

Stichting DHPA Notice & Takedown

Procedure om klachten (NTD-meldingen) af te handelen, samengesteld door ICTRecht

Tussenpersoon: het betreffende webhostingbedrijf

Klant: de klant van het webhostingbedrijf

1. Als Tussenpersoon een klacht ontvangt via het klachtenformulier, bevestigt zij zo snel mogelijk ontvangst bij de melder. Tussenpersoon controleert de gegevens voor zover zij dat kan. Bij ontbrekende of onjuiste gegevens, die door melder zijn verstrekt via het klachtenformulier, laat Tussenpersoon de melder de aanvullende gegevens verstrekken.
2. Blijkt de informatie niet of niet meer online te staan, of wordt deze bij een ander gehost, dan informeert Tussenpersoon de melder over deze partij. De klacht is dan afgehandeld.
3. Als de melder de Klant nog niet eerder heeft benaderd, geeft Tussenpersoon de klacht door aan de Klant met een termijn van twee werkdagen om te reageren en informeert hij de melder over het doorgeven. Tussenpersoon geeft het antwoord van de Klant door aan de melder. Deze kan dan naar Tussenpersoon reageren of hij het eens is met de reactie. Zo ja, dan is de klacht afgehandeld. Tussenpersoon informeert de Klant hierover. Indien niet binnen twee werkdagen door de Klant wordt gereageerd, doorloopt Tussenpersoon de volgende stappen.
4. Als de melder heeft gevraagd om verwijdering van het materiaal, maar de Klant niet bereid blijkt zelf de informatie te verwijderen of aan te passen, dan maakt Tussenpersoon een eigen inschatting:
 - a. Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht terecht is en er geen sprake is van een noodsituatie, verzoekt hij de Klant alsnog het materiaal te verwijderen. Als Klant dit niet binnen 1 dag heeft verwijderd dan verwijdert of blokkeert Tussenpersoon het materiaal en informeert de Klant en melder dat dit is gebeurd. Tussenpersoon motiveert het weghalen naar de Klant toe. De klacht is dan afgehandeld.
 - b. Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht onterecht is, informeert zij de melder hierover gemotiveerd. De klacht is dan afgehandeld.
5. Als de melder heeft gevraagd om identificatie van de Klant, maar de Klant zich niet bekend wil maken naar de melder, dan maakt Tussenpersoon een eigen inschatting:
 - a. Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht terecht is en de melder een reëel belang heeft bij identificatie van de Klant, dan verstrekt Tussenpersoon naam en adresgegevens (vestigingsgegevens) van de Klant aan de melder en informeert zij de Klant hierover. De klacht is dan afgehandeld.
 - b. Als Tussenpersoon zelf van mening is dat de klacht onterecht is, of de melder geen reëel belang heeft bij identificatie van de Klant, dan informeert zij de melder hierover gemotiveerd. De klacht is dan afgehandeld.
6. Indien er naar het oordeel van Tussenpersoon sprake is van een spoedmelding c.q. een noodsituatie dan zal Tussenpersoon binnen één werkdag de bovenstaande punten doorlopen. De melder dient een

spoedmelding te motiveren. Aan de hand van deze motivatie zal de Tussenpersoon bepalen of de melding wordt behandeld binnen één werkdag.

7. Als er sprake is van een opsporingsbelang kan Tussenpersoon besluiten de informatie om die redenen online te laten staan. In dit geval informeert Tussenpersoon uitsluitend de melder.
8. In aanvulling op de bovenstaande (externe) procedure kan Tussenpersoon zelf de volgende interne stappen doorlopen.

Aanvullende stappen bij punt 4 en/of 5:

- Als Tussenpersoon zelf geen mening kan of wil uitspreken over de klacht, stuurt zij de ontvangen informatie over de klacht naar haar juridisch adviseur.
- De juridisch adviseur zal Tussenpersoon informeren over de te nemen stappen. Tussenpersoon is verantwoordelijk voor de uitvoering en informeert de Klant en melder hierover. De klacht is dan afgehandeld.

Bij het daadwerkelijk verwijderen of ontoegankelijk maken van materiaal handelt Tussenpersoon zorgvuldig en in proportie, waarbij Tussenpersoon zoveel mogelijk voorkomt dat legaal materiaal van Klant of anderen ontoegankelijk wordt gemaakt.

