

# Beleidsregels klachten

## Inleiding

XS4ALL is pleitbezorger van een vrij en voor een ieder toegankelijk internet. Het open karakter van internet brengt met zich mee dat internet ook wordt gebruikt op manieren die in strijd zijn met de wet. XS4ALL ontvangt dan ook regelmatig klachten en verzoeken van justitie, maar ook van burgers. Dit betreft klachten en verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet, afkomstig van abonnees van XS4ALL.

XS4ALL heeft een procedure opgesteld om meldingen van burgers op een efficiënte, transparante en zorgvuldige wijze te behandelen. Voorts zal XS4ALL een externe adviescommissie oprichten. Deze commissie zal bestaan uit deskundigen op juridisch en technisch gebied, en zal XS4ALL adviseren bij de beoordeling van complexe verzoeken.

Hieronder staat de procedure beschreven voor het indienen van klachten, meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatige informatie op internet, afkomstig van abonnees van XS4ALL.

## Procedure

### 1. Meldingen

- 1.1. Meldingen worden gedaan door middel van het formulier dat via de website van XS4ALL kan worden opgevraagd (zie <https://www.xs4all.nl/contact/klachten.htm>). Dit formulier wordt volledig ingevuld en ondertekend door de melder per fax aan XS4ALL verzonden.
- 1.2. XS4ALL zal in alle gevallen waarin een melding wordt gedaan die voldoet aan de eisen van deze procedure de abonnee op de hoogte stellen van het feit dat er een melding is gedaan en van de inhoud van de melding. De mededeling zal plaatsvinden door middel van een brief naar het factuuradres van de abonnee, een e-mail naar het bekende e-mailadres en met behulp van een zogenaamde webpage melding. De melder blijft anoniem tenzij de melder uitdrukkelijk aangeeft dat zijn identiteit bij de abonnee bekend moet worden. Wanneer de melder en de abonnee niet in goed overleg tot een oplossing komen wordt de melding in behandeling genomen. In spoedeisende gevallen kan deze stap worden overgeslagen.
- 1.3. Meldingen zullen in elk geval moeten voldoen aan de volgende vereisten:
  - Zowel de commissie als XS4ALL worden door de melder gevrijwaard voor alle mogelijke claims van derden die op enigerlei wijze voortvloeien uit het toe- of afwijzen van en voldoen aan een verzoek dat in de melding is opgenomen;
  - Indien de melding betrekking heeft op een vermeende inbreuk op een IE-recht (bijvoorbeeld auteursrecht of merkenrecht) toont de melder voldoende aan dat hij/zij rechthebbende is ten aanzien van het recht waarop een beroep wordt gedaan danwel bevoegd is om namens de rechthebbende op te treden;
  - De melding is duidelijk en met voldoende feiten onderbouwd;
- 1.4. Een melding aan het adres van een abonnee die geautomatiseerd is verstuurd aan XS4ALL zal alleen in behandeling worden genomen indien XS4ALL met de afzender van het verzoek afspraken heeft gemaakt over de vereisten waaraan dergelijke meldingen dienen te voldoen. Deze afspraken zullen in elk geval betrekking hebben op de bescherming van de privacy en de vereiste proportionaliteit van de maatregel.
- 1.5. Meldingen zullen slechts in behandeling worden genomen indien deze voldoen aan de eisen van dit reglement. Indien een melding niet aan deze vereisten voldoet, wordt de melder door XS4ALL in de gelegenheid gesteld om de melding aan te passen c.q. te verduidelijken. Indien de melding ook daarna niet aan de vereisten uit dit artikel voldoet, wordt de melding niet-ontvankelijk verklaard.

## 2. Beslissingen

- 2.1. XS4ALL zal binnen drie werkdagen op de melding beslissen, tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal XS4ALL de melder zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de reden voor de vertraging en de termijn waarbinnen zij verwacht de melding te kunnen beoordelen.
- 2.2. In geval van een melding die naar het oordeel van XS4ALL betrekking heeft op onmiskenbaar onrechtmatige informatie, die op grond van de heersende jurisprudentie onverwijld van internet dient te worden verwijderd, zal de beslissing onverwijld worden gegeven en tevens onverwijld worden kenbaar gemaakt aan zowel de melder als de abonnee.
- 2.3. XS4ALL zal in overeenstemming van hetgeen in dit reglement is bepaald meldingen beoordelen.
- 2.4. XS4ALL motiveert de beslissingen en zal daarbij aan de melder en de abonnee berichten op welke wijze zij bezwaar kunnen maken tegen de beslissing.

