



EU Store transparantierapport

Gepubliceerd oktober 2023

Inhoudsopgave

| | |
|--|----|
| Introductie | 03 |
| Robuuste proactieve controles | 06 |
| Innovatieve tools | 10 |
| Geautomatiseerde en deskundige contentmoderatie | 13 |
| Kennisgeving en contactgegevens regelgevende instanties | 16 |
| Afhandeling van klachten en geschillen | 18 |
| Kwaadwillenden ter verantwoording roepen | 19 |
| Samenwerken met partners en de sector | 22 |
| Conclusie | 25 |

Introductie

Bijna dertig jaar geleden formuleerde Amazon de ambitie om 's werelds meest klantgerichte bedrijf te worden, waar mensen de breedst mogelijke selectie aan veilige en authentieke goederen kunnen ontdekken en kopen. Als onderdeel van die missie zijn we geobsedeerd met het winnen en behouden van vertrouwen door ervoor te zorgen dat we altijd een betrouwbare winkelervaring bieden. We geloven dat het vertrouwen van klanten moeilijk te verdienen is en makkelijk weer kwijt te raken. We investeren enorm in mensen en technologie om klanten, verkooppartners, merken en adverteerders tegen alle vormen van fraude of misbruik te beschermen.

Dit is het eerste halfjaarlijkse EU Store transparantierapport waarin we ook kijken naar vereisten in het kader van de wet inzake digitale diensten (DSA). Dit rapport beschrijft hoe Amazon heeft geïnvesteerd in het garanderen van een betrouwbare winkelervaring en hoe we de lat continu hoger leggen om onze EU-winkel veilig te houden voor klanten, verkooppartners, merken en adverteerders. Het rapport bevat gegevens van januari t/m juni 2023.

Investeringen in mensen en technologie

In 2022 hebben we wereldwijd meer dan **\$1,2 miljard** geïnvesteerd en meer dan **15.000 mensen** aangenomen, waaronder machinelearningwetenschappers, softwareontwikkelaars en gespecialiseerde onderzoekers, met als doel klanten, merken, verkooppartners en onze winkel te beschermen tegen namaakproducten, fraude en andere vormen van misbruik.

We zijn trots op de vooruitgang die we hebben geboekt bij het voorkomen dat er zaken die illegaal zijn of onze algemene voorwaarden schenden, in onze winkel wordt aangeboden. Dit vergt aanzienlijke middelen en innovatie van Amazon en van de samenwerkingsverbanden die we met rechthebbenden, overheidsinstanties, wetshandhavingsinstanties, IE-organisaties en vele anderen hebben opgebouwd. We hebben best practices opgesteld die mondiaal in de detailhandel kunnen worden toegepast, voor onze proactieve beheermiddelen en innovatieve tools, en voor de manier waarop de particuliere en publieke sectoren kunnen samenwerken om consumenten, kleine bedrijven en verkooppartners een betrouwbare winkelervaring te bieden. Hoewel we denken dat we veel vooruitgang hebben geboekt, blijven we investeren in het verbeteren van onze winkel- en verkoopervaring. We geloven ook dat de sector nog een lange weg te gaan heeft. Amazon blijft zich inzetten om te investeren, te innoveren en een goede partner te zijn.

Toen Amazon in 1994 werd opgericht, verkocht het alleen boeken. In 2001 stelde Amazon zijn winkel ook beschikbaar voor andere verkopers. We openden onze eerste winkel in de Europese Unie (EU) in 1998, in Duitsland. De afgelopen 25 jaar hebben we in de meeste EU-lidstaten en op allerlei locaties bijgedragen aan de groei van lokale gemeenschappen en banen en economische kansen gecreëerd, van geïsoleerde landelijke en verwaarloosde postindustriële gebieden tot stadscentra en campussen. Tegenwoordig heeft Amazon winkels in Duitsland, Italië, Frankrijk, Spanje, Nederland, Zweden, Polen en België, en hebben we in veel andere EU-lidstaten mensen in dienst. We hebben meer dan 150.000 mensen in dienst in vaste functies in 21 EU-lidstaten, waaronder meer dan 35.000 mensen in professionele functies. We hebben kantoren in zo'n 50 Europese steden, waaronder elf steden in Duitsland, vijf in Frankrijk, vijf in Italië en twee in Spanje. We hebben ook geïnvesteerd in 15 onderzoeks- en ontwikkelingscentra in negen lidstaten, en we exploiteren meer dan 250 logistieke centra in de hele EU. Met deze middelen kunnen gemiddeld naar schatting 181.368.208 gebruikers per maand in de hele EU worden bediend.

Gemiddeld aantal actieve gebruikers per maand

| Land | Gemiddeld aantal actieve gebruikers per maand |
|------------|---|
| Oostenrijk | 5.698.882 |
| België | 2.781.420 |
| Bulgarije | 82.082 |
| Kroatië | 143.992 |
| Cyprus | 76.504 |
| Tsjechië | 167.353 |
| Denemarken | 269.845 |
| Estland | 63.989 |
| Finland | 180.653 |
| Frankrijk | 34.617.763 |
| Duitsland | 60.390.505 |

| | |
|--------------------|------------|
| Griekenland | 171.397 |
| Hongarije | 116.326 |
| Ierland | 1.802.267 |
| Italië | 38.121.014 |
| Letland | 61.579 |
| Litouwen | 69.259 |
| Luxemburg | 408.565 |
| Malta | 76.491 |
| Nederland | 4.589.643 |
| Polen | 2.452.715 |
| Portugal | 1.536.009 |
| Roemenië | 140.609 |
| Slowakije | 51.728 |
| Slovenië | 163.706 |
| Spanje | 25.101.320 |
| Zweden | 2.032.592 |

Robuuste proactieve controles

Onze vrijwillige controles maken gebruik van geavanceerde machinelearningtechnieken en automatisering om verschillende aspecten van onze winkel te monitoren op mogelijk frauduleuze, inbreukmakende, niet-authentieke, niet-conforme of onveilige producten of inhoud, met als doel een betrouwbare winkelervaring te garanderen. Onze geautomatiseerde detectietools werken continu tijdens elke stap in het verkoopproces in onze winkel, vanaf het moment dat een potentiële verkoper begint met het registratieproces tot het aanbieden of bijwerken van een product, het wijzigen van belangrijke accountgegevens, het ontvangen van een uitbetaling en meer. In de meeste gevallen worden kwaadwillenden ervan weerhouden om zelfs maar een account aan te maken of een enkel product te koop aan te bieden, en wordt verboden inhoud stopgezet voordat een klant het ooit te zien krijgt.

