

Tilburg University

De status van Uber

de Vries, Anne

Published in:
Tijdschrift voor consumentenrecht & handelspraktijken

Publication date:
2016

Document Version
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

Citation for published version (APA):
de Vries, A. (2016). De status van Uber: Wie betaalt er aan het eind van de rit? *Tijdschrift voor consumentenrecht & handelspraktijken*, 2016(3), 99-106.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

De status van Uber – Wie betaalt er aan het eind van de rit?

Taxi-app Uber biedt consumenten een snelle en makkelijke manier om taxi's te bestellen. Er kleven voor de consument echter ook juridische risico's aan het gebruik van deze app. Dit artikel bespreekt de vraag wie de consument kan aanspreken als de taxidienst niet naar behoren wordt uitgevoerd: Uber of de taxi-chauffeur? Naar eigen zeggen is Uber alleen een tussenpersoon of technologisch platform. Uber bemoeit zich echter wel intensief met de inhoud van de vervoersovereenkomst. In dit artikel wordt daarom betoogd dat Uber mogelijk in het contractenrecht toch kwalificeert als aanbieder van de taxidienst en niet slechts als technologisch platform of bemiddelaar.

1. Introductie¹

Er is veel te doen om de innovatieve taxi-app Uber. Met deze app kunnen consumenten een taxi oproepen, waarna chauffeurs in de omgeving de rit kunnen accepteren. Niet veel anders dan een gewone taxicentrale, zo zou men kunnen denken. Toch woedt er een hevige juridische discussie over Uber. Aanvankelijk richtte die discussie zich vooral op het controversiële UberPop dat voorzag in chauffeurs zonder taxivergunning.² Inmiddels is deze dienst in Nederland gestopt.³ Door een aankomende wetwijziging zullen de andere diensten van Uber binnenkort volledig voldoen aan de regels.⁴ Het is niet ondenkbaar dat Uber, net als in de Verenigde Staten,⁵ een aanzienlijk deel van de taximarkt zal veroveren. Gezien deze ontwikkelingen wordt in deze bijdrage ingegaan op de positie van de consument die gebruikmaakt van Uber. Met het oog op de rechtszekerheid dienen gebruikers van Uber te weten wat hun rechtspositie is in het privaatrecht.⁶ Hierbij is van belang hoe de privaatrechtelijke relatie tussen de passagier en Uber gekwalificeerd moet worden. Een simpele vraag, zo lijkt het, maar apps zoals Uber zijn juridisch vaak lastig te duiden. Is Uber aanbieder van de taxidienst, een bemiddelaar of niet meer dan

een prikbord of marktplaats waar passagiers en chauffeurs elkaar ontmoeten? Voor de bescherming van de consument is dit zeer relevant. Te denken valt aan een passagier die letselschade oploopt doordat de Uber-taxi waar hij inzit een ongeluk veroorzaakt. In de Verenigde Staten hebben zich al dergelijke ongevallen voorgedaan.⁷ Art. 8:81 BW bepaalt: 'De vervoerder is aansprakelijk voor schade veroorzaakt door dood of letsel in verband met het vervoer aan de reiziger overkomen'. Maar wie heeft te gelden als vervoerder: de chauffeur, Uber of beiden?

Om de contractuele relaties tussen passagier en Uber te kunnen duiden, zal eerst kort worden ingegaan op de werkwijze van Uber (par. 2). Vervolgens wordt besproken of Uber te beschouwen is als zogeheten 'elektronisch prikbord' (par. 3), als bemiddelaar (par. 4) of als aanbieder van de taxidienst (par. 5). Doel van deze bijdrage is om te verhelderen welke contractuele relaties er aan de orde kunnen zijn als een consument via Uber een taxi bestelt. Overigens is er recent een hele editie van het *Journal of European Consumer and Market Law* gewijd aan juridi-

* Promovenda en docent bij het Departement Privaatrecht, Tilburg University

1. Dank gaat uit naar mr. C.C.H.A. Holthuijsen-van der Kop voor haar nuttige commentaar op een eerdere versie.
2. Dit in strijd met art. 76 lid 1 Wet personenvervoer 2000 (WPV 2000); CBb 8 december 2014, ECLI:NL:CBB:2014:450, *NJB* 2015/110 (*Uber/Minister van Infrastructuur en Milieu*). Over deze kwestie en de juridische risico's die UberPop-chauffeurs lopen: C. van Dam, 'Over Uber en de financiële risico's van de moderne snorder', *VR* 2014/136, afl. 9, p. 330-334; V. Mak, 'EuCML Report: UBER in the Netherlands', *EuCML* 2015, afl. 4, p. 154-155; M. Westerveld, 'Het CBb en "Der digitale Taxi-Krieg"', *NJ* 2015/595, afl. 12, p. 758-760; R. Koolhoven, 'Kwalificatie en rechtspluralisme in de "deeleconomie"', *MvV* 2015, afl. 6, p. 192-193.
3. W. van Noort, 'Uber stopt met UberPop in Nederland', *NRC Handelsblad* (online) 18 november 2015. Ook in het buitenland is UberPop zwaar onder vuur komen te liggen, zie bijvoorbeeld: J. Vasagar, 'Uber hit by ride-sharing injunction in Germany', *Financial Times* 18 maart 2015 (www.ft.com bezocht op 19 april 2016). Zie over de juridische problemen rondom Uber in verschillende Europese landen de EuCML Reports, 'UBER – A pan-European regulatory challenge', *EuCML* 2015, afl. 1-4.
4. Brief van de Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu, *Tussentijdse Evaluatie Taxiwet (Kamerstukken II 2014/15, 31521, 88)*.
5. A. Bender, 'Uber's Astounding Rise: Overtaking Taxis In Key Markets', *Forbes* (www.forbes.com) 10 april 2015; *Sharing the Road: Business Travelers Increasingly Choose Uber*, *Certify* 7 april 2015 (www.certify.com/2015-04-07-Sharing-the-Road-Business-Travelers-Increasingly-Choose-Uber bezocht op 19 april 2016).
6. Hoewel dit onderwerp vooralsnog onderbelicht is gebleven, is er recentelijk een bijdrage in *EuCML* over de privaatrechtelijke verhoudingen tussen Uber, chauffeur en passagier voornamelijk vanuit Deens perspectief: M. Jull Sørensen, 'Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?', *EuCML* 2016, afl. 1, p. 15-19. Zie ook E. Terryn, 'The sharing economy in Belgium – a case for regulation?', *EuCML* 2016, afl. 1, p. 45-51, voor een aantal interessante privaatrechtelijke overwegingen over Uber vanuit Belgisch perspectief.
7. D. Hanks, 'Uber suit in Miami-Dade comes as debate looms on driver screenings', *Miami Herald* (online) 12 januari 2016. Denk ook aan mishandeling door een chauffeur: J. Cádiz Klemack, 'Woman Suing Uber, Claiming Driver Shattered Her Jaw on New Year's Eve', *www.nbclosangeles.com* 12 januari 2016. Daarnaast kan ook gedacht worden aan een derde die wordt aangereden door een Uber-chauffeur, waarbij bijvoorbeeld de vraag speelt of Uber als werkgever of opdrachtgever aansprakelijk is ex art. 6:170-171 BW: D. Streitfeld, 'Uber and a Child's Death', *New York Times Bits blog* (online) 27 januari 2014; 'Uber driver killed one of America's best golf instructors and injured his girlfriend as they crossed the street in Manhattan', *Daily Mail* 7 januari 2015 (www.dailymail.co.uk bezocht op 19 april 2016).

sche vragen die spelen bij platforms zoals Uber.⁸ Uit de verschillende bijdrages hierin blijkt dat de privaatrechtelijke status van dit soort platforms – zoals bijvoorbeeld naast Uber ook Airbnb en Independer – ook in veel andere Europese landen tot problemen leidt. De privaatrechtelijke kwalificatie van digitale platforms is dus ook los van Uber een interessant en actueel onderwerp.⁹ Echter, omdat deze kwalificatie steeds zal afhangen van de specifieke werkwijze van het platform, is de analyse in deze bijdrage beperkt tot Uber.

