

Nieuwe regels voor online platforms

De macht en de rol van digitale tussenpersonen zoals zoekmachines en online platforms wordt groter en groter. Doordat bedrijven als Google, Facebook en Amazon zo weinig concurrentie hebben, bepalen zij wie er toegang krijgt tot de markt en kunnen ze met hun machtspositie eenzijdig voorwaarden stellen. Veel ondernemers zijn afhankelijk geworden van deze platforms. Het lijkt soms wel of deze 'big tech' bedrijven vogelvrij zijn en zelf de regels bepalen. Dat klopt misschien deels ook wel. Voor online aanbieders gelden bijvoorbeeld eenvormige regels uit de e-commerce richtlijn terwijl hun offline concurrenten te maken hebben met regelgeving per land die niet voor online concurrenten geldt. Dat betekent een concurrentievoordeel. Daarnaast is de handel in namaakgoederen en illegale goederen op internet sterk toegenomen en worden digitale diensten vaker misbruikt om illegale content en desinformatie te verspreiden en bijvoorbeeld verkiezingsuitslagen te beïnvloeden. Al met al tal van specifieke problemen ten aanzien van digitale tussenpersonen.

Herinrichting van de Europese digitale interne markt

De huidige regels omtrent elektronische handel zijn gebaseerd op de Europese e-commerce richtlijn¹ die al 20 jaar oud is. Deze regels sluiten niet meer aan op de huidige online realiteit. Daarom is de Europese Unie bezig met de herinrichting van de Europese digitale interne markt. Dat houdt in dat oude regels worden geüpdatet en er nieuwe regels komen om de macht van online platforms te beteugelen.

Op 15 december 2020 zijn door de Europese Commissie voorstellen ingediend voor de **Digital Services Act (DSA)**² en de **Digital Markets Act (DMA)**³. Het voorstel voor de **Digital Services Act** is vooral bedoeld om consumenten te beschermen tegen illegale of oneerlijke praktijken op online platforms en bevat regels over transparantie en het bestrijden van illegale handel en desinformatie. De **Digital Markets Act** heeft eerlijke concurrentie als primair doel en bevat regels voor zogenaamde digitale poortwachters, de online platforms met veel invloed op de Europese interne markt. Recent is ook de **verordening 'Platform-to-Business'** (P2B) in werking getreden. Deze verordening richt zich op de bescherming van ondernemers die gebruik maken van platforms.

Europese verordeningen zijn rechtsreeks van toepassing in alle lidstaten van de Europese Unie, en zijn vergelijkbaar met nationale wetten. Ondernemers en consumenten krijgen hier dus rechtstreeks mee te maken.

Digital Services Act

De **Digital Services Act** herzielt de e-commerce richtlijn en stelt nieuwe regels voor de digitale interne markt. Elke onlinetussenhandelsdienst, waaronder hostingdiensten en online platforms valt onder deze verordening⁴. Het voorstel introduceert verschillende verplichtingen met betrekking tot transparantie en veilig gebruik van online platforms op Europees niveau. Deze regels houden onder andere meldingsprocedures voor illegale inhoud, transparantienormen voor advertenties en klachten- en verhaalmechanismen in.

¹ Richtlijn Elektronische handel 2000/31/EG

² Wet inzake digitale diensten

³ Wet inzake digitale markten

⁴ Europese Commissie, [ec.europa.eu, Wet inzake digitale diensten, welke providers vallen hieronder?](https://ec.europa.eu/wet-inzake-digitale-diensten-welke-providers-vallen-hieronder/)

De DSA kent een gelaagde structuur met vier categorieën te weten; online dienstverleners, hostingserviceproviders, online platforms, zeer grote online platforms. Per categorie worden er meer regels gesteld waarbij voor de eerste categorie alleen de regels uit de eerste laag gelden en voor de laatste categorie, de grote online platforms, alle regels van alle lagen gelden.

[Dit betreft onder andere:](#)

- transparantiemaatregelen voor onlineplatforms op diverse gebieden, ook met betrekking tot de gebruikte algoritmen;
- maatregelen tegen illegale onlinegoederen, -diensten of -inhoud, zoals een mechanisme voor gebruikers om dergelijke inhoud te signaleren en voor platforms om samen te werken met “betrouwbare flaggers”;
- nieuwe verplichtingen ten aanzien van de traceerbaarheid van zakelijke gebruikers op onlinemarktplaatsen om verkopers van illegale goederen gemakkelijker op te sporen;
- doeltreffende garanties voor gebruikers, zodat zij onder meer de inhoudsmoderatie van platforms kunnen aanvechten;
- verplichtingen voor zeer grote platforms om misbruik van hun systemen te voorkomen door op risico's gebaseerde maatregelen te nemen en onafhankelijke controles van hun risicobeheer uit te laten voeren.

