

## De nieuwe deeleconomie: geen gemeenschap zonder bedrijf, geen bedrijf zonder gemeenschap

*Bij online gemeenschappen uit de zogeheten shared economy, zoals Uber, Peerby en Airbnb, vindt een opvallende clash plaats tussen enerzijds de idealen van het vroege internet en anderzijds een hedendaags internet dat steeds meer wordt ingekapseld door allerlei publiek-private machtsconstellaties. Vertrouwen tussen deelnemers is een cruciaal uitgangspunt, maar tegelijkertijd wordt veel controle en sturing uitgeoefend. Dit samengaan van interpersoonlijk vertrouwen en top-down controle leidt niet alleen tot een andere kijk op vertrouwen, maar noopt ook de overheid om na te denken over de technologisering van het publieke domein en over de rol die zij heeft te vervullen in deze nieuwe online 'bedrijfsgemeenschappen'.*

---

door *Esther Keymolen*

---

De auteur is universitair docent aan de Universiteit Leiden bij eLaw – Centrum voor Recht en Digitale Technologie. Zij promoveerde aan de Erasmus Universiteit Rotterdam op het proefschrift *Trust on the line*, een studie naar de impact van nieuwe technologieën op het tot stand komen van vertrouwen.

SINDS DE BEGINDAGEN VAN HET INTERNET bestaat er een sterk geloof in de bevrijdende, emancipatoire kracht van dit technologisch medium. Het 'netwerk der netwerken', dat tegenwoordig bijna de hele wereld omvat, zou het mogelijk moeten maken om eindelijk de ketenen van de natiestaat af te werpen en gemeenschappen te stichten die gestoeld zijn op gelijk-

gestemdheid, waarin er op wederzijds vertrouwen gevaren wordt en waarin eventuele regels door de gemeenschap zelf worden vastgesteld en gehandhaafd.

Echter, met de commercialisering van het internet vanaf de jaren negentig van de vorige eeuw en de groeiende interesse van overheden om niet alleen zelf online aanwezig te zijn maar ook de interacties op het internet te reguleren en te sturen, lijkt dit idee van een online wereld als vrijplaats, losgesneden van de invloed van de 'echte' wereld, achterhaald. De invloed van bedrijven en overheden is niet langer weg te denken. Niet alleen trachten overheden steeds meer grip te krijgen op wat er plaatsvindt op het internet – met de onthullingen van Snowden over de NSA als een triest hoogtepunt – maar ook worden de platforms die mensen gebruiken om deel te nemen aan die eerdergenoemde online gemeenschappen steeds vaker geleverd door bedrijven die allang niet meer uitsluitend de idealen uit de begindagen van het internet uitdragen maar simpelweg ook 'ouderwetse' bedrijfsbelangen behartigen.

Met name bij platforms uit de zogeheten *shared economy*, zoals Uber, Peerby en Airbnb, vindt een opvallende clash plaats tussen enerzijds de idealen van het vroege internet en anderzijds een hedendaags internet dat steeds meer wordt ingekapseld door allerlei publiek-private machtsconstellaties. In deze bijdrage zal ik inzoomen op Airbnb, waar vertrouwen tussen deelnemers een cruciaal uitgangspunt is, maar waar tegelijk ook veel controle en sturing vanuit Airbnb wordt uitgeoefend. Dit – soms problematische – samengaan van interpersoonlijk vertrouwen en top-down controle leidt niet alleen tot een andere kijk op vertrouwen online – ik zal spreken van een 'interpersoonlijk systeemvertrouwen' – maar noopt ook de overheid om na te denken over de rol die zij heeft te vervullen in deze nieuwe online 'bedrijfsgemeenschappen'.

#### HET INTERNET: VAN OPENHEID NAAR GESLOTENHEID

Het internet is waarschijnlijk de eerste op informatie gerichte innovatie die resulteerde in een technologie waar bijna iedereen, door middel van tal van apparaten, toegang toe heeft.<sup>1</sup> Hoewel de ontwerpers van het internet niet gezien moeten worden als politieke activisten, sijnpelde er volgens Goldsmith en Wu toch wat van de tijdgeest van de jaren zestig en zeventig van de vorige eeuw door in de manier waarop ze het internet vormgaven.<sup>2</sup> Deibert en collega's spreken dan ook in de beginperiode (1960-1990) van een *open commons*, oftewel een online meent waar gemeenschappelijkheid, openheid, decentrale structuren en zelfregulering centraal staan.<sup>3</sup> Het utopische geloof dat het in cyberspace mogelijk is om te handelen zon-

der de aanwezigheid van een top-down overheid die allerlei regels oplegt, maar dat door bottom-up samenwerking er een eigen samenleving gesticht kan worden, is groot.

