

Bemiddelingsregels voor Google P2B-geschillen

1. Bemiddelaar

1.1. De bemiddeling wordt uitgevoerd door het Centre for Effective Dispute Resolution ('**CEDR**'), een onafhankelijke organisatie die bemiddelingsdiensten en Alternative Dispute Resolution-processen biedt aan ondernemingen, consumenten, centrale en lokale overheden en handelsorganisaties.

1.2. Het P2B Mediator Panel bestaat uit bemiddelaars van het CEDR die voldoen aan de vereisten zoals uiteengezet in artikel 12 van de Platform to Business-verordening (2019/1150).

2. Taal van de bemiddeling

2.1. De bemiddeling vindt plaats in de taal van de voorwaarden die de contractuele relatie tussen de zakelijke gebruiker en het Platform regelen (gezamenlijk de '**Partijen**') (de '**Contracttaal**'). Het staat de partijen echter vrij om, samen met het CEDR, schriftelijk overeen te komen dat bemiddeling kan worden uitgevoerd in een andere EU-taal dan de contracttaal, met inbegrip van het Engels, na onderlinge overeenstemming of indien het CEDR niet in staat is geschikte bemiddelaars te vinden die de bemiddeling in de contracttaal kunnen uitvoeren.

3. Aanvraagformulier en toestemming om te bemiddelen

3.1. Verzoeken tot bemiddeling beginnen na ontvangst door het CEDR van een door de zakelijke gebruiker volledig ingevuld deel I van het aanvraagformulier ('**deel I**'). Inzendingen die op werkdagen voor 17.00 uur (GMT/BST) worden ontvangen, worden behandeld als ontvangen op de datum van de e-mail. Inzendingen die na 17.00 uur (GMT/BST) worden ontvangen, worden behandeld als ontvangen op de volgende werkdag.

3.2. Binnen één (1) werkdag na ontvangst van deel I opent het CEDR een dossier en wordt contact opgenomen met Google om de authenticiteit van de autorisatiecode, de toestemming voor bemiddeling en de beschikbaarheid te bevestigen. Op dat moment krijgt Google het door de zakelijke gebruiker ingevulde deel I en wordt aan Google gevraagd deel II van het aanvraagformulier ('**deel II**') in te vullen.

3.3. Als de autorisatiecode geldig is en Google ermee instemt te bemiddelen, vult Google deel II in en wordt dit deel teruggestuurd naar het CEDR binnen vier (4) werkdagen na ontvangst van deel I door het CEDR. Het door beide partijen ingevulde aanvraagformulier wordt aan de partijen en de bemiddelaar overhandigd in overeenstemming met de hierna beschreven procedure.

4. Keuze van bemiddelaar

4.1. Binnen zes (6) werkdagen na ontvangst van deel I zal het CEDR aan de partijen een lijst toesturen van minstens twee (2) bemiddelaars uit het P2B Mediator Panel die geschikt zijn om conflicten op te lossen. De partijen komen bijeen en kiezen een bemiddelaar uit deze lijst binnen elf (11) werkdagen na ontvangst van deel I door het CEDR.

4.2. Indien de Partijen binnen elf (11) werkdagen na ontvangst van deel I geen overeenstemming kunnen bereiken over de aanstelling van een naam uit de lijst van twee (2) bemiddelaars, zal het CEDR, op basis van het geschil, een bemiddelaar aanstellen uit het P2B Mediator Panel. Zo mogelijk zal het CEDR een gekwalificeerde bemiddelaar proberen aan te stellen die niet was opgenomen in de lijst van aanbevolen namen die aan de partijen is verstrekt.

4.3. Gronden voor bezwaar tegen een bemiddelaar zijn beperkt tot redelijke belangenconflicten of eerdere rechtstreekse ervaringen van een partij. Voor alle duidelijkheid leveren als neutrale derde uitgevoerde werkzaamheden en het bemiddelen in een geschil voor rekening van Google of de betreffende zakelijke gebruiker geen belangenconflict op.

5. Bevestiging van bemiddeling en betaling van bemiddelingskosten

5.1. Na ontvangst van een ondertekende bemiddelingsovereenkomst door de zakelijke gebruiker en betaling van 40% van de totale bemiddelingskosten bevestigt het CEDR dat de bemiddeling wordt ingepland op een van de door de partijen overeengekomen datums die geschikt is voor de aangestelde bemiddelaar.

