



## Samenwerkingsprotocol

### Partijen:

1. De Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (Staat der Nederlanden), kantoorhoudende te Utrecht Catharijnesingel 59, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer R. J. T. van Lint, Inspecteur-Generaal NVWA, hierna te noemen 'NVWA';

en

2. Marktplaats B.V., kantoorhoudende te Amsterdam Wibautstraat 224, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Jet Roos-Van Aerssen, Chief Financial Officer, hierna te noemen "Marktplaats";

hierna gezamenlijk te noemen: "Partijen";

("Protocol")

### Aanleiding:

Internet wordt steeds vaker gebruikt voor het verhandelen van goederen en diensten, via webwinkels, webshops van retailers, sociale media en online (handels)platforms. Deze handelsstroom zal naar verwachting de komende jaren verder toenemen, met name via platforms.

Marktplaats biedt een platform waar kopers en verkopers bij elkaar worden gebracht om met elkaar te handelen. Elke dag bezoeken ruim 2.1 miljoen mensen Marktplaats en samen kopen en verkopen zij een zeer divers aanbod aan nieuwe en gebruikte goederen, planten, dieren en diensten. Dagelijks verschijnen er 350 duizend nieuwe advertenties, wat betekent dat er op ieder moment meer dan 10 miljoen advertenties zijn te vinden op het online handelsplatform.

Daarmee speelt Marktplaats een belangrijke rol in het online verbinden van aanbieders en kopers.

Marktplaats biedt niet zelf goederen, planten, dieren of diensten aan en maakt geen deel uit van de distributieketen. Marktplaats kan daarom worden aangeduid als host als bedoeld in artikel 14 van EG richtlijn 2000/31.

Particuliere en zakelijke aanbieders zijn zelf verantwoordelijk voor hetgeen ze aanbieden, de inhoud van hun advertentie en de daaruit volgende transacties.

Marktplaats is als host niet aansprakelijk voor de informatie die zij op verzoek van aanbieders opslaat, mits zij deze informatie verwijderd zodra zij kennis heeft verkregen van de onmiskenbare



onrechtmatigheid van de informatie. Marktplaats kan deze kennis verkrijgen door meldingen van bezoekers van haar website en door meldingen van toezichthouders zoals de NVWA.

De NVWA is belast met het toezicht op de naleving van wettelijke voorschriften door aanbieders van een zeer breed scala aan zaken, waaronder de veiligheid van voedsel en consumentenproducten, de gezondheid van dieren en planten, het dierenwelzijn en natuurwetgeving.

De NVWA treedt op tegen aanbieders die de wettelijke voorschriften overtreden.

Via het internet verhandelde goederen, diensten, dieren, planten en gebezigde claims moeten – net als in de offline handel – voldoen aan de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften.

De NVWA constateert dat via het internet waaronder via online platforms, goederen, diensten, planten en dieren worden aangeboden en claims worden gebezigd die niet voldoen aan de wettelijke voorschriften waardoor risico's voor de gezondheid en veiligheid van consumenten of het welzijn van dieren kunnen ontstaan. Dit kan tevens het vertrouwen in het online handelsverkeer aantasten en daarmee schadelijk zijn voor de verdere ontwikkeling van e-commerce in Nederland.

Het uitgangspunt voor Partijen is dat goederen, dieren, planten, diensten en gebezigde claims die niet voldoen aan de daarvoor geldende regelgeving niet op Marktplaats zouden mogen voorkomen.

De NVWA en Marktplaats als intermediair platform hebben een gemeenschappelijk belang bij het tegengaan van handel in goederen, dieren, diensten en gebezigde claims die in strijd zijn met de wet.

Partijen willen daarom afspraken maken over hun samenwerking teneinde dit te bewerkstelligen.

