



Vuistregels

Online platformen

Supplement bij de Leidraad bescherming online consument. Grenzen aan Online Beïnvloeding

1 Aanleiding, doel en scope

De platformeconomie groeit. Steeds meer (economische) activiteiten van consumenten en handelaren vinden plaats via online platformen. Dat biedt kansen voor consumenten maar ook risico's. De consument kan profiteren van voordelen, zoals nieuwe diensten, een ruimer aanbod en lagere prijzen. Tegelijkertijd spelen er veel vragen, zoals over de toepassing van het bestaande juridische kader en de verdeling van verantwoordelijkheden. Grenzen kunnen vervagen tussen verkoper en tussenpersoon, consument en handelaar, werknemer en zelfstandige, en de (andere) partijen in de keten tussen producent en consument.

Als een consument iets via een platform koopt is het soms onduidelijk wie precies de verkoper is. Koopt hij van de aanbieder van het platform, van een professionele gebruiker of van een consument die via een platform producten en diensten aanbiedt? Ook is soms onduidelijk bij wie hij terecht kan met klachten over de aankoop. De consument wordt hierdoor onzeker over zijn rechten en kan deze minder goed uitoefenen. De onduidelijkheden leiden bovendien bij de betrokken professionele partijen tot onzekerheid over hun verplichtingen volgens het consumentenrecht. Ook kunnen zij soms niet aan hun verplichtingen voldoen omdat de inrichting van het platform die mogelijkheid niet biedt. De platformaanbieder bepaalt hoe hij de platformdienst inricht. Als er sprake is van gebrek aan duidelijkheid of beperkingen door de inrichting van het online platform kan dit ertoe leiden dat het vertrouwen van de consument in de digitale economie wordt geschaad. Denk aan het vertrouwen van de consument om zonder problemen online te kunnen winkelen, bijvoorbeeld via een online platformdienst.

Begin 2020 bracht de ACM een leidraad uit: 'Bescherming van de online consument. Grenzen aan online beïnvloeding' (hierna: Leidraad).ⁱ In de Leidraad past de ACM de normen uit het consumentenrecht toe op de tactieken die professionele partijen (handelaren) inzetten om het online gedrag van consumenten te beïnvloeden. De ACM focust daarbij op de regels over oneerlijke handelspraktijken. Professionele partijen kunnen deze Leidraad als hulpmiddel gebruiken als zij een website, game of app ontwikkelen.

De inzet van online beïnvloedingstactieken kan bijdragen aan de onduidelijkheid over de rol en de verantwoordelijkheden van platformaanbieders. Dit supplement bij de Leidraad richt zich op die rol en verantwoordelijkheden. Het bevat vuistregels voor interacties en transacties tussen consumenten en aanbieders van producten en diensten via platformen. De vuistregels vloeien voort uit verplichtingen op grond van het consumentenrecht. Deze verplichtingen worden nog eens kort uiteengezet in hoofdstuk 4 van dit stuk. Aanbieders van online platformdiensten spelen een cruciale rol bij het waarborgen van de rechten van consumenten en het naleven van toepasselijke verplichtingen voor professionele partijen. Dit supplement bevat een kader waaraan aanbieders van online platformdiensten moeten voldoen.

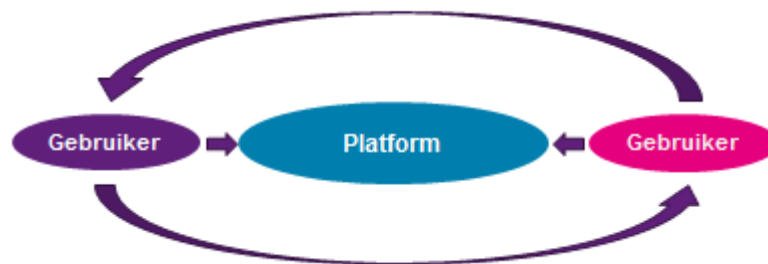
2 Wanneer bent u een online platformdienst?