5.2. Tenzij de bemiddelaar anders bepaalt, komen de kosten van de bemiddeling als volgt ten laste van de partijen: Google betaalt 60% en de zakelijke gebruiker 40% van de totale bemiddelingskosten.

5.3. Behoudens buitengewone omstandigheden zal de bemiddeling plaatsvinden uiterlijk vijftienveertig (45) werkdagen na ontvangst van deel I.

5.4. Als het CEDR op een door de partijen om welke reden dan ook overeengekomen datum geen bemiddeling kan regelen of partij A nalaat de bemiddelingskosten te betalen binnen twee (2) werkdagen na aanvaarding van de bemiddelingsovereenkomst, komt de bemiddelingsovereenkomst niet tot stand.

5.5. Het CEDR behoudt zich het recht voor de voor de bemiddeling verschuldigde vergoedingen te wijzigen indien de waarde van het geschil zoals voorgesteld in de volledige inzendingen van de Partijen anders blijkt te zijn dan de waarde die de partijen in het aanvraagformulier hebben aangegeven. De overeenkomstige tijd voor de bemiddeling wordt eveneens verhoogd overeenkomstig de aangerekende vergoeding.

6. Schriftelijke inzendingen en documenten

6.1. Zodra de bemiddeling is ingepland, wisselen de partijen samenvattingen en bewijsstukken van de zaak elektronisch uit met de bemiddelaar uiterlijk vijftwintig (25) werkdagen na de datum van ontvangst van deel I door het CEDR. In een casusbeschrijving van de zaak wordt gedetailleerde informatie opgenomen over de feitelijke, commerciële en juridische kwestie die door een partij aan de orde is gesteld. De casusbeschrijving bevat tevens een duidelijke beschrijving van wat elke partij wil bereiken en telt niet meer dan tien (10) pagina's. Indien relevant kan elke partij ook afzonderlijk een overzicht van belangrijke feiten, een lijst met rollen en verantwoordelijkheden van personen en een lijst met technische termen die niet meetelt in het totaal aantal pagina's, verstrekken.

6.2. De bemiddelaar zal ten minste twee (2) werkdagen vóór de dag van de bemiddeling contact opnemen met elke partij of gemachtigde, meestal telefonisch of per e-mail, om te bevestigen dat elke partij de standpunten en doelstellingen begrijpt.

7. De bemiddeling

7.1. De bemiddeling vindt plaats via een videoconferentie of, in geval van technische problemen, via een door het CEDR geplande conferencecall. Elke partij verstrekt het CEDR ten minste drie (3) werkdagen vóór de bemiddeling de lijst van deelnemers en hun titels.

7.2. De bemiddeling kan door de partijen worden bijgewoond hetzij rechtstreeks (*pro-se*) via aangestelde vertegenwoordigers, hetzij via advocaten (interne en/of externe raadslieden). Elke persoon die de bemiddeling bijwoont, moet de bevoegdheid hebben om de partij te vertegenwoordigen, inclusief de bevoegdheid om te schikken. Indien de bevoegdheid van de persoon die namens een partij de bemiddeling bijwoont op enigerlei wijze beperkt is, dient die persoon ervoor te zorgen dat de partij over een mechanisme beschikt om die bevoegdheid tijdens de bemiddeling uit te breiden.

7.3. Voorafgaand aan de dag van de bemiddeling neemt de bemiddelaar contact op met elk van de partijen of de gemachtigde vertegenwoordigers van de partij voor een kennismakingsgesprek van maximaal dertig (30) minuten.

7.4. Op de dag van de bemiddeling begint de bemiddelaar doorgaans met een afzonderlijke ontmoeting met de partijen gedurende maximaal dertig (30) minuten. Gewoonlijk zal de bemiddeling beginnen met een gezamenlijke bijeenkomst van maximaal twee (2) uur, mits de partijen daarmee instemmen. Indien de besprekingen niet lijken bij te dragen tot een oplossing van het geschil, blijft elke partij vrij om de bemiddeling te allen tijde te beëindigen door de bemiddelaar en de andere partij hiervan op de hoogte te brengen.

