

## Booking.com

### Reactie op Consultatie Wetsvoorstel internationaal verantwoord ondernemen

Amsterdam, 27 december 2024

We verwelkomen de mogelijkheid een bijdrage te leveren aan de publieke consultatie over het wetsvoorstel internationaal verantwoord ondernemen (hierna: Wivo) voor de omzetting van de EU-richtlijn inzake Corporate Sustainability Due Diligence (hierna: CSDDD).

Booking.com, een van wereldds grootste e-commerce bedrijven voor reizen met hoofdkantoor in Nederland, zet zich wereldwijd in voor het respecteren en bevorderen van duurzaamheid en mensenrechten. Er is een belangrijke rol weggelegd voor bedrijven om bij te dragen aan een duurzame en eerlijke samenleving. In het licht van toenemende en vaak inconsistente mensenrechten- en milieuregelgeving in verschillende landen, steunen we de harmonisatie van gepaste zorgvuldigheidsverplichtingen voor ondernemingen, zoals de CSDDD. We vragen de Nederlandse overheid om de zuivere aanpak van de nationale implementatie voort te zetten, en consistentie in de aanpak van lidstaten te waarborgen. In dit stadium van implementatie door EU-lidstaten, delen wij graag ons perspectief en aanbevelingen over hoe de richtlijn effectief kan worden geïmplementeerd in Nederlandse wetgeving ten goede van bedrijven, consumenten, milieu en gemeenschappen.

Onze reactie richt zich op vier aanbevelingen:

- 1) Waarborg de samenhang met de United Nations Guiding Principles for Business and Human Rights** (hierna: UNGPs) om te voorkomen dat uiteenlopende wetten de naleving fragmenteren en verwarring veroorzaken.
- 2) Pas een proportionele benadering toe voor verschillende typen bedrijven**, met inachtneming van online intermediaire diensten zoals Booking.com met een diverse en atypische toeleveringsketen.
- 3) Creëer meer duidelijkheid over 'open normen'** door zekerheid en flexibiliteit in evenwicht te brengen onder een risicogebaseerde aanpak.
- 4) Beperk de regeldruk voor het mkb** door sectorbrede samenwerking en gegevensuitwisseling te faciliteren.

#### 1) Waarborg de samenhang met de UNGPs

Het kader voor internationaal verantwoord ondernemen voor multinationale ondernemingen wordt vormgegeven door de UNGPs en de OESO-richtlijnen voor MVO (hierna OESO-richtlijnen). Deze normen zijn internationaal en stellen de geldende vereisten vast voor gepaste zorgvuldigheid om negatieve gevolgen voor mens en milieu te voorkomen, te beperken en te verhelpen. Zoals geldt voor het merendeel van multinationale ondernemingen, is de inzet van Booking.com op het gebied van mensenrechten en milieu gebaseerd op deze internationaal erkende standaarden en normen. Zo heeft

Booking.com sinds een aantal jaar haar [mensenrechtenverklaring](#) opgesteld in overeenstemming met deze normen, waarbij bedrijfsverantwoordelijkheid om mensenrechten te respecteren, en bedrijfsprocessen om dit te waarborgen op een risicogebaseerde basis, is verankerd in beleid.

Met toenemende regelgeving op het gebied van mensenrechten en duurzaamheid wereldwijd, zal het afwijken van de UNGPs en de OESO-richtlijnen leiden tot inconsistentie, onduidelijkheid en een hogere last voor bedrijven om zich door een 'lappendeken' van regels en voorschriften te navigeren. Het is daarom essentieel deze normen als basis voor de wetgeving te gebruiken.

- Er ligt een unieke kans om duidelijker en specifieker te verwijzen naar, en af te stemmen met, de UNGPs in de memorie van toelichting van het wetsvoorstel en daarmee de internationaal geldende (inclusief de risicobenadering en handhaving, zie hieronder) te verankeren in de wetgeving. Hiermee kan de Nederlandse overheid een sterke harmonisatie waarborgen met de CSDDD en de UNGPs.

## 2) Pas een proportionele benadering toe voor verschillende typen bedrijven

Om een succesvolle omzetting van de CSDDD te verzekeren, is het belangrijk om de diversiteit van bedrijven die onder de wetgeving vallen te erkennen. De keten van activiteiten van Booking.com is bijvoorbeeld uniek in zijn schaal en complexiteit in vergelijking met de meer traditionele toeleveringsketens.

Als online intermediair van reisdiensten bemiddelt Booking.com wereldwijd tussen reisdienstaanbieders ('partners') en consumenten ('reizigers'). Partners kunnen hun diensten (bijvoorbeeld hotelkamers) aanbieden op het platform, die reizigers op het platform kunnen reserveren.

