een melding.
- 7.3 Jaarlijks vindt een gesprek plaats over de uitvoering en werking van dit convenant.

Duur en beëindiging

Artikel 8.

- 8.1 Deze afspraken treden in werking op 1 mei 2019 en worden aangegaan voor onbepaalde tijd.
- 8.2 Ieder der Partijen kan de afspraken beëindigen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 3 maanden, door middel van het verzenden van een aangetekende brief aan de in artikel 8.1 bedoelde contactpersonen. De opzegging geschiedt met opgave van redenen.



Communicatie

Artikel 9

- 9.1 Externe communicatie en publiciteit omtrent de samenwerking tussen Partijen en dit Protocol worden voorafgaand aan publicatie door Partijen met elkaar besproken.
- 9.2 Het hoofddoel van externe communicatie en publiciteit is bij te dragen aan bewustwording en preventie bij zowel Aanbieders als Kopers met betrekking tot de geldende wet- en regelgeving ten aanzien van het Aanbod.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend op

bol.com B.V.

NVWA

.....
Naam: de heer H. Vermeulen
Functie: CEO

.....
Naam: de heer R. van Lint
Functie: Inspecteur Generaal

DRAFT