

Transparantierapport 2012

Waarom een transparantierapport?

Als internetprovider bevindt XS4ALL zich in een bijzondere positie tussen onze klanten en de rest van de wereld. Als tussenpersoon hebben we aan de ene kant de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat onze klanten onbelemmerde, veilige toegang hebben tot het internet en dat hun gegevens en privacy maximaal beschermd zijn. Aan de andere kant zijn wij verplicht op bevel van opsporingsinstanties of de rechter de onbelemmerde toegang en de privacy van onze klanten soms te beperken. Met dit transparantierapport wil XS4ALL inzichtelijk maken hoe we met die delicate balans omgaan.

XS4ALL vindt privacy belangrijk. We hebben daarom een streng privacybeleid, waarin staat hoe we zelf met persoonsgegevens omgaan. Als het om privacy gaat zijn we niet alleen streng voor onszelf, we stellen ons ook kritisch op tegenover derden. Wij moedigen klanten aan zeer zorgvuldig om te gaan met hun eigen online privacy en we stellen ons zeer terughoudend op ten opzichte van derden die gegevens van ons vragen.

In het kader van een opsporingsonderzoek, het verzamelen van inlichtingen of hulpverlening in noodsituaties kunnen politiekorpsen en andere opsporingsinstanties informatie nodig hebben van aanbieders van telecommunicatie en internetproviders. De telecom-en internetaanbieders zijn wettelijk verplicht gebruikers- en verkeersgegevens te verstrekken en mee te werken aan aftapverzoeken. Met dit transparantierapport wil XS4ALL inzichtelijk maken hoe vaak gegevens van klanten van XS4ALL door opsporingsdiensten worden gevorderd. Naast deze vorderingen zijn alle telecomaandieners ook verplicht dagelijks een kopie van hun gehele klantenbestand aan het Centraal Informatiepunt Onderzoek Telecommunicatie (CIOT) te verstrekken. Gegevens van minder dan één dag oud kunnen door opsporingsdiensten direct uit het CIOT worden opgehaald. Wij weten niet hoe vaak de gegevens van klanten van XS4ALL in het CIOT worden opgevraagd.

Behalve vorderingen van opsporingsdiensten krijgt XS4ALL ook verzoeken van burgers, meestal gaat het om klachten over de inhoud van websites. Zij verzoeken ons dan inhoud te (laten)verwijderen of ze verzoeken om klantgegevens. Daarom heeft XS4ALL een beleid ontwikkeld voor klachten over de inhoud van websites van onze klanten. Zie:

<https://www.xs4all.nl/overxs4all/contact/juridisch/> Dit transparantierapport laat ook zien hoe vaak gebruik wordt gemaakt van deze procedure.

XS4ALL publiceert jaarlijks een transparantierapport. De overheid publiceert zelf ook gegevens over vorderingen: tapcijfers en het aantal bevragingen in het kader van dataretentie en CIOT-bevragingen worden door het Ministerie van Veiligheid en Justitie jaarlijks aan de Tweede Kamer verstrekt. De gegevens zijn daarmee ook openbaar.

Soorten vorderingen van opsporingsdiensten

Dit rapport geeft inzicht in het aantal vorderingen dat XS4ALL in 2012 heeft ontvangen van opsporingsdiensten. Het gaat om de volgende soorten vorderingen:

- *historische klantgegevens*: gegevens zoals bijvoorbeeld naam-, adres- en woonplaats gegevens, bankgegevens, de diensten die worden afgenomen; telefoonnummer, IP-adres en e-mailadres. Historische gegevens zijn gegevens ouder dan een dag. Gegevens van minder dan één dag oud kunnen door opsporingsdiensten direct uit het CIOT worden opgehaald.
- *verkeersgegevens*: verkeersgegevens van internettelefonie en e-mail (en niet van internet verkeer), bijvoorbeeld informatie over wie met wie belt of mailt en hoe lang en wanneer. Het gaat hier alleen om informatie over de communicatie, niet om de inhoud van het verkeer;
- *forensic images*: forensische kopie, kopie voor gerechtelijke doeleinden, denk bijvoorbeeld aan kopie van harde schijf, home directory, webserver, etc.;
- *verwijderen van inhoud*: verzoek om informatie van bijvoorbeeld een website te verwijderen of ontoegankelijk te maken;
- *interceptie telefonie*: het aftappen van internettelefonie;
- *interceptie internet*: het aftappen van internetverkeer;
- *interceptie e-mail*: het aftappen van e-mails van en naar een bepaald adres.

Met opsporingsdiensten worden bijvoorbeeld bedoeld: politiekorpsen, Korps Landelijke Politiediensten, Fiscale Inlichtingen- en Opsporingsdienst en Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst. Bevragingen van de AIVD en MIVD worden niet weergegeven vanwege het staatsgeheim.

Cijfers specificeren het totaal aantal juiste vorderingen. XS4ALL weigert vorderingen die (gedeeltelijk) niet juist dan wel onduidelijk zijn. Per categorie interceptie wordt het aantal taps weergegeven en niet het aantal vorderingen. Vorderingen kunnen namelijk ook betrekking hebben op een verlenging van een tap. Dat zou volgens ons een verkeerd beeld geven.

Aantallen vorderingen door opsporingsdiensten bij XS4ALL in 2012

Historische klantgegevens	86
Verkeersgegevens	21
Forensic images	1
Verwijderen van inhoud	0
Interceptie telefonie	21
Interceptie internet	19
Interceptie e-mail	2

In alle categorieën betreffen de bevragingen minder dan 0,034 % van ons klantenbestand.

Geblokkeerde websites

In 2012 heeft de rechter ons bevolen een aantal domeinnamen en IP-adressen van de The Pirate Bay te blokkeren. Een gespecificeerde actuele lijst staat op www.xs4all.nl/geblokkeerd

Klachtenprocedure over de inhoud van websites

In 2012 is 7 maal een klacht bij X4ALL binnengekomen over de inhoud van een website van een klant. In alle gevallen is de klacht op een voor zowel klager als beklagde acceptabele manier opgelost.

Op grond van de procedure heeft de klager de mogelijkheid om in bepaalde gevallen een verzoek om Naam-, Adres- en Woonplaatsgegevens van onze klant te doen. Een dergelijk verzoek is 0 keer gedaan.

Wat verder nog vermeld moet worden

Wij moedigen het aan dat ook andere telecomaanbieders inzicht geven in de bevragingen van opsporingsdiensten. XS4ALL merkt echter op dat bovenstaande gegevens een weergave zijn van onze eigen procesinformatie. Aangezien hier geen afspraken over zijn, kan het zijn dat andere aanbieders en de overheid een andere basis hebben voor wat betreft statistiek. Dit kan leiden tot interpretatieverschillen.

Amsterdam, 8 juli 2013.