We werken samen met miljoenen diverse geregistreerde zakenpartners wereldwijd:

- **Accommodaties:** ongeveer 3,4 miljoen accommodaties in meer dan 220 landen en gebieden wereldwijd. Waaronder grote en kleine hotels, motels, resorts, evenals huizen, appartementen en andere unieke verblijfplaatsen;
- **Vluchten** in 55 markten;
- **Excursies en attracties** in 1.300 steden wereldwijd;
- **Autoverhuur** op ongeveer 42.000 locaties wereldwijd;
- **Grondtransport** (waaronder taxi's) vanaf meer dan 1.900 luchthavens wereldwijd.

Zodra reizigers via ons platform een reservering plaatsen, gaan ze een directe contractuele relatie aan met de reisdienstverlener. Booking.com deelt de details van de boeking met de partner en bevestigt richting de consument in naam van de partner. Booking.com rekent commissie (een percentage van de reservering) voor de intermediaire dienstverlening. Als zodanig passen onze activiteiten niet naadloos aan op de definities van de Wivo ten aanzien van upstream- en downstreamactiviteiten. In tegenstelling

tot veel voorkomende activiteitenketens met duizenden of honderdduizend zakenpartners, is de schaal van gepaste zorgvuldigheid voor Booking.com aanzienlijk groter en uitzonderlijk complex.

De complexiteit en bijbehorende lasten voor implementatie van gepaste zorgvuldigheid zullen in onze optiek sterk afhankelijk zijn van de aard en kenmerken van de bedrijvigheid, afhankelijk van sector, geografische verspreiding en de kenmerken van de bedrijfsactiviteiten en toeleveringsketen. De memorie van toelichting omschrijft dat: *'De nieuwe regeldrukkosten (P2) van een grote onderneming in Nederland worden geraamd op € 29.760,- eenmalige regeldrukkosten en € 273.460,- structurele regeldrukkosten per jaar. Het gaat jaarlijks om ongeveer 8.000 uur en om dit in te vullen zijn ca. 4-5 fte nodig.'* Echter, deze berekening neemt de diversiteit aan bedrijvigheid niet in ogenschouw, zoals in het geval van Booking.com met meer dan 3.4 miljoen zakenpartners in alleen al het accommodatie segment. De generieke kostenraming van de Nederlandse overheid gaat voorbij aan het belang van een risicobenadering om de doelstellingen van de regelgeving te bereiken, wat tot een andere regeldrukkosten zal leiden per bedrijf. We veronderstellen dat de methoden voor het berekenen van de regeldrukkosten voor bedrijven niet toereikend is en de verwachte last voor bedrijven van onze aard niet nauwkeurig weerspiegelt. De overheid moet bij de implementatie van deze wetgeving rekening houden met een veel hogere regeldruk voor bedrijven.

- We benadrukken het belang van het overwegen van de diverse aard en context van bedrijven, het toepassen van proportionele benadering van implementatie en meer realistischer schatting van de regeldrukkosten. We vragen de Nederlandse overheid om te pleiten voor aanvullende sectorspecifieke richtsnoeren van de Europese Commissie voor online intermediaire dienstverleners met een atypische toeleveringsketen.

### **3) Creëer meer duidelijkheid over 'open normen'**

In lijn met de UNGPs en de OESO-richtlijnen is het belangrijk dat de Wivo een risicogebaseerde benadering van gepaste zorgvuldigheid hanteert. Deze aanpak moet het belang van consistente duidelijke vereisten voor gepaste zorgvuldigheid in balans brengen met de essentiële noodzaak voor ruimte voor flexibiliteit om rekening te houden met specifieke en unieke omstandigheden. Op deze manier kunnen bedrijven hun middelen en inspanningen effectief prioriteren om de grootste risico's op negatieve gevolgen voor mens of milieu aan te pakken, in de geest van de CSDDD.

De beginselen van rechtszekerheid en proportionaliteit, zoals uiteengezet in de memorie van toelichting, moeten in samenhang zijn met de UNGPs en OESO-richtlijnen. De subjectieve open normen zoals de begrippen 'redelijk', 'passend' en 'voldoende' moeten voldoen aan de definities en methodologie van de UNGPs, inclusief de toerekening (oorzaak, bijdrage en directe verband), ernst (reikwijdte, omvang en herstelbaarheid), waarschijnlijkheid en mate van invloed. Er ligt een kans om continue verbetering te bewerkstelligen, waardoor bedrijven kunnen leren, hun beleid en praktijken kunnen aanpassen en de effectiviteit kunnen monitoren en evalueren.