2. De werkwijze van Uber

Via de Uber-app kunnen passagiers met hun mobiele telefoon taxi's bestellen. De passagier geeft door dat hij een rit wenst. Chauffeurs die ingelogd zijn op de Uber-app en zich in de buurt van de passagier bevinden krijgen deze oproep door en kunnen de rit vervolgens accepteren. De passagier heeft na acceptatie van de rit de mogelijkheid om binnen vijf minuten kosteloos te annuleren.¹⁰ Nadat de passagier is opgepikt, krijgt de chauffeur te zien wat de bestemming is.¹¹

Het vaststellen en wijzigen van de tarieven en de betaling van de rit lopen geheel via Uber. Zo behoudt Uber zich het recht voor: 'om Kosten vast te stellen, te annuleren en/of te herzien voor elke of alle diensten en goederen verkregen door het gebruik van de Diensten, te allen tijde naar eigen goeddunken van Uber.'¹²

De tarieven zijn afhankelijk van het gekozen voertuig en de locatie. Zo rijden er in Amsterdam: UberX-, UberBlack-, UberLux- en UberVan-taxi's.¹³ Waar UberLux, UberVan en UberBlack voorzien in grotere of luxere taxi's, voorziet UberX¹⁴ in low-budgettaxi's die zo'n 35% goedkoper zouden moeten zijn dan een reguliere taxi.¹⁵ De Uber-app geeft voor het boeken aan de passagier de geldende tarieven¹⁶ en een schatting van de ritprijs door.¹⁷

Als de vraag naar taxi's het aanbod overstijgt, kunnen de ritprijzen omhoogschieten. De passagier moet deze zogeheten 'dynamische tarieven' accepteren voordat hij een rit kan bestellen.¹⁸ Anderzijds kan een passagier juist goedkoper uit zijn indien hij in het bezit is van een promotiecode of als Uber een actie hanteert waarbij gratis of met korting een taxi kan worden verkregen.¹⁹ De rit wordt achteraf automatisch via Uber betaald, bijvoorbeeld met creditcard of PayPal. Uber int dit bedrag namens de chauffeur.²⁰ Na aftrek van Ubers commissie (doorgaans 20% van de ritprijs), wordt het overige gedeelte wekelijks uitgekeerd aan de chauffeur.²¹

Naast het vaststellen van de ritprijzen, aanbiedingen en annuleringsvoorwaarden, heeft Uber voorzieningen getroffen met het oog op de veiligheid van passagiers en chauffeurs en de kwaliteit van de dienstverlening. Zo voorziet Uber in een waarderingssysteem waarbij chauffeurs en passagiers elkaar kunnen beoordelen. Passagiers kunnen de chauffeursrating zien en chauffeurs de passagiersrating.²² Een lage rating kan daarbij leiden tot het weigeren of annuleren van ritjes. Daarnaast is er een Code of Conduct, met daarin gedragsregels voor chauffeurs en passagiers. Zo leidt de weigering van een chauffeur om een gehandicapte passagier met hulphond te vervoeren tot deactivering van het account van de chauffeur.²³ Verder zorgt Uber voor een aanvullende verzekering voor particuliere chauffeurs, die anders mogelijk onvoldoende verzekerd zouden zijn.²⁴

Hoewel het in Nederland nog vrij rustig is, breidt Uber zijn diensten in het buitenland steeds verder uit. In de toekomst kunnen passagiers mogelijk gebruikmaken van UberPool, zoals nu al het geval is in onder meer Parijs en Londen.²⁵ Hierbij kunnen Uber-gebruikers die dezelfde richting uit moeten een taxi delen en zo kosten besparen. Daarnaast bestaat er in enkele Amerikaanse steden UberRush, een on-demand bezorgdienst voor lokale be-

8. *EuCML* 2016, afl. 1, p. 1-72 uitgekomen op 15 februari 2016.

9. Zie naast de hiervoor genoemde editie van *EuCML*: C. Riefa, *Consumer Protection and Online Auction Platforms*, Farnham/Burlington: Ashgate 2015 over de juridische status van onlineveilingssites. Over de juridische status van Groupon: S.F. Bies & C.M.D.S. Pavillon, 'De koop op afstand van vouchers voor diensten en producten: een eigentijdse meerpartijenverhouding nader geduid', in: C.G. Breedveld-de Voogd e.a. (red.), *De meerpartijenovereenkomst BW. Krant Jaarboek nr. 29*, Deventer: Kluwer 2015, p. 35-59. Over privaatrechtelijke kwalificatievragen die spelen bij uitleen-/deelplatformen, zoals Peerby.nl, zie: R. Koolhoven, 'Kwalificatie en rechtspluralisme in de "deeleconomie"', *MvV* 2015, afl. 6, p. 186-193.

10. https://help.uber.com/nl_NL 'Annuleren van de rit' (bezoekt op 19 april 2016).

11. Zie: www.uber.com/nl/features (versie van 12 januari 2016); www.quora.com/What-information-do-Uber-drivers-know-before-they-choose-to-pick-up-a-passenger (bezoekt op 19 april 2016).

12. www.uber.com/legal/nld/terms onder '4. Betaling' (bezoekt op 19 april 2016). Zie bijvoorbeeld: <https://newsroom.uber.com/us-california-this-summer-uberx-is-getting-even-cheaper/> (bezoekt op 19 april 2016).

13. Zie voor de verschillende Uber-tarieven in Amsterdam: www.uber.com/cities/amsterdam (bezoekt op 19 april 2016).

14. Deze term is enigszins verwarrend omdat in de VS UberX het equivalent is van wat hier UberPop is, zie bijvoorbeeld: <https://newsroom.uber.com/insurance-for-uberx-with-ridesharing> (bezoekt op 19 april 2016).

15. K. Bouma, 'Uber lanceert legale budgetdienst UberX', *De Volkskrant* (online) 11 september 2015; <https://newsroom.uber.com/netherlands/uberx/> en <https://newsroom.uber.com/netherlands/hallo-uberx/> (bezoekt op 19 april 2016).

16. https://help.uber.com/nl_NL onder 'Hoe bestel ik een rit?' (bezoekt op 19 april 2016).

17. https://help.uber.com/nl_NL onder 'Hoe krijg ik een inschatting van mijn tarief?' (bezoekt op 20 april 2016).

18. <https://help.uber.com> onder/nl_NL 'Hoe werken dynamische tarieven?'.
19. Meer info op: https://help.uber.com/nl_NL onder 'Promoties' en www.uber.com/legal/nld/terms onder 'Promotiecodes' (bezoekt op 20 april 2016).

20. www.uber.com/legal/nld/terms onder '4. Betaling' (bezoekt op 20 april 2016).

21. <https://newsroom.uber.com/verdien-meer-uber-vs-tto> onder 'Wat zijn de kosten om te werken met Uber?' (bezoekt op 20 april 2016).
Op www.uber.com/driver-referral/qf93d onder 'Hoeveel kost het om met Uber te rijden' (bezoekt op 20 april 2016) wordt gesproken van een commissie tussen 5 en 20%. Op andere fora wordt bijna overal gesproken van een minimumcommissie van 20%.

22. www.uber.com/safety en <https://newsroom.uber.com/feedback-is-a-2-way-street> (bezoekt op 20 april 2016).

23. www.uber.com/safety/code-of-conduct (bezoekt op 20 april 2016).

24. Zie www.uber.com/nl/safety en <https://newsroom.uber.com/insurance-for-uberx-with-ridesharing> (bezoekt op 16 april 2016).