Robuuste controle vooraf

Onze robuuste verkoperverificatie is erg effectief, met name in combinatie met onze inspanningen om kwaadwillenden ter verantwoording te roepen. Het aantal kwaadwillenden dat heeft geprobeerd nieuwe verkoop-accounts aan te maken is van **6 miljoen pogingen in 2020 naar 2,5 miljoen pogingen in 2021 gedaald, en daarna naar 800.000 pogingen in 2022.**

Verkoperverificatie

Amazon gebruikt geavanceerde technologie en deskundige menselijke reviewers om de identiteit van mogelijke verkopers te verifiëren. Potentiële verkopers moeten een aantal gegevens verstrekken, zoals officiële identiteitsbewijzen met foto en rekeninggegevens. Naast het verifiëren van deze gegevens, analyseren de systemen van Amazon ook talloze datapunten, waaronder gedragssignalen om risico's te detecteren en te voorkomen, inclusief verbanden met eerder gedetecteerde kwaadwillenden.

Productveiligheid en compliance

Onze contentmoderatiesystemen gericht op productconformiteit omvatten controles die via geautomatiseerde regels functioneren om niet-conforme producten te identificeren en te verwijderen. We gebruiken duizenden op trefwoorden gebaseerde algoritmen en machinelearningmodellen die continu worden vergeleken met de productcatalogus van de EU-winkel, waarbij rekening wordt gehouden met taalverschillen en lokale compliancevereisten per EU-winkellocatie, om potentiële schendingen van ons beleid te identificeren. Deze controles zijn bedoeld om te voorkomen dat niet-conforme producten worden aangeboden of om deze producten aan te merken voor de deskundige onderzoekers van Amazon, zodat het aanbod kan worden stopgezet als er problemen zijn met de compliance of er aanvullende informatie van verkopers nodig is.

Geautomatiseerde merkbescherming

Amazons beleid aangaande intellectueel eigendom verbiedt het aanbieden van producten die inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten van respectievelijke eigenaren. Amazon Brand Registry, een gratis dienst die in 2017 werd gelanceerd, maakt het merken mogelijk hun intellectuele eigendom effectiever te beschermen, ongeacht of ze op Amazon verkopen of niet. Via Brand Registry kunnen merken IP- en productgegevens delen, die Amazon vervolgens gebruikt om mogelijke inbreuken te voorkomen. Het doel van deze geautomatiseerde merkbescherming is het detecteren van inhoud die waarschijnlijk inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van merken en andere rechthebbenden. Onze tools voor merkbescherming maken bijvoorbeeld gebruik van geavanceerde machinelearningtechnologie om trefwoorden, tekst en logo's te scannen die identiek zijn aan of vergelijkbaar zijn met geregistreerde handelsmerken of auteursrechtelijk beschermd werk, om pogingen tot aanbieden van namaak- of inbreukmakende producten te voorkomen.

Doorlopende monitoring

De geautomatiseerde technologie van Amazon scant wereldwijd meer dan 8 miljard dagelijkse pogingen tot wijzigingen aan productdetailpagina's op tekenen van mogelijk misbruik.



Adverteren

We detecteren advertenties die in strijd zijn met ons advertentiebeleid en verwijderen deze proactief. Ons beleid is ontworpen om de kwaliteit van de advertentie-ervaring van klanten in de winkel te garanderen. Alle advertenties moeten voldoen aan alle toepasselijke wetten, verordeningen en voorschriften; geschikt zijn voor een algemeen publiek en eerlijk zijn over de producten of diensten waarvoor reclame wordt gemaakt. We verbieden bijvoorbeeld bedrieglijke, misleidende of aanstootgevende advertenties, evenals bepaalde seksuele, gewelddadige of aanstootgevende inhoud.

We investeren veel in mensen en technologie om klanten, merken, adverteerders en de EU-winkel tegen fraude en andere vormen van misbruik te beschermen. Amazon voert een aantal maatregelen uit om de naleving van ons advertentiebeleid te garanderen en advertenties die in overtreding zijn op te sporen, onder meer via geautomatiseerde moderatietools die elke dag wereldwijd miljoenen advertenties en hun zichtbare advertentie-elementen controleren (inclusief door de adverteerder aangeleverde titels, afbeeldingen en beschrijvingen van producten). We implementeren bijvoorbeeld zwarte lijsten voor bepaalde producten en blokkeren alle advertenties voor klanten die specifieke zoektermen invoeren, zoals bijvoorbeeld "vuurwapens". Het advertentiebeleid blokkeert ook specifiek productaanbod voor advertenties. Als aanvulling op onze geautomatiseerde maatregelen voeren deskundige teams ook menselijke beoordelingen van advertenties uit om eventuele gevallen van niet-naleving te identificeren en de learnings toe te passen als feedback om onze geautomatiseerde moderatietools voortdurend te verbeteren.

Betrouwbare recensies

Onze moderatieprocessen voor community-inhoud omvatten machinelearningmodellen die inhoud detecteren die onze Communityrichtlijnen schendt en die voorkomen dat deze inhoud wordt gepubliceerd. Neprecensies die klanten opzettelijk misleiden door informatie te verstrekken die niet onpartijdig of authentiek is of die niet bedoeld is voor dat product of die dienst, zijn ten strengste verboden. We investeren aanzienlijke middelen in het proactief tegenhouden van neprecensies. Dit omvat machinelearningmodellen die risico's detecteren, zoals relaties tussen accounts, inlogactiviteiten, beoordelingsgeschiedenis en andere indicaties van afwijkend gedrag, evenals deskundige onderzoekers die geavanceerde fraudedetectietools gebruiken om neprecensies te analyseren en te voorkomen dat ze ooit in onze winkel verschijnen. Onze machinelearningmodellen analyseren elke week miljoenen recensies met behulp van duizenden datapunten om risico's te detecteren.