Deze afspraken hebben betrekking op het helpen voorkomen dat goederen, dieren, planten en diensten worden aangeboden en claims worden gebezigd die niet voldoen aan de wettelijke voorschriften, het melden door de NVWA van dergelijke advertenties en verwijderen daarvan door Marktplaats als ook het helpen van de NVWA door Marktplaats in de daartoe aanleiding gevende gevallen bij het traceren van de aanbieder.

## **Spreken het volgende af:**

### *Doelstelling*

#### Artikel 1

Dit Protocol heeft als doel het versterken en optimaliseren van de samenwerking tussen de NVWA en Marktplaats gericht op het tegengaan van de plaatsing door derden van advertenties op Marktplaats die niet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

### *Afdwingbaarheid*

#### Artikel 2

De afspraken in dit Protocol zijn, als aanvulling op de geldende regelgeving, op vrijwillige basis door Partijen gemaakt en zijn niet juridisch afdwingbaar. De NVWA en Marktplaats zullen zich op redelijke wijze inspannen om de afspraken ten volle uit te voeren.

### *Definities*

#### Artikel 3

- 3.1 Aanbieder; degene die een Aanbod op Marktplaats aanbiedt middels een Advertentie.
- 3.2 Koper; degene die de koopovereenkomst sluit met de Aanbieder.

- 3.3 Advertentie; elk Aanbod door een Aanbieder.
- 3.4 Aanbod; elk aanbod van een Aanbieder dat onder het toezicht van de NVWA valt.

#### *Preventie*

##### Artikel 4

- 4.1 Aanbieders zijn zelf verantwoordelijk na te gaan of hetgeen ze aanbieden mag worden aangeboden volgens de geldende wet- en regelgeving en of wordt geadverteerd op een wijze die voldoet aan de geldende wet- en regelgeving, inclusief de in de Advertentie opgenomen claims met betrekking tot het Aanbod.
- 4.2 In haar gebruikersvoorwaarden verplicht Marktplaats Aanbieders en Kopers om zich te houden aan geldende wet- en regelgeving. In dat kader plaatst zij onder meer richtlijnen over wat wel en niet mag worden aangeboden op de website van Marktplaats.
- 4.3 In samenspraak met de NVWA kan Marktplaats daarnaast specifieke beleidsregels toevoegen aan genoemde voorwaarden. NVWA en Marktplaats hanteren een redelijke termijn voor het wijzigen of toevoegen van specifieke beleidsregels.
- 4.4 Deze specifieke beleidsregels (zoals genoemd in artikel 4.3) hebben betrekking op categorieën waarin Aanbod wordt aangeboden, ten aanzien waarvan door NVWA bij het houden van toezicht geregeld overtredingen worden aangetroffen (high risk categorieën).
- 4.5 Marktplaats wijst in deze specifieke beleidsregels (zoals genoemd in artikel 4.3) Aanbieders en Kopers in ieder geval op het feit dat de NVWA toezicht houdt op de naleving van de voor deze categorieën waarin Aanbod wordt aangeboden, geldende regelgeving en in het kader van dit toezicht op deze categorieën geregeld overtredingen constateert en daar handhavend tegen optreedt.
- 4.6 Marktplaats verwijst in deze specifieke beleidsregels (zoals genoemd in artikel 4.3) naar de NVWA pagina op Marktplaats (artikel 4.8), met daarbij de vermelding dat Aanbieders via deze pagina informatie kunnen vinden over de NVWA en de wetgeving waarop de NVWA toezicht houdt (inclusief door de NVWA aangeleverde link naar de NVWA website).
- 4.7 In overleg met de NVWA bekijkt Marktplaats per geval en categorie of en zo ja hoe – op basis van de dan beschikbare mogelijkheden – Kopers en Aanbieders extra kunnen worden gewezen op de specifieke beleidsregels voor high risk categorieën.
- 4.8 Marktplaats biedt de NVWA een separate pagina op Marktplaats aan waarop de NVWA Aanbieders en Kopers in algemene wijze kan voorlichten over de toepasselijke wet- en regelgeving en de bevoegdheden van de NVWA, inclusief een link naar (een specifieke pagina op) de NVWA website over bijvoorbeeld waarschuwingen voor specifieke risico's en terugroep acties.