Voor de handhaving en toezicht zullen de lidstaten zelf de belangrijkste rol op zich nemen en worden er toezichthoudende instanties aangewezen. Voor zeer grote platforms kunnen zij rekenen op aanvullend toezicht en handhaving door de Europese Commissie. De nationale toezichthouder krijgt verregaande mogelijkheden tot onderzoek en kan boetes uitdelen tot wel 6 % van de jaaromzet.

[Lees hier meer over het voorstel en een overzicht van de verplichtingen per categorie.](#)

Digital Markets Act

Het [voorstel voor De Digital Markets Act](#) bevat nieuwe regels om de marktmacht van de zogenaamde ‘gatekeepers’ ofwel poortwachters⁵ in te perken. Dit zijn grote ondernemingen die een kernplatform aanbieden, zoals online zoekmachines, video-platforms en social-media-platforms met significante marktmacht en daardoor het meest vatbaar zijn voor oneerlijke handelspraktijken. Hierbij kan worden gedacht aan bedrijven als Google, Facebook of YouTube en Amazon.

Deze poortwachters krijgen **verboden (don'ts)** opgelegd voor praktijken die duidelijk oneerlijk zijn zoals:

- eigen diensten en producten op het platform hoger plaatsen of gunstiger behandelen dan vergelijkbare producten of diensten van derde partijen;
- consumenten verbieden om buiten het platform om contact te leggen met bedrijven;

⁵ Artikel 3 van het voorstel Wet digitale markten.

- gebruikers verhinderen om automatische geïnstalleerde software of apps te verwijderen.

Daarnaast worden poortwachters **verplicht om bepaalde maatregelen te treffen (do's)** zoals:

- maatregelen om ervoor te zorgen dat de software van derden goed kan functioneren en samenwerken met hun eigen diensten;
- zakelijke gebruikers toegang geven tot de gegevens die deze zelf op het platform van de poortwachter genereren;
- adverteerders en uitgevers die hun platform gebruiken, de nodige tools en informatie geven om advertenties zelf op het platform van de poortwachter te analyseren;
- zakelijke gebruikers in staat stellen hun aanbod op het platform te promoten en buiten het platform contracten met klanten te sluiten.

Indien de poortwachter de regels niet naleeft, kunnen boetes opgelegd worden tot 10% van de jaaromzet. Overtreders kunnen ook verplicht worden om structurele maatregelen te nemen en gedwongen worden om delen van het bedrijf af te stoten als er geen andere even effectieve maatregel beschikbaar is om naleving te garanderen.

[Lees hier meer over de inhoud en de gevolgen van het voorstel DMA](#)

Wanneer treden deze regels in werking?

De DSA en DMA zijn voorstellen die nog door het Europese Parlement en de lidstaten moeten worden besproken, goedgekeurd en aangenomen. Als dat is gebeurd, gaan ze gelden binnen de hele Europese Unie. Dit kan nog wel een jaar tot enkele jaren duren.

Regelgeving die recent in werking is getreden

Op 12 juli 2020 is de verordening '[Platform-to-Business' \(P2B\)](#) in werking getreden. Deze beschermt ondernemers die gebruik maken van online platforms. De verordening is van toepassing op platforms waarbij de aanbieder een bedrijf is en de klant een consument zoals reserveringswebsites, vergelijkingssites en marktplaatsen waarop ondernemers producten aanbieden. Denk aan bedrijven als Bookings.com, Thuisbezorgd, Belsimpel, Bol.com. Het is niet noodzakelijk dat de transactie ook daadwerkelijk via het platform verloopt. Platforms die transacties faciliteren tussen consumenten onderling of bedrijven onderling vallen niet onder deze verordening.

De verordening moet bijdragen aan een eerlijke verhouding tussen ondernemers en platforms door middel van regels over geschillenbeslechting, transparantie over algemene voorwaarden en onder andere de volgorde van zoekresultaten.