25. www.uber.com/signup/ride/uberpool/ (bezoekt op 20 april 2016); 'UberPool clocks up 45,000 trips in London in first week', *The Guardian* (online) 12 december 2015; <https://newsroom.uber.com/paris/fr/uberpool-arrive-a-paris-2-2> (bezoekt op 20 april 2016).

drijven die goederen in de buurt afgeleverd willen zien.²⁶ Via UberEats kunnen consumenten in een aantal steden, waaronder Parijs en Barcelona, een lunch- of dinermaaltijd thuis laten bezorgen.²⁷ In Sydney en Istanbul kunnen zelfs boten geboekt worden via UberBoats.²⁸ Hieruit blijkt dat Uber ook buiten de taximarkt groeipotentie heeft.²⁹ In de toekomst zou het dan ook steeds belangrijker kunnen worden hoe Uber juridisch gekwalificeerd moet worden.

Een nieuwe Uber-variant die mogelijk tot de nodige juridische discussie gaat leiden is UberCommute, een ridesharingdienst³⁰ die vooralsnog alleen beschikbaar is in Chengdu (China), Bangalore (India) en Chicago.³¹ Hiermee kunnen Uber-gebruikers met elkaar carpoolen, waarbij ze gebruikmaken van de auto en chauffeurdiensten van een van hen. Anders dan bij UberPool gaat het hier dus niet om professionele taxichauffeurs. Het zou goed kunnen dat UberCommute-chauffeurs niet kwalificeren als handelaar in de zin van het BW, omdat carpoolen vaak niet beroeps- of bedrijfsmatig plaatsvindt.³² Particuliere passagiers die gebruikmaken van deze dienst kunnen zich dan mogelijk niet beroepen op het consumentenrecht (voor zover van toepassing op vervoersovereenkomsten³³). Dit raakt aan de lastige discussie over de scheidslijn tussen een consument-aanbieder en een handelaar.³⁴ Mijns inziens is ‘ridesharing’ in de regel geen bedrijfsmatige activiteit omdat het slechts bedoeld is om ritkosten te delen. Toch is hierover discussie mogelijk omdat een winstoogmerk strikt genomen niet vereist is om als handelaar te kwalificeren.³⁵ Deze discussie wordt vermeden als wordt aangenomen dat Uber de aanbieder van de taxirit is. In dat geval is het consumentenrecht simpelweg van toepassing. De mogelijke introductie van

UberCommute in Nederland in de toekomst is nog een reden waarom duidelijkheid over de status van Uber gewenst is.³⁶

3. Uber als elektronisch prikbord

In haar algemene voorwaarden beschrijft Uber zichzelf als een ‘technologisch platform’: ‘De Diensten omvatten een technologisch platform dat gebruikers toestaat om [...] vervoer en/of logistieke diensten te regelen en plannen met onafhankelijke externe leveranciers van dergelijke diensten’.³⁷

Men zou hieruit kunnen afleiden dat Uber niets meer is dan een elektronisch prikbord of neutraal platform waar partijen elkaar uit eigen beweging kunnen ontmoeten. Uber zou dan slechts als etalage of doorgeefluik van informatie functioneren. Dit betekent overigens niet dat Uber geen enkele verantwoordelijkheid heeft jegens de consument. Onder het EU-recht zou Uber namelijk kwalificeren als informatiemaatschappij. Een informatiemaatschappij levert een dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van de afnemer verricht wordt.³⁸ Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het aanbieden van producten en diensten via websites.³⁹ Uber verricht dergelijke diensten.⁴⁰ Dit brengt mee dat Uber bepaalde informatie aan haar gebruikers zal moeten verschaffen, zoals haar identiteit, adres, contactgegevens en eventuele beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn.⁴¹

De vraag of Uber beschouwd moet worden als louter een informatiemaatschappij dan wel als aanbieder van taxidiensten, is recentelijk door een Spaanse rechter in een

26. <https://rush.uber.com> (bezoekt op 20 april 2016).

27. <http://ubereats.com> (bezoekt op 20 april 2016).

28. <https://newsroom.uber.com/turkey/tr/uberboat> en <https://newsroom.uber.com/australia/ahoy-sydney-your-uberboat-is-arriving-now> (bezoekt op 20 april 2016).

29. Overigens worden niet alle nieuwe mogelijkheden gewaardeerd. Zo werd de zogeheten ‘Avions de chasse’-app, een promotiestunt waarbij Uber-gebruikers een mooie vrouw als taxichauffeur konden oproepen, geannuleerd vanwege de vele negatieve reacties: G. Raymond, ‘VIDÉO. Uber Lyon et les “avions de chasse”: le leader VTC annule son opération avec des mannequins amateurs pour conduire ses clients’, *Le Huffington Post* (online) 21 oktober 2014.

30. Ridesharing is het delen van een rit en de daarbij behorende kosten. Art. 2 lid 5 WPV 2000 stelt dat de vergunningsvereisten voor personenvervoer niet gelden indien er sprake is van ridesharing.

31. <https://newsroom.uber.com/ubercommute>, www.uberpartnerschicago.com/ubercommute en <https://newsroom.uber.com/india/commute> (bezoekt op 20 april 2016).

32. De (verscheidene) definities van handelaar in het BW vereisen dat een persoon handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zie bijvoorbeeld art. 6:193a, 6:230g sub b, 7:5 lid 1 en 7:50a sub b BW).

33. Dit is niet altijd het geval, zo blijkt uit art. 6:230h lid 5 BW dat slechts een aantal regels uit afdeling 6.5.2b BW (bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten) van toepassing zijn op overeenkomsten van personenvervoer.

34. E. Terryn, ‘The sharing economy in Belgium – a case for regulation?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 49-51. Uitgebreid over deze problematiek in het kader van onlineveilingwebsites: C. Riefa, *Consumer Protection and Online Auction Platforms*, Farnham/Burlington: Ashgate 2015, p. 23-31; C. Monaghan, ‘The status of the seller in the age of eBay’, *I&CTL* (20) 2011, afl. 2, p. 103-114.

35. M. Ebers, ‘The notion of “business”’, in: H. Schulte-Nölke, C. Twigg-Flesner & M. Ebers (red.), *Consumer Law Compendium*, München: Sellier 2008, p. 466-467.

36. Met het oog op deze problematiek bevatte het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten een plicht voor tussenpersonen om te waarschuwen als een overeenkomst gesloten wordt met een andere consument (zie art. 7 en overweging 22 van de Preambule van het voorstel (COM(2008)614 def.)). Deze bepaling is van de eindversie geschrapt (zie Richtlijn 2011/83/EU).

37. www.uber.com/legal/terms/nl/ onder ‘2. De Diensten’ (bezoekt op 20 april 2016).

38. Art. 1 lid 2 van Richtlijn 98/34/EG, zoals gewijzigd bij Richtlijn 98/48/EG. Zie ook art. 3:15d lid 3 BW en art. 1 sub b Richtlijn 2015/1535/EU.

39. T.F.E. Tjong Tjin Tai, *GS Vermogensrecht*, art. 3:15d BW, aant. 2.

40. De vergoeding, een vereiste onder de definitie van informatiemaatschappij, is in het geval van Uber verdisconteerd in de ritprijs (zo ook: HvJ EG 12 juli 2011, C-324/09, ECLI:EU:C:2011:474, r.o. 110, *Jur.* 2011, p. I-06011 (*L’Oréal/eBay*)). Overigens valt gratis online-informatieverschaffing ook onder de definitie van ‘diensten van een informatiemaatschappij’ (punt 18 van de Preambule bij Richtlijn 2001/31/EG (E-Commercerichtlijn); HvJ EU 11 september 2014, C-291/13, ECLI:EU:C:2014:2209, r.o. 26-30 (*Sotiris Papasavvas/O Fileleftheros Dimosia Etaireia Ltd e.a.*)). Zie ook Wendehorst, die stelt dat platforms zoals Uber zonder twijfel voldoen aan de definitie van informatiemaatschappij: C. Wendehorst, ‘Platform Intermediary Services and Duties under the E-Commerce Directive and the Consumer Rights Directive’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 30-33.

