

OVERGELEVERD AAN WILLEKEUR

Een onderzoek naar de verwijdering van rechtmatige informatie door hostingproviders

22 december 2012
update 4 januari 2013





Bits of Freedom heeft onderzoek gedaan naar notice-and-takedownbeleid -ook wel verwijderingsbeleid- van hostingproviders.

Uit dit onderzoek volgt dat hostingproviders geen duidelijke regels hanteren voor de beoordeling van verzoeken om verwijdering. Ook is de afhandeling van zulke verzoeken niet eenduidig en daardoor onvoorspelbaar.

Om informatievrijheid zo goed mogelijk te beschermen, pleit Bits of Freedom pleit voor duidelijke en voorspelbare procedures die in alle gevallen worden gevolgd.

INHOUD

01. Samenvatting en aanbevelingen
02. Internet en communicatievrijheid
03. Wat is “notice and takedown”?
04. Onderzoeksopzet en werkwijze
05. Onderzoeksresultaten
06. Bijlage 1: schematische weergave NTD-procedure
07. Bijlage 2: Onderzoeksresultaten per aanbieder
08. Bijlage 3: Juridisch kader
09. Bijlage 4: Eerdere NTD-onderzoeken



Bits of Freedom komt op voor vrijheid en privacy op internet. Deze twee grondrechten zijn onmisbaar voor je ontwikkeling, voor technologische innovatie en voor de rechtsstaat. Maar die vrijheid is niet vanzelfsprekend; je gegevens worden opgeslagen en geanalyseerd, en internetverkeer wordt afgeknepen en geblokkeerd. Bits of Freedom zorgt ervoor dat jouw internet jouw zaak blijft.

Dit onderzoek is mede tot stand gekomen dankzij onze vrijwilligers Marjolein van der Heide en Michiel de Roo.

Stichting Bits of Freedom
Postbus 10746
1001 ES Amsterdam
info@bof.nl

01. SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN

De Europese Commissie onderzoekt op dit moment de regels over de verwijdering van informatie van

Blokkeren providers nog altijd ongezien websites van klanten als ze over die website een klacht krijgen?

websites: zgn. 'notice-and-takedown'-procedures (hierna: NTD-procedure).

Een belangrijke vraag die in dit kader moet worden beantwoord, is hoe aanbieders van internetdiensten (hierna: hostingproviders) *nu* omgaan met verzoeken om informatie van klanten (hierna: websitehouders) te verwijderen. Blokkeren hostingproviders ongezien websites van klanten als ze over die website een klacht krijgen? Zijn er procedures opgesteld om klachten af te handelen? En hoe begrijpelijk is dat hele proces voor melders en klanten?

Bits of Freedom heeft hiernaar onderzoek gedaan. Zij heeft eerst informatie bij hostingproviders geplaatst, en vervolgens via een ander emailadres verzocht om die informatie te verwijderen.

Uit het onderzoek blijkt dat veel providers geen duidelijke procedures voor de afhandeling van meldingen hanteren. Negen van de tien onderzochte aanbieders hanteren geen aparte NTD-procedure. Ook de algemene voorwaarden scheppen vaak geen duidelijkheid over de afhandeling van verzoeken om verwijdering.

Uit het onderzoek blijkt verder dat vier van de tien onderzochte providers stelden dat ze informatie pas na een gerechtelijk bevel zullen blokkeren of weghalen. Zij doen geen onderzoek naar de inhoud van de melding. Slechts twee providers onderzoeken de geplaatste afbeelding en beoordelen de informatie inhoudelijk correct.

Het ontbreken van uniforme procedures om meldingen af te handelen, leidt tot onvoorspelbare situaties. Zowel melder als houder van een website weten op voorhand niet of en hoe een hostingprovider zal reageren op een klacht. Dit brengt het risico met zich dat rechtmatige informatie ontoegankelijk wordt

gemaakt, of dat onmiskenbaar onrechtmatige informatie te lang beschikbaar blijft.

Bits of Freedom pleit daarom voor een eenduidige NTD-procedure die in alle gevallen gevolgd wordt. Een dergelijke vastomlijnde procedure beschermt de rechten van internetgebruikers, in het bijzonder van websitehouders. Het garandeert dat informatie niet wordt verwijderd of ontoegankelijk wordt gemaakt zonder dat vaststaat dat deze informatie echt ('onmiskenbaar') onrechtmatig is. Door onmiskenbaar onrechtmatige informatie te onderscheiden van informatie waarvan niet vaststaat of die onrechtmatig

Bits of Freedom pleit voor een eenduidige en duidelijke NTD-procedure die in alle gevallen gevolgd wordt

is of niet, wordt tegelijkertijd recht gedaan aan de juridische positie van hostingproviders. Zij blijven gevrijwaard van aansprakelijkheid, mits ze



onmiskenbaar onrechtmatige informatie verwijderen zodra ze daarvan op de hoogte raken. Ten derde doet een vastomlijnde NTD-procedure recht aan de belangen van derden als informatie onmiskenbaar onrechtmatig is jegens hen en verwijderd moet worden.

Bits of Freedom heeft daarom een opzet voor een model NTD-procedure voor de private sector ontwikkeld. Die procedure schept duidelijkheid en doet recht aan de belangen van alle betrokken partijen. Een schematische weergave van deze procedure is opgenomen in **bijlage 1**. Kernpunten van deze procedure zijn:

- hostingproviders worden altijd op de hoogte gebracht door middel van een melding;
- deze meldingen moeten voldoende gedetailleerd en specifiek zijn;
- melders nemen altijd eerst contact op met de websitehouder voordat ze een klacht richten aan de hostingprovider;
- hostingproviders behouden vrijwaring voor informatie die niet 'onmiskenbaar onrechtmatig' is;
- meldingen van niet-onmiskenbaar onrechtmatige



Deze afbeelding is gebaseerd op [Servers Stock Photo](#) van [Ciprian Popescu](#) uitgebracht onder [CC BY-SA 2.0](#)

informatie worden doorgestuurd aan de websitehouder;

■ onmiskenbaar onrechtmatige informatie wordt onverwijld ontoegankelijk gemaakt wanneer er sprake is van een noodsituatie die geen verder uitstel rechtvaardigt en wanneer dat proportioneel mogelijk is.

Bovenstaande uitgangspunten moeten naar het oordeel van Bits of Freedom door de Europese Commissie verder worden uitgewerkt in een NTD-procedure. Daarbij is van belang dat de begrippen 'onmiskenbaar onrechtmatig', 'onverwijld', 'noodsituatie' en 'proportioneel' verder worden ingevuld.

02. ONDERZOEKSOPZET EN WERKWIJZE

Voor dit onderzoek zijn tien hostingproviders geselecteerd. Bij het doen van het onderzoek hebben we ons verplaatst in een particulier die een eenvoudige website wil opzetten en geen verstand van juridische en technische zaken heeft. We hebben eerst een overzicht van aanbieders gemaakt die via Google vindbaar zijn met zoektermen als 'webhosting', 'goedkope hoster' en 'website hosten'. Daaruit hebben

we tien aanbieders geselecteerd, waarbij we gelet hebben op de uitstraling van de website van de aanbieder en de prijs van een abonnement voor een website. De gekozen aanbieders zijn STRATO, TransIP, Hostnet, Flexwebhosting, Vevida, Antagonist, Hostingdiscounter, WatSnel.nl, Yourhosting en Sity.

Omdat de websitehouder geen publiek te achterhalen relatie met Bits of Freedom mocht hebben, hebben we een vrijwilliger uit onze achterban bereid gevonden abonnementen bij deze aanbieders af te sluiten. In verband met de kosten en de eenvoud van de websites is steeds gekozen voor de goedkoopste abonnementen. Voor de communicatie met de internetaanbieders is een e-mailadres aangemaakt bij Gmail.