Online platformdiensten komen in veel verschillende vormen voor. Online platformdiensten die zich (onder meer) op consumenten richten zijn bijvoorbeeld marktplaatsen, appstores, deelplatformen, zoek- en vergelijkingsplatformen, platformen voor groepsaankopen, beoordelingsplatformen en social media platformen.ⁱⁱ Er is niet een algemeen gehanteerde definitie van online platformdiensten en ook

de wet kent (nog) geen juridische definitie van dit begrip. Uit de praktijk is een aantal kenmerken te noemen.

Online platformdiensten faciliteren interacties en/of transacties tussen gebruikers van goederen, diensten en/of informatie op het platform.ⁱⁱⁱ Daarnaast zijn bij een online platformdienst tenminste drie partijen betrokken:

- de aanbieder van de platformdienst;
- minimaal twee gebruikers van de platformdienst. Dit zijn de partijen die via de platformdienst met elkaar en met de aanbieder interacties en/of transacties aangaan. De gebruikers kunnen consumenten of professionele partijen zijn. Het consumentenrecht is van toepassing op betrekkingen tussen consumenten en professionele partijen.



Tussen de aanbieder en gebruikers en de gebruikers onderling komen vaak één of meerdere contractuele relaties tot stand. Verder zijn platformdiensten die zich (onder meer) richten op consumenten grofweg te verdelen in twee typen:

- platformdiensten die zich vooral richten op het faciliteren van transacties tussen gebruikers, en
- platformdiensten die meer in brede zin interacties tussen gebruikers faciliteren.

Bij online platformen die transacties faciliteren richt de dienst zich vaak op het faciliteren van vraag en aanbod van goederen, (digitale) diensten en/of digitale inhoud. Een voorbeeld is een online marktplaats, zoals een appstore. Voorbeelden van online platformdiensten die interacties faciliteren zijn social media platformen, beoordelingsplatformen, en samenwerkings- en ontwikkelplatformen voor software. Veel online platformdiensten zijn een mengvorm van deze twee typen. Dit supplement richt zich in ieder geval op de aanbieders van diensten die onder bovenstaande omschrijvingen vallen.

3 Vuistregels voor online platformdiensten

Bij uw online platform is het van belang dat consumenten hun consumentenrechten kunnen uitoefenen. Daarnaast moeten professionele partijen die via uw platform opereren zich aan de regels van het consumentenrecht kunnen houden. Ook moet u zich als platformaanbieder zelf aan die regels houden. Dit vertaalt zich naar een aantal vuistregels. Deze vuistregels vloeien hoofdzakelijk voort uit de algemene regels over oneerlijke handelspraktijken. Ook zijn de vuistregels gebaseerd op (informatie)verplichtingen uit andere consumentenregels. In het volgende hoofdstuk staat een beknopt overzicht van de relevante consumentenregels.

De vuistregels zijn te onderscheiden in informatie- en transparantieplichtingen enerzijds en organisatorische en controleverplichtingen anderzijds.

Informatie- en transparantieverplichtingen

- Wees bij uw aanbod aan consumenten duidelijk over uw rol. Wat biedt u? Waarvoor kan de consument bij u terecht? Als de consument niet bij u terecht kan, bij wie wel? Vermijd ook informatie die verwarrend is over uw rol en die van anderen. Dit is vooral belangrijk als u optreedt als directe verkoper of directe dienstverlener en ook als aanbieder van de platformdienst.

Voorbeeld: U verkoopt zelf online producten aan consumenten en u biedt ook anderen de gelegenheid dat te doen via uw platformdienst onder de term 'partner'. Bij het aanbod is onvoldoende duidelijk wie precies de verkoper is van de aangeboden producten. Dat mag niet.

- Zorg dat de consument weet met wie hij handelt. Wees bereikbaar. En zorg dat ook een professionele partij die gebruik maakt van uw platformdienst aan de consument kan laten weten met wie hij handelt en hoe hij bereikbaar is. Contactgegevens moeten eenvoudig te vinden zijn.

Voorbeeld: U bent tussenpersoon bij het afleveren van maaltijden door restaurants. De consument kan uw adres alleen vinden na drie keer doorklikken en u bent niet bereikbaar per telefoon, e-mail en chat zonder dat de consument eerst een account moet aanmaken. Dit is niet toegestaan.