Zo moeten de platforms:

- zorgen dat de algemene voorwaarden voor ondernemers duidelijk en in begrijpelijke taal zijn geschreven en makkelijk vindbaar zijn;
- transparant zijn over de volgorde van de zoekresultaten, het besluit om een ondernemer van een platform te verwijderen en de behandeling van eigen producten ten opzichte van producten van derden die ook op het platform worden aangeboden;

- in de algemene voorwaarden beschrijven op basis van welke belangrijkste parameters de rangschikking op het platform wordt bepaald en de eventuele mogelijkheden om deze rangschikking te beïnvloeden;
- als het de voorwaarden beperkt waaronder een ondernemer zijn product of dienst via andere verkoopkanalen mag aanbieden, dan moet het platform hier de redenen voor aangeven;
- Wanneer zowel eigen producten of diensten als die van derden aangeboden worden dan moet in de algemene voorwaarden omschreven worden in welke gevallen en op welke manier de eigen producten of diensten anders worden behandeld dan die van de ondernemers die actief zijn op het platform;
- wanneer een platform de algemene voorwaarden wijzigt, moet het de gebruikers van het platform hiervan op de hoogte stellen. Hierna heeft de gebruiker minstens een opzegtermijn van 15 dagen;
- platforms moeten zorgen voor een intern klachtenafhandelingsysteem. Dit systeem moet eenvoudig en gratis toegankelijk zijn voor ondernemers, en moet zorgen voor afhandeling binnen redelijke termijn.

Alleen ondernemers in de zin van zakelijke gebruikers⁶ kunnen een platform aanspreken op de bepalingen in de verordening. Consumenten kunnen dus geen rechten ontleen aan de verordening.

[Lees meer over de inhoud en de gevolgen van deze verordening](#)

Nieuwe regelgeving consumentenbescherming

Naast specifieke regelgeving is er ook nieuwe regelgeving op het gebied van consumentenbescherming die van toepassing is op online platforms zoals de [Moderniseringsrichtlijn 2019/2161](#) als onderdeel van de [New Deal for Consumers](#) welke uiterlijk 28 november 2021 [geïmplementeerd](#) moet zijn in nationale wetgeving. De Richtlijn⁷ versterkt de bescherming van consument en bevat gemoderniseerde regels gericht op digitale marktontwikkelingen. Zo krijgt een platform meer transparantieverplichtingen en moet de consument geïnformeerd worden of de aanbieder een handelaar is en als het geen handelaar betreft, dan moet het platform de consument mededelen dat hem geen consumentenbescherming toekomt. Daarnaast moet de aanbieder van een onlinemarktplaats de belangrijkste parameters waarop de rangschikking van zoekresultaten worden gebaseerd, kenbaar maken aan de consument.⁸

⁶ Ondernemers vallen onder deze definitie wanneer ze goederen of diensten aan moet bieden als bedrijfsactiviteit.

⁷ Deze Richtlijn wijzigt [Richtlijn 2005/29/EG](#), de Richtlijn consumentenrechten ([Richtlijn 011/83/EU](#)) en de Richtlijn betreffende prijsaanduidingen voor consumenten ([Richtlijn 93/13/EEG](#))

⁸ [Raad van de Europese Uni, EU moderniseert wetgeving consumenten-bescherming, 29 maart 2019.](#)

De gemoderniseerde [CPC verordening](#)⁹ die sinds 17 januari 2020 van kracht is, biedt de basis voor een uniforme handhaving binnen de Europese Unie¹⁰ door de nationale toezichthouders van consumentenregelgeving. De Europese autoriteiten beschikken hierdoor over dezelfde bevoegdheden ten aanzien van onderzoek en het opleggen van boetes. Volgens de ACM¹¹ verandert er voor hen niet zo veel aangezien de ACM al over de meeste van deze bevoegdheden beschikt. Er kan door het CPC-netwerk actie ondernomen worden tegen een bedrijf in een andere lidstaat. Tegen grote platforms die actief zijn in een groot aantal landen kan ook de Commissie een gezamenlijke actie starten. Een gezamenlijke aanpak is al eens succesvol geweest tegen [Airbnb](#) en [Booking.com](#).

⁹ Verordening (EU) 2017/2394 2 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004.

¹⁰ Europese Unie, Noorwegen en IJsland.

¹¹ ACM, [Betere samenwerking in Europa bij aanpak consumentenproblemen, 17-1-2020](#)