Het recensie-algoritme houdt rekening met signalen van de fraudedetectietools van Amazon aangaande de authenticiteit van recensies. Wanneer we het sterke vermoeden hebben dat een recensie niet authentiek is, onderdrukken we deze volledig, zodat ze niet in de Amazon EU-winkel wordt weergegeven.

Aanstootgevende en controversiële producten

Amazon verbiedt de verkoop van producten en boeken die haat, geweld, raciale, seksuele of religieuze discriminatie promoten, aanzetten of verheerlijken, of organisaties met dergelijke opvattingen promoten; die pornografie bevatten, verkrachting of pedofilie verheerlijken of misbruik of seksuele uitbuiting van kinderen promoten; of die geweld of slachtoffers van geweld op een grafische manier weergeven en terrorisme bepleiten; naast ander materiaal dat als ongepast of aanstootgevend wordt gezien. We passen machinelearning en automatisering toe om ingezonden productaanbod te filteren waarvan we vermoeden dat ze ons beleid mogelijke schenden. Vervolgens beoordelen onze contentmoderatieteams dit aanbod handmatig. We gebruiken machinelearning en handmatige beoordelingen om productaanbod dat mogelijk in overtreding is te filteren.

Vrijwillige contentmoderatie

In de eerste helft van 2023 hebben we op eigen initiatief 274 miljoen acties ondernomen, waaronder acties via de proactieve tools voor contentmoderatie die we hebben ontwikkeld, om content uit onze EU-winkel te verwijderen, evenals acties i.v.m. beleidsschendingen of andere soorten niet-illegale content.

Aantal acties op eigen initiatief ondernomen, per beperkingstype

| Type | Aantal acties |
|---|---------------|
| Content verwijderd | 84,2 miljoen |
| Toegang tot content uitgeschakeld | 133,6 miljoen |
| Uitbetalingen opgeschort | 313.000 |
| Gedeeltelijke opschorting van dienstverlening | 51,5 miljoen |
| Volledige opschorting van dienstverlening | 385.000 |
| Account opgeschort | 4,2 miljoen |
| Een andere beperking opgelegd | 258.000 |
| Overig | 0 |

Aantal acties op eigen initiatief ondernomen, per contenttype

| Gerelateerd aan | Aantal acties |
|---|---------------|
| Product | 219,8 miljoen |
| Multimedia (inclusief afbeeldingen, tekst en video) | 54,6 miljoen |
| Overig | 0 |

Innovatieve tools

Onze teams innoveren voortdurend ten behoeve van klanten, merken en verkooppartners om een veilige en betrouwbare winkelervaring te waarborgen. Dit omvat het ontwikkelen van tools die we merken en verkooppartners aanbieden om hen te helpen te voldoen aan de toepasselijke wetten en onze algemene voorwaarden en om hen in staat te stellen ons feedback en informatie te geven die wij gebruiken om onze proactieve controles en geautomatiseerde contentmoderatie verder te verbeteren.

Business- en educatieve tools voor verkooppartners

We hebben een duidelijk beleid en een aantal krachtige tools voor verkopers om ervoor te zorgen dat hun producten in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving worden aangeboden. Ondernemers en kleine bedrijven kunnen dit beleid als leidraad gebruiken om in onze winkel aan de slag te gaan en hun eerste producten aan te bieden nadat ze ons verkopersverificatieproces hebben doorlopen.

Wanneer we innoveren om de verkoopervaring op Amazon te verbeteren, beginnen we met het luisteren naar onze verkooppartners. Onze 'Verkooppartner-insights-programma's' vragen onze verkooppartners feedback door naar hun ervaringen met onze functies en processen te vragen wanneer zij op hun verkoopaccounts inloggen, door ad-hocvragen te delen en interactieve workshops met onze teams te organiseren. Verkooppartners kunnen op verschillende manieren contact met ons opnemen, bijvoorbeeld via e-mail, telefoon en chat. We analyseren ook de contactenlijst van verkooppartners om de oorzaken van deze problemen op te sporen en op te lossen en onze helpcontent en -processen verder te verbeteren.

Onze nieuwe tools en services helpen verkooppartners nieuwe producten te lanceren, het aanbod te optimaliseren en hun activiteiten wereldwijd uit te breiden. We houden verkooppartners voortdurend via regelmatige aankondigingen via Seller Central, verkopersfora, nieuwsbrieven en onze verkopers-app op de hoogte met tips over hoe ze hun Amazon-verkoopervaring kunnen optimaliseren, en over updates over nieuwe wettelijke vereisten of nieuw beleid.

Het Intellectueel Eigendomsbeleid van de Amazon EU-winkel biedt verkopers duidelijke en praktische informatie over intellectuele-eigendomsrechten en algemene kwesties over intellectueel eigendom die zich kunnen voordoen bij verkoop in de winkel van Amazon, inclusief met betrekking tot de handhaving van die rechten. Amazon voert een zero-tolerancebeleid aangaande kwaadwillenden die het Intellectueel Eigendomsbeleid opzettelijk proberen te misbruiken of omzeilen. We erkennen echter ook dat eerlijke, goedbedoelende verkopers die de missie van Amazon om consumenten



te beschermen delen en tegelijkertijd de IE-rechten van anderen respecteren, mogelijk niet-conforme of verboden producten kunnen aanbieden omdat ze zich niet bewust zijn van de toepasselijke wettelijke vereisten of het Amazon-beleid.

Onze Seller University helpt Europese verkooppartners de tools van Amazon volledig onder de knie te krijgen en hun bedrijf te laten groeien, onder andere door middel van cursussen over honderden onderwerpen, waaronder hoe je kunt beginnen met verkopen op Amazon, hoe Fulfilment by Amazon (FBA) werkt en met advertentietips voor merkeigenaren.