41. Zie art. 3:15d BW, art. 3 Richtlijn 2000/31/EG (E-Commercerichtlijn), art. 6:227b en 6:227c BW.

prejudiciële vraag voorgelegd aan het Hof van Justitie.⁴² In deze zaak betoogt de Asociación Profesional Élite, een beroepsvereniging van taxichauffeurs, dat Uber zich schuldig maakt aan oneerlijke concurrentie door chauffeurs zonder de benodigde nationale vergunningen taxi-diensten te laten verrichten. Uber verweert zich met een beroep op het vrije verkeer van diensten zoals neergelegd in de Dienstenrichtlijn (2006/123/EG). Deze richtlijn staat slechts onder strikte voorwaarden nationale vergunningsstelsels toe.⁴³ Volgens de Asociación Profesional Élite kan Uber zich niet op de Dienstenrichtlijn beroepen omdat aanbieders van vervoersdiensten, waaronder taxi's, hiervan zijn uitgezonderd.⁴⁴ Uber stelt zich echter op het standpunt dat zij slechts te gelden heeft als een “intelligent telephone and technological platform” interface and software application”. Dit zou, aldus Uber, meebrengen dat zij kwalificeert als informatiemaatschappij⁴⁵ met als gevolg dat zij wel onder het bereik van de Dienstenrichtlijn valt. Het is afwachten hoe het Hof over deze kwestie gaat oordelen.

Naar huidig Nederlands contractenrecht is het niet erg aannemelijk dat Uber beschouwd moet worden als louter een doorgeefluik van informatie. Dit blijkt uit een recente uitspraak van de Hoge Raad over de aard van een website van een huurbemiddelaar.⁴⁶ De Hoge Raad oordeelde in deze zaak dat er geen sprake is van bemiddeling wanneer een website slechts fungeert als ‘elektronisch prikbord’. Volgens de Hoge Raad is van dat laatste sprake indien een website partijen niet van elkaar afschermt. Het moet partijen dus niet onmogelijk worden gemaakt om rechtstreeks en zonder tussenkomst van de website met elkaar in contact te treden en met elkaar te onderhandelen.⁴⁷ Deze redenering zou ook toegepast kunnen worden op apps zoals Uber.⁴⁸ In het geval van Uber kan de passagier pas contact opnemen met de taxichauffeur nadat de rit door de chauffeur geaccepteerd is. Na het boeken kan de passagier via de app wel rechtstreeks contact opnemen met de chauffeur door een bericht te sturen of te bellen.⁴⁹ In theorie kunnen passagier en chauffeur dan afspreken om alsnog buiten Uber om met elkaar te contracteren,

omdat de passagier zoals gezegd de mogelijkheid heeft binnen vijf minuten kosteloos te annuleren.⁵⁰ Toch lijkt het onwaarschijnlijk dat Uber hierdoor als ‘elektronisch prikbord’ te gelden heeft. Er moet immers eerst een overeenkomst aangegaan worden via Uber, alvorens Uber de identiteit van partijen kenbaar maakt. Bij een prikbord zou bijvoorbeeld wel gedacht kunnen worden aan een taxi-app die gebruikers een overzicht geeft van nabijgelegen taxi's en partijen elkaars contactgegevens verschaft. Mijns inziens is Uber meer dan slechts een informatiemaatschappij of elektronisch prikbord. Uber bemoeit zich intensief met de inhoud van de vervoersovereenkomst. Denk daarbij aan het vaststellen van ritprijzen, het doen van aanbiedingen en het opstellen van gedragsregels.⁵¹ Dit neemt niet weg dat Uber ook voldoet aan de definitie van informatiemaatschappij zodat zij dient te voldoen aan de regels die daarvoor gelden.⁵² In de hiervoor genoemde aanhangige zaak bij het Hof van Justitie lijkt Uber ervan uit te gaan dat zij niet gelijktijdig zowel als informatiemaatschappij als vervoersaanbieder kan fungeren. Dit is onjuist, de definitie van informatiemaatschappij kan evengoed zien op online-aanbieders van producten en diensten (zoals vervoersaanbieders).⁵³ Naast de regels die gelden voor aanbieders van (vervoers)diensten zullen dan in beginsel tevens de regels voor informatiemaatschappijen van toepassing zijn.⁵⁴

4. Uber: een bemiddelaar?

In de Nederlandse gebruikersvoorwaarden noemde Uber zichzelf tot voor kort tussenpersoon: ‘Uber treedt alleen als tussenpersoon tussen u en de Vervoersaanbieder op’.⁵⁵ Hoewel deze zinsnede niet meer is terug te vinden in de meest recente gebruiksvoorwaarden, past deze kwalificatie Uber beter dan de zojuist besproken prikbordfunctie. Naar Nederlands recht zou Uber in relatie tot de passagier mogelijk kwalificeren als bemiddelaar. Bemiddelen is het tegen loon werkzaam zijn bij het tot stand brengen van een of meer overeenkomsten tussen de opdrachtgever en derden (art. 7:425 BW). Het gaat

42. Verzoek om een prejudiciële beslissing ingediend door de Juzgado Mercantil no 3 de Barcelona (Spanje) op 7 augustus 2015, C-434/15 (*Asociación Profesional Élite Taxi/Uber Systems Spain S.L.*), *PbEU* 2015, C 363, p. 21–22. Voor een uitgebreide beschrijving van de inhoud van deze zaak: <http://eulawradar.com/case-c-43415-asociacion-profesional-elite-taxi-ubers-new-software-destroys-the-old-order-of-labour> (bezoekt op 20 april 2016).

43. Art. 9 Richtlijn 2006/123/EG.

44. Art. 2 lid 2 sub d Richtlijn 2006/123/EG. Zie ook de Preambule, par. 21, waar expliciet staat dat vervoersdiensten, met inbegrip van stadsvervoer en taxi's, zijn uitgesloten van de werkingssfeer van de richtlijn.

45. Art. 1 lid 2 Richtlijn 98/34/EG, zoals gewijzigd bij Richtlijn 98/48/EG.

46. HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099, *NJB* 2015/1909 (*Duinzicht Woonservices BV/X*). Over deze zaak zie o.a.: J.J. Dammingsh, ‘Bemiddelingscourtage bij de huur van woonruimte: de Hoge Raad heeft duidelijkheid verschaft!’, *TvC* 2016, afl. 1, p. 31–38.

47. HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099, *NJB* 2015/1909, r.o. 4.4.5 (*Duinzicht Woonservices BV/X*).

48. Zie voor een korte beschouwing van de betekenis van dit arrest voor de kwalificatie van platforms: R. Koolhoven, ‘Privaatrecht Actueel. Het platform in de deeleconomie: elektronisch prikbord of bemiddelaar?’, *WPNR* 2015, afl. 7085, p. 991–992.

49. https://help.uber.com/nl_NL onder ‘Contact opnemen met mijn chauffeur’ (bezoekt op 21 april 2016).

50. Zie https://help.uber.com/nl_NL onder ‘Annuleren van de rit’ (bezoekt op 21 april 2016).

51. Om die reden zou Uber ook zeker niet kwalificeren als ‘host’-dienst in de zin van art. 14 Richtlijn inzake elektronische handel (2000/31/EG), zo blijkt uit HvJ EG 12 juli 2011, C-324/08, ECLI:EU:C:2011:474, r.o. 112–113 en 116, *Jur.* 2011, p. I-06011 (*L'Oréal eBay*) en HvJ EU 23 maart 2010, C-236/08 en C-238/08, ECLI:EU:C:2010:159, r.o. 112, 114 en 120, *Jur.* 2010, p. I-02417 (*Google France SARL en Google Inc./Louis Vuitton Malletier SA*). Zo ook: E. Terryn ‘The sharing economy in Belgium – a case for regulation?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 51.

52. Zie bijv. art. 3:15d, 3:15e, 6:227b en 6:227c BW.

53. T.F.E. Tjong Tjin Tai, *GS Vermogensrecht*, art. 3:15d BW, aant. 2; C. Wendehorst, ‘Platform Intermediary Services and Duties under the E-Commerce Directive and the Consumer Rights Directive’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 30–33. Zie ook punt 18 Preambule Richtlijn 2001/31/EG (E-commercerichtlijn) waar verwezen wordt naar de onlineverkoop van goederen.