## 3. Bezwaar

- 3.1. Belanghebbenden kunnen bezwaar maken tegen een beslissing. Het bezwaar dient per e-mail te worden ingediend bij XS4ALL en dient uiterlijk tien werkdagen nadat de beslissing is verzonden door XS4ALL te zijn ontvangen.
- 3.2. XS4ALL zal binnen twee werkdagen na ontvangst van het bezwaar een afschrift van het bezwaar per e-mail verzenden aan de partij van wie het bezwaar niet afkomstig is.
- 3.3. In het bezwaar zal gemotiveerd worden aangegeven wat de redenen zijn voor het bezwaar.
- 3.4. XS4ALL zal binnen tien werkdagen na ontvangst van het bezwaar op het bezwaar beslissen.

## 4. Criteria ter beoordeling van meldingen

- 4.1. Meldingen worden beoordeeld in overeenstemming met Nederlands recht en zoveel mogelijk gebaseerd op de recente stand van de jurisprudentie.
- 4.2. Meldingen die ter beoordeling worden voorgelegd dienen betrekking te hebben op vermeend onrechtmatige informatie afkomstig van een abonnee van XS4ALL. Meldingen die slechts betrekking hebben op de moraal of het fatsoen van bepaalde informatie of gedragingen worden niet in behandeling genomen.
- 4.3. Meldingen kunnen de volgende verzoeken bevatten:
  - Informatie die afkomstig is van een abonnee moet worden verwijderd of ontoegankelijk gemaakt;
  - NAW-gegevens van een abonnee moeten worden verstrekt aan de melder;
  - Een combinatie van deze twee varianten.

## 5. Verzoeken tot ontoegankelijk maken of verwijderen van informatie

- 5.1. Indien een melding het verzoek bevat om informatie, die afkomstig is van een abonnee waarmee XS4ALL een *hosting*-overeenkomst is aangegaan, te verwijderen of ontoegankelijk te maken, zal XS4ALL dit verzoek als volgt beoordelen:
  - Indien de betreffende informatie naar het oordeel van XS4ALL onmiskenbaar onrechtmatig is, wordt een dringend verzoek verzonden aan de abonnee om de gewraakte informatie zelf te verwijderen. Indien de abonnee niet terstond na het doen van dit dringende verzoek de gewraakte informatie ontoegankelijk heeft gemaakt of heeft verwijderd danwel genoegzaam heeft aangetoond dat er geen sprake is van onrechtmatige informatie, zal XS4ALL beslissen dat de informatie onverwijld ontoegankelijk wordt gemaakt of wordt verwijderd. XS4ALL moet er zoveel mogelijk voor zorgen dat uitsluitend de onrechtmatige informatie wordt verwijderd;
  - Indien de betreffende informatie naar de mening van XS4ALL niet onmiskenbaar onrechtmatig is, wordt het verzoek afgewezen.
- 5.2. Indien een melding het verzoek bevat om informatie die afkomstig is van een abonnee waarmee XS4ALL een *mere conduit*-overeenkomst is aangegaan, te verwijderen of ontoegankelijk te maken, wordt dit verzoek als volgt beoordeeld:
  - Indien de betreffende informatie naar het oordeel van XS4ALL onmiskenbaar onrechtmatig is, wordt een dringend verzoek verzonden aan de abonnee om de gewraakte informatie zelf te verwijderen. Indien de abonnee niet terstond na het doen

van dit dringende verzoek de gewraakte informatie ontoegankelijk heeft gemaakt of heeft verwijderd danwel genoegzaam heeft aangetoond dat er geen sprake is van onrechtmatige informatie, zal XS4ALL beslissen dat de informatie onverwijld ontoegankelijk moet worden gemaakt of dient te worden verwijderd;

- XS4ALL is hiertoe alleen dan gehouden indien het technisch mogelijk is voor XS4ALL om de gewraakte informatie ontoegankelijk te maken zonder daarbij ook de overige dienstverlening te onderbreken of te verstoren;
  - Wanneer het technisch niet mogelijk is om de gewraakte informatie ontoegankelijk te maken (zonder daarbij ook de overige dienstverlening te verstoren) zal XS4ALL de melder wijzen op de mogelijkheid om NAW-gegevens van de abonnee op te vragen teneinde zelf in rechte het ontoegankelijk maken van de gewraakte informatie proberen af te dwingen;
  - Indien de betreffende informatie naar de mening van XS4ALL niet onmiskenbaar onrechtmatig is, wordt het verzoek afgewezen.
- 5.3. Indien het verzoek als bedoeld in het tweede lid van dit artikel betrekking heeft op het op vermeend onrechtmatige wijze aanbieden van bestanden door middel van P2P software, dient het verzoek betrekking te hebben op het aanbieden van een significante hoeveelheid vermeend onrechtmatige bestanden die gedurende langere periode zijn verspreid.