Deze opencommonsfase hebben we vandaag de dag echter achter ons gelaten. Bedrijven en overheden hebben overtuigend hun intrede gedaan in cyberspace. Bovendien verkiezen internetgebruikers in toenemende mate semigesloten platforms boven het vrijelijk surfen en ontwikkelen van hun eigen gemeenschappen.<sup>4</sup> In plaats van online zelf op zoek te gaan naar gelijkgestemden, wordt er rechtstreeks ingelogd op bestaande, deels afgesloten platforms. Het voordeel van semigesloten platforms is dat ze vanuit het oogpunt van de bezoeker gebruiksvriendelijk zijn en goed functioneren. Beziën vanuit de curator, die de platforms bestiert, zijn semigesloten platforms gemakkelijker te controleren en ook te monetiseren dan geheel open platforms.

De trend om controle te verkiezen boven openheid is ook duidelijk waarneembaar bij de apparaten die mensen gebruiken om online te gaan. Hoe-

*Hoewel internetgebruikers  
in de winkel vaak veel geld  
neertellen voor hun apparaten,  
worden deze in feite nooit echt  
helemaal van hen*

wel internetgebruikers in de winkel vaak veel geld neertellen voor hun apparaten, worden deze in feite nooit echt helemaal van hen. Mobiele telefoons, tablets en laptops bundelen steeds vaker hun hardware en software, wat leidt tot wat ook wel *tethered devices* worden genoemd.<sup>5</sup> Deze gesloten apparaten

blijven de facto onder controle van de leveranciers die ze op afstand kunnen updaten en aanpassen.<sup>6</sup>

'WE HAVE A "PLATFORM" FOR THAT!'

Hoewel de open commons als *descriptief kader* zijn zeggingskracht heeft verloren, is *het ideaal* van een open commons nog steeds springlevend. Van platforms die het mogelijk maken om onderling geld te lenen tot platforms waarop je spullen kunt delen; het lijkt wel alsof voor elk dagelijks probleem een platform als antwoord wordt ontwikkeld. Auteurs zoals Tapscott, Chesbrough, Benkler en Bauwens onderzoeken en schrijven dan ook uitgebreid over online gemeenschapsontwikkeling, open innovatie en peer-to-peerontwikkelingen.<sup>7</sup> Met name de ontwikkelingen in de shared economy trekken de aandacht.

Een van de centrale uitgangspunten in de shared economy die duidelijk voortkomt uit de opencommonsgedachte is dat het internet het mogelijk

maakt rechtstreeks met elkaar te handelen en nieuwe vormen van samenwerking te initiëren die niet gestuurd worden door 'traditionele' actoren. Er zijn geen grote hotelketens, banken of taxibedrijven meer nodig als we erin slagen om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. In zo'n gemeenschap van gelijkgestemden, gefaciliteerd door het internet, is het dan mogelijk om op basis van vertrouwen interacties tot stand te laten komen.

Hoewel vertrouwen door zijn complexe karakter altijd aan een allesomvattende definitie ontsnapt, verwijst het in ieder geval naar de positieve verwachtingen die we koesteren over het gedrag en het handelen van anderen. Ook al weten we niet zeker hoe de interactie zal verlopen en zijn we ons ervan bewust dat we het risico lopen gekwetst te worden, we gaan toch uit van een positieve uitkomst. In de shared economy wordt vertrouwen gezien als iets wat zich tussen personen afspeelt en waarbij technologie voornamelijk een instrumentele rol vervult.

Botsman en Rogers leggen de link met gemeenschappen uit het verleden wanneer ze vertrouwen online beschrijven.<sup>8</sup> Shared-economyplatforms zouden functioneren als de gemeenschappen van vroeger, gestoeld op sterke banden van vriendschap, wederkerigheid en reputatie. De curatoren achter het platform voorzien de gebruikers van verschillende middelen om een vertrouwensrelatie op te bouwen, maar laten het voor de rest zo veel mogelijk over aan de leden van de gemeenschap. Dit vertrouwen tussen deelnemers aan de shared economy is cruciaal. Zonder dit vertrouwen zou men al snel weer in de traditionele situatie vervallen waarbij top-down actoren met regels en beperkingen de interactie voorsorteren en bepalen.