Amazons EU-winkel vraagt verkopers om relevant productveiligheids- en compliancemateriaal, waaronder productcompliancewaarschuwingen en vermeldingen op productpagina's, naast afbeeldingen van hoge kwaliteit die hun producten en verpakkingen van zes kanten laten zien. We gebruiken vaak en waar beschikbaar API's en openbare resources om compliance eenvoudig en betrouwbaar te maken. Verkopers kunnen bijvoorbeeld energie-efficiëntie-etikettering weergeven door ons eenvoudigweg hun ID-gegevens voor het European Product Registry for Energy Labelling te verstrekken.

Tools voor merkbescherming

Amazon ontwikkelt krachtige tools voor rechthebbenden om hun merken te beschermen wanneer ze met ons samenwerken. We werken samen met een groot en groeiend aantal merken, omdat zij hun producten het beste kennen, om nog effectiever te kunnen zijn in het proactief stoppen van namaakgoederen, fraude en andere vormen van misbruik.

We hebben Amazon Brand Registry gelanceerd, een gratis dienst voor merken, of ze nu in onze winkel verkopen of niet. De dienst biedt merken de mogelijkheid om hun merk samen met Amazon beter te beheren en te laten groeien, en hun merk- en intellectuele eigendomsrechten te beschermen. Via de tool 'Rapporteer een Overtreding' kunnen merkeigenaren eenvoudiger overtredingen zoeken, identificeren en rapporteren en vervolgens hun inzendingen volgen op het speciale dashboard 'Inzendingsgeschiedenis'. Ze krijgen ook toegang tot vele andere functies voor merkbescherming en -opbouw.

Voor kleine bedrijven die net zijn begonnen en hulp zoeken bij het verkrijgen en beschermen van hun intellectuele eigendom, verbindt ons IP Accelerator-programma deze bedrijven met een netwerk van goedgekeurde, vertrouwde IE-advocatenkantoren in 39 verschillende landen en in 13 verschillende talen. Deze kantoren bieden vertrouwde, kwalitatief hoogstaande handelsmerkregistratiediensten tegen vooraf onderhandelde, scherp geprijsde tarieven voor deze kleine bedrijven.

We voorkomen ook dat namaakproducten klanten bereiken via Transparency, een productserialisatiedienst die codes gebruikt die uniek zijn voor elke individueel vervaardigde eenheid van een product om die individuele eenheden te identificeren. Deze codes kunnen met behulp van de Amazon Shopping App of Transparency App in de gehele voorraadketen en door klanten worden gescand om de authenticiteit te verifiëren, ongeacht waar de producten zijn gekocht. Amazon verifieert deze codes om ervoor te zorgen dat alleen authentieke artikelen naar klanten worden verzonden, waardoor namaakproducten vrijwel worden geëlimineerd.

Project Zero

Project Zero combineert de geavanceerde technologie van Amazon met de geavanceerde kennis die merken over hun eigen intellectuele eigendom hebben; op deze manier kunnen bedrijven namaakproducten van hun merken eenvoudig detecteren. Dit gebeurt via onze krachtige merkbeschermingstools, zoals geautomatiseerde beveiliging, productserialisatiecapaciteiten en de ongeëvenaarde mogelijkheid die we merken in Project Zero geven om het aanbod van namaakproducten direct uit onze winkel te verwijderen.

Geautomatiseerde en deskundige contentmoderatie

Amazon heeft machinelearningwetenschappers, data-analisten, softwareontwikkelaars en ervaren onderzoekers in dienst die zich inzetten om klanten, merken, verkooppartners en onze winkel te beschermen tegen illegale content, zoals namaakproducten, fraude en andere vormen van misbruik. Deze medewerkers helpen ons zowel de geautomatiseerde als handmatige moderatie door deskundigen te bevorderen

Automatisering inzetten om de impact op te schalen

Onze geautomatiseerde tools helpen ons onze beveiligingen op te schalen en sneller actie te ondernemen. Ze helpen ons op grote schaal te opereren om te voorkomen dat slechte actoren een account registreren, en om vermeldingen of andere inhoud op te sporen en te verwijderen die ons beleid of de wet schenden. Deze geautomatiseerde tools variëren van tekstalgoritmen die specifieke trefwoorden identificeren tot geavanceerde modellen voor beeldherkenning en machinelearning. Zodra onze tools mogelijk inbreukmakende of illegale content identificeren, gebruiken we een combinatie van geautomatiseerde tools en deskundige onderzoekers om de juiste handhavingsmaatregelen vast te stellen.

Wanneer onze geautomatiseerde tools verboden content met een hoge mate van vertrouwen identificeren, zullen ze automatisch handhavingsmaatregelen inzetten. We gebruiken de gegevens en lessen die we uit deze technologieën en uit geldige meldingen van inbreuk of illegale content hebben verzameld om onze controles te innoveren en te verbeteren.

In de eerste helft van 2023 waren 73 miljoen van onze vrijwillige acties volledig geautomatiseerd. 97% van onze volledig geautomatiseerde vrijwillige acties waren accuraat.

amazon



Vorzorgsmaatregelen toegepast op automatisering

Ter bescherming tegen mogelijke fouten van onze geautomatiseerde tools, implementeren we processen om ervoor te zorgen dat er een hoge mate van zekerheid is dat onze geautomatiseerde tools naar behoren werken en om fouten te minimaliseren.

We doen dit door ervoor te zorgen dat onze geautomatiseerde tools aan een hoge nauwkeurigheidsnorm voldoen voordat ze worden gelanceerd. Dit doen we door de levering van de beheermiddelen te testen, door onze geautomatiseerde tools voortdurend te controleren nadat ze zijn gelanceerd en door automatisering die niet een voldoende hoog niveau van controle handhaaft, buiten gebruik te stellen.

We verbeteren ook voortdurend onze geautomatiseerde tools door ze te trainen met behulp van nieuwe informatie, zoals interne learnings en ontwikkelingen (inclusief de uitkomsten van handmatige beslissingen van deskundigen) en externe risicosignalen. Hierdoor kunnen de tools leren en voortdurend beter worden in het automatisch proactief identificeren en blokkeren van niet-conforme producten.

