

Jaarverslag over het interne klachtenafhandelingssysteem

Betrokken rapportageperiode: 01/01/2025 - 31/12/2025



Introductie

Decathlon Marketplace heeft dit verslag opgesteld over de werking en effectiviteit van haar interne klachtenafhandelingssysteem, conform artikel 11 (4) van Verordening (EU) 2019/1150 betreffende de bevordering van bilijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van online bemiddelingsdiensten ("P2B Regulation").

Bij Decathlon hebben we een intern klachtenafhandelingssysteem opgezet. Dit systeem bestaat uit een kennisbank waar verkopers handleidingen kunnen vinden om hen te ondersteunen bij het gebruik van de Marketplace, en een ticketsysteem waar verkopers vragen kunnen stellen of klachten kunnen indienen met betrekking tot de Marketplace-diensten.

Dit systeem is gecentraliseerd voor de volgende EU-lidstaten: België, Frankrijk, Nederland, Duitsland, Italië, Portugal, Spanje, Polen, Ierland, Hongarije, Roemenië en Tsjechië. Alle informatie in dit verslag heeft betrekking op deze 12 landen.

1) Totaal aantal ingediende klachten

→ In 2025, hebben we voor deze 12 landen 5412 klachten ontvangen van verkopers. Dit vertegenwoordigt 31,42% van het totale aantal tickets dat via ons ticketsysteem is binnengekomen.

2) Belangrijkste soorten klachten

→ De meeste klachten betroffen een van de volgende onderwerpen (in aflopende volgorde): productweergave, accountinstelling/integratie, facturatie, data en klantrelaties. Hoewel de meeste klachten betrekking hadden op productweergave, waren deze voornamelijk te wijten aan technische problemen in plaats van beslissingen over content moderatie door Decathlon.

3) Gemiddelde tijd nodig voor de behandeling van klachten

→ De gemiddelde tijd om een eerste antwoord te geven op deze klachten was 25,53 uur in 2025 (werk- en niet-werkuren). De gemiddelde tijd om klachten volledig af te handelen - gerekend vanaf het moment van de eerste klacht tot de uiteindelijke sluiting van het betreffende ticket - was 449,48 uur in 2025 (werk- en niet-werkuren).

4) Uitkomst van de klachten

→ Klachten zijn meestal gebaseerd op technologische problemen, of op maatregelen/gedrag van Decathlon Marketplace. De uitkomst van de klachten bestaat daarom uit het oplossen van het betreffende probleem, of uit het handhaven of ongedaan maken van de beslissing.

Type uitkomst	Percentage van het totale aantal klachten
Probleem opgelost	92,29%
Maatregel of gedrag gehandhaafd	4,36%
Maatregel of gedrag ongedaan gemaakt	0,20%
Overig	3,14%

Commitments

Decathlon Marketplace neemt haar verplichtingen onder de EU Digital Regulations serieus.

Het jaar 2025 heeft ons in staat gesteld om belangrijke lessen te trekken. We werken momenteel aan aanpassingen van onze processen en streven daarbij altijd naar meer efficiëntie, transparantie en billijkheid.