#### AIRBNB: EEN BEDRIJFGEMEENSCHAP

Eén zo'n succesvol platform uit de shared economy is Airbnb. Airbnb stelt als doel mensen die op zoek zijn naar een tijdelijk verblijf en mensen die deze ruimte aanbieden samen te brengen. Soms wordt er een kamer aangeboden in een huis, maar vaak ook volledige woningen en zelfs unieke woonruimtes zoals kastelen en boten zijn te vinden op het platform. Airbnb presenteert zichzelf nadrukkelijk als een *gemeenschap* die draait op *vertrouwen*, en investeert dan ook in de technologische mogelijkheden voor gebruikers om zelf vertrouwensrelaties op te bouwen. Zo is het mogelijk om de identiteit van een gebruiker te laten valideren via het uploaden van bijvoorbeeld een ID-kaart of rijbewijs. Airbnb checkt dan of dit een valide document is. Ook kunnen er profielen worden aangemaakt, foto's gedeeld en interacties beoordeeld.

In feite dragen al deze *trust tools* bij aan het gezamenlijke doel om wat er in de gemeenschap gebeurt zo *transparant* mogelijk te maken voor alle

deelnemers. De achterliggende gedachte is dat wanneer de interacties inzichtelijk zijn en de identiteit van de ander klip-en-klaar is, de onzekerheid wordt verminderd en het gemakkelijker is om op basis van vertrouwen te handelen. Mochten onverhoopt al deze *trust enhancing technologies* niet het beoogde effect hebben, dan kunnen de Airbnb-leden andere deelnemers ‘vlaggen’. Door op het icoontje van een vlag te klikken (die getoond wordt in elke fase van het reserveringsproces) kunnen gebruikers bij Airbnb melden dat er iets niet pluis is, waarna Airbnb tot onderzoek kan overgaan.

Omdat het platform is opgezet als een gemeenschap en de leden van die gemeenschap de technologische middelen tot hun beschikking hebben om zelf actief vertrouwensrelaties op te bouwen, verdwijnt het bedrijf Airbnb in de ervaring al snel naar de achtergrond. Het is tenslotte aan de gebruikers van Airbnb om het platform tot leven te laten komen. Het is aan hen om de logies aan te bieden en het is aan hen om te beslissen daar al dan niet gebruik van te maken. Het is dan ook niet moeilijk om te begrijpen dat vertrouwen een cruciaal onderdeel, misschien zelfs wel hét fundament onder het bedrijfsmodel van Airbnb is. Zonder vertrouwensvolle Airbnb-*gemeenschap* geen Airbnb-*bedrijf* dat inkomsten vergaart door servicekosten variërend van zes tot twaalf procent per boeking in rekening te brengen.

Het succesvol samenkomen van enerzijds de belangen van de Airbnb-gemeenschap en anderzijds de belangen van het Airbnb-bedrijf is niet vanzelfsprekend. Voor de gemeenschap is Airbnb een platform waarop gelijkgestemden ontmoet kunnen worden en waar men een-op-een kan zakendoen. Voor het bedrijf is Airbnb een platform dat gecontroleerd en gestuurd dient te worden om uiteindelijk winstgevend te kunnen zijn. Deze twee verschillende perspectieven leiden soms tot botsingen.

Zo stelt het bedrijf Airbnb grenzen aan de reikwijdte van de vertrouwensrelatie die tussen deelnemers wordt opgebouwd. Er mogen bijvoorbeeld geen telefoonnummers worden uitgewisseld voordat de boeking tot stand is gekomen. Dit om de veiligheid van de gebruiker te garanderen, zo stelt Airbnb, maar uiteraard zeker ook omdat Airbnb het risico loopt inkomsten te derven als er contact mogelijk is buiten het platform om.

Een andere uitdaging is de aanwas van professionele verhuurders die gebruikmaken van Airbnb. Het uitgangspunt dat Airbnb een gemeenschap is van gelijkgestemden die erop uit zijn ‘te leven zoals de locals’ is in tegenspraak met professionals die van het platform gebruikmaken om aan de lopende band logies aan de man te brengen als waren het hotels. Van een authentieke verblijfservaring is dan nog zelden sprake. Echter, voor Airbnb als bedrijf zijn dit lucratieve deelnemers en de incentive om hier iets aan te veranderen is dus niet zo groot.