- Informeer consumenten dat als ze via een online platform een overeenkomst sluiten met een niet-professionele partij, zij niet worden beschermd door het consumentenrecht; en wat dat betekent.

Voorbeeld: U biedt een appstore aan. Zowel professionele als niet-professionele partijen bieden hun apps aan en sluiten een overeenkomst met de afnemers van hun app. De app-aanbieder geeft aan dat hij een consument is. Er staat niet bij dat de afnemer van de app richting de app-aanbieder nu geen bescherming heeft op grond van het consumentenrecht. Dat mag niet.

- Gebruikt u selectiecriteria voor professionele gebruikers die toegang hebben tot uw platformdienst? Informeer consumenten daarover. En over hoe u controleert op hun betrouwbaarheid.

Voorbeeld: U geeft op uw website aan dat u professionele gebruikers selecteert op hun liquiditeit en solvabiliteit en hun inschrijving bij de Kamer van Koophandel controleert. In werkelijkheid doet u niet aan selectie aan de poort en u heeft ook geen beleid om hierop te controleren. Dat is niet toegestaan.

Organisatorische- en controleverplichtingen^{iv}

Neem maatregelen die ervoor zorgen dat professionele gebruikers op uw platform het consumentenrecht naleven. Dit kan bijvoorbeeld door:

- niet zo maar iedere professionele gebruiker toe te laten op het platform. Zo kunt u de voorwaarden van deze gebruikers controleren voordat u ze toelaat;
- alleen professionele gebruikers toe te laten die zich houden aan de consumentenregels;
- professionele gebruikers die zich niet houden aan het consumentenrecht hierop aan te spreken en sancties op te leggen als zij hun gedrag niet aanpassen.

Voorbeeld: U ontvangt als aanbieder van een online marktplaats een klacht over een professionele gebruiker op uw marktplaats. U doet niets. Dat is uw beleid. Dit mag niet.

- Verplicht gebruikers om duidelijk te verklaren of zij handelen als handelaar (professionele partij) of consument (niet-professionele partij). U kunt u daarbij baseren op de verklaring van de gebruiker. Deze verplichting geldt voor aanbieders van online marktplaatsen.

Voorbeeld: U biedt online marktplaatsdiensten. Zowel professionele als niet-professionele partijen bieden hun producten aan. Op de website is niet te zien of het om een niet-professionele partij gaat omdat u niet om een verklaring heeft gevraagd. Dit is niet toegestaan.

- Richt uw infrastructuur zo in dat professionele partijen kunnen voldoen aan de regels van de Europese consumenten- en marketingregelgeving. Zoals informatie geven over hun identiteit en vestigingsadres en de voornaamste kenmerken van het product.

Voorbeeld: U heeft een appstore. U heeft de user interface zo ingedeeld dat de appaanbieder de consument niet op een duidelijke manier kan informeren over het gebruik van gegevens door de app. Dat mag niet.

4 Platformdiensten en consumentenrecht

De vuistregels vloeien hoofdzakelijk voort uit de algemene regels over oneerlijke handelspraktijken. Daarnaast liggen er ook (informatie)verplichtingen uit andere consumentenregels aan ten grondslag. Hieronder worden de relevante regels uit het consumentenrecht in vogelvlucht opgesomd. Daarbij is er ook aandacht voor de regels die gelden bij koopovereenkomsten tussen consumenten en professionele partijen en toekomstige wettelijke regels voor online platformaanbieders.

4.1 Regels over oneerlijke handelspraktijken

De regels over oneerlijke handelspraktijken verbieden misleidende en agressieve handelspraktijken. Daarnaast bevatten ze de norm van professionele toewijding. Dat betekent dat een handelaar niet onder het niveau van de professionele standaard in de sector mag handelen. En het moet gaan om eerlijke marktpraktijken. Deze regels over oneerlijke handelspraktijken zijn breed toepasbaar en hebben een vangnetfunctie. Ze zijn een aanvulling op de overige EU-wetgeving die specifieke aspecten van oneerlijke handelspraktijken regelt.