De websitehouder heeft steeds een houtsnede van Multatuli, gemaakt door Félix Édouard Vallotton in 1896, op de website gepubliceerd. Vallotton is overleden op 29 december 1925. Het auteursrecht op een werk vervalt zeventig jaar na het overlijden van de maker van het betreffende werk, gerekend vanaf 1 januari van het jaar na overlijden. Dat betekent dat het auteursrecht op deze afbeelding is komen te vervallen op 1 januari 1996. Om de indruk te wekken

dat het gaat om een hobby-website van een liefhebber van Vallotton, is een tekst geschreven over het leven van Vallotton die bij de afbeelding geplaatst is.

De melder is de fictieve persoon Alexander Bernheim, juridisch adviseur van de eveneens fictieve Félix Édouard Vallotton Stichting. De naam is afgeleid van Alexandre Bernheim, een Parijse kunsthandelaar en de vader van de tweede vrouw van Vallotton. Ook voor hem is een e-mailadres aangemaakt bij Gmail.

Vanaf zijn e-mailadres stuurt Alexander Bernheim de volgende e-mail naar alle tien de internetaanbieders:

Geachte heer/mevrouw,

Namens de Félix Édouard Vallotton Stichting wil ik u op de hoogte stellen van het feit dat er op een van de door u gehoste homepages een auteursrechtelijk beschermd werk gepubliceerd is. Het betreft de afbeelding op de website [adres van de website].

De Félix Édouard Vallotton Stichting is auteursrechthebbende van alle gepubliceerde werken van Vallotton. Het openbaar maken en verspreiden van een werk zonder voorafgaande permissie is niet toegestaan. Omdat er geen toestemming gegeven is voor de publicatie van het betreffende werk, is er sprake van een inbreuk op het auteursrecht van de stichting. Contact opnemen met de eigenaar van de website is niet mogelijk wegens het ontbreken van contactgegevens.

Volgens de Europese richtlijn inzake elektronische handel

bent u als hostingprovider gehouden om het onrechtmatig openbaar gemaakte werk onmiddellijk te verwijderen of de toegang daartoe onmogelijk te maken. U zult aansprakelijk gehouden worden als u dit verzoek niet inwilligt. Ik vertrouw er daarom op dat u onverwijld alle noodzakelijke maatregelen neemt om een einde te maken aan deze auteursrechtelijke inbreuk.

Hoogachtend,

Mr A. Bernheim
Juridisch adviseur Félix Édouard Vallotton Stichting

De houder van de website reageert, nadat hij op de hoogte wordt gebracht van de melding, met deze e-mail:

Beste heer/mevrouw,

Jullie zeggen dat jullie een melding hebben ontvangen van een of andere stichting die vindt dat een afbeelding op mijn website verwijderd dient te worden. Maar dat wil ik helemaal niet. Ik heb de afbeelding gekopieerd van Wikipedia. Mijn vader zegt dat op het plaatje helemaal geen auteursrecht meer zit omdat dat vervallen is. Het klopt niet dat u de afbeelding heeft verwijderd en ik zou graag willen dat u de afbeelding weer terugplaatst.

Met vriendelijke groet,
[naam van de beheerder van de website]

In die gevallen dat de afbeelding of de website nog niet ontoegankelijk was gemaakt, luidde de laatste zin:

Ik wil graag mijn website houden.

Vervolgens is bijgehouden hoe elk van de aanbieders reageert. Daarbij is onder meer gekeken naar de communicatie van de aanbieders met de beheerder van de website en de melder, of de aanbieder de website geheel of gedeeltelijk ontoegankelijk heeft gemaakt en of de persoonsgegevens van de beheerder van de website zijn verstrekt aan de melder.

03. ONDERZOEKSRESULTATEN

NTD-procedures en algemene voorwaarden

Van alle onderzochte aanbieders is allereerst onderzocht of ze duidelijkheid verschaffen over de manier waarop klachten (notices) worden afgehandeld.

Geen van de aanbieders hanteert de NTD-Gedragcode, die door het ministerie in samenwerking met een aantal private organisaties is opgesteld.

Er is één aanbieder (Antagonist) die een eigen en uitgebreide procedure heeft opgesteld. Daarnaast wijdt Hostnet een paragraaf van hun de algemene voorwaarden aan een NTD-procedure. Verder ontbreekt het bij hostingproviders aan informatie op

welke wijze een klacht over de informatie op de website van een klant moet worden gemeld. Ook is niet duidelijk welke informatie minimaal moet worden ingediend voordat de hostingprovider de klacht in behandeling zal nemen of welke procedure de provider zal doorlopen op het moment dat deze een klacht over de informatie op een website van een klant ontvangt.

De meeste algemene voorwaarden perken overigens het recht op vrijheid van meningsuiting van websitehouders flink in. Het overgrote deel kent een clause die de onderzochte hostingproviders veel vrijheid geeft om naar eigen inzicht informatie ontoegankelijk te maken of te verwijderen. Dat geldt dus ook voor informatie die niet in strijd is met wet- of regelgeving. Daarmee ontstaat dus het risico dat informatie die niet per definitie onrechtmatig is, laat staan 'onmiskkenbaar onrechtmatig' is, toch wordt verwijderd.

In één geval blijft zelfs onduidelijk welke wet- en regelgeving van toepassing is: de algemene voorwaarden van Flexwebhosting verbieden websitehouders om informatie te publiceren "die in strijd [is] met de wetgeving in het land waar de servers

zijn geplaatst.” Het is voor websitehouders niet duidelijk in welk land de server staat waarop zijn website wordt gepubliceerd en dus ook niet of de informatie die hij publiceert daarmee in strijd is.

Beoordeling van de melding

De meeste van de onderzochte aanbieders laten een goede controle van de melding over de vermeend onrechtmatige informatie achterwege. Dat blijkt uit de volgende punten.

- Geen van de aanbieders heeft een opmerking gemaakt over het ontbreken van een exacte URL naar de vermeend inbreukmakende informatie. Ze namen genoeg met een verwijzing naar een website. Slechts in het geval van één aanbieder werd onomstotelijk duidelijk dat deze website bekeken had: Yourhosting vermeldde het adres van de afbeelding in correspondentie met de websitehouder over de melding van de klacht.
- Slechts twee van de tien aanbieders vragen de melder duidelijkheid te verschaffen over zijn (in dit geval valse) identiteit. Vevida vraagt de melder om officiële documenten te overleggen om “vast te kunnen stellen of [hij] inderdaad de rechthebbende(n) vertegenwoordigt.” Strato vraagt de melder om



Houtsnede Multatuli, door Félix Édouard Vallotton

aannemelijk te maken dat hij de rechthebbende is “door aan te geven waar het origineel te vinden is.”

- Slechts twee aanbieders maken duidelijk de klacht ook inhoudelijk te hebben onderzocht. Zo stelt Vevida terecht dat het “enkele verwijzen naar auteursrecht van een kunstenaar die in december 1925 is overleden [...] daartoe niet voldoende [is].” Deze aanbieders beschouwen de klacht dan ook als afgehandeld, zolang de melder niet met een andere onderbouwing komt. Sity trekt daarnaast (terecht) de onderbouwing van de beheerder van de website in twijfel: het feit dat een afbeelding op Wikipedia gepubliceerd is sluit niet uit dat er geen inbreuk op het auteursrecht gemaakt wordt.
- Vier van de tien aanbieders stellen dat zij alleen verplicht zijn informatie ontoegankelijk te maken of te verwijderen na een bevel van de rechter daartoe. Dat is opmerkelijk omdat een aanbieder naar Nederlands recht ook zonder gerechtelijk bevel in bepaalde omstandigheden aansprakelijk gesteld kan worden.
- Bij één aanbieder (Hostingdiscounter) komt de houder van de website overigens nooit te weten dat er een klacht over zijn website bij de aanbieder is binnengekomen. De aanbieder onderhoudt contact met de melder, gaat niet in op de eis en daarmee is de

behandeling van de klacht afgedaan.

Privacy van de beheerder van de website

Aanbieders zijn verplicht de privacy van hun klanten te beschermen. Dat betekent dat zij niet zonder meer de gegevens over hun klanten met derden mogen delen.

