



# Reglementaire informatie over de Marketplace

KIABI stelt u de volgende informatie ter beschikking, uitsluitend in het kader van het gebruik van de Marketplace.

Deze informatie heeft dus geen betrekking op de verkopen die rechtstreeks door KIABI worden gerealiseerd.

Deze informatie wordt regelmatig bijgewerkt. Het wordt dan ook aangeraden om deze pagina steeds te raadplegen voordat u een actie onderneemt.

- **Gemiddeld aantal actieve ontvangers:**

Voor de periode van 1 augustus 2025 tot en met 31 januari 2026 bedraagt het maandelijkse gemiddelde van actieve gebruikers van de dienst in de Europese Unie 16,3 miljoen unieke bezoekers.

De term 'actieve gebruiker' verwijst naar elke consument of professional die interactie heeft met het platform, hetzij door er inhoud op te publiceren, hetzij door de informatie te raadplegen die via de online interface wordt verspreid.

Het hier weergegeven maandelijkse gemiddelde van actieve ontvangers omvat dus alle unieke bezoekers van de website, ongeacht of zij productaanbiedingen bekijken die rechtsreeks door KIABI worden verkocht of door derde verkopers in het kader van haar Marketplace-activiteiten.



Taal: NL

- **Eén contactpunt (voor klanten):**

KIABI biedt u één contactpunt voor al uw vragen over de Marketplace. Let op: klachten moeten worden ingediend volgens de procedure die u hieronder vindt (de rubriek 'Klachten en geschillen'). Klachten die niet volgens deze procedure worden ingediend, kunnen niet in behandeling worden genomen.

Het contactpunt is bereikbaar via het volgende e-mailadres: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be)

De communicatie met dit contactpunt verloopt via de taal van de gebruiker.

- **Eén contactpunt (voor autoriteiten):**

KIABI stelt een centraal contactpunt ter beschikking van de autoriteiten van de Lidstaten, de Europese Commissie en de Europese Raad voor digitale diensten:

Het contactpunt is bereikbaar via het volgende e-mailadres: [info@kiabi.com](mailto:info@kiabi.com)

De communicatie met dit contactpunt kan in het Nederlands, Frans en het Engels plaatsvinden.

Iedereen die gebruikmaakt van dit contactpunt, verbindt zich ertoe dit te doen in diens hoedanigheid van autoriteit. Indien dit niet gebeurt, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen en wordt deze beschouwd als misbruik van de door KIABI aangeboden dienst, hetgeen kan leiden tot opschorting of beëindiging van het account van de betreffende gebruiker.

- **Referenties en rangschikking van producten:**

Wanneer u naar een product zoekt via de zoekbalk of de categorieën, worden de weergegeven artikelen door een algoritme gesorteerd op relevantie voor de behoefte van de klant.

Het Beleid inzake productrangschikking kan [hier](#) worden geraadpleegd.

- **Beleid inzake beoordelingen van verkopers:**

KIABI ziet toe op de authenticiteit en relevantie van de klantbeoordelingen die op haar platform worden gepubliceerd. Er wordt een beoordelingsbeleid gehanteerd om ervoor te zorgen dat frauduleuze, beledigende of niet aan de gebruiksregels conforme inhoud wordt verwijderd. Er wordt regelmatig een moderatieverslag gepubliceerd om de transparantie van dit proces te waarborgen.



Taal: NL

Het Beleid inzake klantbeoordelingen (over verkopers en producten) kan [hier](#) worden geraadpleegd.

Het Rapport inzake het modereren van beoordelingen kan [hier](#) worden geraadpleegd.

- **Rapport inzake meldingen:**

KIABI publiceert periodiek een rapport over de ontvangen meldingen, inclusief de bevelen van de betrokken autoriteiten. Dit rapport maakt het mogelijk om de maatregelen te volgen die zijn genomen om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen op het gebied van moderatie en bescherming van gebruikers.

Het rapport kan [hier](#) worden geraadpleegd.

- **Jaarlijkse rapport inzake de behandeling van klachten:**

KIABI publiceert ieder jaar een rapport over de afhandeling van klachten van externe verkopers en gebruikers van de Marketplace via haar interne systeem voor klachtenbehandeling. Het rapport geeft een gedetailleerd overzicht van de soorten geschillen die worden behandeld, de responstijden en de geïmplementeerde oplossingen, waardoor transparantie en voortdurende verbetering van de gebruikservaring worden gewaarborgd.

Het rapport bevat uitsluitend klachten die zijn ingediend naar aanleiding van een beslissing van KIABI na een eerdere melding via het daarvoor bestemde formulier.

Het rapport kan [hier](#) worden geraadpleegd.



- **Klachten en geschillen:**

Als u tijdens uw gebruik van de Marketplace een klacht wilt indienen tegen een beslissing van KIABI, beschikt u over verschillende mogelijkheden om uw geschil op te lossen. U kunt zelf kiezen welke oplossing u wilt toepassen.

Klachten die geen verband houden met het gebruik van de Marketplace worden niet in behandeling genomen.

Alle hieronder voorgestelde oplossingen, inclusief hun voordelen, worden uitgebreider beschreven in de [Algemene Gebruiksvoorwaarden](#) en de [Commerciële Voorwaarden van de Marketplace](#).

#### Intern systeem voor klachtenbehandeling

U kunt gebruikmaken van ons interne systeem voor klachtenbehandeling. De klacht moet worden ingediend binnen zes (6) maanden na de mededeling van de betwiste beslissing.

In afwachting van de beschikbaarheid van het onlineformulier kunt u uw verzoek richten aan het volgende adres: [klantenservice@kiabi.be](mailto:klantenservice@kiabi.be), waarbij vermeld dient te worden dat het gaat om een klacht, en met bijvoeging van de eerdere e-mailcorrespondentie en het antwoord van KIABI op het oorspronkelijke geschil.

#### Buitengerechtelijke geschillenbeslechting

U kunt er ook voor kiezen om uw geschil voor te leggen aan een erkende instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waaronder voor klachten die niet via ons interne systeem voor klachtenbehandeling zijn opgelost.

Tot op heden zijn er in België nog geen organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting gecertificeerd. U kunt de lijst raadplegen via de volgende link:

<https://digital-strategy.ec.europa.eu/nl/policies/dsa-out-court-dispute-settlement>

#### Bemiddeling

U kunt ook beroep doen op bemiddeling onder de voorwaarden die zijn vastgelegd in de [Algemene Gebruiksvoorwaarden](#) en de [Commerciële Voorwaarden van de Marketplace](#).

Daarnaast heeft u altijd nog de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure aan te spannen.