Ten slotte zijn er ook botsingen tussen Airbnb als bedrijf en de buitenwereld. De wijze waarop het bedrijf Airbnb functioneert maakt het niet altijd eenvoudig voor overheidsinstanties om hun controlefuncties uit te oefenen en wetgeving te handhaven. Dit leidt dan ook tot confrontaties. Zo is er de afgelopen jaren een aantal spraakmakende rechtszaken geweest in onder meer de staat New York waarbij individuele verhuurders werden vervolgd voor het niet naleven van de wet- en regelgeving omtrent verhuur en verblijf.<sup>9</sup> Ook werd Airbnb zelf gedwongen door de procureur-generaal in New York om aan het om een lijst te overhandigen met Airbnb-deelnemers die ervan verdacht werden op grote schaal verblijfruimte te verhuren.<sup>10</sup> Deze botsingen hebben op hun beurt ook weer effect op het vertrouwen in de gemeenschap van Airbnb. Toen deze zaken in het nieuws kwamen, werden er verhitte discussies gevoerd op het Airbnb-forum, onder meer over de vraag of het gestelde vertrouwen nog wel gerechtvaardigd was.<sup>11</sup>

#### ACHTER DE INTERFACE

Het voorgaande in ogenschouw nemend, wordt het duidelijk dat er een discrepantie bestaat tussen de belangen van Airbnb als gemeenschap en die van Airbnb als bedrijf. Of, om het vanuit een technologisch perspectief te duiden: er is een verschil tussen de wijze waarop de interface de ervaringen van gebruikers op Airbnb medieert en de wijze waarop de processen achter de interface – dus aan het oog van de gebruiker onttrokken – zich de facto voltrekken. Deze tegenstelling heeft tot gevolg dat het vertrouwen tussen de gebruikers in eerste instantie wel als interpersoonlijk ervaren wordt, maar in feite door en door technologisch bemiddeld is.

*Het vertrouwen tussen de Airbnb-gebruikers wordt in eerste instantie als interpersoonlijk ervaren, maar is in feite door en door technologisch bemiddeld*

Deze technologische bemiddeling bevindt zich niet uitsluitend op het niveau van de gemeenschap, die via middelen als profielen, foto's en beoordelingen besluit om al dan niet met iemand in zee te gaan. Deze bemiddeling verschaft ook het bedrijf Airbnb toegang tot de interactie in de gemeenschap en maakt sturing van die interactie mogelijk.

In plaats van dus te focussen op het interpersoonlijke vertrouwen tussen de deelnemers van Airbnb, is het dan ook beter te spreken van een *interpersoonlijk systeemvertrouwen*. 'Systeem' verwijst hierbij naar zowel de technologische bemiddeling van de online interactie als ook naar Airbnb als

een bedrijf dat als derde systeemactor aan de interactie deelneemt. Airbnb is dan ook niet louter een online gemeenschap, het is een online *bedrijfs-gemeenschap* waarin de belangen van bedrijf en gemeenschap onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn.

#### ROL VOOR DE OVERHEID?

Dat Airbnb (en ook andere platforms in de shared economy) breed maatschappelijke vragen opwerpt en met name ook overheden voor uitdagingen stelt, is voor velen, ook in Nederland, nu wel duidelijk.

Met de groei van het platform zijn er ook de nodige negatieve effecten merkbaar geworden: van de ontwrichting van buurten door de voortdurende stroom van toeristen, tot de vrees dat Airbnb bijdraagt aan de kloof tussen rijk en arm (preciezer: tussen zij die een huis hebben en zij die geen huis hebben).<sup>12</sup> De vraag of en hoe zulke disruptieve praktijken gereguleerd moeten worden, houdt op zowel lokaal, landelijk als ook Europees niveau de gemoederen bezig. Airbnb verwijt, net als andere spelers in de shared economy, overheden dat de huidige wetgeving niet meer actueel is en zou moeten worden aangepast aan de innovatieve praktijk die de deeleconomie voorstaat. Benjamin Edelman, als associate professor verbonden aan de Harvard Business School, stelt echter dat bedrijven als Airbnb opzettelijk de randen – en mazen – van de wet opzoeken, omdat dit hun een voordeel geeft ten opzichte van hun concurrenten en dus, aan het einde van de rit, een groter marktaandeel.<sup>13</sup> Wat we nu in Nederland zien is dat met name op gemeentelijk niveau schoorvoetend het voortouw wordt genomen. Er worden met Airbnb afspraken gemaakt over zaken als het innen van lokale belasting, het tegengaan van overlast en het naleven van veiligheidseisen.