Handmatige beoordelingen door deskundigen

Alle Amazon-medewerkers, inclusief de medewerkers die zich bezighouden met het modereren van content, moeten voldoen aan de Leadership Principles van Amazon. De Leadership Principles zijn een verzameling richtlijnen die medewerkers van Amazon dagelijks gebruiken om problemen op te lossen, afwegingen te evalueren en beslissingen te nemen. Er zijn er in totaal zestien, en zij vormen het kader voor hoe we potentiële kandidaten voor een baan beoordelen en de prestatieverwachtingen binnen Amazon bepalen. Bovendien is het kwalificatie- en expertiseniveau van onze contentmoderators divers en varieert het afhankelijk van hun specifieke functie. De meeste van onze contentmoderators hebben een bachelordiploma in relevante vakgebieden, waaronder informatica,

informatietechnologie, datawetenschap, informatiebeveiliging, financiën, internationale studies, intellectueel eigendom en risicobeheer. Al het personeel dat zich bezighoudt met het modereren van content heeft ervaring met het uitvoeren van onderzoek naar een verscheidenheid aan onderwerpen, waaronder fraude, misbruik, vertrouwen en risico; en heeft het vermogen om complexe en zeer technische problemen te onderzoeken en een analyse van de hoofdoorzaak uit te voeren.

Taalkundige expertise en training

Hoewel de meeste van onze deskundige onderzoekers ook zonder specifieke taalkundige expertise beslissingen over contentmoderatie kunnen nemen, hebben we wel onderzoeksteams met, naast Engels, voldoende beheersing van de taal van de Amazon EU-winkel die zij ondersteunen, te weten Duits, Frans, Spaans, Italiaans, Nederlands, Pools en Zweeds. Degenen die de nationale EU-winkeltalen beheersen helpen bij het implementeren van op taal gebaseerde geautomatiseerde beheermiddelen en machinevertaaltechnologie, het definiëren van lokale winkelvereisten en -beleid, het controleren van overeenkomstige beslissingen en het communiceren met de autoriteiten van de lidstaten.

Onze deskundige onderzoekers die zich specialiseren in de contentmoderatie, inclusief het beheer van de meldings- en actiemechanismen van Amazon en de klachten- en beroepsprocedures, zijn getraind in het identificeren van illegale content en content die onze algemene voorwaarden schendt. Onze onderzoekers doorlopen: een uitgebreid introductieproces om vertrouwd te raken met het onderliggende beleid en de gestandaardiseerde operationele procedures dat ze moeten afronden alvorens ze hun eigen moderatiebeslissingen kunnen nemen; robuuste voortdurende training in de praktijk en periodieke kennistests, ook aangaande nieuwe tools of processen, en, indien nodig, ondersteuning van deskundige coaches en escalatietrajecten naar teammanagers. Dit omvat training in het relevante onderwerp om onze klanten beter te kunnen beschermen en daarnaast regelmatige training over het beleid, de algemene voorwaarden en hun specifieke expertisegebied van ons bedrijf, of het nu gaat om productveiligheid en compliance, IP- en merkbescherming, controversiële content, of misleidende klantrecensies. Zo krijgen onderzoekers die zich bezighouden met het evalueren van kennisgevingen van inbreuk op intellectuele eigendomsrechten bijvoorbeeld training in en ondersteuning bij het nauwkeurig identificeren van verschillende soorten inbreukmakende productcontent, waaronder handelsmerken, auteursrechten, ontwerpen en patenten. Op een zelfde manier hebben onderzoekers die regels voor productaanbod opstellen gedetailleerde kennis van de Amazon-catalogus en zijn ze getraind in het nauwkeurig ontwikkelen en toepassen van regels voor productaanbod.

Kennisgeving en contacten met regelgevende instanties



Verkooppartners, merken en klanten kunnen de tools die we hebben ontwikkeld, gebruiken om Amazon te waarschuwen wanneer ze denken dat ze illegale content in onze winkel hebben gevonden. Als we een melding ontvangen, stellen we snel een onderzoek in en, indien de melding juist is, verwijderen we content uit onze winkel.

Artikel 16-vermeldingen

In de eerste helft van 2023 ontvingen onze rapportagemechanismen en - tools 417.836 meldingen. We hebben 283.220 meldingen via geautomatiseerde processen opgelost.

We hebben 810.170 acties ondernomen op basis van geldige meldingen. Onze algemene voorwaarden verbieden het te koop aanbieden van illegale content en alle stappen die we ondernemen zijn op basis van informatie of content die ons beleid en/of de toepasselijke wetgeving schendt. Gemiddeld ondernemen we binnen één dag actie op basis van een melding en kunnen we de ondernomen stappen bij de melder bevestigen.

Aantal ontvangen artikel 16-meldingen per type

| Gerelateerd aan | Aantal meldingen |
|-----------------|------------------|
| Afbeelding | 27.980 |
| Product | 389.856 |
| Overig | 0 |

Maatregelen om misbruik tegen te gaan

We nemen de meldingen die we van gebruikers ontvangen zeer serieus. Misbruik van onze systemen kan negatieve gevolgen hebben voor klanten en verkopers, en we hebben maatregelen genomen om misbruik van deze systemen te identificeren en actie te ondernemen. We onderzoeken en ondernemen actie tegen melders van wie we vermoeden of zien dat ze valse rapporten indienen. In de eerste helft van 2023 hebben we tegen 1841 gebruikers van onze dienst opgetreden omdat ze herhaaldelijk ongegronde meldingen en klachten hadden ingediend.