54. Art. 6:215 BW. Zie ook art. 6:230i lid 4 BW, dat verduidelijkt dat de verplichtingen die rusten op handelaren die contracteren met consumenten, niet afdoen aan op hem rustende informatieverplichtingen voor informatiemaatschappijen uit art. 6:227b en 6:227c BW.

55. www.uber.com/legal/nld/terms (versie geraadpleegd op 7 november 2015).

daarbij om voorbereidende feitelijke handelingen, gericht op het tot stand brengen van een overeenkomst.⁵⁶ Uber lijkt te voldoen aan deze definitie. Het is duidelijk dat de vervoersovereenkomst tot stand komt via de Uber-app en niet bijvoorbeeld pas op het moment dat de chauffeur de passagier oppikt. Dit blijkt onder meer uit het feit dat een passagier binnen vijf minuten nog kosteloos kan annuleren, maar daarna een annuleringsvergoeding verschuldigd is.⁵⁷ Uber verricht voorbereidende feitelijke handelingen die erop gericht zijn om een vervoersovereenkomst tot stand te laten komen. Zo stuurt Uber ritverzoeken door naar chauffeurs in de omgeving. Vervolgens laat Uber aan de passagier weten dat de rit geaccepteerd is en wordt er een indicatie gegeven van hoe laat de taxi zal aankomen.⁵⁸

De definitie van bemiddeling in art. 7:425 BW stelt het vereiste van loon. Vooral nog is Uber voor de passagier gratis te gebruiken. Men zou daardoor in de veronderstelling kunnen geraken dat zolang Uber door passagiers gratis te gebruiken is, er geen sprake is van een bemiddelingsovereenkomst met de passagier. Deze veronderstelling is echter onjuist. Het vereiste van loon in art. 7:425 BW is louter om wetstechnische redenen in de wet opgenomen, zodat er ook zonder loonbetaling sprake kan zijn van bemiddeling.⁵⁹ In de hiervoor al genoemde uitspraak van de Hoge Raad over huurbemiddeling is dit expliciet bevestigd.⁶⁰ Het gebrek aan loonbetaling door de passagier staat er dan ook niet aan in de weg dat Uber wordt gekwalificeerd als bemiddelaar voor de passagier.

Kortom, het is goed mogelijk dat Uber kwalificeert als bemiddelaar van zowel de passagier als de vervoerder. Op Uber rust dan een zorgplicht als opdrachtnemer jegens de passagier en chauffeur.⁶¹ Zo zal Uber als goed bemiddelaar bijvoorbeeld geen passagiers dienen te koppelen aan chauffeurs van wie bekend is dat zij geregeld beschonken achter het stuur zitten.⁶² Verder kan de consument-passagier zich mogelijk ook jegens Uber als bemiddelaar op de regels over diensten op afstand beroepen (afdeling 6.5.2b BW).⁶³ Art. 6:230g lid 3 BW bepaalt namelijk dat de consument zich ook op deze bepalingen kan beroepen jegens een professionele tussenpersoon die

optreedt namens of voor rekening van een handelaar. Het gaat daarbij volgens de wetgever om tussenpersonen die optreden als onmiddellijke of middellijke vertegenwoordiger van de handelaar.⁶⁴ Uber treedt in elk geval ten dele op als (onmiddellijke) vertegenwoordiger van de chauffeur, namelijk bij het incasseren van de ritprijs.⁶⁵

Als bemiddelaar rusten er dus verscheidene juridische plichten op Uber. Deze plichten zijn niettemin een stuk minder vergaand dan wanneer Uber als aanbieder van de vervoersdienst zou gelden. In dat geval zou Uber namelijk verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de vervoersovereenkomst, als bemiddelaar is zij dit in principe niet. Het is voor Uber daarom voordeliger om als bemiddelaar te worden gekwalificeerd dan als vervoersaanbieder.⁶⁶ Let wel, Uber treedt alleen op als bemiddelaar indien Uber werkzaam is als *tussenpersoon* bij de vervoersovereenkomst. Echter, er zijn een aantal indicaties dat Uber niet functioneert als tussenpersoon, maar zelf handelt als aanbieder van de vervoersdienst. Zoals hiervoor genoemd is deze kwestie momenteel aanhangig bij het Hof van Justitie.⁶⁷ Vooruitlopend op deze zaak, zal hierna besproken worden of Uber inderdaad zelf als aanbieder van de taxidienst optreedt.

Een interessant uitstapje is de vraag of Uber zou kunnen kwalificeren als handelsagent van de chauffeur in de zin van art. 7:428 BW. Agentuur is een species van bemiddeling waarbij sprake is van een vaste betrekking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.⁶⁸ Bij agentuur komen principaal en handelsagent overeen dat de handelsagent voor bepaalde of onbepaalde tijd tegen een beloning bemiddelt bij de totstandkoming van overeenkomsten tussen derden en de principaal (art. 7:428 lid 1 BW). Uber zou in relatie tot de taxichauffeur inderdaad kunnen kwalificeren als handelsagent. Dit zou zeer nadelig uitpakken voor de taxichauffeur, omdat Uber als agent wettelijke bescherming geniet onder afdeling 7.7.4 BW. Zo heeft een handelsagent, gelet op art. 7:432 lid 2 BW, ook recht op commissie als de overeenkomst waarbij hij

56. Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2014/305; R. Feunekes, 'De assurantiëtussenpersoon', in: S.C.J.J. Kortmann, N.E.D. Faber & J.A.M. Strens-Meulemeester (red.), *Vertegenwoordiging en tussenpersoon* (Serie Onderneming en Recht, deel 17), Deventer: Kluwer 1999, p. 374.

57. Zie https://help.uber.com/nl_NL onder 'Annuleren van de rit' (bezoekt op 21 april 2016).

58. <https://www.uber.com/ride>; https://help.uber.com/nl_NL onder 'Herkennen van mijn chauffeur' en 'Waarom veranderde mijn ETA?' (bezoekt op 21 april 2016).

59. De enige bepaling over bemiddeling ging aanvankelijk over het loon. Later is art. 7:427 BW opgenomen – een schakelbepaling die verwijst naar regels over belangenconflicten bij lastgeving – zodat dit thans niet meer opgaat (H.B. Castermans & A.G. Krans, in: *T&C BW* 2015, art. 7:425, aant. 2c; Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2014/307).

60. HR 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099, r.o. 4.4.4, *NJB* 2015/1909 (*Duinzicht Woonservices BV/X*).

61. Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2014/305 en 333.

62. Uber zelf geeft overigens duidelijk aan tijdens het gebruik van de app geen drank- of drugsgebruik door chauffeurs te tolereren (<https://www.uber.com/legal/safety/code-of-conduct> onder 'Compliance with the law' (bezoekt op 21 april 2016)). Jull Sørensen noemt het voorbeeld van Uber die als bemiddelaar aansprakelijk is als een chauffeur die een passagier verkracht heeft niet van de app verbannen wordt, waarna een andere passagier iets soortgelijks overkomt (M. Jull Sørensen, 'Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?', *EuCML* 2016, afl. 1, p. 16).

63. Let wel op art. 6:230h lid 5 BW waaruit blijkt dat slechts een aantal regels uit deze afdeling van toepassing zijn op overeenkomsten van personenvervoer.

64. Zie *Kamerstukken II* 2014/15, 34071, 3 (MvT) en 7 (NvW).

65. Zie Uber's voorwaarden (www.uber.com/legal/nld/terms), onder 'Betaling': 'Nadat u diensten of goederen ontvangen hebt, verkregen door uw gebruik van de Dienst, zal Uber uw betaling van de toepasselijke Kosten doen toekomen namens de Externe leverancier in de hoedanigheid van een externe en beperkte incasso-agent. Betaling van de Kosten op dergelijke wijze wordt beschouwd als gelijk aan een rechtstreekse betaling van u aan de Externe leverancier'.

