

Verlag over het interne klachtenafhandelingsysteem (P2B Verordening)

Dit verslag wordt gepubliceerd in overeenstemming met de bepalingen van artikel 11 van Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van de billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten ("**P2B-Verordening**").

Referentieperiode van 1 juni 2023 tem 1 juni 2024.

Informatie over het interne klachtenafhandelingsysteem :

- **Totaal aantal verzoeken** ontvangen door gebruikende bedrijven met hun statutaire vestigingsplaats in Nederland: 676
- Totaal aantal ontvangen klachten onder die verzoeken: 11
- **Soorten klachten** ontvangen: klachten ontvangen hebben voornamelijk betrekking op kwesties in verband met : (i) integratie op de onlinetussenhandelsdienst, (ii) facturatie, (iii) online weergave van producten, (iv) data en (v) de relatie met de klant/consument.
- **Gemiddelde tijd die nodig is om een eerste antwoord** naar de gebruiker te sturen: 13,2 u
- **Gemiddelde tijd die nodig is om klachten te behandelen**: de gemiddelde tijd die nodig is om klachten te behandelen die binnenkomen via het interne klachtenafhandelingsysteem is : 142 u