In het licht van de voorgaande analyse is het interessant om te blijven volgen welke invloed deze inmenging van de overheid zal hebben op de soms ongemakkelijke verbintenis tussen Airbnb als gemeenschap en Airbnb als bedrijf. Een mogelijke ontwikkeling zou kunnen zijn dat nieuwe regelgeving ertoe leidt dat er – net zoals in het voorbeeld over de acties in New York – in eerste instantie onrust ontstaat in de Airbnb-gemeenschap en dat het vertrouwen bijgevolg danig op de proef wordt gesteld. Duidelijkheid, voorspelbaarheid en transparantie, waar regelgeving aan kan bijdragen, verlagen echter over het algemeen onzekerheid en maken het geven van vertrouwen juist gemakkelijker. De uitdaging voor het bedrijf Airbnb zal zijn om tijdens deze transitie de Airbnb-gemeenschap bij elkaar te houden.

## Noten

- 1 Jonathan L. Zittrain, *The future of the internet – and how to stop it*. New Haven: Yale University Press, 2008; Tim Wu, *The master switch. The rise and fall of information empires*. New York: Alfred A. Knopf, 2011.
- 2 Jack L. Goldsmith en Tim Wu, *Who controls the internet? Illusions of a borderless world*. New York: Oxford University Press, 2008.
- 3 Ronald Deibert, John Palfrey, Rafal Rohozinski en Jonathan L. Zittrain, *Access contested. Security, identity, and resistance in Asian cyberspace information revolution and global politics*. Cambridge, MA: The MIT Press, 2012.
- 4 Chris Anderson en Michael Wolff, 'The web is dead. Long live the internet', *Wired Magazine*, 17 augustus 2010. Zie [www.wired.com/magazine/2010/08/ff\\_webrip](http://www.wired.com/magazine/2010/08/ff_webrip)
- 5 Zittrain 2008.
- 6 Esther Keymolen, *Trust on the line. A philosophical exploration of trust in the networked era*. Nijmegen: Wolf Legal Publishers, 2016, p. 115.
- 7 Don Tapscott en Anthony D. Williams, *Wikinomics. How mass collaboration changes everything*. New York: Portfolio, 2006; Henry William Chesbrough, Wim Vanhaverbeke en Joel West, *Open innovation. Researching a new paradigm*. Oxford: Oxford University Press, 2006; Yochai Benkler, *The wealth of networks. How social production transforms markets and freedom*. New Haven: Yale University Press, 2006; Yochai Benkler, *The penguin and the Leviathan. The triumph of cooperation over self-interest*. New York: Crown Business, 2011; Michel Bauwens, Nicolás Mendoza en Franco Iacomella, *Synthetic overview of the collaborative economy*. Z.p. P2P Foundation/Orange, 2012.
- 8 Rachel Botsman en Roo Rogers, *What's mine is yours. The rise of collaborative consumption*. New York: Harper Business, 2010.
- 9 Zie bijvoorbeeld <http://www.scribd.com/doc/142650911/Decision-and-Order-for-NOV-35006622J> (geraadpleegd op 27 juli 2015).
- 10 Zie [http://www.ag.ny.gov/pdfs/OAG\\_Airbnb\\_Letter\\_of\\_Agreement.pdf](http://www.ag.ny.gov/pdfs/OAG_Airbnb_Letter_of_Agreement.pdf) (geraadpleegd op 27 juli 2015).
- 11 Zie <http://publicpolicy.airbnb.com/huge-victory-new-york-nigel-warren-host-community> (geraadpleegd op 27 juli 2015).
- 12 Charles Gottlieb, 'Residential short-term rentals. Should local governments regulate the "industry"?', *Planning & Environmental Law* 65 (2013), nr. 2, pp. 4-9; Evgeny Morozov, 'De deeleconomie is gedwongen', *NRC Handelsblad*, 17 oktober 2014; Casper Thomas, 'Iedereen kapitalist. De deeleconomie en de idylle van het dorpsplein', *De Groene Amsterdammer*, 24 september 2014.
- 13 Benjamin Edelman, 'Digital business models should have to follow the law, too', *Harvard Business Review*, 6 januari 2015. Zie <https://hbr.org/2015/01/digital-business-models-should-have-to-follow-the-law-too> (geraadpleegd op 27 juli 2015).