66. Zo ook C. Busch e.a., 'The Rise of the Platform Economy', *EuCML* 2016, afl. 1, p. 7.

67. Verzoek om een prejudiciële beslissing ingediend door de Juzgado Mercantil no 3 de Barcelona (Spanje) op 7 augustus 2015, C-434/15 (*Asociación Profesional Élite Taxi/Uber Systems Spain S.L.*), *PbEU* 2015, C 363, p. 21-22.

68. Asser/Tjong Tjin Tai 7-IV 2014/325.

heeft bemiddeld niet wordt uitgevoerd, tenzij opdrachtgever en handelsagent uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen. Voor Uber betekent dit dat als de passagier niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, de chauffeur in principe toch commissie aan Uber verschuldigd is.⁶⁹ Aangezien Uber hier de sterkere partij is, is dit een onwenselijke uitkomst. Uber legt juist verplichtingen op aan chauffeurs. Zo gaf Uber tot voor kort op haar website duidelijk aan dat chauffeurs minimaal 80% van de aangeboden ritten moeten accepteren⁷⁰ en minstens één rit per maand moeten maken (wat lastig kan zijn bij ziekte of vakantie).⁷¹ Deze voorschriften zijn recent van Ubers website gehaald, wellicht met het oog op de lopende procedures in de VS waarin de vraag speelt of Uber kwalificeert als werkgever van de chauffeurs.⁷² In het internettijdperk zijn tussenpersonen soms machtiger dan hun opdrachtgevers.⁷³ Dit soort tussenpersonen zou om die reden buiten het bereik van de Agentuurrichtlijn (86/653/EEG) en de daarop gebaseerde afdeling 7.7.4 BW gehouden moeten worden. De opdrachtgever moet eerder beschermd worden tegen dit soort machtige tussenpersoon dan andersom.⁷⁴ De wet is op dit punt aan herziening toe.

5. Uber als taxi-aanbieder

Taxicentrales in Nederland werken vaak zowel met chauffeurs in loondienst als met zzp'ers.⁷⁵ De passagier zal doorgaans niet weten of de chauffeur die naar hem wordt toegestuurd een werknemer is van de taxicentrale of werkt als zelfstandige. Het valt dan niet goed te verdedigen dat de passagier in het eerste geval een overeenkomst aangaat met de taxicentrale, terwijl hij in het tweede geval een overeenkomst zou aangaan met de chauffeur zonder daar zelf weet van te hebben.⁷⁶

In het geval van Uber ligt dat iets lastiger, omdat Uber in haar algemene voorwaarden, nadrukkelijk in hoofdletters, stelt alleen met zelfstandige chauffeurs te werken:

‘U ERKENT DAT UBER GEEN VERVOER OF LOGISTIEKE DIENSTEN VERSCHAFT OF OPTREEDT ALS EEN VERVOERSBEDRIJF EN DAT DERGELIJK VERVOER OF LOGISTIEKE DIENSTEN WORDEN VERSCHAFT DOOR ONAFHANKELIJKE EXTERNE AANNEMERS DIE NIET WERKEN VOOR UBER OF HAAR AANGESLOTEN BEDRIJVEN.’⁷⁷

Het verbaast niet dat Uber iets verder – wederom in hoofdletters – in de algemene voorwaarden aangeeft dat het gehele risico voor de geschiktheid, veiligheid en capaciteit van de chauffeurs bij de passagier ligt. Uber wijst dan ook iedere vorm van aansprakelijkheid voor de te verrichten vervoersdienst af:

‘UBER IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR ALLE SCHADE, AANSPRAKELIJKHEID OF VERLIEZEN DIE VOORTVLOEIEN UIT: (I) UW GEBRUIK VAN OF AFHANKELIJKHEID VAN DE DIENSTEN OF UW ONVERMOGEN OM TOT DE DIENSTEN TOEGANG TE NEMEN OF TE GEBRUIKEN; OF (II) OM ELKE TRANSACTIE OF VERBAND TUSSEN U EN ELKE EXTERNE LEVERANCIER, OOK ALS UBER VAN DE MOGELIJKHEID OP DERGELIJKE SCHADE WERD GEWAARSCHUWD.’⁷⁸

De gebruiker stemt in met deze voorwaarden. De vraag is natuurlijk wel of dit geldige voorwaarden zijn indien Uber alle kenmerken bezit van een vervoersaanbieder. In dat geval is goed verdedigbaar dat, voor zover de passagier een consument is, Ubers algemene voorwaarden

69. In de voorwaarden of op Ubers website heb ik nergens expliciet zien staan dat Uber en chauffeurs uitdrukkelijk anders overeenkomen, maar dit is niet uitgesloten.

70. [https://help.uber.com/nl_NL/partners/onder ‘Hoe Uber te gebruiken’, ‘How are acceptance rates calculated?’: ‘You should accept at least 80% of trip requests to retain your account’](https://help.uber.com/nl_NL/partners/onder/Hoe%20Uber%20te%20gebruiken) (versie van 10 januari 2016, inmiddels van de website verwijderd – catch beschikbaar bij auteur). Zie ook: <http://uk.businessinsider.com/leaked-charts-show-how-ubers-driver-rating-system-works-2015-2>).

71. Zie: [https://help.uber.com/nl_NL/partners/onder ‘Hoe Uber te gebruiken’, ‘account actief houden’](https://help.uber.com/nl_NL/partners/onder/Hoe%20Uber%20te%20gebruiken): ‘Om je Uber partner account actief te houden, verwachten we dat je minimaal 1 rit rijdt per maand’ (versie van 10 januari 2016, inmiddels van de website verwijderd – catch beschikbaar bij auteur).

72. Zie hierna noot 93-97.

73. Zo ook: S.H. Ranchordás, ‘Regelgeving in de wereld van digitale platformen’, *RegelMaat* 2015/30, afl. 6, p. 252 en M. Westerveld, ‘Het CBb en “Der digitale Taxi-Krieg”’, *NJ* 2015/595, afl. 12, p. 758-760. Dit kan ook tot allerlei andere juridische problemen leiden, zoals platforms die aanbieders in strijd met het mededingingsrecht verbieden hun diensten of producten ergens anders goedkoper aan te bieden: M. Visser & J.K. Winters, ‘Platgeslagen platforms. MFN’s problematisch?’, *M&M* 2015, afl. 3, p. 94-101; ‘We moeten de regie terugpakken van de boekingsites’, *Horeca Nederland Magazine* 2015, afl. 3, p. 18-19; R. Podszun & S. Kreifels, ‘Digital platforms and competition law’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 33-39.

74. Zie in soortgelijke zin: M. Westerveld, ‘Het CBb en “Der digitale Taxi-Krieg”’, *NJ* 2015/595, afl. 12, p. 760. Zie ook C. Busch e.a., ‘The Rise of the Platform Economy’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 5 en 7 over de verschillende wijzen waarop de opdrachtgever mogelijk bescherming behoeft tegen dit soort tussenpersonen.

75. C. van Beijeren, R. Poppeliers & D. van ’t Zelfde, *Taxibrancheonderzoek 2012*, Zoetermeer: Panteia 2013. Volgens de brancheorganisatie KNV Taxi zijn in Nederland zo’n 30 000 werknemers en 8000 zelfstandigen werkzaam als taxichauffeur (www.knv.nl/taxi).

76. Zie echter anders: B.M.E.M. Schols, *Executele*, Deventer: Kluwer 2007, p. 150, waar wordt betoogd dat in de term ‘taxicentrale’ wellicht besloten ligt dat de centrale handelt in de naam van een nader te noemen meester. Daarbij wordt verwezen naar A-G Verkade bij HR 14 april 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV0652 (*Redaco/Multiwal*) die in overweging 4.13 van zijn conclusie betoogt dat een taxicentrale wel degelijk als bemiddelaar optreedt in het geval dat de chauffeur behoort tot een andere onderneming, zelfs als de passagier hiervan niet op de hoogte is. Omdat het hier een analogie betrof en de zaak zelf niet ging over taxicentrales, zegt de Hoge Raad hier verder niets over. Zie wel r.o. 3.4, waar de Hoge Raad overweegt dat bemiddeling ook kan plaatsvinden indien de opdrachtgever pas na uitvoering van de overeenkomst en bij facturering te horen krijgt wie zijn wederpartij is.