De regels over oneerlijke handelspraktijken zijn van toepassing als de aanbieder van de online dienst een “handelaar” is. Bovendien moet het gaan om een “handelspraktijk” richting consumenten in de zin van de regels over oneerlijke handelspraktijken.^v In bijlage 4 bij de Leidraad staat wanneer er sprake is van een “handelaar” en “handelspraktijk” en wanneer een handelspraktijk oneerlijk is. Die bijlage bevat een toelichting op de regels over oneerlijke handelspraktijken.

De Europese Commissie heeft Richtsnoeren opgesteld voor de toepassing van deze Richtlijn (Richtsnoeren OHP) die nog dieper ingaan op deze regels.^{vi} De Richtsnoeren OHP bevatten ook een hoofdstuk over online platformen. Daarin staat een gedetailleerde uitleg over hoe de regels over oneerlijke handelspraktijken van toepassing zijn op verschillende categorieën van online platformdiensten.

4.2 Consumentenkoop

Bij de verkoop van producten aan consumenten gelden er bepaalde wettelijke verplichtingen voor de verkoper. Daarnaast kan de consument bepaalde rechten uitoefenen richting de verkoper als het product bijvoorbeeld niet aan de overeenkomst voldoet (non-conformiteit, wettelijke garantie).^{vii} Bij online platformdiensten die transacties met betrekking tot producten faciliteren is voor consumenten niet altijd duidelijk wie precies de verkoper is en dus wie zij kunnen aanspreken. Dit speelt bijvoorbeeld bij aankopen op online marktplaatsen. Wekt u als aanbieder van de platformdienst de indruk te handelen als verkoper? Of bent u onvoldoende duidelijk over uw rol? Dan kunt u als aanbieder mogelijk worden aangemerkt als 'verkoper' en gelden dus de bijbehorende verplichtingen.^{viii}

4.3 Andere regels over informatieverplichtingen

Naast de regels over oneerlijke handelspraktijken en de consumentenkoop staan er in het Burgerlijk Wetboek nog andere regels die eraan bijdragen dat de consument weet met wie hij online handelt. Zo zijn er regels die verplichten tot het duidelijk vermelden van uw bedrijfsnaam, contactgegevens, inschrijving in het Handelsregister, en BTW-nummer.^{ix} Zulke informatieverplichtingen gelden bij het aanbieden van online diensten ('dienst van de informatiemaatschappij'), online reclame-uitingen en bij het online sluiten van een overeenkomst. Deze informatieverplichtingen gelden in elke fase van uw dienstverlening. Zorg ervoor dat de juiste informatie voor de consument eenvoudig beschikbaar is bij uw online activiteiten.

4.4 Nieuwe consumentenregels

Vanaf 28 mei 2022 geldt een aantal van de vuistregels als meer gespecificeerde informatieverplichtingen voor aanbieders van online marktplaatsen.^x Dit zijn online platformdiensten die consumenten in staat stellen een overeenkomst op afstand te sluiten met andere handelaren of consumenten.^{xi} Bent u zo'n aanbieder? Dan moet u volgens deze nieuwe regels aan de consument informatie verschaffen over:

- de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht. En het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters.
- wat voor soort gebruiker via uw dienst producten aanbiedt. Maak duidelijk of het al dan niet een handelaar is. Dit kunt u baseren op de verklaring van de gebruiker. Is het geen handelaar? Geef dan aan dat het EU-consumentenrecht niet van toepassing is op de overeenkomst tussen de consument en die gebruiker.^{xii}
- de wijze waarop de verplichtingen op grond van het consumentenrecht tussen u en de professionele gebruiker zijn verdeeld. Zo moet voor de consument duidelijk worden bij welke partij hij terecht kan met problemen.

U moet deze informatie geven voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst. Daarnaast moet u dit doen op een duidelijke en begrijpelijke wijze die passend is voor communicatie op afstand.^{xiii}

ⁱ [ACM Leidraad Bescherming van de online consument. Grenzen aan online beïnvloeding](#), acm.nl, 11 februari 2020. Deze regels kunnen ook van toepassing zijn op aanbieders van online platformdiensten.