7.5. Tijdens de eerste gezamenlijke bijeenkomst zal de bemiddelaar de partijen herinneren aan de basisregels voor de dag zoals bepaald in de bemiddelingsovereenkomst, waarbij hij de strikte vertrouwelijkheid van de bemiddeling opnieuw bevestigt, de partijen herinnert aan het vrijwillige karakter van het proces en elke partij vraagt de rechten van de andere te horen partij(en) na te leven.

7.6. De bemiddelaar kan elke partij vragen om een openingsverklaring van 10 minuten af te leggen. Dit is een samenvatting van de belangrijkste kwesties die hun zaak vormen en zal alleen plaatsvinden met instemming van de partijen.

7.7. Na de gezamenlijke vergadering kan de bemiddelaar, indien beide partijen akkoord gaan, de partijen uitnodigen om afzonderlijk met de bemiddelaar bijeen te komen. Deze afzonderlijke vergaderingen kunnen per videoconferentie, telefoon of e-mail worden gehouden. Tijdens deze afzonderlijke vergaderingen bepaalt de bemiddelaar of vooruitgang kan worden geboekt door de partijen opnieuw samen te brengen, in welk geval de partijen opnieuw zullen worden bijeengeroepen. Zo niet zal de bemiddelaar aan de partijen bevestigen dat de bemiddeling wordt beëindigd en zal hij de uitkomst ervan vastleggen.

8. Vertrouwelijkheid en Without Prejudice

8.1. Alle niet-openbare informatie die tijdens de bemiddeling wordt uitgewisseld, met inbegrip van maar niet beperkt tot schriftelijke en mondelinge inzendingen, documenten en het bestaan en de voorwaarden van een schikking of schikkingsvoorstel, moet door de partijen, de bemiddelaar en het CEDR vertrouwelijk worden gehouden en mag niet voor enig doel worden bekendgemaakt, tenzij de partijen schriftelijk anders overeenkomen of indien openbaarmaking bij wet vereist is, of om de schikkingsvoorwaarden toe te passen of af te dwingen of om verzekeraars, verzekeringsmakelaars en/of accountants in kennis te stellen.

8.2. Alle tussen de partijen, de bemiddelaar en/of het CEDR op welke wijze dan ook doorgegeven informatie doet geen afbreuk aan de rechtspositie van elke partij en is niet bindend tenzij en totdat een schikking is bereikt.

8.3. Geen enkele tijdens de bemiddeling besproken informatie mag als bewijs worden voorgelegd of aan een rechter, scheidsrechter of andere besluitvormer in een juridisch of ander formeel proces worden meegedeeld, behalve wanneer de wet anders bepaalt.

8.4. Wanneer een partij vertrouwelijke informatie bekendmaakt aan de bemiddelaar of het CEDR vóór, tijdens of na de bemiddeling, zal de bemiddelaar of het CEDR die informatie niet bekendmaken aan een andere partij of persoon zonder de toestemming van de partij die de informatie bekendmaakt.

9. Schikking

9.1. De bemiddelaar heeft niet de bevoegdheid om de partijen een schikking op te leggen, maar zal neutraal optreden om hen te helpen tot een bevredigende oplossing van hun geschil te komen.

9.2. Er wordt een schikking getroffen wanneer de partijen tot een overeengekomen oplossing komen. In samenwerking met de bemiddelaar zullen de aanwezige partijen een overeenkomst opstellen. De schikkingsovereenkomst wordt pas bindend bij ondertekening door een gevolmachtigde voor elke partij.

10. Geen schikking

10.1. Indien geen schikking kan worden bereikt op de dag van bemiddeling, kan de bemiddelaar de toestemming van de partijen vragen om binnen de vijf volgende (5) werkdagen contact met hen op te nemen om een volledige schikking mogelijk te maken binnen tien (10) werkdagen vanaf de dag van bemiddeling.

11. Uitkomstverklaring

11.1. Binnen zestig (60) werkdagen na de verwijzing naar bemiddeling zal de bemiddelaar een schriftelijke uitkomstverklaring verstrekken waarin de beëindiging van de bemiddeling wordt vastgelegd, hetzij door uitvoering van een schikking, hetzij met een verklaring dat de partijen niet tot een bevredigende oplossing van het geschil zijn gekomen.