Uit ons onderzoek is gebleken dat met contactgegevens niet zorgvuldig wordt omgegaan.

Deze gegevens worden regelmatig gedeeld zonder dat de melder daar om verzoekt. Twee aanbieders sturen contactinformatie door aan de melder van de klacht met de bedoeling de websitehouder zelf de klacht te laten afhandelen. Hierbij beoordeelt de hostingprovider de klacht zelf niet op inhoud.

Conclusie

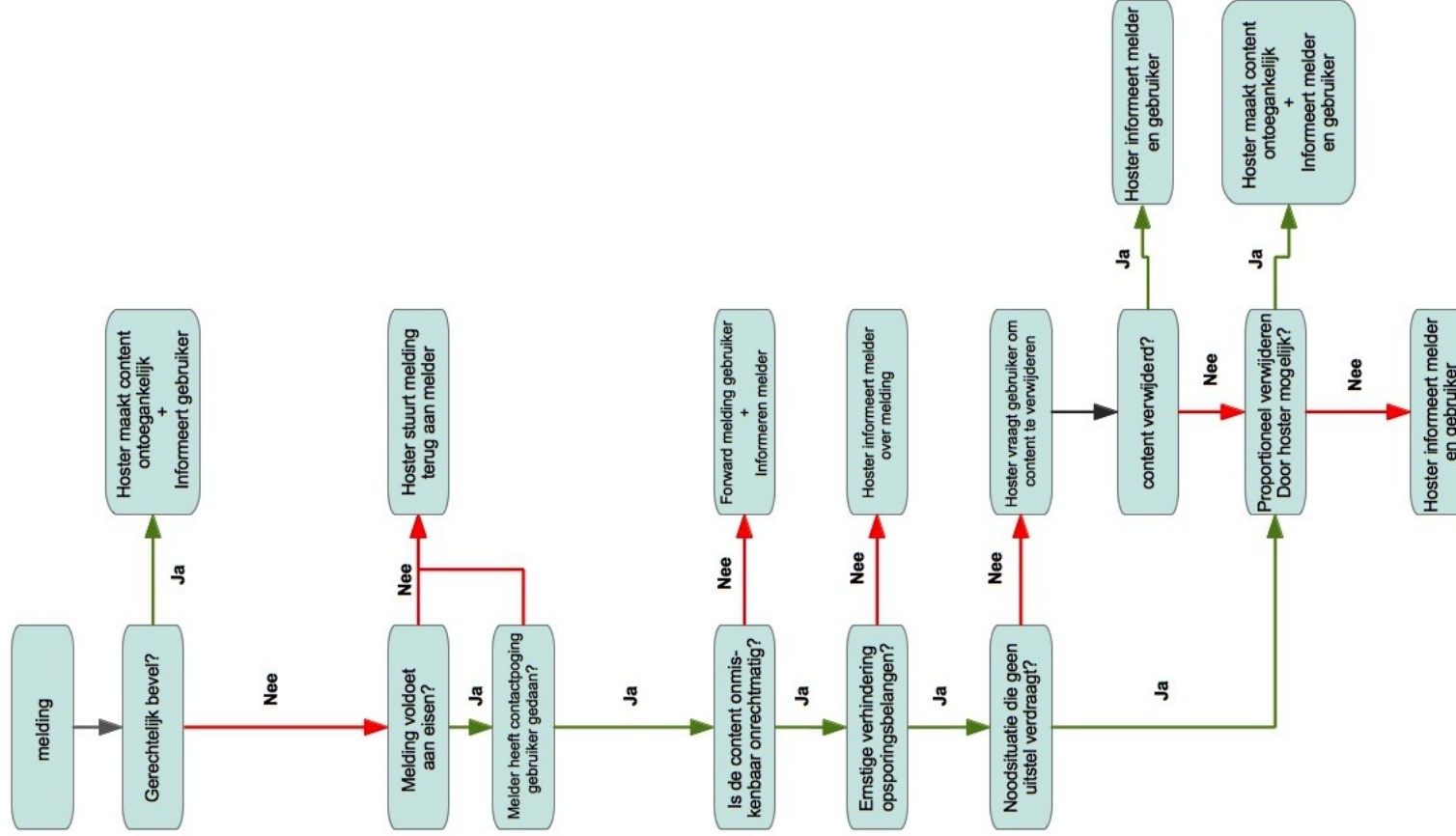
De onderzochte hostingproviders reageren allerminst eenduidig op een klacht die betrekkelijk duidelijk te verifiëren en af te handelen zou moeten zijn. De klacht zelf wordt in veel gevallen nauwelijks gecontroleerd. De communicatie met zowel de melder als de beheerder van de website verloopt in veel gevallen rommelig. Vier van de aanbieders stellen eenvoudigweg dat ze geen informatie verwijderen zonder een gerechtelijk bevel, zonder blijk te geven van enige inhoudelijke beoordeling van de informatie.

Ook wordt door een aantal hostingproviders onvoldoende zorgvuldig omgesprongen met de privacy van de websitehouder.



04. BIJLAGE 1: SCHEMATISCHE WEERGAVE NTD-PROCEDURE

Model Notice en takedown procedure – Bits of Freedom, december 2012



05. BIJLAGE 2: ONDERZOEKSRESULTATEN PER AANBIEDER

UPDATE 4 JANUARI 2013: de passage over Vevida is aangepast om duidelijk te maken dat Vevida niet de gegevens van de beheerder heeft doorgegeven aan de melder.

STRATO

Samenvatting

- Aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is ontoegankelijk gemaakt na melding van klager.
- Rechtmatige informatie blijft ook na afloop van de meldingsprocedure ontoegankelijk.
- Persoonsgegevens van de beheerder zijn niet aan de melder bekendgemaakt.

Afhandeling van de melding

De melder heeft een klacht via het Mail Center op de website van STRATO ingediend.¹ Hij wordt doorverwezen naar een Duits- en Engelstalige afdeling van STRATO, die het verzoek om het materiaal dat inbreuk maakt kan verwijderen verder kan afhandelen. Hij krijgt daarbij het advies om aannemelijk te maken dat hij ook daadwerkelijk de rechthebbende van de afbeelding is. Dat kan, aldus het advies, door bijvoorbeeld aan te geven waar het origineel te vinden is.

De melder stuurt een Engelse vertaling van zijn klacht naar het e-mailadres van de klachtenafdeling. Drie dagen later neemt de aanbieder contact op met de websitehouder. In het bericht wordt gemeld dat er een klacht is binnengekomen over het publiceren van vermeend auteursrechtelijk beschermd afbeeldingen. De gebruiker wordt gevraagd om binnen twee dagen een reactie te geven en inbreukmakend materiaal te verwijderen. Als de beheerder niet aan het verzoek voldoet, zal de website worden geblokkeerd. STRATO laat de melder weten dat ze de websitehouder een deadline heeft gesteld voor het verwijderen van de afbeelding.

¹ <http://www.strato-mailcenter.com/mailcenter/index>

De websitehouder laat STRATO weten dat er volgens hem geen auteursrecht rust op de afbeelding en dat hij de website daarom graag wil behouden. STRATO informeert de websitehouder vier dagen later dat zijn website geblokkeerd is en geeft hem een nieuwe deadline om de afbeelding te verwijderen. Het is niet duidelijk wat de consequentie van het niet verwijderen zal zijn. De reactie gaat in zijn geheel niet in op de e-mail die de beheerder van de website eerder had gestuurd. De websitehouder laat weten dat ze zijn website niet zomaar kunnen verwijderen en dat de website weer toegankelijk gemaakt moet worden. STRATO reageert daarop niet meer.