## 6. Verzoeken tot verstrekking van NAW-gegevens

- 6.1. Indien een melding het verzoek bevat om NAW-gegevens van een abonnee waarmee XS4ALL een *hosting*-overeenkomst danwel een *mere conduit*-overeenkomst is aangegaan aan de melder te verstrekken, wordt dit verzoek slechts toegewezen indien naar de mening van XS4ALL aan alle hiernavolgende voorwaarden is voldaan:
- De melder heeft via XS4ALL een dringend verzoek gestuurd aan de abonnee om zijn/haar NAW-gegevens vrijwillig zelf te verstrekken, en de abonnee heeft niet binnen vijf werkdagen daarna zijn/haar NAW-gegevens aan de melder verstrekt of aannemelijk gemaakt dat er geen sprake is van onrechtmatige informatie die door de abonnee zou zijn verspreid via internet;
  - De melder zelf heeft niet onrechtmatig gehandeld jegens de abonnee bij het verzamelen van gegevens welke dienen ter identificatie van de abonnee;
  - De mogelijkheid dat de betreffende informatie of gedraging, op zichzelf beschouwd, onrechtmatig en schadelijk is, is aannemelijk;
  - De melder heeft een reëel belang aangetoond bij verkrijging van de NAW-gegevens;
  - Het is aannemelijk dat er in het betreffende geval geen minder ingrijpende mogelijkheid bestaat om de NAW-gegevens te achterhalen;
  - Een afweging van de betrokken belangen van de melder, XS4ALL en de abonnee brengt mee dat het belang van de melder dient te prevaleren;
  - Het is buiten redelijke twijfel dat de door de melder verstrekte gegevens betrekking hebben op de gezochte abonnee. Hiertoe dient in ieder geval aan de volgende criteria te worden voldaan:
    - Indien de melding betrekking heeft op vermeend onrechtmatig handelen door middel van P2P software dienen documenten te worden verstrekt aan de hand waarvan XS4ALL kan nagaan op welke wijze het voorafgaand onderzoek door de melder heeft plaatsgevonden;
    - Indien door de melder een IP-adres wordt verstrekt of indien de melding betrekking heeft op vermeend onrechtmatig handelen door middel van P2P software, dienen door de melder ten minste drie tijdstippen te worden verstrekt waarop de onrechtmatige gedraging heeft plaatsgevonden of waarop de onrechtmatige informatie is geconstateerd;
    - Indien het verzoek betrekking heeft op het op vermeend onrechtmatige wijze aanbieden van bestanden door middel van P2P software, dient het verzoek

betrekking te hebben op het aanbieden van een significante hoeveelheid vermeend onrechtmatige bestanden. Indien dat niet het geval is zal het verzoek niet in behandeling worden genomen.

- 6.2. Wanneer bezwaar wordt gemaakt tegen een beslissing om NAW-gegevens te verstrekken worden de NAW-gegevens niet verstrekt totdat is beslist op dit bezwaar.

## **7. Communicatie tussen XS4ALL en haar abonnee**

- 7.1. Alle communicatie tussen XS4ALL en haar abonnee in het kader van dit reglement zal plaatsvinden d.m.v. notificatie via e-mail en via een webpage melding, tenzij in dit reglement anders is bepaald.

## **8. Adviescommissie**

- 8.1. XS4ALL zal bij de beoordeling van meldingen in voorkomende gevallen advies inwinnen bij een externe adviescommissie. Deze commissie bestaat uit deskundigen op juridisch en technisch gebied, die niet verbonden zijn aan XS4ALL. De samenstelling van de commissie is openbaar.

Op dit werk is een Creative Commons Licentie van toepassing:

<http://creativecommons.org/licenses/by/2.5/nl/>



2 februari 2007