ELEMENTEN VOOR HET KLACHTENFORMULIER OP DE WEBSITE

- NAW-gegevens van melder, inclusief e-mailadres en telefoonnummer en naam van bedrijf of instantie indien van toepassing
- URL of andere omschrijving van het materiaal waarover wordt geklaagd
- Eis van de klacht (en/of, aan te kruisen door melder):
 - Weghalen/blokken van het materiaal
 - Afgifte van NAW-gegevens van de plaatser
- Grond van de klacht (en/of, aan te kruisen door melder):
 - Inbreuk op auteursrecht, merkrecht of ander recht van melder
 - Racistische, haatzaaiende of discriminerende uitlating
 - Smaad, laster, belediging of bedreiging richting de melder
 - Schending van privacy of portretrecht van de melder (incl. stalking)
 - Kinderporno of andere illegale pornografische publicatie
 - Computercriminaliteit (hacken, virussen, etc.)
 - Anders
- Toelichting op de klacht (vrije tekst)
- Is geprobeerd de plaatser van het materiaal te benaderen? Zo ja, welke reden gaf deze om zelf niet in te grijpen?
- Een aan te kruisen verklaring dat het formulier naar waarheid is ingevuld, dat de verstrekte informatie klopt en dat de melder alle schade zal vergoeden als blijkt dat onjuiste informatie is verstrekt.
- In geval van inbreuk op een recht moet de melder tevens verklaren rechthebbende te zijn dan wel gerechtigd te zijn om namens de rechthebbende op te treden.

Dutch Hosting Provider Association

www.dhpa.nl



- Is er sprake van een spoedmelding? Zo ja; motiveer de reden van de spoedmelding.
- Een toelichting over de procedure: "Middels onderstaand formulier kunt u een klacht indienen over materiaal dat één van onze Klanten aanbiedt. Wij zullen uw klacht zo snel mogelijk doch uiterlijk binnen twee werkdagen behandelen, zo nodig in overleg met onze juridisch adviseurs. Uitsluitend volledig en naar waarheid ingevulde klachtformulieren kunnen in behandeling worden genomen."

NTD-ARTIKELN VOOR IN DE ALGEMENE VOORWAARDEN¹

In de overeenkomst met de Klant moet aan Tussenpersoon de mogelijkheid worden geboden om materiaal af te sluiten als naar oordeel van Tussenpersoon het materiaal onrechtmatig lijkt, en om persoonsgegevens van de Klant aan een melder te geven. Ook moet Tussenpersoon gevrijwaard worden van schade die door een achteraf ontrecte klacht wordt veroorzaakt. Hiervoor zijn de volgende artikelen door ICTRecht opgesteld, die in de algemene voorwaarden of acceptavle use policy gebruikt kunnen worden.

- Klant zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Tussenpersoon die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt in het bijzonder maar niet uitsluitend informatie die zonder toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden, informatie die smadelijk, bedreigend, beledigend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, evenals hyperlinks, torrents of andere verwijzingen naar dergelijke informatie op sites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).
- Tussenpersoon hanteert een klachtenprocedure waarmee derden (“klagers”) een klacht kunnen indienen dat haar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Tussenpersoon of haar juridisch adviseur gerechtvaardigd is, is Tussenpersoon gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Tussenpersoon in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Klant te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Tussenpersoon zal Klant informeren over het verloop van deze procedure.
- Wanneer sprake is van mogelijk strafbare informatie, is Tussenpersoon gerechtigd hiervan aangifte te doen. Tussenpersoon kan hierbij alle relevante informatie over Klant en de informatie overhandigen aan de bevoegde instanties en alle andere handelingen verrichten die deze instanties Tussenpersoon verzoeken te verrichten in het kader van het onderzoek.
- Bij herhaaldelijke klachten over de door Klant aangeboden informatie is Tussenpersoon gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en/of te beëindigen.
- Klant vrijwaart Tussenpersoon voor alle schade als gevolg van bovenstaande. Tussenpersoon is niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die Klant lijdt door een ingrijpen van Tussenpersoon in het kader van de klachtprocedure, zelfs niet wanneer de klacht ontrecte blijkt en de informatie niet in strijd is met Nederlands recht.

¹ De DHPA zal deze artikelen opnemen in haar te publiceren voorbeeld / template voor algemene voorwaarden