De Autoriteit Consument & Markt (hierna: ACM) is in het wetsvoorstel de aangewezen toezichhoudende autoriteit voor de naleving van de wet. Zolang er nog geen jurisprudentie bestaat over de invulling van de open normen is het van belang dat bedrijven kunnen rekenen op een gebalanceerde implementatie en handhaving met oog voor zowel benodigde flexibiliteit en noodzaak voor duidelijkheid. Dit is de uitgelezen kans om, in plaats van te wachten tot jurisprudentie meer duidelijkheid geeft, onduidelijkheden in de wet te adresseren zodat bedrijven meer informatie en zekerheid hebben over hoe aan de Wivo te voldoen. Bovendien is voor een gelijk speelveld een consistente en geharmoniseerde aanpak binnen de EU essentieel.

- We vragen de Nederlandse overheid om meer duidelijkheid te geven over open normen (bijvoorbeeld wat er wordt verstaan onder 'redelijk', 'passend' en 'voldoende') om er zeker van te zijn dat de ACM in de handhaving voldoende handvatten heeft om een gebalanceerde aanpak te hanteren, met inachtneming van de unieke context en specifieke uitdagingen van elk bedrijf.

#### **4) Beperk de regeldruk voor het mkb**

De Europese concurrentiekracht en het Nederlandse verdienvermogen is afhankelijk van de samenwerking tussen kleine en grote bedrijven. Booking.com creëert kansen voor lokale kleine bedrijven om internationale reizigers aan te trekken. De Europese accommodatiesector wordt gekenmerkt door de grote diversiteit aan aanbod, specifiek kleinere boetiekhotels. 87% van alle accommodatiezakenpartners van Booking.com zijn mkb of onafhankelijke reisaanbieders, wat gelijk staat aan 63% van het kameraanbod. Veel van deze mkb'ers zijn kleine familiebedrijven of individuele ondernemers die bij de kleinste bedrijven in Europa behoren. De samenwerking is essentieel om het mkb te laten groeien en concurreren op een maatschappelijk verantwoorde manier, zowel in Nederland als internationaal.

Het mkb in onze sector, waaronder onafhankelijke accommodaties, hebben te maken met grotere uitdagingen dan hun concurrenten, grotere ketens, zoals blijkt uit [dit onderzoek](#). Als onderdeel van het gepaste zorgvuldigheidsonderzoek, zullen mkb'ers te maken krijgen met verschillende (informatie)verzoeken van grote bedrijven, waaronder risico-assessment, dataverzameling en preventieve actieplannen. Er is ook sprake van een gebrek aan standaardisatie van bijvoorbeeld de risico-assessments, waaronder de lasten die komen kijken wanneer geïdentificeerde risico's moeten worden gemitigeerd. Dit zal voor zowel grote als kleine bedrijven voor aanvullende kosten leiden, waardoor de aandacht zal worden verschoven naar administratieve taken in plaats van het voorkomen, beperken van negatieve impact van praktijken op mens en milieu.

- We vragen de Nederlandse overheid om samenwerking tussen overheden, instellingen en bedrijven specifiek in de reissector te stimuleren, en kansen voor samenwerking ten behoeve van mkb te stroomlijnen. Dit betreft ook heldere richtsnoeren voor sectorbrede initiatieven en

samenwerkingen om mensenrechten en milieu-impact in de context van mededingingsrecht te faciliteren.

- We vragen de Nederlandse overheid om zich in te zetten voor een EU-brede database, met geharmoniseerde generieke vragenlijsten (en antwoorden), om basisinformatie voor bedrijven en sectoren te vergemakkelijken. Dit verlicht de regeldruk voor het mkb. Bovendien stelt het bedrijven in staat om hun inspanningen te richten op verdiepende assessments gericht op de risicogebaseerde aanpak, en ook op correctieve en voorkomende maatregelen om eventuele negatieve impact te beperken.
- Tot slot, raden we de Nederlandse overheid aan om additionele richtsnoeren en middelen beschikbaar te stellen en behoefte van voorlichting en kennisuitwisseling van het mkb (het delen van goede voorbeelden). En bovendien mogelijkheden te verkennen om een prikkel te verzorgen voor het steunen van sociale ondernemerschap met een positieve sociale en milieu-uitkomst.

**We verwelkomen de implementatie van de CSDDD in Nederland, de Wivo. We hopen dat u onze inzichten en aanbevelingen in overweging zal nemen in het wetgevingsproces. Uiteraard staan we open voor aanvullende vragen en uitwisseling over dit belangrijke thema. Booking.com is toegewijd op het gebied van mensenrechtenbescherming en duurzaamheid, en de effectieve implementatie van dit wetsvoorstel.**