

Het Platformcollectief verwelkomt de leidraad en de kans om hier een reactie op te geven. Dit geeft een verduidelijking van hoe de consumentenwetgeving geïnterpreteerd wordt door de ACM. Dat zien wij als een goede en belangrijke stap in een betrouwbare online ervaring voor consumenten. De online mogelijkheden voor de consument zijn de afgelopen jaren sterk ontwikkeld en veranderd. Van onontgonnen gebied tot nieuwe economie. Dit leidt ook tot nieuwe interacties tussen consumenten en bedrijven, het is daarmee van belang dat er voldoende aandacht is voor de zorgvuldigheid van deze interacties.

Wij staan achter de kernwaarden die de ACM formuleert. Deze geven duidelijkheid voor het bedrijfsleven terwijl ze de consument beschermen.

Duidelijkheid voor het bedrijfsleven geeft een gelijk speelveld waarin innovatie kan floreren. Het is bij de uitwerking van de doelstellingen essentieel dat deze de gewenste bescherming biedt en tegelijk de kansen die internet en platforms bieden niet hinderen. De platforms in het collectief streven reeds naar de kernwaarden die in de leidraad naar voren worden gebracht. Wij zien dat onze producten de keuzevrijheid van consumenten vergroot hebben. Door aanbieders en vragers samen te brengen is de keuze voor de consument groter en is er ruimte voor meer aanbieders dan ooit.

Deze vergroting van het aanbod brengt ook uitdagingen met zich mee. Platforms bieden juist meerwaarde in het filteren en sorteren van anderzijds onbruikbaar grote hoeveelheden informatie. Dat is een ontwikkeling die ervoor zorgt dat de consument een maximale keuze uit aanbieders krijgt. Nieuwe technieken geven de kans om hier op persoonlijk niveau in te differentiëren. Dat zorgt ervoor dat de consument een voor hen relevant en overzichtelijk palet aan keuzes voorgeschoteld krijgt. Het is belangrijk dat het inperken van risico's deze ontwikkelingen niet dwarsboomt, en daarmee de keuzevrijheid van consument juist zou beperken.

In veel gevallen biedt onderlinge concurrentie een bescherming van de consument. Veel consumenten gebruiken meer dan één platform of applicatie om te zoeken naar de gewenste producten. Dit zogenaamde "multi-homing" stelt hen ook in staat om de zoekresultaten van verschillende apps of diensten te vergelijken en degene te kiezen die hen de beste keuzes voorschotelt.

Wij nemen onze verantwoordelijkheid roepen graag alle bedrijven op dat ook te doen. Dit doen we door de kernwaarden te hanteren voor communicatie richting de consument. Daarbij valt te denken aan de volgende handvatten:

- Informatie aan consumenten is altijd feitelijk juist;
- Het ontwerp van en informatie op de website helpt de consument om een beslissing te maken;
- De informatie begrijpelijk en eenduidig gepresenteerd.