NTD-procedure

STRATO hanteert geen aparte NTD-procedure. In de algemene voorwaarden² staat:

Wanneer door derden aannemelijk wordt gemaakt, dat hun rechten door de inhoud van een internetpresentie, andere op een server van STRATO opgeslagen data of een domein als zodanig worden geschonden, dan wel wanneer het op grond van objectieve aanknopingspunten als waarschijnlijk moet worden beschouwd, dat rechtsvoorschriften door domeinen of de inhoud van internetpresenties worden geschonden, kan STRATO de desbetreffende internetpagina('s) of servers blokkeren, zolang de rechtsschending of een conflict tussen partijen omtrent de rechtsschending voortduurt.

De aanbieder heeft nergens op haar website duidelijk gemaakt hoe een derde melding kan maken van inbreukmakende informatie of hoe zo'n klacht wordt afgehandeld.

TransIP

Samenvatting

- De aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na klachtprocedure.
- Persoonsgegevens van de beheerder zijn wel aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de melding

Na de klacht van de melder ontvangen te hebben, antwoordt TransIP aan de melder de vermeende inbreuk vervelend te vinden en de websitehouder verzocht te hebben om maatregelen te treffen.

² http://www.strato.nl/algemene-voorwaarden/#href_/algemene-voorwaarden

De websitehouder ontvangt een bericht van TransIP waarin gevraagd wordt om een spoedige reactie op de klacht. De tekst van de klacht is gekopieerd in het bericht, de naam van de melder is echter verwijderd. De beheerder van de website antwoordt dat hij de afbeelding van Wikipedia gekopieerd heeft, dat volgens zijn vader het auteursrecht op de afbeelding is vervallen en dat hij zijn website graag wil houden.

TransIP reageert hierop door te zeggen dat ze begrijpen dat dit “een nare situatie is” en dat de websitehouder het beste direct contact op kan nemen met de melder. Ze vermelden daarbij de naam en het e-mailadres van de melder. Ook geeft TransIP aan “geen data zonder rechtelijk bevel [te verwijderen].”

De melder hoort niets meer. Hij stuurt daarom na drie weken een herinnering naar TransIP en stelt vast dat de website met de inbreukmakende afbeelding nog steeds toegankelijk is. In eerste instantie reageert TransIP door te zeggen dat ze intern zullen bekijken welke maatregelen passend zijn. Enkele dagen later ontvangt hij het bericht dat TransIP “zonder gerechtelijk bevel [...] geen actie [kan] ondernemen.” De melder ontvangt het e-mailadres van de websitehouder, zodat ze het onderling verder uit kunnen zoeken.

NTD-procedure

TransIP hanteert geen aparte NTD-procedure. In haar algemene voorwaarden³ schrijft TransIP:

Indien TransIP, op welke wijze dan ook, kennis neemt van een mogelijke onrechtmatige daad of van mogelijk strafbaar gedrag van Gebruiker of diens klanten, is zij gerechtigd de Diensten geheel of ten dele op te schorten totdat in rechte komt vast te staan of daarvan sprake was. Onder onrechtmatig dan wel strafbaar gedrag van Gebruiker en/of diens klanten, ongeacht of het in medeweten van Gebruiker en/of diens klanten gebeurt, wordt mede begrepen: [...] handelen in strijd met (Intellectuele Eigendoms)rechten van derden; [...] het verspreiden van kinderpornografie; [...] het hosten van pornografische content [...] het verspreiden van onrechtmatige informatie met een racistische of discriminerende inhoud; [...] het opslaan van informatie die op enigerlei wijze onrechtmatig is; of anderszins in strijd handelen met enige relevante wet- en/of regelgeving.

³ <https://www.transip.nl/algemene-voorwaarden/>

Er wordt nergens vermeld hoe een derde een klacht kan indienen en hoe deze klacht daarna afgehandeld wordt.

Hostnet

Samenvatting

- De algemene voorwaarden van aanbieder bevatten een paragraaf over NTD-beleid.
- Rechtmatige informatie wordt niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na de procedure.
- De persoonsgegevens van de beheerder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht van de melder stuurt Hostnet deze door naar de beheerder van de website. Ze vragen hem om binnen twee werkdagen te laten weten of hij aan het verzoek wil voldoen en een eventuele weigering te motiveren. Negen dagen later stuurt de beheerder van de website zijn reactie: hij wil de afbeelding niet verwijderen omdat hij deze van Wikipedia gekopieerd heeft en zijn vader zegt dat het auteursrecht is vervallen. Hostnet geeft dit door aan de melder, zonder verdere actie te ondernemen.

NTD-procedure

Via haar algemene voorwaarden verbiedt Hostnet websitehouders om informatie te publiceren die in strijd is met Nederlands recht. Hieronder valt onder andere informatie die zonder de toestemming van de auteursrechthebbende(n) wordt aangeboden. De aanbieder heeft geen aparte NTD-procedure opgesteld, maar wel een paragraaf over NTD in de algemene voorwaarden opgenomen.

In haar algemene voorwaarden⁴ schrijft Hostnet:

Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via (de servers van) Hostnet 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 websites van derden waar dan ook ter wereld (zelfs wanneer de

⁴ <https://www.hostnet.nl/over-hostnet/algemene-voorwaarden>

informatie in de betreffende jurisdictie legaal zou zijn).

In de daaropvolgende bepaling licht Hostnet de procedure toe:

Hostnet hanteert een klachtenprocedure waarmee derden (hierna: melders) een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Hostnet is gerechtvaardigd, is Hostnet gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Hostnet in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever (beheerder van de website) te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Hostnet zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

Dit is, op hoofdlijnen als uitwerking van een NTD-procedure op te vatten. Opmerkelijk is dat Hostnet, als zij de klacht als terecht beoordeelt, niet alleen de informatie ontoegankelijk wil kunnen maken, maar ook de persoonsgegevens aan de melder wil kunnen verstrekken. Het is niet duidelijk waarom zij dit wil kunnen (immers, met de verwijdering van de van de informatie waarmee inbreuk wordt gemaakt, wordt ook de inbreuk gestopt).

Flexwebhosting

Samenvatting

- Aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na afloop van de NTD-procedure.
- De persoonsgegevens van de beheerder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

De melder stuurt een klacht naar Flexwebhosting, maar vermeldt hierin per ongeluk een verkeerde domeinnaam. Flexwebhosting geeft te kennen dat ze hem daarom niet verder van dienst kunnen zijn. Na het corrigeren van de fout door de melder stuurt Flexwebhosting de klacht door naar de beheerder van de website.

De beheerder van de website reageert hierop richting de aanbieder met het gebruikelijke verhaal: de

afbeelding is van Wikipedia, het auteursrecht is volgens zijn vader inmiddels vervallen en hij wil zijn website behouden. Flexwebhosting laat de beheerder van de website weten dat hij de afbeelding niet hoeft te verwijderen als het auteursrecht niet van toepassing is. De aanbieder zegt de klacht slechts ter kennisname te hebben doorgestuurd en zal de website "zonder gerechtelijk bevel" niet verwijderen.

NTD-procedure

Flexwebhosting hanteert geen aparte NTD-procedure. In de algemene voorwaarden⁵ is deze clausule opgenomen:

Onverminderd het bepaalde in artikel 14 heeft Flexwebhosting B.V. het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst te beëindigen indien: [...] opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met (inter)nationale wet- en regelgeving; [...] opdrachtgever informatie verspreidt die in strijd is met de algemeen aanvaarde normen en waarden; [...] opdrachtgever informatie verspreidt die discriminerend is ten aanzien van uiterlijk, ras, religie, geslacht, cultuur, afkomst of anderszins kwetsend genoemd kan worden, ook is het niet toegestaan om z.g. aduftpages, mp3pages of gerelateerd hieraan te plaatsen die in strijd zijn met de wetgeving in het land waar de servers zijn geplaatst.

Het effect van deze voorwaarden is voor de beheerder van een website zeer onvoorspelbaar. Het is voor hem niet duidelijk in welk land de server staat waarop zijn website is ondergebracht, laat staan welke wet- en regelgeving daar van toepassing is. Er is ook een meer algemene clausule opgenomen:

Flexwebhosting B.V. heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik ervan te beperken indien opdrachtgever ter zake van de overeenkomst een verplichting jegens Flexwebhosting B.V. niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze algemene voorwaarden.

