

Rapportagemechanisme Nederlandse en Deense online flirtplatformen

Aangesloten partijen:

Exploitanten:

The Right Link B.V.

Hive Web Creators B.V.

Boost Web Activities B.V.

Redirect Online Marketing B.V.

Technisch Dienstverleners:

Green8Group B.V.

Godai B.V.

ConnecsterMedia B.V.

MediaGiant B.V.

Harlem Next B.V.

Studio's:

Commercium Media S.L.

Dating Solutions Services B.V.

Dwetzes

Golden Models

Host4Solutions

Jenn Chat Studio

Logical Moderator Solutions

Mowemedia/Attached 2 Interactive Ltd.

Noeska's Net Services

PSU

Spice Up Web Services Ltd.

Suned Media Solution's

YOPS / Human Input B.V.

Advertentie Netwerken:

Bang Media Group B.V.

RebLL Network B.V.

Inhoud

Inhoud	3
Hoofdstuk 1, Algemene bepalingen	4
Hoofdstuk 2, De Gedragscodes	6
Hoofdstuk 3, Vastlegging en monitoring.....	8
Hoofdstuk 4: Rapportagecyclus.....	10
Hoofdstuk 5: Handhaving.....	12

Hoofdstuk 1, Algemene bepalingen

Introductie

Betrokken Partijen zijn betrokken bij een aantal websites, welke gericht zijn op het tot stand brengen van betaald erotisch chatcontact tussen consumenten en door operators beheerde fictieve profielen.

De dienst (Online Flirtwebsite) omschrijven we als volgt:

“Het aanbieden van een Website waar een Consument - tegen betaling van een gespecificeerd bedrag per bericht - erotische Chatberichten of andere Content kan uitwisselen met louter fictieve profielen, met entertainment als doel en waarbij geen fysieke afspraken mogelijk zijn.”

Iedere consument van een online flirtplatform is in principe zelf verantwoordelijk voor zijn of haar online uitgavenpatroon. Niet iedere consument is echter goed in staat die verantwoordelijkheid goed te dragen.

Om consumenten te beschermen en duidelijke afspraken te maken over de voorwaarden waaronder de Dienst toegankelijk is voor consument, zijn er drie gedragscodes voor online flirtplatformen opgesteld, zijnde

- i) Beschermplan voor consumenten van online flirtplatformen,
- ii) Gedragscode voor Studio's en Operators van online flirtplatformen, en
- iii) de Gedragscode voor Exploitanten en Advertentie netwerken van online flirtplatformen.

Hierna zal naar de hierboven genoemde gedragscodes gezamenlijk verwezen worden als de “**Gedragscodes**”.

Aangesloten partijen

De hierboven genoemde partijen hebben verklaard zich te verbinden aan de naleving van de Gedragscodes, alsmede de rollen die ze ten opzichte van elkaar vervullen, welke hieronder verder worden toegelicht:

- **Exploitant**, degene die de online flirtwebsites exploiteert, de opdrachtgever van de Facilitator.
- **Technisch Dienstverlener**, degene die als van Exploitant onafhankelijke Partij één of meerdere van de volgende taken op zich neemt:
 - het ontwikkelen en onderhouden van het platform;
 - het aansluiten van Advertentie Netwerken;
 - het aansluiten van betaalsystemen en het beheren van betaalverkeer; en
 - compliance en het bewaken van de naleving van de Gedragscodes.
- **Studio**, degene die als van Exploitant onafhankelijke Partij Operators inschakelt voor het sturen van en reageren op chatberichten van Consumenten op een online flirtwebsite.
- **Advertentie Netwerk**, een van Exploitant onafhankelijke partij, die Exploitanten en uitgevers c.q. affiliates bij elkaar brengt, teneinde affiliate verkeer te genereren voor de websites van Exploitant.

Taakverdeling

In het compliance traject zijn meerdere taken te identificeren, welke onderling en in samenspraak als volgt verdeeld zijn:

Monitoring:

- Betrokken Partijen zijn in beginsel zelf verantwoordelijk voor naleving van de Gedragscodes.
- Betrokken Partijen zullen hun bevindingen terugkoppelen in een register, welke de basis vormen van de halfjaarlijkse rapportage aan de Autoriteit Consument & Markt.
- Verder zal Technisch Dienstverlener halfjaarlijks steekproeven uitvoeren en op onaangekondigde tijden zelf aan de processen deelnemen, teneinde de kwaliteit en strikte naleving te controleren.

De wijze waarop naleving van de Gedragscodes wordt gemonitord, wordt besproken in Hoofdstuk 3.

Rapportage:

- Technisch Dienstverlener zal haar bevindingen, alsmede de rapportages van de aangesloten partijen aggregeren, analyseren en samenvatten.
- Zijn bevindingen zal Technisch Dienstverlener rapporteren aan de overige Betrokken Partijen. Op basis van deze rapportages kunnen Betrokken Partijen hun beleid aanpassen. Ook kunnen de bevindingen in deze rapportages aanleiding geven tot nemen van in de Gedragscodes beschreven maatregelen.
- De resultaten zullen ook periodiek door Technisch Dienstverlener aan de Autoriteit Consument & Markt gerapporteerd worden.

