



 Opgericht overeenkomstig artikel 21 Digital Services Act

Kostenmodel

De vergoedingen voor de geschillenbeslechtsprocedure,
vastgesteld overeenkomstig artikel 21, lid 5 DSA.

VERSIE

4/10/2026

UITGEGEVEN DOOR

DigitalRights Buddy

WEBSITE

digitalrights-buddy.com

DISCLAIMER: DE DIENSTEN VAN DIGITALRIGHTS BUDDY ZIJN GRATIS VOOR DE GEBRUIKERS VAN ONLINE PLATFORMEN, DE TARIEVEN DIE DIT DOCUMENT BEVAT ZIJN GERICHT AAN DE ONLINE PLATFORMEN WAARTEGEN U EEN KLACHT INDIENT.

Kostenmodel (versie vanaf 4/10/2026)

OVERZICHT

- Art. 1:** Onderwerp
- Art. 2:** Definities
- Art. 3:** Kostenstructuur en vergoeding
- Art. 4:** Bedrag van de vergoeding
- Art. 5:** Vervaldatum en facturatie
- Art. 6:** Herziening en actualisering van het Kostenmodel

ARTIKEL 1

Onderwerp

1. Dit Kostenmodel legt de vergoedingen vast die overeenkomstig Art. 21, lid 5 van de DSA moeten worden bepaald voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechtsinstantie **DigitalRights Buddy** ('de Instantie') voor de uitvoering van haar werkzaamheden overeenkomstig haar Procedurereglement.
2. Bij aanvang van de geschillenprocedure worden de partijen per e-mail geïnformeerd over de op dat moment geldende versie van het Kostenmodel, die kan worden geraadpleegd op de website via <https://digitalrights-buddy.com/kostenmodel/>.

ARTIKEL 2

Definities

1. Voor de toepassing van dit Kostenmodel gelden de volgende definities:
 - a. **'Administratieve vergoeding'**: een vergoeding waarvan het bedrag afhangt van het stadium van het geschil bij de Instantie. Het doel ervan is de kosten te dekken van de oprichting en de technische en feitelijke organisatiestructuur van de Instantie, alsook haar onafhankelijkheid. Nader bepaald in Art. 4 nr. 2;
 - b. **'Beslissingsvergoeding'**: een vergoeding waarvan het bedrag afhangt van de door de Instantie genomen beslissing. Het doel ervan is de beslisser die de beslissing neemt te vergoeden, teneinde een onafhankelijke besluitvorming te waarborgen. Nader bepaald in Art. 4 nr. 3;
 - c. **'Evidente niet-ontvankelijkheidsbeoordeling' of 'niet-ontvankelijkheidsbeoordeling (evident)'**: een beoordeling die het geschil beëindigt wanneer de niet-ontvankelijkheid van de klacht wordt vastgesteld vóór/zonder overdracht van de klacht aan het Onlineplatform, of wanneer de niet-ontvankelijkheid werd vastgesteld nadat de klacht aan het Onlineplatform werd overgedragen op basis van het standpunt van het Onlineplatform, maar deze beoordeling geen gedetailleerd juridisch onderzoek vereiste;
 - d. **'niet-ontvankelijkheidsbeslissing' of 'niet-ontvankelijkheidsbeslissing (niet-evident)'**: een beslissing die de procedure beëindigt en die de klacht afwijst als buiten het toepassingsgebied vallend, op basis van het standpunt van het Onlineplatform;
 - e. **'Erkenningsbeslissing'**: een beslissing die de procedure beëindigt en die op verzoek van een partij wordt verzonden, mits het Onlineplatform de klacht van de Gebruiker onmiddellijk heeft verholpen;
 - f. **'Verstekbeslissing'**: een beslissing die de procedure beëindigt op basis van de door de Gebruiker aangevoerde feiten, mits het Onlineplatform niet reageert op de klacht (cf. Art. 8 nr. 3 Procedurereglement);
 - g. **'Gewone beslissing'**: een beslissing die de procedure beëindigt op basis van de door de Gebruiker aangevoerde feiten, mits het Onlineplatform op de klacht reageert (cf. Art. 8 nr. 2 Procedurereglement).

2. Alle artikelen zonder nadere toelichting zijn artikelen van dit Kostenmodel.
3. De bewoordingen die hier met hoofdletter zijn uitgedrukt zijn (aanvullend) gedefinieerd in het Procedurereglement op de website van de Instantie.