#### *Detectie*

##### Artikel 5

- 5.1 Marktplaats biedt voor een ieder de mogelijkheid om op eenvoudige wijze Advertenties die mogelijk in strijd zijn met de voorwaarden van Marktplaats of wettelijke voorschriften te melden. Alle op deze wijze gemelde Advertenties worden door Marktplaats bekeken en waar nodig worden maatregelen genomen door Marktplaats. Gemelde Advertenties die mogelijk verboden of verdachte producten of diensten aanbieden worden met voorrang behandeld.
- 5.2 Meldingen met betrekking tot Advertenties waarbij twijfel bestaat omtrent het voldoen van het Aanbod aan de regelgeving waarop de NVWA toezicht houdt, kunnen door Marktplaats aan de NVWA ter beoordeling worden voorgelegd. De NVWA geeft binnen uiterlijk 5 werkdagen een inhoudelijke terugkoppeling omtrent de rechtmatigheid.
- 5.3 Marktplaats biedt de NVWA op basis van een aanmeldformulier de mogelijkheid aan, om via een versneld proces eenvoudig en efficiënt melding te doen met verzoek tot verwijdering van Advertenties – op basis van Advertentienummer – die niet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Marktplaats vertrouwt hierbij op de kennis en expertise

- van de NVWA. De meldingen met verzoek tot verwijdering worden met voorrang afgehandeld, maar in ieder geval binnen 24 uur.
- 5.4 Op basis van de melding van de NVWA onder 5.3 verwijdert Marktplaats de betreffende gemelde Advertentie en informeert zij de Aanbieder over de verwijdering van zijn Advertentie onder verwijzing naar de melding van de NVWA, inclusief een door de NVWA aan Marktplaats verstrekt e-mail adres. Bij vragen omtrent verwijdering kunnen Aanbieders door middel van dit e-mail adres direct bij de NVWA terecht.
  - 5.5 De NVWA kan te allen tijde ook de Aanbieder van een Aanbod dat mogelijk niet voldoet aan geldende wet- en regelgeving direct aanschrijven via de contactfunctionaliteit op Marktplaats. Dit kan zij doen om meer informatie op te vragen omtrent hetgeen wordt aangeboden of om de Aanbieder een waarschuwing te sturen (bijvoorbeeld verzoek tot verwijdering of aanpassing van de Advertentie).
  - 5.6 Marktplaats biedt de NVWA de mogelijkheid om via door Marktplaats – op voorstel van en in overleg met de NVWA – vast te stellen trefwoorden Advertenties die niet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving automatisch te laten verwijderen op basis van de resultaten van het proces van de artikelen 5.3 en 5.4.
  - 5.7 Teneinde zogenaamde ‘false positives’ te voorkomen, komen uitsluitend trefwoorden in aanmerking waarvan is gebleken dat geen nadere inhoudelijke beoordeling omtrent rechtmatigheid van het Aanbod nodig is indien deze trefwoorden in een Advertentie voorkomen.
  - 5.8 Marktplaats en de NVWA zullen de trefwoorden en de resultaten van de toepassing hiervan op regelmatige basis evalueren en waar nodig aanpassen.
  - 5.9 In geval van een vraag en/of klacht van een Aanbieder naar aanleiding van een op basis van artikel 5.6 verwijderde Advertentie zullen Marktplaats en de NVWA samenwerken om deze te adresseren.
  - 5.10 Marktplaats behoudt zich te allen tijde het recht voor om het in artikel 5.6 bedoelde proces tijdelijk op te schorten, waarbij zo snel als mogelijk overleg met de NVWA zal plaatsvinden.