77. www.uber.com/legal/nld/terms onder ‘2. De Diensten’ (bezocht op 20 april 2016). Een soortgelijke bepaling is te vinden in de algemene voorwaarden van de Nederlandse taxi-app Ugo: <http://driveugo.com/gebruikers-voorwaarden> onder ‘Hoe kan de Dienst en de Applicatie gebruikt worden’ (bezocht op 22 april 2016).

78. www.uber.com/legal/nld/terms onder ‘Aansprakelijkheid’.

op dit punt onredelijk bezwarend zijn en dus vernietigbaar.⁷⁹

Om te beoordelen of Uber kwalificeert als aanbieder van de taxidienst zal gekeken moeten worden naar de werkzaamheden die Uber verricht. Wat opvalt, is dat Uber zich intensief bemoeit met de inhoud van de vervoersovereenkomst. Genoemd zijn al het eenzijdig vaststellen en wijzigen van tarieven door Uber, het hanteren van acties en kortingen en het vaststellen van annuleringsvoorwaarden. Voorts heeft Uber zoals gezegd gedragsregels voor chauffeurs en passagiers opgesteld waar zij zich tijdens een rit aan moeten houden. Een schending daarvan kan leiden tot deactivering van het account van zowel de chauffeur als passagier.⁸⁰ Het is dan ook duidelijk dat Uber de inhoud van de vervoersovereenkomst in grote mate beïnvloedt.

Daarnaast zou de perceptie van de passagier mogelijk een rol kunnen spelen.⁸¹ Uber lijkt zich namelijk geregeld als merk te presenteren. In een recente bijdrage van Bush et al. worden Uber en Lyft (een soortgelijke taxi-app) genoemd als twee van de meest prominente voorbeelden van platforms die op klanten veelal zullen overkomen als aanbieder in plaats van bemiddelaar.⁸² Uber draagt hier zelf actief aan bij. Zo staat op de Nederlandse startpagina ‘Waar je ook naartoe gaat, voor een betrouwbare rit reken je op Uber’ en wordt er verwezen naar ‘de Uber-beleving’.⁸³ Op sommige plekken op de website wordt ‘Uber’ gebruikt als synoniem voor ‘chauffeur’. Zo worden passagiers overgehaald om de app te gebruiken met de mededeling: ‘Ga op weg met Uber’.⁸⁴ Verder staat bij de vragen-antwoordsectie de vraag ‘Kan ik meer dan één Uber bestellen?’⁸⁵ Daarnaast wordt er met een standaard bedrijfsmodel gewerkt, waarbij tarieven, annuleringsvoorwaarden en het type voertuig en soms zelfs de inrichting⁸⁶ voor alle chauffeurs in een bepaalde Uber-klasse gelijkgetrokken zijn. Eveneens verzorgt Uber de betaling en facturering⁸⁷ en is zij aanspreekpunt bij incidenten en

klachten van passagiers.⁸⁸ Dat een passagier een Uber-taxi oproept en niet zozeer een bepaalde chauffeur, blijkt ook uit het feit dat het onmogelijk is om een specifieke chauffeur te bestellen.⁸⁹ Ten slotte garandeert Uber dat iedere gemaakte rit gedekt is door een verzekering: ‘Elke rit, waar ook ter wereld, is verzekerd van het moment van instappen tot het moment van uitstappen. Zo bieden we bescherming aan passagiers, chauffeurs en alle andere weggebruikers’.⁹⁰ Zo biedt Uber, zoals hiervoor genoemd, een aanvullende verzekering voor particuliere chauffeurs die anders mogelijk onvoldoende verzekerd zijn.⁹¹ Daaruit blijkt dat Uber zich kennelijk wel enigszins verantwoordelijk voelt voor eventuele schade die optreedt door gebruik van een Uber-taxi. Anderzijds zou men dit ook kunnen zien als niets meer dan een vrijwillige dienst ten gunste van Uber-gebruikers en chauffeurs.

Overigens leiden deze factoren ieder afzonderlijk niet per definitie tot de conclusie dat Uber meer is dan alleen een bemiddelaar. Zo heeft de Hoge Raad bepaald dat er bij bemiddeling ook een geldige overeenkomst tussen de opdrachtgever en een derde tot stand kan komen indien de identiteit van die derde pas bij facturering aan de opdrachtgever wordt medegedeeld.⁹² Het enkele feit dat het niet mogelijk is om een bepaalde chauffeur te boeken, maakt dus nog niet dat Uber zelf als vervoersaanbieder moet worden aangemerkt. Daarnaast komt het ook geregeld voor dat bemiddelaars namens hun opdrachtgever de betaling innen, in welk geval de bemiddelaar op dit punt geldt als vertegenwoordiger van de opdrachtgever. Dat Uber de betalingen regelt, brengt daarom niet zonder meer mee dat zij zelf als vervoersaanbieder te gelden heeft. Echter, als men alle voornoemde feiten en omstandigheden tezamen bekijkt, dan heeft Uber mijns inziens veel weg van een vervoersaanbieder.

In de VS loopt momenteel een ‘class action’ tegen Uber waarin chauffeurs betogen dat Uber kwalificeert als werkgever van de chauffeurs.⁹³ Naar Amerikaans recht maken deze chauffeurs een goede kans.⁹⁴ Illustratief is

79. Art. 6:233 sub a BW. Een dergelijk beding zou raken aan de ‘zwarte’ bedingen genoemd in art. 6:236 sub a en d BW en de ‘grijze’ bedingen in art. 6:237 sub b en f BW. In soortgelijke zin: E. Terry, ‘The sharing economy in Belgium – a case for regulation?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 51; M. Jull Sørensen, ‘Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 16.

80. www.uber.com/safety/code-of-conduct (bezoekt op 22 april 2016).

81. Zo ook in het kader van digitale platforms in het algemeen: C. Busch e.a., ‘The Rise of the Platform Economy’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 7-8 en C. Wendehorst, ‘Platform Intermediary Services and Duties under the E-Commerce Directive and the Consumer Rights Directive’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 32.

82. C. Busch e.a., ‘The Rise of the Platform Economy’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 8.

83. www.uber.com (bezoekt op 22 april 2016). Zie ook Ubers uitlatingen over veiligheid tijdens de rit, zoals: ‘Een rit waarop je van begin tot einde kunt vertrouwen’ (www.uber.com/ride) en ‘Onze belofte aan passagiers en chauffeurs. Uber zet zich in voor de veiligheid van de mensen op de weg’ (www.uber.com/safety) (bezoekt op 19 februari 2016).

84. www.uber.com (bezoekt op 22 april 2016).

85. https://help.uber.com/nl_NL onder ‘Kan ik meer dan één Uber bestellen?’ (bezoekt op 22 april 2016). Zie bijvoorbeeld ook: <https://help.uber.com> onder ‘Kan ik een reservering maken?’, waar wordt gesteld: ‘Uber is altijd on-demand’ (bezoekt op 18 februari 2016).

86. Zo hebben UberBlack-chauffeurs een flesje water voor de passagier klaarstaan: <https://newsroom.uber.com/us-illinois/back-in-black-for-less> (bezoekt op 22 april 2016).

87. Zie: www.uber.com/legal/nld/terms onder ‘4. Betaling’ (bezoekt op 19 april 2016).

88. Zie bijvoorbeeld de informatie onder de volgende kopjes op https://help.uber.com/nl_NL: ‘Een ernstig incident met mijn chauffeur melden’; ‘Probleem met de kwaliteit van het voertuig’; ‘Mijn chauffeur heeft ongevraagd een tussenstop gemaakt’; ‘Mijn chauffeur heeft een ongunstige route genomen’ en ‘Een van mijn eigendommen is beschadigd tijdens een rit’ (bezoekt op 22 april 2016).

