

# Onderzoek naar ervaring van zakelijke gebruikers van onlineplatforms met algemene voorwaarden

## **Opdrachtgever**

Autoriteit Consument & Markt

Zoetermeer, 4 oktober 2023

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij Panteia. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Vermenigvuldigen en/ of openbaarmaking in welke vorm ook, alsmede opslag in een retrieval system, is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming van Panteia. Panteia aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

# Samenvatting en conclusies

## Samenvatting

### Onderzoek en aanpak

In 2020 is de P2B-Verordening in werking getreden, wat inhoudt dat onlineplatforms zich sinds dat jaar aan de regels uit de Verordening moeten houden. Om (meer) zicht te krijgen op hoe zakelijke gebruikers (i) transparantie in de algemene voorwaarden, (ii) duidelijkheid en begrijpelijkheid van de algemene voorwaarden, en (iii) de rechten die voortvloeien uit de nieuwe regelgeving, ervaren, heeft Panteia hiernaar onderzoek gedaan.

De centrale onderzoeksvraag was: “Wat is de ervaring van zakelijke gebruikers van onlineplatforms met de manier waarop aanbieders van onlineplatforms omgaan met verschillende verplichtingen die volgen uit de P2B-Verordening en verandert deze ervaring in de loop der tijd?”

De vier sub-onderzoeksvragen waren:

- 1 In hoeverre zijn bepaalde onderdelen van de algemene voorwaarden duidelijk en begrijpelijk voor zakelijke gebruikers? En waarom?
- 2 In hoeverre ervaren zakelijke gebruikers dat onderdelen van de algemene voorwaarden overeenkomen met de praktijk?
- 3 In hoeverre maken zakelijke gebruikers gebruik van hun rechten en wat is hun ervaring daarmee?
- 4 Hoe gebruiken zakelijke gebruikers de algemene voorwaarden van het onlineplatform waarop ze actief zijn?

Het onderzoek is uitgevoerd in de periode maart tot en met juni 2023 onder Nederlandse zakelijke gebruikers van vier onlineplatforms. De vragenlijst bestond uit twee delen. Het eerste deel betrof een vragenlijst die telefonisch is afgenomen en waarin vooral werd ingezoomd op kennis en gebruik van de algemene voorwaarden (vooral over rangschikking en schorsing, beperking en beëindiging) en op klachten(afhandeling). Het tweede deel betrof een onlinevragenlijst waarin verschillende teksten van de algemene voorwaarden van de platforms voorgelegd zijn om deze te laten beoordelen op leesbaarheid en begrijpelijkheid. Dit betrof passages over rangschikking en schorsing, beperking en beëindiging.

In totaal hebben 400 bedrijven het telefonische deel beantwoord en 165 bedrijven het online deel ingevuld.

### Bekendheid met de P2B-Verordening

Bijna twee derde van de respondenten is onbekend met de P2B-Verordening. Bijna een vijfde heeft van deze verordening gehoord en 17% is er redelijk of goed mee bekend.

## Tevredenheid over manier waarop platform de zakelijke gebruiker behandelt

Meer dan de helft van de respondenten is (zeer) tevreden over hoe het platform met hun onderneming omgaat. Bijna een kwart is (zeer) ontevreden.

## Algemene voorwaarden

Bijna een derde van de respondenten heeft de algemene voorwaarden niet gelezen en 30% heeft ze grotendeels of volledig gelezen. De overige zakelijke gebruikers hebben de algemene voorwaarden enigszins gelezen.

Zakelijke gebruikers die de algemene voorwaarden hebben gelezen, hebben dit gedaan bij het aanmaken van het zakelijke account.

Men leest de algemene voorwaarden vooral niet omdat het te veel tekst is en omdat het te veel tijd kost.

Meer dan de helft van de respondenten, die de algemene voorwaarden hebben gelezen, vindt het (zeer) duidelijk wat deze voorwaarden voor hun onderneming betekenen. Bijna een vijfde vindt het echter (zeer) onduidelijk.