ⁱⁱ Europese Commissie, '[Richtsnoeren voor de tenuitvoerlegging/toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken](#)', SWD(2016) 163 final, 25 mei 2016. Paragraaf 5.2 van deze richtsnoeren gaat uitgebreid in op hoe de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken ([Richtlijn 2005/29/EG](#)) van toepassing is op online platformdiensten, waaronder de vermelde varianten.

ⁱⁱⁱ Zie voor een vergelijkbare definitie: CBS, 'Monitor Platformen', versie 4.0, September 2020.

^{iv} Controleverplichtingen die opgelegd worden aan online platformaanbieders worden begrensd door het verbod op een algemene toezichtsverplichting van artikel 15 Richtlijn elektronische handel ([Richtlijn 2000/31/EG](#)).

^v Artikel 6:193a lid 1 aanhef en onder b en d Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW') (definitie van handelaar en handelspraktijk).

^{vi} Europese Commissie, '[Richtsnoeren voor de tenuitvoerlegging/toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken](#)', SWD(2016) 163 final. Paragraaf 5.2 van deze richtsnoeren gaat uitgebreid in op hoe de Richtlijn OHP van toepassing is op online platformdiensten.

^{vii} De conformiteitsregeling bij de consumentenkoop staat in artikel 7:17 BW en de remedies waarop de consument zich kan beroepen in artikel 7:22 BW. Deze regels worden op onderdelen gewijzigd door de nieuwe regels die worden ingevoerd door de Richtlijn verkoop goederen ([Richtlijn \(EU\) 2019/771](#)) en de Richtlijn levering digitale inhoud ([Richtlijn \(EU\) 2019/770](#)). Dit zal ook gepaard gaan met nieuwe regels over onder meer de conformiteit bij de levering van digitale inhoud en digitale diensten.

^{viii} HvJ EU 9 november 2016, zaak C-149/15, [ECLI:EU:C:2016:840](#) (Wathelet).

^{ix} Zie o.a. artikel 6:230m BW (informatieverplichtingen voor overeenkomsten op afstand), artikel 3:15d BW en artikel. 3:15e BW (informatieverplichtingen voor diensten van de informatiemaatschappij en hun commerciële communicatie).

^x Richtlijn oneerlijke handelspraktijken en Richtlijn consumentenrechten ([Richtlijn 2011/83/EU](#)) zijn onlangs op onderdelen gewijzigd door de zogenoemde Omnibusrichtlijn ([Richtlijn \(EU\) 2019/2161](#)). De wijzigingen moeten nu in nationaal recht worden geïmplementeerd en gelden per 28 mei 2022.

^{xi} Zie voor de definitie van een 'onlinemarktplaats' artikel 2 onder a (nieuw) Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (voorstel: artikel 6:193a lid 1 onder m BW) en artikel 2 onder 17 (nieuw) Richtlijn consumentenrechten (voorstel: artikel 6:230g lid 1 onder u BW). Zie voor de verplichtingen die voor hen gaan gelden artikel 7 lid 4 onder f (nieuw) van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (voorstel: artikel 6:193e lid 1 onder f BW) en artikel 6bis lid 3 (nieuw) van de Richtlijn consumentenrechten (voorstel artikel 6:230m lid 3 BW). Al deze bepalingen zijn ingevoerd bij de Omnibusrichtlijn. Alle voorgaande verwijzingen naar het Burgerlijk Wetboek zijn onder voorbehoud. Het wetgevingstraject loopt nog.

^{xii} In artikel 7 lid 4 onder f (nieuw) van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken staat dat de informatie over of de gebruiker die het product op de onlinemarktplaats aanbiedt al dan niet een handelaar is, als essentieel wordt beschouwd. Laat u deze informatie weg of houdt u deze verborgen bij een aanbod waarbij een prijs staat dan kan dat misleidend zijn.

^{xiii} Dit staat in artikel 6bis lid 3 (nieuw) van de Richtlijn consumentenrechten.

Deze vuistregels zijn gepubliceerd op www.acm.nl op 23 november 2020.