#### *Repressie*

##### Artikel 6

- 6.1 Wanneer Marktplaats binnen een jaar meer dan twee keer meldingen heeft ontvangen van de NVWA als bedoeld in artikel 5.3 ten aanzien van hetzelfde account van een Aanbieder, blokkeert Marktplaats het account van de Aanbieder.
- 6.2 Indien Marktplaats daar aanleiding voor ziet, zal zij met de NVWA eerst overleggen voordat het account wordt geblokkeerd.
- 6.3 Indien de NVWA besluit tot handhavend optreden, zal dit optreden zich richten tegen de Aanbieder en niet tegen Marktplaats.
- 6.4 Marktplaats 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 (zoals Wetboek van Strafvordering, Algemene wet bestuursrecht, Wet Economische Delicten) met inachtneming van het proces in Bijlage 1.

#### *Contact en evaluatie*

##### Artikel 7

- 7.1 Partijen benoemen vaste contactpersonen. Deze contactpersonen overleggen op maandelijkse basis over de operationele zaken rondom dit Protocol, zoals de onder artikel 4.3 en 4.7 genoemde beleidsregels en de onder 5.6 genoemde trefwoorden.
- 7.2 De uitvoerende inspecteurs van de NVWA onderhouden het contact met Marktplaats in de individuele gevallen van toezicht waaronder het doen van een melding onder 5.3.
- 7.3 Jaarlijks vindt een gesprek plaats over de uitvoering en werking van dit Protocol.



### *Duur en beëindiging*

#### Artikel 8

- 8.1 Dit Protocol wordt aangegaan voor een periode van drie jaren. Tenminste zes maanden voor het einde van deze periode zullen Marktplaats en de NVWA de werking van het Protocol evalueren en gezamenlijk een beslissing nemen over een mogelijke verlenging van het Protocol.
- 8.2 Ieder der Partijen kan het Protocol beëindigen met inachtneming van een opzeggingstermijn van 3 maanden, door middel van het verzenden van een aangetekende brief aan de in artikel 7.1 genoemde contactpersonen. De opzegging geschiedt met opgave van redenen.
- 8.3 Indien sprake is van een dringende reden voor beëindiging kan ieder der Partijen de afspraken beëindigen met een kortere opzeggingstermijn dan benoemd in artikel 8.2. Een dergelijke dringende reden zal schriftelijk worden medegedeeld aan de andere Partij.
- 8.4 Het Protocol kan met instemming van beide Partijen tussentijds gewijzigd worden.

### *Communicatie*

#### Artikel 9

- 9.1 Externe communicatie en publiciteit omtrent de samenwerking tussen Partijen, dit Protocol en individuele onderzoeken zoals genoemd in artikel 6.3, 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.

Dit Protocol treedt in werking per 1 maart 2019.

Marktplaats B.V.

NVWA

.....  
Mevrouw Jet Roos-Van Aerssen  
Chief Financial Officer

.....  
De heer R.J.T. van Lint  
Inspecteur-Generaal



**Bijlage 1**

**Proces wettelijke verzoeken**



**PROTOCOL  
PROCEDURE VORDEREN  
GEGEVENS MARKTPLAATS GEBRUIKERS  
UITSLUITEND BESTEMD VOOR DE NVWA**

**“PROTOCOL”**

**Inhoudsopgave**

1. Welke gegevens kunnen worden gevorderd.....	8
1.1 Gebruikersgegevens .....	8
1.2 Aanvullende gegevens van een gebruiker.....	8
1.3 Overige gegevens .....	8
2. Hoe kunnen gegevens worden gevorderd.....	9
2.1 Procedure vorderen gegevens.....	9
2.2 Contactgegevens Afdeling Trust & Safety Marktplaats .....	9
BIJLAGE 1 Algemene informatie over Marktplaats .....	10
Marktplaats de online advertentiesite – juridische status .....	10
Werking van Marktplaats.....	10