Vevida

Samenvatting

- Aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na afloop van de NTD-procedure

⁵ <http://www.flexwebhosting.nl/page/Flexwebhosting-Algemene-voorwaarden>

- Vevida heeft de websitehouder verzocht om direct contact op te nemen met de melder.

Afhandeling van de klacht

Na ontvangst van de klacht neemt Vevida telefonisch contact op. Na een verzoek om de afhandeling per e-mail te doen stuurt Vevida de e-mail met de klacht van de melder door naar de beheerder van de website. Het e-mailadres van de melder is hierin zichtbaar. Vevida vraagt de websitehouder om rechtstreeks contact op te nemen met de melder, omdat "direct contact vaak het beste werkt om tot overeenstemming te komen".

De websitehouder stuurt daarop een e-mail aan de melder. Vevida ontvangt een kopie. Hij laat weten dat hij de afbeelding gekopieerd heeft van Wikipedia, dat zijn vader zegt dat het auteursrecht op de afbeelding is komen te vervallen en dat hij zijn website graag wil houden.

Vevida laat aan de melder weten dat ze het inhoudelijk eens zijn met de beheerder van de website betreffende het auteursrecht op de afbeelding en dat deze niet verwijderd hoeft te worden. Indien de melder toch een vervolg wil geven aan zijn klacht, zal hij meer duidelijkheid moeten verschaffen over zijn eigen positie. Dat kan door het sturen van officiële documenten met betrekking tot zijn eigen identiteit en het bestaan van de stichting. Ook zal hij duidelijk moeten maken waarom het gebruik van de afbeelding onwettig zou zijn. De aanbieder stelt daarbij meteen al dat slechts het verwijzen naar het auteursrecht van een kunstenaar die in december 1925 is overleden, onvoldoende is. Hieruit blijkt dat Vevida enig onderzoek heeft verricht naar het auteursrecht op de afbeelding.

NTD-procedure

Vevida hanteert geen aparte NTD-procedure. Met betrekking tot klachten is de volgende bepaling in de algemene voorwaarden⁶ van Vevida opgenomen:

Het is de Klant niet toegestaan het Systeem en de schrijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, [...] de Overeenkomst of deze algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen: [...] het handelen in strijd met rechten van intellectuele of industriële eigendom (databankrechten daaronder begrepen) van derden; het openbaar maken of verspreiden van (kinder)pornografie; seksuele

⁶ http://vevida.com/files/vevida_algemene_voorwaarden.pdf

intimidatie [...]

VEVIDA Services BV is, zonder dat VEVIDA Services BV tot enige schadevergoeding jegens de Klant zal zijn gehouden, gerechtigd zonder nadere aankondiging de aan de Klant verstrekte aansluiting op het Systeem onmiddellijk buiten gebruik te stellen, op te schorten of aan deze aansluiting nadere voorwaarden te stellen, indien en zo lang de Klant handelt (of vermoed wordt dit te doen) in strijd met het gestelde [...]

Er wordt nergens in de algemene voorwaarden vermeld hoe een derde een klacht kan indienen en hoe deze klacht daarna afgehandeld wordt.

Antagonist

Samenvatting

- De aanbieder publiceert een begrijpelijke NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na afloop van de NTD-procedure.
- De persoonsgegevens van de beheerder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

Antagonist heeft een speciaal formulier op de website waar NTD-verzoeken kunnen worden ingediend.⁷ De melder dient zijn klacht dan ook via dit formulier in. Antagonist stuurt de klacht door naar de beheerder van de website met het verzoek binnen twee werkdagen een reactie te geven. De NTD-procedure vermeldt dat Antagonist zelf een inschatting zal maken van de juistheid van de klacht als de beheerder van de website niet binnen twee werkdagen reageert.

De beheerder van de website reageert niet binnen twee werkdagen. Zoals omschreven in de procedure gaat Antagonist over tot een eigen beoordeling van de klacht. Antagonist bericht de melder dat de vermeende inbreukmakende afbeelding een werk betreft van een auteur die in 1925 is overleden. Omdat het auteursrecht na 70 jaar verloopt, bevindt het werk zich in het publieke domein en kan het door iedereen vrij gebruikt worden. De klacht is hiermee afgehandeld.

Bij het behandelen van de klacht heeft Antagonist zich volledig aan de eigen NTD-procedure

⁷ <https://www.antagonist.nl/notice-and-take-down/>

gehouden.

NTD-procedure

Antagonist hanteert een eigen NTD-procedure.⁸ Deze is te vinden via het kopje "Juridische kennisgevingen" onderaan de website. In de procedure staat uitgelegd hoe Antagonist omgaat met een melding. De ontvangst van de melding wordt zo snel mogelijk aan de melder bevestigd. De beheerder van de website krijgt twee werkdagen de tijd om te reageren. Als een reactie uitblijft gaat Antagonist over tot een eigen beoordeling over de juistheid van de melding. Wanneer de melder gevraagd heeft om verwijdering van bepaald materiaal en de klant weigert dit, zal Antagonist ook zelf beoordelen of de melding terecht was of niet.

In de procedure is ook een bepaling opgenomen met betrekking tot het verstrekken van persoonsgegevens van de beheerder van de website als de melder hierom vraagt. Is Antagonist van mening dat de melding terecht is en de melder een reëel belang heeft bij de identificatie van de klant, dan zullen ze de persoonsgegevens verstrekken en de klant hiervan op de hoogte stellen.

De melder kan Antagonist om verwijdering van informatie verzoeken door het invullen van een formulier. In het formulier vraagt de aanbieder onder meer naar de contactgegevens, het adres waarop de vermeend inbreukmakende informatie gevonden kan worden, de eisen van de melder en de inbreuk die gemaakt wordt. De melder wordt ook gevraagd of hij zelf al geprobeerd heeft contact op te nemen met de beheerder van de website. Tenslotte moet de melder bevestigen het formulier naar waarheid te hebben ingevuld.

De NTD-procedure omvat alle stappen die Antagonist kan nemen bij een melding en beschrijft ook wanneer de melder en de klant op de hoogte gesteld zullen worden van bepaalde handelingen.

Hierdoor is voor alle partijen duidelijk wat ze kunnen verwachten.

Hostingdiscounter

Samenvatting

- De aanbieder publiceert geen NTD-procedure.

⁸ <https://www.antagonist.nl/downloads/notice-and-take-down-nl.pdf>

- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure
- Rechtmatige informatie niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na klachtprocedure.
- De persoonsgegevens van de websitehouder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

Hostingdiscounter reageert op de klacht van de melder door hem te laten weten dat zonder een bevel van de rechter geen informatie ontoegankelijk wordt gemaakt. De melder krijgt als advies contact op te nemen met de beheerder van de website of de beheerder direct voor de rechter te dagen. De gegevens van de beheerder van de website worden in deze e-mail niet bekend gemaakt. De beheerder van de website wordt in het geheel niet op de hoogte gesteld van het feit dat er een klacht is binnengekomen over een afbeelding op zijn website.

NTD-procedure

Hostingdiscounter hanteert geen speciale NTD-procedure. De algemene voorwaarden⁹ vermelden:

Het is de cliënt niet toegestaan het systeem en de schijfruimte te gebruiken voor handelingen en/of gedragingen die in strijd zijn met toepasselijke wettelijke bepalingen, [...] de overeenkomst of de algemene voorwaarden. Hieronder vallen onder meer, maar niet uitsluitend, de navolgende handelingen en gedragingen: het inbreuk plegen op auteursrechtelijk beschermde werken of het anderszins handelen in strijd met intellectuele eigendomsrechten van derden; [...] het openbaar maken of verspreiden van (kinder)pornografie; seksuele intimidatie of het op andere wijze lastig vallen van personen;

Er wordt nergens vermeld hoe een derde een klacht kan indienen en hoe deze klacht daarna afgehandeld wordt.