Redenen voor deze onduidelijkheid zijn vooral de moeilijk te begrijpen juridische taal en de te grote hoeveelheid tekst om te onthouden.

## Rangschikking

Een onderdeel van de algemene voorwaarden waarop in het onderzoek is ingezoomd heeft betrekking op de wijze van rangschikking door de onlineplatforms. Ruim een kwart van de respondenten blijkt niet op de hoogte te zijn hoe bij de platforms de rangschikking wordt bepaald. Een derde zegt enigszins op de hoogte en 38% zegt goed op de hoogte te zijn.

Respondenten die op de hoogte waren van de wijze van rangschikking van het platform zijn vier stellingen (deels juist, deels onjuist) voorgelegd over de wijze van rangschikking. De vier stellingen verschillen per platform. Aan de respondenten is gevraagd of de betreffende stellingen kloppen of niet. Vervolgens is het percentage juiste antwoorden berekend. 14% heeft alle vier de stellingen over de belangrijkste factoren voor rangschikking goed beoordeeld. Dit betekent dat het overgrote deel van de respondenten 1 of meer stellingen fout heeft en daarom niet goed op de hoogte is over de wijze van rangschikking. Er is sprake van significante verschillen tussen de platforms.

De helft van de respondenten heeft de algemene voorwaarden over rangschikking gelezen. Meer dan de helft van deze respondenten weet echter niet of het platform de rangschikking ook toepast op de wijze zoals beschreven in de algemene voorwaarden. Volgens 43% wordt de rangschikking volgens de algemene voorwaarden toegepast. Slechts een klein percentage zegt van niet. Er zijn geen significante verschillen tussen de platforms.

## Leesbaarheid en begrijpbaarheid

Vervolgens zijn aan de respondenten teksten uit de algemene voorwaarden over rangschikking voorgelegd. Per tekst is gevraagd een oordeel te geven over leesbaarheid en over begrijpbaarheid; voor zichzelf en voor anderen.

### *Leesbaar voor zichzelf*

Voor 57% van de online zakelijke gebruikers zijn de teksten leesbaar. Een op de vijf vindt de teksten niet leesbaar en nog eens 20% heeft een neutrale mening. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

Men vindt de teksten vooral niet leesbaar vanwege de wollige teksten, lange teksten, lange zinnen met veel komma's en haakjes, veel opsommingen, onoverzichtelijk, vaag, vreemd Nederlands, moeilijke termen/vaktermen (zoals populariteit, bestelbaarheid en rangschikkingsparameters).

### *Leesbaar voor anderen*

43% van de online zakelijke gebruikers denkt dat de teksten voor anderen leesbaar zijn. Een kwart van de online zakelijke gebruikers denkt van niet.

### *Begrijpelijk voor zichzelf*

Bijna twee derde zegt de inhoud van de teksten te begrijpen. 13% geeft aan de inhoud van de teksten niet te begrijpen. Er zijn verschillen tussen de platforms en deze zijn significant.

Aan de respondenten die hebben aangegeven de tekst niet te begrijpen, is gevraagd waarom ze deze niet begrijpen. Samenvattend zijn de meest voorkomende antwoorden: onduidelijk wat wordt bedoeld, te moeilijk taalgebruik, ingewikkeld, wollig, onduidelijk welke invloed de gebruiker zelf heeft op de rangschikking, juridisch geschreven.

### *Begrijpelijk voor anderen*

Bijna de helft van de respondenten denkt dat anderen de teksten begrijpen zijn. 18% van de respondenten denkt dat anderen de teksten niet begrijpen. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

## Schorsing, beperking en beëindiging

Een ander onderdeel van de algemene voorwaarden waarop in het onderzoek is ingezoomd, heeft betrekking op schorsing, beperking en beëindiging door de onlineplatforms. Aan de respondenten is gevraagd hoe goed zij de inhoud van de voorwaarden over schorsing, beperking en beëindiging kennen. 43% van de respondenten zegt die voorwaarden niet te kennen, 36% zegt deze enigszins te kennen en 20% zegt deze goed te kennen. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

Respondenten die de algemene voorwaarden over schorsing, beperking en beëindiging kennen zijn vier stellingen (deels juist, deels onjuist) voorgelegd over schorsing, beperking en beëindiging. De vier stellingen verschillen per platform.

