

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
T.a.v. Kamercommissie voor Economische Zaken en Klimaat  
Postbus 20018  
2500 EA Den Haag

Woerden, 9 januari 2020

Onderwerp : Rambam over transparantie reserveringsplatformen  
Onze ref. : UC20001/DB/HK/TP-Iris  
Contact : 0348 48 94 11 / t.ponjee@khn.nl

Aan de Vaste Commissie voor Economische Zaken

Geachte leden,

Op 9 januari zond BNNVARA een aflevering van onderzoeksprogramma Rambam uit over reserveringswebsite The Fork. In de uitzending lijkt het gemiddelde reviewcijfer van restaurants door The Fork te worden gemanipuleerd. Meerdere ondernemers in de uitzending maken bezwaar tegen de handelswijze van The Fork. Niet de kwaliteit van de reviews of de zoekfunctie op de website lijkt volgens de programmamakers voorop te staan, maar het verdienmodel van het reserveringsplatform zelf. Ook maken restaurateurs bezwaar tegen de reserveringsknop op Google. Door het gebruik van deze knop betalen horecaondernemers vaak onbewust commissie over hun eigen bedrijfsnaam aan The Fork.

Naar aanleiding van de uitzending dringt Koninklijke Horeca Nederland (KHN) aan op meer transparantie en duidelijkheid rondom de algemene voorwaarden en handelswijze van reserveringsplatformen in Europa.

### **Europese Transparantierichtlijn online tussenhandel**

Op 12 juli 2020 treedt de verordening in werking ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (Regulation (EU) 2019/1150).

Om de naleving door onlinetussenhandelsdienstverleners te bevorderen en ervoor te zorgen dat ze deze ook toepassen, ontwikkelt de commissie momenteel richtlijnen voor de transparantievereisten.

### **KHN pleit voor betere wetgeving rondom reserveringsplatformen**

KHN wil dat platformen helder en transparant communiceren over wijzigingen in de contractvoorwaarden die van invloed zijn op ondernemers die zijn aangesloten bij een reserveringsplatform. De vraag voor meer duidelijkheid sluit volgens KHN aan bij de Europese Platform to Business verordening, die meer transparantie eist van platformen in hun werkwijze

[www.khn.nl](http://www.khn.nl)

Koninklijke Horeca Nederland  
Postbus 566  
3440 AN Woerden  
Pelmolenlaan 10  
3447 GW Woerden

T 0348 489 489  
F 0348 489 400  
info@khn.nl

richting de aangesloten ondernemers. De uitzending van Rambam benadrukt opnieuw waarom transparantie richting gebruikers zo belangrijk is.

Om de Platform to Business verordening echt goed te laten werken zijn een aantal aanscherpingen noodzakelijk. Daarom hopen wij dat u de volgende punten onder de aandacht wil brengen van de Europese Commissie.

### **1. Feitelijke gevolgen van wijzigingen**

Om misleiding te voorkomen en ondernemers een weloverwogen keuze te laten maken, moeten platformen niet alleen de verandering(en) zelf, maar ook de feitelijke gevolgen van wijzigingen in de contractvoorwaarden of belangrijke beleidswijzigingen specifiek benoemen. Vaak worden nu alleen de voordelen van een wijziging benoemd, maar hebben de nadelen achteraf grote gevolgen voor ondernemers. Door de wetgeving (via de richtlijnen) aan te scherpen kan worden voorkomen dat een onvolledig beeld van de wijzigingen door het platform wordt geschetst. Daarnaast is het van belang dat platformen ook op een transparante en opvallende wijze communiceren over wijzigingen in de (algemene) voorwaarden, zodat de inhoud en consequenties duidelijk zijn voor aangesloten ondernemers.

### **2. Stel instemming bij wijzigingen verplicht**

Naast het benoemen van de verandering(en) en feitelijke gevolgen van wijzigingen in contractvoorwaarden kunnen er volgens KHN meer stappen worden genomen om transparantie van platformen te verbeteren. KHN is van mening dat reserveringsplatformen voorafgaand expliciet instemming moeten vragen aan ondernemers over de wijziging van contractuele voorwaarden of essentiële wijzigingen rondom het aangeboden product. Dit voorkomt dat ondernemers zich niet bewust zijn van wijzigingen of hierover achteraf discussie voeren. Wijzigingen in de algemene voorwaarden worden te vaak door middel van “silent consent” doorgevoerd. Dit houdt vaak in dat er een kort bericht volgt dat er een wijziging heeft plaatsgevonden en dat ondernemers twee weken krijgen om bezwaar te maken. Indien zij dit niet doen, dan gaat het platform ervan uit dat zij hebben ingestemd met de wijziging. Eventuele opt-out-mogelijkheden, waarbij de ondernemer zich kan afmelden voor een bepaalde functionaliteit, worden daarbij omslachtig aangeboden. KHN is van mening dat in de regelgeving moet worden geborgd dat wijzigingen alleen gelden wanneer aangesloten ondernemers expliciet hebben ingestemd. Er is een stelselwijziging nodig van eventuele opt-out naar verplichte opt-in.

Wij hebben via de Europese koepelorganisatie HOTREC bovenstaande punten al aangekaart in Europa. KHN roept u op om er bij de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat op aan te dringen dat er ook namens Nederland wordt ingestoken op een aanscherping van de Europese regels.

### **3. Reviews van gasten**

In de uitzending van Rambam lijkt het gemiddelde reviewcijfer van restaurants en daarmee de rankings op een ondoorzichtige wijze tot stand te komen. Deze werkwijze lijkt daarmee niet in lijn met de richtlijn voor tussenhandelsdiensten, de Reclame Code en de online consumentenrichtlijn van de ACM. Wij roepen u op om er samen met de ACM en Reclame Code Commissie voor te zorgen dat deze wetgeving toegepast en gehandhaafd wordt bij platformen.

Vanzelfsprekend zijn we te allen tijde bereid onze standpunten met betrekking tot platformen in een persoonlijk gesprek nader aan u toe te lichten.

Met vriendelijke groet,  
Koninklijke Horeca Nederland



Dirk S. Beljaarts  
Algemeen directeur