ARTIKEL 3

Kostenstructuur en vergoeding

1. **De diensten van de Instantie zijn gratis voor Gebruikers.** Dit geldt ook voor de indiening van zowel een niet-ontvankelijke als een buiten het toepassingsgebied vallende klacht, tenzij de Gebruiker duidelijk te kwader trouw handelt. Voor een positieve beoordeling van kwade trouw is duidelijk bewijs vereist. Gebruikers die te kwader trouw handelen, zijn een administratieve vergoeding verschuldigd zoals bepaald in Art. 4 nr. 2, b.
2. Het Onlineplatform vergoedt de Instantie – ongeacht de uitkomst van de procedure – overeenkomstig Art. 21, lid 5 van de DSA (cf. Art. 4). Zelfs indien het geschil in het voordeel van het Onlineplatform wordt beslist, is de Gebruiker geen vergoeding aan de Instantie verschuldigd. Dit geldt niet indien de Gebruiker te kwader trouw heeft gehandeld.
3. De Zaakbeslissers van de Instantie (de Arbiters en/of Experts, cf. Artikel 10 nr. 6, a-b van het Procedurereglement) worden per zaak vergoed. De vergoeding is niet gekoppeld aan de uitkomst van het geschil.
4. De specifieke kostenstructuur per zaak bestaat uit een administratieve vergoeding en een beslissingsvergoeding. Deze worden samengeteld.

ARTIKEL 4

Bedrag van de vergoeding

1. Het bedrag van de administratieve vergoeding (Art. 4 nr. 2) hangt af van het stadium van het geschil. Het bedrag van de beslissingsvergoeding (Art. 4 nr. 3) hangt af van het type beslissing waarmee het geschil wordt beëindigd.
2. De **administratieve vergoeding** bedraagt:
 - a. indien de niet-ontvankelijkheid van de klacht wordt beoordeeld vóór/zonder overdracht van de klacht aan het Onlineplatform, of indien de niet-ontvankelijkheid werd vastgesteld nadat de klacht aan het Onlineplatform werd overgedragen op basis van het standpunt van het Onlineplatform, maar deze vaststelling geen gedetailleerd juridisch onderzoek vereiste ('evidente niet-ontvankelijkheidsbeoordeling'),
 - **0,- EUR.**
 - b. mits de klacht aan het Onlineplatform is overgedragen, en de Instantie de niet-ontvankelijkheid van de klacht pas achteraf vaststelt, waarbij de redenen voor de niet-ontvankelijkheid pas bleken uit de toelichting van het Onlineplatform en een gedetailleerd juridisch onderzoek vereisten ('niet-ontvankelijkheidsbeslissing'),
 - **50,- EUR plus btw.**

- c. mits het Onlineplatform de onrechtmatigheid van zijn inhoudsmoderatiebeslissing erkent en de klacht van de Gebruiker onmiddellijk verhelpt ('Erkenningsbeslissing'),
 - **100,- EUR plus btw.**
- d. indien de klacht aan het Onlineplatform is overgedragen en het Onlineplatform hier niet op reageert (cf. Artikel 8 nr. 3 Procedurereglement), zodat een verstekbeslissing wordt voorbereid,
 - **150,- EUR plus btw.**
- e. indien de klacht aan het Onlineplatform is overgedragen en het Onlineplatform hierop reageert (cf. Artikel 8 nr. 2 Procedurereglement), zodat een gewone beslissing wordt voorbereid,
 - **150,- EUR plus btw.**

3. De beslissingsvergoeding bedraagt voor:

- a. de beoordeling van de niet-ontvankelijkheid vóór/zonder overdracht van de klacht aan het Onlineplatform, of indien de niet-ontvankelijkheid werd vastgesteld nadat de klacht aan het Onlineplatform werd overgedragen op basis van het standpunt van het Onlineplatform, maar deze beoordeling geen gedetailleerd juridisch onderzoek vereiste ('evidente niet-ontvankelijkheidsbeoordeling'),
 - **0,- EUR.**
- b. 'niet-ontvankelijkheidsbeslissingen' na overdracht van de klacht aan het Onlineplatform, waarbij de redenen voor de niet-ontvankelijkheid pas bleken uit de toelichting van het Onlineplatform en een gedetailleerd juridisch onderzoek vereisten,
 - **150,- EUR plus btw.**