Aan de respondenten is gevraagd of de betreffende stellingen kloppen of niet. Vervolgens is het percentage juiste antwoorden berekend. 11% van deze respondenten heeft alle vier de stellingen over de belangrijkste factoren voor rangschikking goed beoordeeld. Dit betekent dat het grootste deel van de respondenten 1 of meer stellingen fout heeft en daarom niet goed op de hoogte is over algemene voorwaarden over schorsing, beperking en beëindiging. Er is sprake van significante verschillen tussen de platforms.

59% van de respondenten heeft de algemene voorwaarden over schorsing, beperking en beëindiging enigszins, grotendeels of volledig gelezen. Er zijn geen significante verschillen tussen de platforms. Op de vraag of het platform de schorsing, beperking en beëindiging ook toepast op de wijze zoals beschreven in de algemene voorwaarden, zegt bijna de helft van deze respondenten dat volgens hen het platform deze voorwaarden toepast zoals beschreven in de algemene voorwaarden. Slechts enkele respondenten geven aan dat de schorsing, beperking en beëindiging niet volgens de algemene voorwaarden wordt toegepast en 47% weet het niet. Er zijn geen significante verschillen tussen de platforms.

### **Leesbaarheid en begrijpbaarheid**

Vervolgens zijn aan de respondenten teksten uit de algemene voorwaarden over de schorsing, beperking en beëindiging voorgelegd. Per tekst is gevraagd een oordeel te geven over leesbaarheid en over begrijpbaarheid; voor zichzelf en voor anderen.

#### *Leesbaar voor zichzelf*

De helft van de respondenten vindt de teksten leesbaar, terwijl iets meer dan een op de vijf respondenten zegt de teksten niet leesbaar te vinden. Er zijn significante verschillen tussen de platforms. Respondenten die de tekst niet leesbaar vinden, vinden dit vooral vanwege de wollige teksten, de lange teksten, de moeilijke woorden, het juridische taalgebruik, te veel tekst, onduidelijk, lange zinnen, veel komma's, vaag, veel uitzonderingen.

#### *Leesbaar voor anderen*

Op de vraag of men de tekst ook leesbaar vindt voor anderen, zegt bijna een kwart dat de teksten voor anderen niet leesbaar is. 43% van de respondenten denkt dat de teksten wel voor anderen leesbaar zijn. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

#### *Begrijpelijk voor zichzelf*

Bijna 60% van de respondenten zegt de inhoud van de teksten te begrijpen. 14% vindt deze niet te begrijpen. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

Redenen waarom men de teksten niet begrijpt, is wederom vooral vanwege de wollige teksten, ingewikkelde teksten, moeilijke termen (zoals due diligence), niet weten wat verwijzingen inhouden (zoals naar nationale wetgevingsbepalingen of servicenormen), vaag en het juridische taalgebruik.

### *Begrijpelijk voor anderen*

Bijna de helft van de respondenten denkt dat anderen de teksten begrijpen. 18% van de respondenten denkt dat anderen de teksten niet begrijpen. Een derde staat hier neutraal in.

## **Klachten en conflicten**

Driekwart van de respondenten denkt dat het platform een klachtenafhandelings-systeem heeft. 13% denkt van niet en 12% weet het niet. Er zijn geen significante verschillen tussen de platforms. De meeste respondenten (82%) weten waar ze bij het platform een klacht in kunnen dienen.

Iets meer dan de helft van de zakelijke onlinegebruikers heeft in de afgelopen twee jaar geen klachten ingediend. 43% heeft één of meer klachten ingediend, waarbij 15% 4-10 klachten heeft ingediend en 7% meer dan 10 klachten.