## 1. Welke gegevens kunnen worden gevorderd

### 1.1 Gebruikersgegevens

Marktplaats werkt waar nodig mee met onderzoeken van de NVWA jegens specifieke aanbieders. In het belang van het onderzoek kunnen onder meer de volgende gegevens bij Marktplaats worden opgevraagd door daartoe bevoegde opsporingsambtenaren:

- Gebruiker ID
- Opgegeven e-mail adres
- Opgegeven postcode
- IP adres
- Datum van aanmelding op Marktplaats
- Opgegeven adres en woonplaats (slechts beperkt aanwezig)
- Opgegeven telefoonnummer (slechts beperkt aanwezig)

### 1.2 Aanvullende gegevens van een gebruiker

In de meeste gevallen kan worden volstaan met de hierboven genoemde informatie. Wanneer in verband met een verdenking van een misdrijf aanvullende informatie benodigd is, kunnen in het belang van het onderzoek onder meer de volgende gegevens bij Marktplaats worden opgevraagd door daartoe bevoegde opsporingsambtenaren:

<b>Gegevens advertentie:</b>	De gegevens van een advertentie, zoals de tekst, de datum en tijdstip van het plaatsen van de advertentie, het IP adres waarvan de advertentie is geplaatst en de biedingen die via onze site zijn gedaan. Advertenties die op <a href="http://www.marktplaats.nl">www.marktplaats.nl</a> staan kunt u eenvoudig zelf opzoeken zonder een formele vordering (zie onder 1.3).
<b>Geschiedenis activiteiten:</b>	Als u van plan bent onderzoek te verrichten naar andere activiteiten van een gebruiker, kunt u een overzicht van advertenties van het verleden opvragen. Het betreft de geschiedenis van advertenties die op Marktplaats zijn geplaatst met in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"><li>• het IP adres op het moment van plaatsen van de advertentie</li><li>• de titel van de advertentie</li><li>• de datum en tijdstip van plaatsen van advertentie op Marktplaats</li></ul>
<b>Gekoppelde advertenties:</b>	Dit zijn extra advertenties (inclusief datum en tijdstip) die aan deze gebruiker kunnen worden gekoppeld, bijvoorbeeld op basis van zijn gebruikersgegevens in combinatie met een gemeenschappelijk IP adres.

### 1.3 Overige gegevens

U kunt zelf de volgende gegevens raadplegen en afdrucken zonder zich te moeten inschrijven op [marktplaats.nl](http://marktplaats.nl) en zonder een formele vordering bij ons in te dienen:

<b>Advertenties op de site:</b>	Advertenties die op <a href="http://marktplaats.nl">marktplaats.nl</a> staan zijn eenvoudig op te roepen met de (uitgebreide) zoekfunctie bovenaan op onze homepage.
---------------------------------	--





## 2. Hoe kunnen gegevens worden gevorderd

### 2.1 Procedure vorderen gegevens

Afdeling Trust & Safety van Marktplaats behandelt de vorderingen van opsporingsinstanties zoals NVWA. Onze medewerkers doen al het nodige om vorderingen binnen de verzochte termijn af te handelen. Verzoeken om aanvullende gegevens – vooral wanneer het oudere of veel gegevens betreft – kunnen langer duren. Voor alle vorderingen geldt dat hoe specifieker de omstandigheden of de aard van de zaak wordt beschreven, hoe sneller en beter wij uw vordering kunnen beantwoorden.

*Let op! Wij kunnen alleen die gebruikers- en aanvullende gegevens verstrekken waar wij (nog) beschikking over hebben. In de regel hanteren wij een termijn van 6 maanden, dus dien uw vordering tijdig in. Daarnaast kan het zijn dat wij bepaalde gegevens niet meer hebben in verband met het recht van gebruikers tot verwijdering van hun gegevens onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).*

Voor zowel de gebruikers- als de aanvullende gegevens geldt dat een vordering moet worden ingediend in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Elke vordering moet daarom aan de volgende voorwaarden voldoen:

1. Het betreft een verdenking van een overtreding of misdrijf en de gevraagde gegevens zijn in het belang van het onderzoek.
2. De schriftelijke vordering moet de volgende gegevens bevatten:
  - Een aanduiding van de gebruiker op wie de vordering betrekking heeft. Om uw vordering in behandeling te kunnen nemen, verzoeken wij u in ieder geval te vermelden:
    - het bekende e-mail adres
    - het bekende IP adres, of
    - het advertentie ID (deze is te vinden rechtsboven in de hoek van de advertentie)
  - Mocht u tevens beschikking hebben over de advertentie, de bekende (gebruikers)naam, adresgegevens of telefoonnummer, dan is die informatie ook behulpzaam.
  - De gegevens die worden gevorderd.
  - De termijn waarbinnen en de wijze waarop de gegevens moeten worden verstrekt (bijvoorbeeld email).
  - De wettelijke grondslag van de vordering (b.v. art. 126nd Sv, art. 19 WED, art. 5:16 Awb).
  - Contactgegevens (naam, regio, functie, telefoon- en faxnummer, adres en e-mail).
  - De handtekening van de bevoegde opsporingsambtenaar.
3. Voor het opvragen van gegevens moet de vordering worden gedaan door de daartoe bevoegde **opsporingsambtenaar**.

### 2.2 Contactgegevens Afdeling Trust & Safety Marktplaats

Vorderingen met betrekking tot gegevens van Marktplaats gebruikers kunnen worden gericht aan:

**Marktplaats B.V.**  
**Afdeling Trust & Safety**

Ingescande schriftelijke vorderingen voorzien van handtekening stuur u naar: [tns@marktplaats.nl](mailto:tns@marktplaats.nl).



## BIJLAGE 1 Algemene informatie over Marktplaats

### Marktplaats de online advertentiesite – juridische status

Marktplaats is een toonaangevende online advertentiesite die verkopers en kopers de mogelijkheid biedt om elkaar op internet te ontmoeten. Eenieder wordt in staat gesteld om vrijwel ieder object, voor zover wettelijk en volgens onze Gebruiksvoorwaarden toegestaan, op ieder moment aan te bieden of te vragen. De vele transacties die vervolgens tussen verkopers en kopers worden gesloten vinden echter buiten ons platform om plaats. Marktplaats heeft dan ook geen rol bij de uiteindelijke betaling en levering en draagt geen kennis of een (ver)koop succesvol wordt afgerond. Marktplaats kan om die reden geen (voorafgaande) controle uitoefenen op de kwaliteit, de veiligheid of de legaliteit van de geadverteerde objecten, de juistheid van de aanbiedingen en de bevoegdheid van (ver)kopers. Adverteerders zijn zelf verantwoordelijk voor (de inhoud van) hun advertentie (beschrijving, bevoegdheid, etc.).

### Werking van Marktplaats

Adverteerders kunnen snel en eenvoudig een advertentie plaatsen aan de hand van een e-mail adres en zelfgekozen wachtwoord. Het e-mail adres wordt gevalideerd door het beantwoorden van een bevestigingsbericht dat Marktplaats verzendt. Iedere adverteerder moet voor het kunnen plaatsen van een advertentie in ieder geval een adverteerdernaam, postcode en e-mail adres opgeven. Een telefoonnummer kan naar keuze worden ingevoerd. Voor het kunnen plaatsen van een advertentie moet de adverteerder eerst de [Gebruiksvoorwaarden](#) en het [Privacybeleid](#) van Marktplaats accepteren. Hiermee verbinden de gebruikers zich ertoe na te gaan of ze gerechtigd zijn om hun object te koop aan te bieden, en tevens dat de aan- of verkoop van dit object is toegestaan volgens de wet en de Gebruiksvoorwaarden van Marktplaats. Om gebruikers hierbij te assisteren is op Marktplaats een [lijst met verboden of verdachte objecten en diensten](#) opgenomen.