Berichten van toezichthouders

Als er zich een geval voordoet waarin een kwaadwillende of content onze proactieve controle- of meldingssysteem heeft omzeild en we een bericht van een toezichthouder ontvangen, komen we snel in actie om het probleem op te lossen. In de eerste helft van 2023 ontvingen we 1081 berichten van toezichthoudende autoriteiten van de diverse EU-lidstaten. De gemiddelde tijd om een toezichthouder na het ontvangen van hun bericht op de hoogte te stellen, was minder dan één dag, en de gemiddelde tijd om het probleem dat zij aan het licht brachten op te lossen, was twee dagen. Van deze berichten hadden er 1081 betrekking tot producten en geen enkele met betrekking tot de app, audio, afbeeldingen, synthetische media, tekst, video of overig.

Ontvangen berichten van regelgevende instanties per EU-lidstaat

| Lidstaat | Aantal berichten |
|------------|------------------|
| Oostenrijk | 9 |
| België | 6 |
| Frankrijk | 56 |
| Duitsland | 754 |
| Ierland | 82 |
| Italië | 24 |
| Luxemburg | 18 |
| Nederland | 4 |
| Polen | 6 |
| Spanje | 102 |
| Zweden | 20 |
| Overig | 0 |

Klachten- en geschillenbeslechting

Wanneer we een niet-conform of onveilig productaanbod identificeren en verwijderen of het account van een verkoper, adverteerder of rechthebbende vanwege een beleidsovertreding opschorten, zorgen we voor duidelijke en actiegerichte communicatie. We beschrijven de beleidsovertreding die tot de handhavingsactie heeft geleid en bieden ook aanvullende informatie over het beleid van Amazon en compliance-informatie die gebruikers in de toekomst kunnen helpen aan de regels te voldoen. We hebben processen om de gevolgen van beleidsovertredingen te herstellen, om beroep te doen tegen de handhavingsactie en om de handhavingsactie te betwisten en Amazon te vragen de beslissing opnieuw te onderzoeken.

Klachtenafhandeling

In de eerste helft van 2023 hebben we 156.369 klachten ontvangen. 2868 klachten omdat de gebruiker niet akkoord ging met onze beslissing om geen actie te ondernemen n.a.v. een melding van mogelijk onwettige content. 153.501 klachten omdat ze het niet eens waren met de specifieke actie die we hebben genomen n.a.v. de door de gebruiker geüploade content. Van de 810.170 acties die we hebben ondernomen op basis van geldige meldingen die we hebben ontvangen, hebben we later 41.167 van onze oorspronkelijke beslissingen teruggedraaid vanwege klachten. Onze gemiddelde tijd om een klacht op te lossen was één dag.

Buitengerechtelijke geschillen

Als verkopers nog steeds ontevreden zijn over een besluit van Amazon nadat ze contact hebben opgenomen met onze klantenservice, kunnen ze voor de meeste geschillen een oplossing zoeken via een onafhankelijk bemiddelingsproces, gefaciliteerd door het Center for Effective Dispute Resolution. Dit mechanisme om verhaal te halen om verhaal te halen vergroot het vermogen van Amazon om de belangen en meningsuiting van verkopers op passende wijze te beschermen. We hebben ook teams georganiseerd die ervoor zorgen dat we de pijnpunten van verkooppartners horen en aanpakken.

In de eerste helft van 2023 waren EU-verkooppartners verantwoordelijk voor drie buitengerechtelijke geschillen. In deze drie bemiddelingen heeft de onafhankelijke bemiddelaar drie schikkingsresultaten afgegeven die gunstig waren voor Amazon en waren er geen verdere aanbevelingen. De gemiddelde tijd die een bemiddelaar nodig had om de schikkingsprocedures te doorlopen was 56 dagen. Dit is de tijd vanaf het moment waarop de bemiddelaar Amazon op de hoogte stelt van het geschil tot het moment waarop de bemiddelaar diens aanbeveling met ons deelt.

Kwaadwillenden ter verantwoording roepen

In samenwerking met merken en wetshandhavingsinstanties zijn we erin geslaagd om meer kwaadwillenden ter verantwoording te roepen door middel van civiele rechtszaken en strafrechtelijke verwijzingen naar wetshandhavingsorganisaties. Zo proberen we hen ervan te weerhouden in de toekomst de winkels van ons en andere retailers in de sector te misbruiken. Onze inspanningen om neporganisaties, handelaren in valse recensies en andere fraudeurs te identificeren en te helpen ontmantelen, staan nog in de kinderschoenen, maar ze werken wel. We zijn trots op onze inspanningen tot nu toe en op de manier waarop deze ertoe hebben bijgedragen dat er veel meer criminelen ter verantwoording worden geroepen, maar we vinden ook dat de sector en de overheid veel meer kunnen doen om kwaadwillenden ter verantwoording te roepen.

We weten ook dat eerlijke gebruikers soms fouten maken. Wij tolereren echter geen opzettelijk en herhaaldelijk misbruik van onze systemen en nemen de nodige maatregelen om misbruik in onze winkel te stoppen. In de eerste helft van 2023 trad Amazon juridisch op tegen 15.774 gebruikers van onze diensten voor het publiceren van illegale content.

We hebben ook binnen de wettelijk verplichte termijnen gereageerd op 8863 juridische verzoeken van autoriteiten van EU-lidstaten om informatie over gebruikers van onze dienst.

Wettelijke verzoeken van autoriteiten van EU-lidstaten

| Lidstaat | Aantal verzoeken |
|-----------|------------------|
| België | 86 |
| Frankrijk | 817 |
| Duitsland | 4513 |
| Italië | 1101 |
| Luxemburg | 9 |
| Nederland | 68 |
| Polen | 38 |
| Spanje | 2206 |
| Zweden | 25 |
| Overig | 0 |

Het ontwrichten van vervalsingsnetwerken wereldwijd

We blijven samenwerken met merken en wetshandhavingsinstanties om meer vervalsers ter verantwoording te roepen, te voorkomen dat deze criminelen onze winkel misbruiken en dat ze waar dan ook vervalsingen verkopen. De Counterfeit Crimes Unit (CCU) van Amazon werkt samen met merken, douanediens ten en wetshandhavingsinstanties om vervalsers op te sporen, accounts van kwaadwillenden te sluiten, inventaris van namaakgoederen in beslag te nemen en de betrokkenen te vervolgen. De CCU heeft samen met wetshandhavers wereldwijd vervalsers en hun netwerken ontwricht door middel van civiele rechtszaken, gezamenlijke juridische stappen en inbeslagnames. Wanneer Amazon een probleem constateert, handelen we snel om klanten, merken en onze winkel te beschermen, inclusief door het verwijderen van de/het problematische content/aanbod, en, indien van toepassing, het blokkeren van accounts, het inhouden van geld, het in quarantaine plaatsen van fysieke voorraad of de kwaadwillenden aan de relevante wetshandhavingsinstanties te melden.