Meer dan de helft van de gebruikers die de afgelopen twee jaar klachten hebben ingediend bij het platform, geeft aan dat het (zeer) makkelijk is om klachten in te dienen. Een derde van de respondenten vindt dat (zeer) moeilijk.

Ruim driekwart van de respondenten die klachten hebben ingediend, geeft aan dat de (laatst ingediende) klacht door het platform in behandeling is genomen. De meeste klachten zijn door het platform afgehandeld waarvan de overgrote meerderheid binnen 30 dagen is afgehandeld (44% binnen drie dagen, 27% binnen 10 dagen en 21% binnen 30 dagen). De behandelingsduur van de klachten verschilt significant tussen de platforms.

Voor ruim twee derde van de gebruikers was het (zeer) duidelijk wat de uitkomst van de afhandeling van de klacht betekent voor de onderneming. Voor 16% was dit (zeer) onduidelijk.

Iets meer dan de helft van de zakelijke onlinegebruiker zegt het zinvol te vinden om klachten in te dienen bij het platform. Een derde vindt het niet zinvol.

## **Bemiddeling**

Een derde van de respondenten denkt dat het platform beschikt over een mogelijkheid tot bemiddeling, 22% denkt van niet en 44% weet het niet. De verschillen tussen de platforms zijn significant.

Driekwart van deze respondenten geeft aan niet te weten naar welke bemiddelaars ze kunnen gaan als er een conflict is tussen de zakelijke gebruiker en het platform.

Maar zeer weinig zakelijke onlinegebruikers (5%) hebben in de afgelopen twee jaar gebruikgemaakt van bemiddeling.

## Schorsing, beperking en beëindiging

Bijna een kwart van de respondenten heeft in de afgelopen twee jaar te maken gehad met schorsing, beperking of beëindiging.

65% van de respondenten die 1 of meer keer met schorsing, beperking of beëindiging te maken hebben gehad, geeft aan altijd van tevoren te zijn geïnformeerd. 7% is soms van tevoren geïnformeerd, terwijl 27% aangeeft nooit van tevoren uitleg te hebben ontvangen. Er is geen sprake van significante verschillen tussen de platforms.

Aan de respondenten die van tevoren uitleg hebben ontvangen, is gevraagd in hoeverre de uitleg over de (laatste keer) schorsing, beperking of beëindiging duidelijk was. 60% vindt de uitleg (zeer) duidelijk.

## Rechtszaken

Uit het onderzoek blijkt dat er nauwelijks bedrijven zijn die een rechtszaak starten tegen hun online platform. Van de 400 ondervraagde bedrijven zijn twee bedrijven in de afgelopen twee jaar een rechtszaak gestart.

## Conclusies

*Wat is de ervaring van zakelijke gebruikers van onlineplatforms met de manier waarop aanbieders van onlineplatforms omgaan met verschillende verplichtingen die volgen uit de P2B-Verordening?*

- Als het gaat om de onderdelen rangschikking en schorsing en beperking en beëindiging, ervaart resp. 43% en 49% dat deze onderdelen worden toegepast zoals beschreven in de algemene voorwaarden. De helft van de respondenten weet niet of de algemene voorwaarden op de juiste wijze worden toegepast.
- 38% van de respondenten zegt op de hoogte te zijn hoe bij de platforms de rangschikking wordt bepaald. Een derde zegt enigszins op de hoogte en ruim een kwart zegt niet op de hoogte te zijn. Na het stellen van enkele inhoudelijke vragen blijkt echter dat 90% niet goed op de hoogte is over de wijze van rangschikking.
- 20% van de respondenten zegt de voorwaarden met betrekking tot schorsing, beperking en beëindiging door de onlineplatforms goed te kennen. 43% kent die voorwaarden niet en 36% kent ze enigszins. Na het stellen van enkele inhoudelijke vragen blijkt dat 94% niet goed op de hoogte is over de wijze van rangschikking.