89. https://help.uber.com/nl_NL onder ‘Kan ik een specifieke chauffeur bestellen?’ (bezoekt op 22 april 2016).

90. <https://www.uber.com/safety> (bezoekt op 22 april 2016).

91. Zie <https://newsroom.uber.com/insurance-for-uberx-with-ridesharing> (bezoekt op 19 april 2016).

92. HR 14 april 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV0652, r.o. 3.4 (*Redaco/Multiwal*). Bij vertegenwoordiging blijkt dit ook expliciet uit de wet (art. 3:67 BW).

93. *O’Connor/Uber Technologies, Inc.*, No C-13-3826 EMC (N D Cal. 2015). Voor meer informatie: <http://uberlawsuit.com>.

94. H. Ross, ‘Ridesharing’s House of Cards: O’Connor v. Uber Technologies, Inc. and the Viability of Uber’s Labor Model in Washington’, *Washington Law Review* 2015(90), p. 1431-1469.

dat Uber bij prijsdalingen een enkele keer ter compensatie een minimuminkomen aan haar chauffeurs garandeerde.⁹⁵ Uber zelf noemt de chauffeurs ‘driving partners’ en meent dat zij als zelfstandigen werken. Niettemin hebben verschillende arbeidsrechtelijke autoriteiten in Californië Uber als werkgever van de chauffeurs aangemerkt.⁹⁶ In Nederland zijn hierover nog geen rechtszaken aangespannen, maar mochten chauffeurs in Nederland als werknemer bestempeld worden, dan is dit in relatie tot de consument weer een sterke indicatie dat Uber als aanbieder heeft te gelden.⁹⁷

Al met al zijn er veel indicaties dat Uber, in weerwil van de mededelingen die zij hier zelf over doet, toch handelt als aanbieder van de taxidienst. Overigens pleit hiertegen wel dat Uber zelf expliciet aangeeft geen vervoersdienst te zijn. Verdedigbaar is dan dat de passagier daarom ook niet mag verwachten dat dit toch zo is. Dit kan een rol spelen bij de vraag welke betekenis de partijen aan de vervoersovereenkomst gaven en wat ze over en weer uit elkaars verklaringen mochten afleiden, oftewel de *Haviltex*-norm.⁹⁸ Aan de andere kant kunnen Ubers algemene voorwaarden op dit punt mogelijk als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, omdat Uber zich wel op allerlei manieren gedraagt als de aanbieder van taxiriten. Kortom, hoewel het niet gezegd is dat Uber als vervoersaanbieder zal worden bestempeld, is dit ook zeker niet uitgesloten. Uiteindelijk zal het neerkomen op de uitleg van de vervoersovereenkomst.

6. Conclusie

In deze bijdrage is een poging gedaan om te ontrafelen met wie de passagier contracteert als hij via Uber een taxi boekt: met Uber of met de chauffeur. Uber blijkt juridisch niet gemakkelijk te duiden. Besproken is dat Uber in ieder geval meer is dan slechts een neutraal elektronisch prikbord. Naar Nederlands contractenrecht lijkt Uber het midden te houden tussen bemiddelaar en aanbieder van een taxidienst. Dit soort hybride tussenpersonen is een veelvoorkomend verschijnsel in het internettijdperk en neemt een sterke positie in ten opzichte van gebruikers. Dit uit zich bijvoorbeeld in het feit dat Uber enerzijds beweert geen aanbieder van vervoersdiensten te zijn, terwijl zij zich anderzijds intensief bemoeit met de inhoud van de vervoersovereenkomst. Aangezien dit soort hybride tussenpersonen in het contractenrecht (nog) geen plaats kent, kan dit onduidelijkheid en rechtsonzekerheid ople-

veren bij gebruikers. Het is dan ook niet geheel duidelijk wie er aan het eind van de rit zal moeten betalen als de vervoersovereenkomst niet goed wordt uitgevoerd: Uber of de chauffeur? Vanwege deze rechtsonzekerheid zijn er in de literatuur recentelijk stemmen opgegaan om de plichten van dit soort platforms duidelijker vast te leggen, mogelijk op EU-niveau.⁹⁹

Uiteindelijk zal de kwalificatie van machtige onlineplatforms zoals Uber afhangen van de omstandigheden van het geval. In deze bijdrage is de werkwijze van Uber bekeken en juridisch geanalyseerd. Wat opvalt is dat Uber verscheidene werkzaamheden verricht die bij uitstek binnen het domein van de (vervoers)aanbieder vallen, zoals het vaststellen van prijzen, van aanbiedingen en van het annuleringsbeleid. Het is dan ook de vraag of de stelling dat Uber zelf niet kwalificeert als aanbieder houdbaar is. In ieder geval roept de werkwijze van Uber de vraag op of consumenten, en mogelijk ook kleine handelaren, nog wel voldoende beschermd worden als zij via dit soort machtige platforms contracteren. Waar het platform een hoge omzet draait en een grote invloed uitoefent op de inhoud van de contracten die op het platform gesloten worden, wijzen zij alle aansprakelijkheid voor een juiste uitvoering van de gesloten overeenkomst af. De consument zal zich bij wanprestatie daarom mogelijk moeten richten tot een kleine, onvermogen handelaar of zelfs een consument-aanbieder (zogenoeten *prosumers*). Een mogelijke oplossing zou kunnen liggen in een regel waarbij dit soort tussenpersonen medeverantwoordelijk wordt gemaakt voor de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van het recht.¹⁰⁰

Op de lange termijn wil Uber naar eigen zeggen chauffeurs vervangen voor zelfrijdende auto's.¹⁰¹ Mocht het zo ver komen, dan zal het voor Uber uitermate lastig worden om te blijven volhouden dat zij geen aanbieder van de taxidienst is. Het is moeilijk voorstelbaar dat een consument in dat geval een contract heeft met een zelfrijdende auto. Maar tot die tijd kan er nog een hoop juridisch gesteggel komen over de status van Uber.

95. <http://newsroom.uber.com/2015/01/beating-the-winter-slump-price-cuts-for-riders-with-guaranteed-earnings-for-drivers> (bezocht op 22 april 2016).

96. A. Hern, ‘Uber driver declared employee as the company loses another ruling’, *The Guardian* (online) 11 september 2015.

97. Zo ook: M. Jull Sørensen, ‘Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 17.

98. HR 3 maart 1981, *NJ* 1981/635 (*Haviltex*). Zie ook in het kader van vertegenwoordiging HR 11 maart 1977, *NJ* 1977/521 (*Kribbebijter*): ‘Het antwoord op de vraag of iemand jegens een ander bij het sluiten van een overeenkomst in eigen naam – dat wil zeggen als wederpartij van die ander – is opgetreden, afhangt van hetgeen hij en die ander daaromtrent jegens elkaar hebben verklaard en over en weer uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en mochten afleiden; dat een bevestigend antwoord op deze vraag, die van een feitelijke aard is, niet wordt uitgesloten door de omstandigheid dat die ander wist dat degene met wie hij handelde, dit ten behoeve van een opdrachtgever deed’.

99. Zie voor een aantal interessante voorstellen: C. Busch e.a., ‘The Rise of the Platform Economy’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 8-10 en (specifiek gericht op Uber) M. Jull Sørensen, ‘Private law perspectives on platform services: Uber – a business model in search of a new contractual legal frame?’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 15-19.

100. Enigszins vergelijkbaar met art. 6:230g lid 3 en 4 BW. Dit is ook een van de voorstellen in C. Bush e.a., ‘The Rise of the Platform Economy’, *EuCML* 2016, afl. 1, p. 8-10.

101. S. Gibbs, ‘Uber’s first self-driving car spotted in Pittsburgh’, *The Guardian* (online) 22 mei 2015; J. D’Onfro, ‘Travis Kalanick says Uber needs self-driving cars to avoid ending up like the taxi industry’, <http://uk.businessinsider.com> 21 oktober 2015.