De wijze waarop Betrokken Partijen rapporteren over de naleving van de Gedragscodes wordt besproken in Hoofdstuk 4.

Handhaving:

- Exploitant en Technisch Dienstverlener zijn bevoegd maatregelen te nemen ter bescherming van de consument en het mitigeren van risico's.
- Verder kunnen Incidenten aangemaakt worden, welke aanleiding kan zijn tot verdere maatregelen.

De wijze waarop de Gedragscodes worden gehandhaafd, wordt besproken in Hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 2, De Gedragscodes

Beschermplan voor consumenten van online flirtplatformen.

Wanneer het profiel van een consument aan één van de onderstaande kenmerken voldoet, is er mogelijk sprake van een consument die de aard van de dienst niet begrijpt. Elk van deze kenmerken zal er dan ook voor zorgen dat het beschermplan voor consumenten van online flirtplatformen in werking treedt.

1. Een consument die in een kalendermaand meer dan € 1.000,- spendeert.
2. Een consument, waarvan een operator vermoedt dat deze niet begrijpt dat hij met fictieve profielen chat of daadwerkelijk denkt dat een fysieke afspraak mogelijk is.
3. Een consument die voor zichzelf een verzoek indient voor een toegangsverbod.
4. Een derde (bijvoorbeeld een familielid of hulpverleningsinstantie) van een consument die een verzoek indient tot een toegangsverbod.

In geval van bovenstaande situatie onder 1. en 2. zal Exploitant de consument aanschrijven en er nogmaals wijzen dat de website louter bedoeld is om tegen betaling erotisch te chatten met fictieve profielen en dat afspraken met deze profielen niet mogelijk zijn.

In geval van een verzoek tot toegangsverbod ontvangen wordt, al dan niet naar aanleiding van een situatie, zoals beschreven bij 1.-4. hierboven, zal Exploitant de mogelijkheid bieden tot het toekennen van een toegangsverbod.

In geval van een bovenstaande situatie onder 4. zal Exploitant het verzoek doorzetten aan (het compliance team) van Technisch Dienstverlener, die hierover zal beslissen.

Een gehonoreerd toegangsverbod is onomkeerbaar, geldt voor 12 maanden en zorgt ervoor dat zowel het IP-adres als het e-mailadres van consument geen toegang meer kunnen krijgen tot het platform.

Gedragscode voor operators en studio's van online flirtplatformen.

Deze gedragscode is gericht op studio's en operators die de mogelijkheid hebben om berichten aan consumenten te verzenden.

Zij zullen gehouden worden aan regels die dienen te voorkomen dat de consument misleid wordt of in verwarring gebracht wordt over de aard van de dienst, het erotisch karakter van de website, de onmogelijkheid van fysieke afspraken en het gebruik van louter fictieve profielen.

Studio zal de Operator controleren. Exploitant is primair verantwoordelijk voor de controle van de Studio's. Deze rapporteert hierover bij de Technisch Dienstverlener.

Gedragscode voor exploitanten en advertentie netwerken van online flirtplatformen.

Deze gedragscode is gericht op Exploitant van de website, de domeinnaam en de aard van dienst op alle uitingen die worden gepubliceerd op deze website, waarbij voorkomen dient te worden dat door uitingen op de website consument misleid wordt of in verwarring gebracht wordt over de aard van de dienst, het erotisch karakter van de website en het gebruik van louter fictieve profielen.

Deze Gedragscode ziet eveneens op (marketing) uitlatingen van advertentie netwerken en affiliates naar de consument. Daarbij is het advertentie netwerk primair verantwoordelijk voor het handhaven

van de Gedragscode jegens de door haar ingeschakelde affiliates. Deze rapporteert hierover bij de Technisch Dienstverlener.

Hoofdstuk 3, Vastlegging en monitoring

Beschermplan voor consumenten van online flirtplatformen.

Primair verantwoordelijke op naleving is **Exploitant**.

Exploitant zal daarom een register aanleggen, waarin hij de uit hoofde van het Beschermingsplan uitgevoerde controles, verzoeken en besluiten op de verzoeken, alsmede de onderliggende correspondentie zullen worden opgeslagen in een door Exploitant aangelegd register. Dit register zal in ieder geval de volgende informatie bevatten:

- controleperiode
- het aantal controles dat is uitgevoerd en toegekend:
 - op basis van het bestedingspatroon van de consument:
 - het aantal consumenten dat is geïnformeerd;
 - het aantal consumenten dat heeft gereageerd;
 - op basis van een melding van een Operator;
 - op basis van vrijwillige aanvragen tot een toegangsverbod door een consument; en
 - op basis van aanvraag tot een toegangsverbod door een derde.
- de naar aanleiding van een aanvraag om een toegangsverbod genomen besluiten; en
- de maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van de besluiten op aangevraagde toegangsverboden.