In 2022 heeft de CCU van Amazon ruim 1300 vervalsers wereldwijd aangeklaagd of bij wetshandhavingsinstanties gemeld. We werken er ook aan om de fabrieken en magazijnen te vinden waar deze goederen worden gemaakt of opgeslagen, en die fabrieken en magazijnen vervolgens te sluiten. In 2022 hebben we meer dan 6 miljoen gevallen van nepproducten vastgesteld, deze in beslag genomen en vernietigd en zo voorkomen dat ze elders in de voorraadketen opnieuw konden worden verkocht.

Kwaadwillenden in de EU ter verantwoording roepen

Duitse wetshandhaving trad op basis van informatie van Amazon op tegen negen vermoedelijke leden van een in Duitsland gevestigde bende in nepprinterinkt en -toner die probeerde klanten te bedriegen door neptonercartridges te verkopen die werden aangeboden als authentieke producten.

Amazon en Salvatore Ferragamo hebben gezamenlijk twee rechtszaken aangespannen tegen vier personen (de "gedaagden") en drie entiteiten wegens het namaken van de producten van Ferragamo. De gedaagden probeerden de inbreukmakende producten in de winkel van Amazon aan te bieden, wat in strijd was met Amazons beleid, Ferragamo's intellectuele eigendomsrechten en de wet.

Amazon heeft al meerdere rechtszaken aangespannen tegen aanbieders van neprecensies in verschillende EU-lidstaten. In Duitsland hebben deze gerechtelijke procedures er bijvoorbeeld toe geleid dat de aanbieders van neprecensies "100 Rabatt" en "Nice Rebate" zijn gestopt.

Actie ondernemen tegen aanbieders van neprecensies

Wij hebben als doel ervoor zorgen dat elke recensie in Amazons winkel betrouwbaar is en de daadwerkelijke ervaringen van klanten weerspiegelt. Daarom verwelkomt Amazon authentieke recensies (positieve én negatieve), maar verbiedt Amazon ten strengste neprecensies die klanten opzettelijk misleiden door informatie te verstrekken die niet onpartijdig, authentiek of bedoeld is voor dat product of die dienst. Amazon heeft juridische stappen ondernomen tegen aanbieders van neprecensies om neprecensies in de detailhandel bij de bron aan te pakken. Dankzij Amazon zijn er tientallen gerechtelijk bevelen uitgevaardigd, vooral in Europa, wat ertoe heeft geleid dat verschillende bedrijven die betaalde recensies aanboden zijn gesloten en hun activiteiten zijn stopgezet.

In 2023 heeft Amazon in heel Europa meerdere rechtszaken aangespannen, onder meer in Duitsland, Spanje, Polen, Oostenrijk en Frankrijk. Onze juridische stappen wereldwijd zorgen voor positieve resultaten, aangezien we enkele van de grootste mondiale aanbieders hebben laten sluiten, waaronder Matronex en Climbazon. Met deze soort stappen, pakt Amazon het probleem bij de wortel aan. Omdat aanbieders van neprecensies diensten van derden gebruiken, zoals externe sociale media en versleutelde chatdiensten, om hun illegale gang van zaken uit te voeren, doet Amazon onderzoek naar malafide groepen, misleidende influencers en andere kwaadwillenden en rapporteert ze deze regelmatig aan de sociale media en chatdiensten van deze externe partijen.

Samenwerking met partners en binnen de sector

We weten dat we effectiever kunnen zijn door samen te werken in de private en publieke sector. We gaan regelmatig in gesprek met andere geïnteresseerde partijen uit de sector, organisaties voor consumentenbescherming, overheden en toezichthouders, de academische wereld, en anderen die willen samenwerken om consumenten en kleine bedrijven te beschermen. We hebben overeenkomsten voor het delen van informatie in de particuliere sector opgezet, hebben deelgenomen aan vrijwillige 'Product Safety Pledges' met overheden over de hele wereld, en blijven zoeken naar andere mogelijkheden om nauwer samen te werken met andere leden uit de industrie en overheden, waar dit een positieve, substantiële impact kan hebben.

Delen van informatie in de particuliere sector

Wij geloven dat er binnen de particuliere sector meer informatie zou moeten worden gedeeld. Zoals uiteengezet in onze blauwdruk voor het stoppen van vervalsers (2021) en onze blauwdruk voor het stoppen van neprecensies (2023), vinden we het van cruciaal belang dat samenwerking tussen de particuliere en de publieke sector een grotere uitwisseling van informatie omvat.

Ons lidmaatschap van de Anti-Counterfeiting Exchange, een samenwerkingsverband binnen de sector die in de VS is gestart, is bedoeld om het voor vervalsers moeilijker te maken om tussen verschillende winkels te verplaatsen, en om het voor consumenten veiliger te maken om te winkelen waar ze maar willen. We zouden graag dezelfde of vergelijkbare inspanningen wereldwijd zien, zodat we dit soort informatie allemaal kunnen gebruiken bij onze doorlopende inspanningen om vervalsingen op te sporen en aan te pakken. We kijken ernaar uit om jurisdictie- en regio-specifieke beste practices hier in de EU te benutten, zoals die uiteengezet in de IP Toolbox against Counterfitting en het raamwerk van het EU Memorandum van overeenstemming, om gesprekken mogelijk te maken en de Europese sectorbrede gegevensuitwisseling over vervalsers te stimuleren. Vergelijkbaar is onze recente aankondiging van een mondiale Coalition for Trusted Reviews, een samenwerking binnen de sector in de VS, de EU en andere landen om, onder andere, informatie te delen over hoe fraudeurs te werk gaan, zodat we nog meer vooruitgang kunnen boeken bij het terugdringen van frauduleuze recensies.

