

Ministerie van Economische Zaken en Klimaat
T.a.v. staatssecretaris M. Keijzer
Postbus 20401
2500 EK DEN HAAG

Woerden, 7 juli 2021

Onderwerp: reactie van Koninklijke Horeca Nederland op de internetconsultatie van het wetsvoorstel handhaving Platform-to-Business verordening
Onze ref.: UC21045/DB/HK/QHO-Iris
Contact: 06 5102 6535 / q.hoejenbos@khn.nl

Geachte mevrouw Keijzer,

Recent heeft u het wetsvoorstel voor de 'handhaving platform-to-business verordening' voor internetconsultatie opengesteld. Graag maakt Koninklijke Horeca Nederland (KHN) van deze gelegenheid gebruik om onze reactie te geven op het voorstel om de Autoriteit Consument en Markt (ACM) als handhaver van de verordening aan te wijzen. Online platforms zijn immers niet meer weg te denken uit de Nederlandse economie. Ook steeds meer horecaondernemers maken gebruik van een internetplatform om hun gasten te bereiken, of het nu is voor het bestellen van een maaltijd, het reserveren van een tafeltje of het boeken van een hotelovernachting.

P2B-verordening stap in goede richting; handhaving ACM welkom

Het is naar mening van KHN terecht dat de ACM de bevoegdheid krijgt om toezicht te houden op de P2B-verordening. Deze Europese verordening is in juli 2020 in werking getreden en is een stap in de goede richting voor meer transparantie in de werkwijze van platforms. Destijds was het uitgangspunt van de overheid echter dat ondernemers in principe zelf tot een oplossing kunnen komen wanneer er een geschil is met een platform over de uitwerking van de verordening. Of dat problemen via civielrechtelijke handhaving kunnen worden aangekaart. Deze werkwijze is echter niet effectief, vanwege het ongelijke speelveld tussen ondernemer en platform. Doordat platforms snel groeien en zo machtiger worden, raken ondernemers afhankelijker van het platform en is de drempel te hoog om geschillen daar aan te kaarten.

Platforms stellen eenvoud en snelheid boven transparantie

Platforms die worden gebruikt door horecaondernemers, denk aan Booking.com, Thuisbezorgd (Just Eat Takeaway, JET), The Fork, UberEats en Deliveroo, zorgen ervoor dat het aanmeldproces heel eenvoudig en snel is. Als ondernemer kan je binnen een paar minuten een plek verkrijgen op het platform en een contract aangaan. Daar tegenover staat dat er veel te weinig aandacht wordt besteed aan duidelijke en volledige informatie over alle rechten die een ondernemer afstaat met zo'n contract en welke bijkomstige 'services' zij aangaan. Neem bijvoorbeeld de 'service' van Just Eat Takeaway om voor aangesloten ondernemers een (extra) website aan te maken, die nauwelijks te onderscheiden is van de eigen website, inclusief het gebruik van naam, adresgegevens, logo en menukaart. Deze 'mini-site' wordt in het aanmeldformulier van JET slechts in een bijzin vernoemd. En elke ondernemer die het contract ondertekent, is hier dus meteen voor aangemeld, in plaats van dat de keuze wordt gegeven. Ook informeert JET ondernemers niet goed over hoe en wanneer een mini-site wordt aangemaakt of hoe ondernemers zich hiervoor af kunnen melden. KHN heeft veel signalen ontvangen van leden over de problematiek rondom de mini-sites en heeft daarover ook schriftelijk contact gehad met JET ([lees ook nieuwsbericht KHN, april 2021](#)).

Bovenstaand voorbeeld illustreert dat platforms nog te makkelijk omgaan met hun informatievoorziening richting aangesloten ondernemers. In de Memorie van Toelichting geeft u aan deze problematiek ook te herkennen. Doordat grote platforms vaak een heel ecosysteem aan diensten aanbieden, kunnen zakelijke gebruikers ingesloten raken in dit ecosysteem. Platforms blijven hun 'services' aanpassen en vergroten en doordat zij voorwaarden eenzijdig kunnen veranderen, zitten ondernemers hier meteen aan vast. Als MKB-ondernemer kan je wel met een bepaald doel een samenwerking aangaan met een platform, maar in dat contract zitten verregaandere rechten voor het platform verborgen. Het is juist daarom dat de transparantie over eventuele wijzigingen zo ongelooflijk belangrijk is, zodat ondernemers weten wat dit voor hun bedrijf betekent en waar ze aan toe zijn.

Collectief belang en prioriteiten ACM

Als branchevereniging kan KHN hier een rol in spelen, zoals wij bij de minisites hebben gedaan, om een platform te wijzen op de transparantieplichtingen van de P2B-verordening. Voor individuele MKB-ondernemers is de drempel echter veelal te hoog om verhaal te halen bij het platform. De toevoeging van de ACM is daarom zeer welkom in het toezicht op de P2B-verordening. Zo kunnen zowel individuele ondernemers als brancheverenigingen zoals KHN op basis van signalen van leden meldingen maken bij de ACM. KHN onderschrijft dan ook het beoogde doel van het wetsvoorstel om een aanvullende laagdrempelige mogelijkheid te creëren om een geschil met een platform aan te kaarten. Ook kan een uitspraak van de ACM verder voorkomen dat ondernemers individueel naar het platform of externe bemiddelaar moeten met hun geschil.

Dat de bevoegdheid van de ACM zich daarbij richt op het collectieve belang vindt KHN een begrijpelijke keuze. Wel moet elke individuele klacht bij de ACM serieus onderzocht worden, omdat deze ook schade aan de collectieve belangen van ondernemers kan illustreren. Ook vindt KHN het nog onduidelijk hoe wordt bepaald wanneer het een collectief belang betreft. Is dat iets dat wordt bepaald door de ACM? En zo ja, op basis van welke maatstaven? Daarbij hoort ook dat de prioritering van de ACM moet liggen op overtredingen van grotere platforms, waar er immers ook meer gedupeerden zijn. Hoe worden deze toezichtkaders bepaald?

Tot slot benadrukt KHN dat het moet worden voorkomen dat deze wetwijziging enkel een bevoegdheid voor de ACM op papier regelt. Zoals o.a. beschreven in het integraal afwegingskader betekent dit wetsvoorstel een nieuwe taak voor de ACM waar extra capaciteit voor nodig is. Deze capaciteit moet goed worden ingeregeld, zodat de ACM ook daadwerkelijk een actieve rol kan pakken als publieke handhaver op de platform-to-business verordening.

Vanzelfsprekend is KHN te allen tijde bereid haar standpunten nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
Koninklijke Horeca Nederland

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Beljaarts', written over a blue horizontal line.

Dirk S. Beljaarts
Algemeen directeur