WatSnel.nl

Samenvatting

- De aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na klachtprocedure.
- De persoonsgegevens van de websitehouder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

⁹ <https://www.hostingdiscounter.nl/popup/voorwaarden/>

Afhandeling van de klacht

Nadat de melder zijn klacht heeft ingediend, laat WatSnel.nl hem weten dat ze de beheerder van de website op de hoogte hebben gesteld en hem zullen informeren zodra ze een reactie hebben ontvangen.

De beheerder van de website ontvangt een e-mail waarin WatSnel.nl uitlegt dat ze een klacht hebben ontvangen. Men neemt daarbij de claim van de melder over op zo'n manier dat de inbreuk een feit lijkt te zijn, en vragen de beheerder om een reactie. Die laat weten dat hij de afbeelding van Wikipedia heeft gehaald, er volgens zijn vader geen auteursrecht meer op zit en hij de website wil behouden. WatSnel.nl informeert hem daarop dat ze niet bevoegd zijn om zonder gerechtelijke vordering gegevens van zijn website te halen. Ze geven hem de naam en het e-mailadres van de melder door, zodat hij hem benaderen als hij wil voorkomen dat de stichting verdere stappen onderneemt.

De melder heeft niets meer gehoord. Na bijna een maand stuurt hij een e-mail om WatSnel.nl te laten weten dat de website nog steeds toegankelijk is en dat hij WatSnel.nl aansprakelijk stelt voor de schade die ontstaat als de afbeelding niet direct verwijderd wordt. WatSnel.nl laat weten dat zij niet bevoegd zijn de website te verwijderen zolang zij "geen gerechtelijke vorderingen hiervoor hebben."

NTD-procedure

Ook WatSnel.nl heeft geen specifieke NTD-procedure. Bij het aangaan van de overeenkomst ging de beheerder van de website akkoord met het volgende artikel in de algemene voorwaarden:^{10 11}

Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier 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 [...].

Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijd. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd het

¹⁰ <https://hosting.watsnel.nl/algemene-voorwaarden>

¹¹ Op de voorpagina van de website zijn de algemene voorwaarden te bereiken via de link "alle voorwaarden".

materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

Leverancier heeft het recht geleverde producten en diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet na komt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden.

Yourhosting

Samenvatting

- De aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie niet ontoegankelijk gemaakt tijdens of na klachtprocedure.
- De persoonsgegevens van de beheerder zijn niet aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

Na het ontvangen van de klacht laat Yourhosting de melder weten dat ze zijn e-mail doorgestuurd hebben aan de beheerder van de website. Yourhosting geeft aan dat ze het belangrijk vinden om de beheerder van de website de ruimte te geven om zelf de afbeelding te verwijderen, voordat zij zelf de website van de klant aanpassen.

De beheerder van de website ontvangt de e-mail van de melder via Yourhosting, inclusief de contactgegevens. De aanbieder verzoekt de beheerder hierbij om gehoor te geven aan het verzoek om de afbeelding te verwijderen. In de mededeling wordt ook het precieze adres van de afbeelding genoemd, dat door Yourhosting zelf is opgezocht. De beheerder van de website antwoordt dat hij de afbeelding van Wikipedia heeft, dat het auteursrecht erop volgens zijn vader vervallen is en dat hij de website wil houden. Yourhosting vraagt hem om contact op te nemen met de stichting.

Omdat de melder niets meer gehoord heeft, stuurt hij nogmaals een e-mail naar Yourhosting.

Yourhosting laat weten dat ze de beheerder van de website naar hem doorverwezen hebben, maar dat hij blijkbaar geen actie ondernomen heeft. Ze vragen de melder om bewijsmateriaal te sturen waaruit

blijkt dat er auteursrecht rust op de betreffende afbeelding.

NTD-procedure

Yourhosting heeft in de algemene voorwaarden¹² een speciaal artikel opgenomen over NTD. In artikel ¹² staat:

Onverminderd het hierna in artikel 19 (Garanties) bepaalde is Leverancier gerechtigd om informatie die is geplaatst op zijn Netwerkconfiguratie te verwijderen of de toegang daartoe te blokkeren in geval van een schending of dreigende schending van rechten van derden. Leverancier is eveneens gerechtigd in dat geval aan Afnemer de toegang tot de Netwerkconfiguratie te ontzeggen. Het hierna in artikel 17 (Gebruik Website(s) en content) bepaalde laat alle overige rechten van Leverancier onverlet, waaronder maar niet beperkt tot enig recht om de Dienstverlening geheel of gedeeltelijk op te schorten. Indien sprake is van een situatie als bedoeld in artikel 9.1 of 9.2 als gevolg van een verzoek hiertoe van derden, zal Afnemer rechtstreeks met deze derde contact opnemen en Leverancier over de voortgang hiervan informeren. Leverancier is niet aansprakelijk voor de gevolgen van het invoeren van de artikelen 9.1 en 9.2.

Wanneer een derde een verzoek doet om bepaalde informatie te verwijderen of te laten blokkeren, wordt de klant geacht rechtstreeks contact op te nemen met deze derde en Yourhosting over de voortgang hiervan te informeren. De e-mail van Yourhosting aan de beheerder was echter een verzoek om te voldoen aan het gevraagde in de klacht: het verwijderen van de afbeelding. Wat Yourhosting doet als de klant geen contact opneemt met de derde, is onduidelijk.

Sity

Samenvatting

- De aanbieder publiceert geen NTD-procedure.
- Algemene voorwaarden geven geen inzicht in NTD-procedure.
- Rechtmatige informatie is tijdens de procedure ontoegankelijk gemaakt en blijft na afloop ontoegankelijk.
- De persoonsgegevens van de websitehouder zijn aan de melder bekend gemaakt.

Afhandeling van de klacht

¹² <https://www.yourhosting.nl/static/content/downloads/algemene-voorwaarden/Algemene-Voorwaarden-Yourhosting.pdf>

Na de klacht van de melder te hebben ontvangen, stuurt Sity de beheerder van de website een bericht waarin ze hem laten weten dat ze de afbeelding op zijn website ontoegankelijk hebben gemaakt. Ze verzoeken hem de klacht in behandeling te nemen en hiervoor de nodige stappen te nemen.

De websitehouder van de website laat weten dat hij de afbeelding gekopieerd heeft van Wikipedia, dat er volgens zijn vader geen auteursrecht meer op zit en dat het niet klopt dat de afbeelding van zijn website verwijderd is. Hij ziet graag dat de afbeelding weer toegankelijk gemaakt wordt. De aanbieder maakt de afbeelding weer toegankelijk op de website met de waarschuwing dat eventuele claims op de websitehouder zullen worden verhaald. Sity vraagt ook of de websitehouder al contact heeft opgenomen met de melder. Tenslotte merkt Sity (terecht) op dat het feit dat een afbeelding op Wikipedia gepubliceerd is, niet uitsluit dat er geen inbreuk op het auteursrecht gemaakt wordt.

De melder heeft niets meer gehoord op zijn klacht. Hij stuurt enkele weken later een bericht waarin hij stelt dat de afbeelding nog steeds op de website staat en dat hij Sity aansprakelijk stelt voor alle schade als de afbeelding niet direct verwijderd wordt. Sity stuurt dit bericht zonder een begeleidende tekst door aan de websitehouder van de website. Daarnaast wordt zijn website in zijn geheel ontoegankelijk gemaakt. De eerste keer was de blokkade beperkt tot de afbeelding.

De websitehouder van de website stuurt een e-mail aan Sity waarin hij laat weten dat hij niet begrijpt waarom ze de website geblokkeerd hebben. Sity stuurt de deze e-mail inclusief contactgegevens, door aan de melder. Daarnaast ontvangt de melder nog een e-mail met de volgende tekst:

Wij hebben zoals eerder vermeld een melding gekregen van auteursrechtsschending. U dient hiervoor met hem/haar contact op te nemen. Indien wij uw account actief laten loopt u het risico dat eventuele schade die geleden wordt op u verhaald zullen worden. Indien u hiermee akkoord gaat zullen we uw account weer activeren.

