

Booking.com is in 1996 opgericht in Nederland. Van een Nederlandse startup is Booking.com uitgegroeid tot een van de grootste techbedrijven uit Europa - met meer dan 6500 medewerkers op ons hoofdkantoor in Amsterdam en 13.000 wereldwijd. Elke dag worden er meer dan 1,5 miljoen kamernachten geboekt op Booking.com. Het is onze missie om het voor iedereen makkelijker te maken om de wereld te ervaren.

Amsterdam, 17 mei 2024

Position Paper rondetafelgesprek Uitvoeringswet Digitale dienstenverordening, vaste commissie voor Digitale Zaken Tweede Kamer der Staten-Generaal

Als digitaal platform verbinden we dagelijks miljoenen reizigers met reisgerelateerde diensten zoals accommodaties, vluchten, autoverhuur en attracties. We zetten ons in om een veilige en gastvrije ervaring te creëren voor reizigers en onze zakelijke partners. In 2023 is Booking.com aangewezen als een Zeer Groot Online Platform (Very Large Online Platform, VLOP) onder de Digital Services Act (DSA). Wij onderschrijven de doelstellingen van de DSA en streven hier al sinds lange tijd naar, ook voor de introductie van de DSA. We verwelkomen de kans om onze praktische ervaringen met de wetgeving en de complexiteit ervan te delen. We hopen dat onze bijdrage waardevol zal zijn voor de verdere verfijning en behandeling van het wetgevingsvoorstel in de Tweede Kamer.

De impact van de DSA op Booking.com

Het succes van Booking.com is grotendeels te danken aan de betrouwbare en veilige omgeving die we voor onze gebruikers creëren. Ons bedrijfsmodel en de sector waarin we actief zijn, brengen niet dezelfde risico's met zich mee waar bijvoorbeeld sociale netwerken mee te maken hebben, zoals negatieve effecten op het maatschappelijk debat, verkiezingsprocessen of openbare veiligheid¹; de kans op de verspreiding van illegale content is laag. Ook trekt Booking.com over het algemeen geen minderjarigen aan.

Desalniettemin, als platform werken we er hard aan om voortdurend een betrouwbare omgeving voor reizigers en onze zakelijke partners te bouwen en te onderhouden, zoals nu ook wordt voorzien door de DSA. Sinds de introductie van de DSA hebben we verder geïnvesteerd, expertise opgebouwd en productveranderingen doorgevoerd om naleving mogelijk te maken. Zo hebben we bijvoorbeeld op het gebied van de moderatie van content - een belangrijke pijler van de DSA - onze nalevingsmechanismen en werkwijzen verder ontwikkeld op het gebied van, bijvoorbeeld, onze gebruikerscontent: accommodatie reviews en foto's. Naast de bestaande mogelijkheden waaronder de machine learning modellen en het wereldwijde team van moderators, hebben we de processen doorontwikkeld om het gemakkelijker te maken om illegale content te melden, te onderzoeken en indien nodig te verwijderen. In het onwaarschijnlijke geval dat gebruikers in aanraking komen met illegale content, kunnen ze dit melden via een nieuw webformulier. Onze systemen zorgen er daarnaast voor dat als we content modereren, gebruikers de mogelijkheid hebben om hiertegen in beroep te gaan. Om de

¹ Dit is bevestigd in de 'systemic risk assessment' van Booking.com uitgevoerd in 2023 als een van de verplichtingen voor VLOPs.

transparantie hierover verder te vergroten - een andere belangrijke drijfveer voor de DSA - hebben we processen ingericht om periodiek transparantierapportages over contentmoderatie op Booking.com te publiceren ([zie bijvoorbeeld ons meest recente rapport](#)) en onze contentmoderatiebeslissingen te rapporteren aan de Transparantiedatabase van de Europese Commissie.

De implementatie van de DSA

Op basis van onze ervaringen op dit terrein willen we twee suggesties onder uw aandacht brengen ter overweging bij de beoordeling van het voorstel voor de uitvoeringswet. Ten eerste de behoefte aan aanvullende leidraden en ondersteuning bij de implementatie van de DSA; en ten tweede het belang van Europese harmonisatie om het speelveld gelijk te trekken en rechtszekerheid voor bedrijven te verbeteren.

1. Aanvullende leidraden en ondersteuning

Voor een buitenstaander lijken de DSA-vereisten misschien eenvoudig, maar wij hebben ervaren dat het in de praktijk ontwikkelen van oplossingen en nieuwe functionaliteiten om aan de verschillende aspecten van de DSA te voldoen een complex proces is. Dit proces vergt veel middelen en mankracht, met name vanwege de technische complexiteit van onze digitale systemen en de strakke tijdslijnen. De DSA geldt voor een diversiteit aan bedrijven en sectoren. Vanwege deze 'one-size-fits-all' is het complex om de vertaalslag te maken naar de dagelijkse praktijk. Bovendien is de DSA een noviteit, dus juridische precedents zijn voor wat betreft de interpretatie van de DSA beperkt. Aanvullende gedelegeerde handelingen ('delegated acts') en uitvoeringshandelingen op EU-niveau worden nog verwacht, en kunnen in de toekomst tot verdere aanpassingen van onze huidige oplossingen leiden.

De naleving van de DSA zal een voortdurende inspanning vragen, omdat zowel onze diensten als de regelgeving zich verder ontwikkelen. We verwachten dat andere bedrijven in Nederland met soortgelijke uitdagingen worden geconfronteerd bij het toepassen van deze regelgeving. We nodigen de overheid uit om bedrijven te ondersteunen door aanvullende guidance te bieden om een solide implementatie te waarborgen die zowel consumenten als bedrijven ten goede komt.

2. Europese harmonisatie

Als internationale onderneming ervaren we dagelijks de uitdagingen van uiteenlopende en soms conflicterende wet- en regelgeving en handavingspraktijken. Dit kan leiden tot juridische onzekerheid en een ongelijk speelveld. Om als ondernemingen en consumenten optimaal te kunnen profiteren van de voordelen van de Europese interne markt, zoals eerlijke concurrentie en een vruchtbare bodem voor Europese innovaties, pleiten we voor het belang van maximale harmonisatie. Dat vraagt het nauwgezet volgen van de DSA-tekst door nationale toezichthouders en wetgevers. Als voorbeeld wijzen we er specifiek op dat in de memorie van toelichting (MvT) bij het voorstel Uitvoeringswet digitaledienstenverordening de betekenis die het kabinet geeft aan het begrip "desinformatie" wordt aangehaald, een term die



niet is gedefinieerd in de DSA noch is geharmoniseerd in andere Europese regelgeving. De betekenis die het kabinet geeft aan het begrip “desinformatie” is bovendien anders dan het begrip van desinformatie dat de Europese Commissie hanteert.

Nederland heeft een bruisend en rijk ecosysteem van digitale start-ups en scale-ups. Dit biedt veel kansen voor de groei van de volgende generatie technologiebedrijven die concurreren op mondiale schaal. Een EU met versnipperde regels kan het starten en opschalen van bedrijven hinderen. Het is daarom van belang om te letten op de remmende werking van uiteenlopende wetten en om te streven naar een zo’n uniform mogelijke interpretatie binnen de EU om de opkomst en doorgroei van Europese innovatieve (technologie)bedrijven te bevorderen.

We zijn graag beschikbaar om de DSA of de specificaties van het voorgestelde uitvoeringsbesluit DSA in meer detail te bespreken.