Indien de niet-ontvankelijkheidsbeslissing evident is op basis van het standpunt van het Onlineplatform, ziet de Instantie af van het in rekening brengen van de vergoeding. Alleen in gevallen waarin complexe juridische overwegingen nodig waren om de niet-ontvankelijkheid vast te stellen, die de vergoeding rechtvaardigen, wordt de vergoeding in rekening gebracht.
- c. 'erkenningsbeslissingen', enkel indien een van de partijen verzoekt dat een erkenning wordt verzonden,
 - **50,- EUR plus btw.**
- d. 'verstekbeslissingen',
 - **250,- EUR plus btw** in geval van een beslissing door een Arbiter (cf. Artikel 10 nr. 6, a Procedurereglement), respectievelijk
 - **400,- EUR plus btw** in geval van een beslissing door een Expert (cf. Artikel 10 nr. 6, b Procedurereglement).
- e. 'gewone beslissingen'
 - **250,- EUR plus btw** in geval van een beslissing door een Arbiter (cf. Artikel 10 nr. 6, a Procedurereglement), respectievelijk

- **400,- EUR plus btw** in geval van een beslissing door een Expert (cf. Artikel 10 nr. 6, b Procedurereglement).
- 4. De mogelijke totale vergoeding plus btw wordt per zaaktype uitgesplitst in een kostentabel in de bijlage.

ARTIKEL 5

Vervaldatum en facturatie

1. De verplichting tot het betalen van vergoedingen ontstaat zodra een geschil tussen de Partijen aanhangig is bij de Instantie, d.w.z. zodra de Gebruiker een volledige klacht indient binnen het toepassingsgebied van de Instantie zoals uiteengezet in Artikel 6 Procedurereglement. Bij wijze van uitzondering draagt het Onlineplatform, in geval van een niet-ontvankelijkheidsbeslissing krachtens Art. 4 nr. 2, b, nr. 3, b, de kosten van een geschil, ook al viel dit buiten het toepassingsgebied.
2. De vergoeding is verschuldigd bij het einde van de geschillenprocedure (cf. Artikel 9 Procedurereglement). In de daaropvolgende maand factureert de Instantie het vergoedingsplichtige Onlineplatform voor alle zaken die in de voorgaande maand werden beëindigd. Betaling dient te geschieden uiterlijk dertig (30) dagen na uitreiking van de factuur; bij gebreke daarvan wordt de betaling geacht in gebreke te zijn.

ARTIKEL 6

Herziening en actualisering van het Kostenmodel

1. De Instantie evalueert dit Kostenmodel regelmatig op duurzaamheid en kostendekking. De Instantie herzielt de administratieve vergoedingen overeenkomstig Art. 4 nr. 2 ten minste eenmaal per jaar, rekening houdend met de omvang van de in het voorgaande jaar uitgevoerde procedures en de voor het volgende boekjaar te verwachten procedures.
2. Het totale bedrag van de vergoedingen staat in verhouding tot de door de Instantie gemaakte kosten. Elke wijziging van dit Kostenmodel moet worden gemeld aan het BIPT als de bevoegde Belgische Digitaledienstencoördinator.

Bijlage: Kostentabel

Zaaktype		Administratieve vergoeding	Beslissings- vergoeding	Totale vergoeding
a. Niet-ontvankelijkheidsbeoordeling (evident)	zonder overdracht	0,- EUR	0,- EUR	0,- EUR
	met overdracht	0,- EUR	0,- EUR	0,- EUR
b. Niet-ontvankelijkheidsbeslissing (niet-evident)		50,- EUR	150,- EUR	200,- EUR
c. Erkenningsbeslissing	zonder verzoek tot beslissing	100,- EUR	0,- EUR	100,- EUR
	met verzoek tot beslissing	100,- EUR	50,- EUR	150,- EUR
d. Verstekbeslissing	door Arbiter	150,- EUR	250,- EUR	400,- EUR
	door Expert	150,- EUR	400,- EUR	550,- EUR
e. Gewone beslissing	door Arbiter	150,- EUR	250,- EUR	400,- EUR
	door Expert	150,- EUR	400,- EUR	550,- EUR



Online geschillenbeslechting, zonder er een rechtbank aan te pas komt

DigitalRights Buddy is een onafhankelijk platform dat consumenten in heel de EU helpt bij online geschillen.

Kosteloos · Geen papierwerk · In jouw taal

Start je klacht op digitalrights-buddy.com →