Deze e-mail van Sity lijkt een reactie te zijn op de e-mail van de websitehouder. In plaats van dit naar de websitehouder te sturen - die geen reactie meer heeft gekregen op zijn e-mail - is dit per ongeluk naar de melder gestuurd. Omdat de websitehouder van de website niet heeft kunnen reageren, is de website nog steeds geblokkeerd.

NTD-procedure

In de algemene voorwaarden is toegelicht welke informatie niet mag worden gepubliceerd.¹³ Een citaat:

Opdrachtgever zal geen informatie publiceren of aanbieden via de Leverancier 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, (sexueel) intimiderend, racistisch, haatzaaiend of discriminerend is, informatie die gericht is op phishing of oplichting, informatie die kinderpornografie bevat en informatie die de privacy van derden schendt of een vorm van stalking oplevert, [...]

Leverancier hanteert een klachtenprocedure waarmee derden ("klagers") een klacht kunnen indienen dat naar hun mening sprake is van een dergelijke strijdigheid. Als een klacht naar het oordeel van Leverancier gerechtvaardigd is, is Leverancier gerechtigd het materiaal te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Tevens is Leverancier in dat geval gerechtigd persoonsgegevens van Opdrachtgever te verstrekken aan een melder of aan de bevoegde instanties. Leverancier zal Opdrachtgever informeren over het verloop van deze procedure.

Leverancier heeft het recht geleverde producten en Diensten (tijdelijk) buiten gebruik te stellen en/of het gebruik daarvan te beperken, dan wel niet of slechts beperkt te leveren, indien de Opdrachtgever ter zake van de Overeenkomst een verplichting jegens Leverancier niet nakomt dan wel in strijd handelt met deze voorwaarden. Aan het heractiveren van producten of Diensten kunnen kosten verbonden zijn.

Het blijkt dat Sity inderdaad informatie ontoegankelijk maakt. Klaarblijkelijk is een enkele e-mail voldoende om ze te overtuigen van de juistheid van de klacht. Tot twee keer toe heeft de aanbieder informatie ontoegankelijk gemaakt zonder onderzoek te doen naar de juistheid van de klacht en zonder de websitehouder van de website in de gelegenheid te stellen om het probleem eerst op te lossen.

¹³ <https://www.sity.nl/over-sity/onze-voorwaarden/>

06. BIJLAGE 3: JURIDISCH KADER

Internet en communicatievrijheid

Internet heeft burgers een stem gegeven en mondig gemaakt. Zelf publiceren is nog nooit zo makkelijk geweest en nog nooit was het zo eenvoudig om een groot publiek te bereiken. Het internet heeft communicatievrijheid daarmee een enorme impuls gegeven.

Om die communicatievrijheid te borgen zijn er Europese regels die aanbieders van diensten op internet beschermen. De regels zorgen ervoor hostingproviders niet aansprakelijk kunnen worden gesteld voor informatie die door websitehouders via systemen van deze hostingproviders wordt gepubliceerd. Voorwaarde is dat zij zich niet bemoeien met de inhoud van die publicaties en dat zij dus niet weten of publicaties al dan niet onrechtmatig zijn.

Het risico bestaat dat websitehouders informatie publiceren die inbreuk maakt op rechten van derden. De derde die zulke informatie wil verwijderen, kan in zo'n geval niet altijd terecht bij de websitehouder en zal daarom in de regel de hostingprovider verzoeken de vermeend onrechtmatige informatie ontoegankelijk te maken. Hostingproviders worden daarmee in een moeilijke positie gemanoeuvreerd. Verwijderen zij de vermeend onrechtmatige informatie niet, dan lopen zij het risico aansprakelijk te worden gesteld voor de schade van de derde. Maakt de aanbieder echter ten onrechte informatie ontoegankelijk, dan kan zij aansprakelijk worden gesteld door haar klant, de gebruiker van de dienst en houder van de website.

Verwijderen van informatie

De aansprakelijkheid van aanbieders van diensten op internet ("aanbieders") voor informatie van websitehouders wordt geregeld in de E-Commercerichtlijn¹⁴ (hierna: de richtlijn). Op grond van artikel 12 van de richtlijn is een provider die informatie slechts doorgeeft, zoals bij het leveren van bandbreedte, niet aansprakelijk voor die informatie ('mere-conduit'). Artikel 13 van de richtlijn regelt dat een provider niet aansprakelijk voor informatie die hij automatisch, tussentijds en tijdelijk opslaat voor verbetering van de doorgifte ('caching'). Artikel 14 van de richtlijn behandelt de aansprakelijkheid

¹⁴ Richtlijn 2000/31/EG betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij en met name de elektronische handel <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2000:178:0001:0016:NL:PDF>

van de provider die informatie van een websitehouder opslaat en doorgeeft, maar zelf geen bemoeienis met de inhoud heeft ('hosting'). De hostingprovider is voor die informatie niet aansprakelijk op voorwaarde dat i) hij geen kennis heeft van de onwettige activiteit of informatie en (ii) zodra hij op de hoogte raakt van de onwettige informatie, hij die informatie vervolgens prompt ontoegankelijk maakt.

Dit onderzoek richt zich op de dienstverlening door hostingproviders die vallen onder artikel 14 van de richtlijn.

Bovenstaande artikelen uit de richtlijn zijn overgenomen in artikel 6:196c van het Burgerlijk Wetboek¹⁵ en worden verder uitgewerkt in de hieronder besproken NTD-gedragscode.¹⁶ Deze gedragscode beschrijft de procedure voor het doen van een melding over vermeend onrechtmatige informatie en de afhandeling van die melding door de aanbieder. Het toepassen van de gedragscode door de aanbieder is vrijwillig. De code introduceert dus geen nieuwe wettelijke verplichtingen.

Deze wettelijke regels en de gedragscode veranderen niets aan de mogelijkheid van een rechthebbende om naar de rechter te stappen en de rechter om een bevel tot het verwijderen van informatie te vragen.

Op Europees niveau wordt gewerkt aan een nadere uitwerking van de eerdergenoemde richtlijn, met als doel om transparantie, effectiviteit en, proportionaliteit te verzekeren.

Wat is "notice and takedown"?

De procedure voor het afhandelen van meldingen over vermeend onrechtmatige informatie door hostingproviders wordt een "notice and takedown procedure" of kortweg NTD-procedure genoemd. De procedure begint met een klacht (de "notice") van een "melder" over de vermeend onrechtmatige informatie bij een hostingprovider. Deze hostingprovider moet vervolgens de afweging maken of de informatie onmiskenbaar onrechtmatig is. Als dat het geval is wordt de informatie ontoegankelijk gemaakt (de "takedown"). Het ontoegankelijk maken gebeurt door de houder van de website waar de

¹⁵ <http://wetten.overheid.nl/BWBR0005289/Boek6/Titel3/Afdeling4A/Artikel196c/>

¹⁶ <http://www.ecp-epn.nl/sites/default/files/GedragscodeNTD-NL.pdf>

informatie is gepubliceerd of door de hostingprovider, wanneer de websitehouder niet bereikbaar is.

Op 9 oktober 2008 is door een aantal aanbieders, de overheid, en belangenorganisaties de NTD-gedragscode gelanceerd.¹⁷ Deze vrijwillige gedragscode legt vast hoe aangesloten aanbieders met klachten om dienen te gaan. Aanbieders kunnen zich vrijwillig aan de gedragscode verbinden, zonder dat dit enige verplichtingen met zich mee brengt. Het voordeel van deelname is dat meldingen snel en zorgvuldig afgehandeld kunnen worden en de rol en de verantwoordelijkheden van alle betrokken partijen helder zijn. De vrijwillige gedragscode wordt lang niet door alle hostingpartijen onderschreven. De hostingpartijen in dit onderzoek nemen geen van allen deel aan de Gedragscode.