Onze grenzen beschermen

Amazon wil ook dat er meer informatie wordt gedeeld om namaakproducten aan de grens te kunnen tegenhouden. We blijven ons werk met douane-instanties uitbreiden om onderling informatie over namaakactiviteiten uit te wisselen. We kunnen de douanediens ten helpen bij hun inspanningen voor opsporing, huiszoeking en inbeslagname, en het vermogen van de wetshandhaving om criminele netwerken achter deze illegale goederen te ontmantelen, versterken. Douanediens ten kunnen met ons samenwerken om niet alleen de zendingen die zij in beslag nemen tegen te houden, maar ook om te helpen bij het bevrozen van andere bezittingen en inventaris van vervalsers waarvan wij mogelijk op de hoogte zijn.

Samenwerken met wetshandhaving

Naast de eerder genoemde inspanningen om vervalsers en neprecensies te stoppen, waarbij Amazon nauw samenwerkt met de wetshandhaving, deelt Amazon ook informatie over mogelijke verdachte klanttransacties en relevante datapunten zoals klantinformatie met wetshandhaving instanties in heel Europa, conform de Verordening voor Precursoren voor Explosieven. Met dat doel voor ogen levert Amazon aanzienlijke inspanningen in het identificeren en rapporteren van transacties die verdacht kunnen zijn wanneer ze worden gecombineerd met informatie waarover wetshandhavers mogelijk beschikken. Amazon heeft meerdere honderdduizenden producten geclassificeerd waarvoor transacties worden gemonitord, en complexe aankoopcombinaties worden aangemerkt als potentieel verdacht. Alle resultaten worden door risicomangers beoordeeld om correcte rapportage te garanderen, rekening houdend met de impact die een onjuist rapport op onze klanten en op het bredere publiek kan hebben. Onze samenwerking met de autoriteiten en wetshandhaving instanties wordt onderstreept door het feit dat we actief deelnemen aan het Permanent Comité van de EU voor precursoren en de Duitse Arbeitskreis voor explosieve precursoren, en in nauw contact staan met de relevante nationale contactpunten. In het licht van deze deelname hebben we bijgedragen aan de door de Commissie uitgebrachte richtlijnen over de identificatie en rapportage van verdachte precursoren.



Amazons directeur EU-overheidsbeleid, James Waterworth (uiterst links), met vertegenwoordigers van andere bedrijven tijdens de ondertekeningssceremonie van de 'Product Safety Pledge+' van de Europese Commissie

Toezeggingen over productveiligheid

Amazon heeft wereldwijd vier productveiligheidsbeloftes ondertekend: in de EU, Australië, Japan en Canada. Elke belofte verplicht de ondertekenaars om aan bepaalde normen te voldoen, zoals efficiënt optreden wanneer overheden producten terugroepen of het verstrekken van gegevens aan regelgevende partners om hun processen en compliancewetten te helpen informeren en verbeteren. Als oprichter en ondertekenaar van de EU Product Safety Pledge in 2018 was Amazon verheugd onze samenwerking met de Europese Commissie voort te zetten door in maart 2023 een bijgewerkte overeenkomst te ondertekenen: de Product Safety Pledge+, die in december van kracht wordt. De oorspronkelijke Product Safety Pledge uit 2018 was de eerste in zijn soort en demonstreerde de waarde van het samenbrengen van de belangrijkste belanghebbenden en het hanteren van een pragmatische aanpak met duidelijke voordelen voor de consument.

De nieuwe Pledge+ omvat verplichtingen die verder gaan dan wat is vastgelegd in de EU-veiligheidswetgeving en versterkt de samenwerking en dialoog tussen ondertekenaars en autoriteiten om consumenten te beschermen. Bovendien heeft de belofte gediend als achtergrond voor een proefproject tussen consumentengroepen en de ondertekenaars van de belofte, bedoeld om de uitwisseling van informatie en tijdige gecoördineerde actie voor de verwijdering van onveilige producten te vergemakkelijken.

Conclusie

Amazon staat bekend om zijn obsessie met klanttevredenheid, en een cruciaal onderdeel daarvan is het winnen én behouden van het vertrouwen van onze klanten en verkooppartners. Inherent daaraan offeren we de klantveiligheid noch het klantvertrouwen op de lange termijn op voor winst op de korte termijn. Het is de reden dat we veel meer investeren dan we wettelijke verplicht zijn om zo een betrouwbare winkel- en verkoopervaring te garanderen.

We erkennen dat onze taak om onze klanten, merken en verkooppartners te beschermen nooit voltooid is. Wat dit betreft zijn we, net als de rest van Amazon, altijd van mening dat het dag 1 is en dat we moeten blijven innoveren om morgen nog beter te zijn dan vandaag.

Naast onze robuuste en proactieve controles ontwikkelen we continu nieuwe tools en verbeteren we onze technologie om kwaadwillenden op te sporen en te voorkomen dat hun illegale content in onze winkel worden aangeboden. We snijden fraude, namaak en ongepaste content de pas af zodat onze klanten hier in onze winkel nooit mee worden geconfronteerd. Als we iets hebben gemist en dit aan ons wordt gemeld, verwijderen we de content snel, stellen we kwaadwillenden aansprakelijk en gebruiken we dergelijke incidenten om onze preventie- en monitoringinspanningen in de toekomst te informeren.

We blijven innoveren en onze krachten bundelen met de sector en met overheden om de resultaten voor consumenten verder te verbeteren. We zullen via dit rapport elke zes maanden updates over onze voortdurende inspanningen bekendmaken, inclusief op de gebieden die door de DSA voor rapportage vereist zijn.

amazon

The Amazon logo is centered at the bottom of the image. It consists of the word "amazon" in a white, lowercase, sans-serif font. Below the text is a curved orange arrow that starts under the letter 'a' and ends under the letter 'n', pointing to the right.