*In hoeverre zijn bepaalde onderdelen van de algemene voorwaarden duidelijk en begrijpelijk voor zakelijke gebruikers?*

- 57% van de online zakelijke gebruikers vindt de voorwaarden met betrekking tot de rangschikking en met betrekking tot schorsing, beperking en beëindiging leesbaar. Een op de vijf vindt de teksten niet leesbaar.

- De onleesbaarheid van de teksten wordt vooral veroorzaakt door wollig taalgebruik, de lengte van de teksten, de lange zinnen met veel komma's en haakjes, de vele opsommingen, de onoverzichtelijkheid, een vaag en/of vreemd Nederlands en de moeilijke vaktermen.
- Bijna twee derde zegt de inhoud van de teksten te begrijpen. 13% geeft aan de inhoud van de teksten niet te begrijpen. Dit laatste wordt veroorzaakt door te moeilijk of wollig taalgebruik, ingewikkeld en het juridische taalgebruik.
- Meer dan de helft van de respondenten, die de algemene voorwaarden hebben gelezen, vindt het (zeer) duidelijk wat deze voorwaarden voor hun onderneming betekenen. Bijna een vijfde vindt het (zeer) onduidelijk.
- Bijna een kwart van de respondenten heeft de afgelopen twee jaar te maken gehad met schorsing, beperking of beëindiging. 65% van de respondenten die 1 of meer keer met schorsing, beperking of beëindiging te maken hebben gehad, geeft aan altijd van tevoren te zijn geïnformeerd. 7% is soms van tevoren geïnformeerd terwijl 27% nooit van tevoren uitleg heeft ontvangen. 1% weet het niet meer.

*In hoeverre maken zakelijke gebruikers gebruik van hun rechten en wat is hun ervaring daarmee?*

- Een meerderheid van de zakelijke gebruikers (82%) weet hoe zij klachten moeten indienen.
- 55% heeft in de afgelopen twee jaar geen klachten ingediend. 43% heeft één of meer klachten ingediend.
- Een derde van de respondenten denkt dat het platform beschikt over een mogelijkheid tot bemiddeling. 22% denkt van niet en 44% weet het niet.
- Driekwart van deze respondenten geeft aan niet te weten naar welke bemiddelaars ze kunnen gaan als er een conflict is tussen de zakelijke gebruiker en het platform.
- Van de respondenten die hebben aangegeven dat ze denken dat het platform over een mogelijkheid tot bemiddeling beschikt, geeft 5% aan daar ook in de afgelopen twee jaar gebruik van te hebben gemaakt.
- 7 respondenten hebben in de afgelopen jaren twee jaar gebruikgemaakt van bemiddeling. Voor allen was het (zeer) duidelijk wat de uitkomst voor de onderneming betekent.

*Hoe gebruiken zakelijke gebruikers de algemene voorwaarden van het onlineplatform waarop ze actief zijn?*

- Bijna twee derde van de respondenten is onbekend met de P2B-Verordening.
- Bijna een derde van de respondenten heeft de algemene voorwaarden van het online platform niet gelezen en 30% heeft ze grotendeels of volledig gelezen. De overige zakelijke gebruikers hebben deze voorwaarden enigszins gelezen.
- Men leest de algemene voorwaarden vooral niet omdat het te veel tekst is en omdat het te veel tijd kost.
- Zakelijke gebruikers die de algemene voorwaarden hebben gelezen, hebben dit gedaan bij het aanmaken van het zakelijke account.



- Meer dan de helft van de respondenten, die de algemene voorwaarden hebben gelezen, vindt het (zeer) duidelijk wat deze voorwaarden voor hun onderneming betekenen. Bijna een vijfde vindt het echter (zeer) onduidelijk. Redenen voor deze onduidelijkheid zijn vooral de moeilijk te begrijpen juridische taal en de te grote hoeveelheid tekst om te onthouden.

*Tevredenheid over manier waarop platform de zakelijke gebruiker behandelt*

- Iets meer dan de helft van de respondenten is (zeer) tevreden over hoe het platform met hun onderneming omgaat. Bijna een kwart is (zeer) ontevreden.