Afgifte van NAW-gegevens

Aanbieders zijn verplicht om de privacy van hun klanten te beschermen. Dat brengt met zich dat aanbieders niet zonder meer de NAW-gegevens mogen afgeven als daar om wordt gevraagd. Als bij het doorlopen van een NTD-procedure duidelijk wordt dat de informatie niet onmiskenbaar onrechtmatig is, kan de rechthebbende proberen de verwijdering van die informatie via de rechter. Om een procedure aan te spannen tegen de content provider heeft de rechthebbende de contactgegevens van de content provider, doorgaans de websitebeheerder, nodig. Onder welke omstandigheden moet de hostingprovider contactgegevens van zijn klanten afstaan aan een rechthebbende?

In 2005 heeft de Hoge Raad in het arrest Lycos/Pessers bepaald dat een aanbieder NAW-gegevens moet afgeven als i) het aannemelijk is dat de bestreden informatie onrechtmatig en schadelijk is voor de eiser, ii) de eiser een reëel belang heeft bij het verkrijgen van de NAW-gegevens, iii) het aannemelijk is dat er geen minder ingrijpende manieren bestaan om de NAW-gegevens te achterhalen, en iv) de afweging van de belangen van de eiser, de aanbieder en de websitehouder van de website met zich meebrengt dat het belang van de eiser groter is.¹⁸

¹⁷ <http://www.ecp-epn.nl/werkgroep-notice-and-takedown>

¹⁸ Hoge Raad, 25 november 2005, Lycos/Pessers, LJB AU4019.

07. BIJLAGE 4: EERDERE NTD-ONDERZOEKEN

On Liberty (2003)

In 2003 heeft het Oxford Centre for Socio-Legal Studies een vergelijkbaar onderzoek gedaan. Onderzocht werd of internetaanbieders in de Verenigde Staten en Europa verschillend om zouden gaan met verzoek om vermeend onrechtmatige informatie ontoegankelijk te maken. De onderzoekers plaatsten een tekst uit het boek *On Liberty* van John Stuart Mill op een website in de Verenigde Staten en op een website in het Verenigd Koninkrijk. Er werd duidelijk bij vermeld dat de tekst uit 1869 stamde en tot het publieke domein behoorde. Ze verstuurden een klacht namens de niet-bestaande John Stuart Mill Heritage Foundation, daarbij gebruik makend van een gratis Hotmail-adres.

De Engelse website werd binnen 24 uur verwijderd. Om de Amerikaanse website te laten verwijderen moest er aan een aantal eisen worden voldaan. Zo moesten de onderzoekers aangeven verklaren te goeder trouw te handelen. De internetaanbieder verontschuldigde zich ervoor dat de procedures zo exact nageleefd moesten worden. Ook was er een handtekening nodig. Dit hoefde geen echte of ingescande handtekening te zijn, een digitale handtekening volstond. De onderzoekers hebben de procedure niet voortgezet, maar iemand met kwade wil had dit gemakkelijk kunnen doen om de website te laten verwijderen.

De onderzoekers verklaren in hun onderzoeksrapport dat de test niet representatief is, omdat ze slechts één internetaanbieder in de Verenigde Staten hebben aangeschreven en één in Europa. Wel werd geconcludeerd dat er makkelijk misbruik gemaakt kan worden van NTD-procedures.

Multatuli (2004)

In 2004 onderzocht Bits of Freedom het NTD-beleid van verschillende internetaanbieders: The Multatuli Project.¹⁹ Destijds werd het experiment uitgevoerd met een website bij de aanbieders Freeler, Tiscali, Wanadoo, Demon, Planet Internet, XS4ALL, iFast, Ladot/Active 24, Yourhosting en UPC/Chello. Als websitehouder trad een fictief persoon op, die bij alle internetaanbieders een tekst uit het boek 'Max Havelaar' van Multatuli (Eduard Douwes Dekker) publiceerde. Hierbij werd vermeld dat het ging om een tekst die tot het publieke domein behoorde.

¹⁹ <http://www.bof.nl/docs/researchpaperSANE.pdf>

Het fictieve E.D. Dekkers Genootschap trad op als melder en diende een klacht in namens hun eveneens fictieve juridisch adviseur. Hij beweerde dat de tekst uit 'Max Havelaar' auteursrechtelijk beschermd was. De websitehouder reageerde niet op e-mails die hij van internetaanbieders ontving naar aanleiding van de melding, om te kijken wat ze zouden doen als ze zelf een beslissing moesten maken.

Zeven van de tien internetaanbieders haalden de website uit de lucht zonder er naar gekeken te hebben. XS4ALL merkte op dat het auteursrecht op de tekst verlopen was. UPC trok de betrouwbaarheid van de stichting in twijfel omdat de klacht verstuurd was via een gratis Hotmail-adres. De aanbieder vroeg de melder om aan te tonen dat de stichting ook echt bestond. Freeler nam de moeite niet om te reageren op de melding. iFast stuurde alle persoonsgegevens van de websitehouder door naar de melder, zonder dat deze hier om gevraagd had. Zes van de zeven internetaanbieders die de website ontoegankelijk maakten of verwijderden lieten dit van tevoren aan de websitehouder weten.

Drie internetaanbieders hadden een duidelijke NTD-procedure. Slechts één aanbieder heeft inhoudelijk onderzoek gedaan naar de melding en hem op grond daarvan afgewezen. Bij de andere twee aanbieders stond de procedure weliswaar op papier, maar bleek deze in de praktijk niet nageleefd te worden.

ICTRecht (2009)

In 2009 onderzocht juridisch adviesbureau ICTRecht hoe enkele zogenoemde Web 2.0 diensten omgingen met NTD-verzoeken.²⁰ Het experiment richtte zich op de aanbieders Web-log.nl, Punt.nl, Netlog.com, Hyves.nl, WaarBenJij.Nu, Blogger.com, MySpace.com. Op de websites werden profielen en blogs aangemaakt onder de naam 'peterpanfan'. De beheerders van de profielen en blogs publiceerden stukken tekst uit het boek 'The Little White Bird' van J.M. Barrie. Ook voor deze tekst geldt dat het auteursrecht is komen te vervallen nadat de auteur meer dan zeventig jaar eerder is overleden. Naast de tekst schreef de beheerder een korte introductie waarin hij uitlegde dat hij groot fan was van Peter Pan. Hij vermeldde er bij dat hij zijn persoonlijke pagina in het teken wilde stellen

²⁰ <http://ictrecht.nl/notice-takedown-rapport-communitysites-ictrecht-20090306.pdf>

van Peter Pan en er zoveel mogelijk materiaal van Peter Pan op wilde zetten. De profielen en blogs werden verder niet ingevuld.

Voor de melder werd gekozen voor een fictief persoon, die als juridisch vertegenwoordiger optrad voor de eveneens fictieve rechtspersoon 'Peter Pan Heritage Foundation'.

Vijf van de zeven aanbieders maakten de tekst ontoegankelijk. Het ging om Web-log.nl, Netlog.com, Hyves.nl, WaarBenJij.Nu en Myspace.com. Een klein beetje onderzoek, bijvoorbeeld via Google, was voldoende geweest om te achterhalen dat er geen auteursrecht meer rustte op het werk van J.M. Barrie. Punt.nl laat weten zonder gerechtelijk bevel niet tot verwijdering over te gaan. Bij Blogger zou het vervolg van de procedure via de Verenigde Staten lopen, waarbij vereist was dat de klacht van een handtekening werd voorzien en de melder aansprakelijk kon worden gesteld voor een onterechte klacht. Daarom is besloten om de procedure te beëindigen.

Vier van de zeven communitysites hadden een NTD-procedure opgenomen op hun website. Alleen Blogger heeft zich aan de eigen procedure gehouden. Bij Netlog.com, Hyves.nl en MySpace.com bestonden de procedures weliswaar op papier, maar werden deze niet nageleefd.