Het compliance team van Technisch Dienstverlener zal iedere zes maanden verzoeken om inzage ten behoeve van een audit, die is bedoeld om vast te stellen of Exploitant zich houdt aan het Beschermplan voor consumenten van online flirtplatformen. De rapportage van de exploitant, alsmede de resultaten van de audit, zullen gebruikt worden als input voor de rapportage aan ACM.

Gedragcode voor studio's en operators van online flirtplatformen.

Primair verantwoordelijke op naleving is **Exploitant**. Exploitant zal met de Studio's overeenkomen dat Studio verplicht is om de Gedragcode voor studio's en operators van online flirtplatformen na te komen. De monitoring hiervan zal Exploitant uitbesteden aan de Technisch Dienstverlener.

Naleving van de Gedragcode voor operators van online flirtplatformen wordt actief monitoren door met behulp van een algoritme dat berichten waarin de woorden "love", "afspraken", "afspraken", "liefde", "relatie", "verliefd", "date", "dates", "daten" of "dating" (alsmede de Deense synoniemen hiervan) voorkomen, voor controle zal selecteren. Deze berichten worden steekproefsgewijs gecontroleerd om na te gaan of hierin niet de suggestie wordt gewekt dat fysieke afspraken met het fictieve profiel mogelijk zijn .

Deze bevindingen worden vastgelegd in een register. Dit register bevat de volgende informatie:

- controleperiode;
- een overzicht van de studio's die gebonden zijn aan de Gedragcode voor studio's en operators;
- het aantal berichten waarin de woorden "love", "afspraken", "afspraken", "liefde", "relatie", "verliefd", "date", "dates", "daten" of "dating" (alsmede de Deense synoniemen hiervan) voorkwamen, alsmede de bevindingen naar aanleiding van deze controle.
- Het aantal controles dat is uitgevoerd:
 - op basis van rapportage door Studio; en

- op basis van meldingen door Operator;
alsmede de bevindingen hierover;
- het aantal waarschuwingen van een Operator;
- het aantal afsluitingen van een Operator;
- het aantal waarschuwingen van een Studio;
- het aantal schorsingen van een Studio; en
- het aantal afsluitingen van een Studio.

Het compliance team van Technisch Dienstverlener zal iedere zes maanden een audit houden om vast te stellen of de Studio en haar Operators zich houden aan de Gedragscode voor studio's en operators.

Gedragscode voor exploitanten van online flirtplatformen

Primair verantwoordelijke op naleving is **Exploitant**. De Exploitant zal met Technisch Dienstverlener afspraken maken over de monitoring van de naleving van de Gedragscode voor exploitanten en advertentie netwerken.

Controle op naleving van de Gedragscode voor exploitanten van online flirtplatformen vindt op de volgende wijze plaats:

- Elke website die wordt aangeboden, wordt gecontroleerd door het compliance team van Technisch Dienstverlener voordat deze aan Consumenten wordt aangeboden. Toetsing vindt plaats op naleving van Gedragscode voor exploitanten en advertentienetwerken. Pas na goedkeuring van het compliance team wordt deze website gepubliceerd.
- Deze controles worden vastgelegd in een rapport en periodiek (elke drie maanden) beschikbaar gesteld aan Exploitant.
- Ook zal Exploitant iedere drie maanden onaangekondigd steekproeven uitvoeren.

De wijze van controleren, zijn bevindingen en de genomen maatregelen zal Exploitant vastleggen in een register. Dit register zal in ieder geval bevatten:

- controleperiode;
- een overzicht van de websites (inclusief whitelabels) waar de Gedragscode op van toepassing is;
- het aantal controles dat is uitgevoerd:
 - op basis van controles bij ontwikkeling door Technisch Dienstverlener;
 - op basis van steekproeven door Technisch Dienstverlener; en
 - op basis van steekproeven door Exploitant;
- het aantal aanpassingen dat is verzocht;
- het aantal keer dat website tijdelijk (deels) offline is gezet;
- het aantal websites dat permanent offline is gezet; en
- het aantal incidenten.

Hoofdstuk 4: Rapportagecyclus

Beschermplan voor consumenten

Het door Exploitant bijgehouden register wordt periodiek (elke 3 maanden) gecontroleerd door Technisch Dienstverlener.

Technisch Dienstverlener zal daarnaast periodiek (elke 3 maanden) steekproeven uitvoeren en op eigen initiatief controles uitvoeren op naleving en de bevindingen verzamelen, aggregeren en analyseren. In deze rapporten wordt het volgende vastgelegd:

- controleperiode;
- de websites (inclusief whitelabels) die door de Exploitant geëxploiteerd worden;
- het aantal controles dat is uitgevoerd en toegekend:
 - op basis van het bestedingspatroon van de consument:
 - het aantal consumenten dat is geïnformeerd; en
 - het aantal consumenten dat heeft gereageerd;
 - op basis van vrijwillige aanvragen tot een toegangsverbod door een consument;
 - op basis van aanvraag tot een toegangsverbod door derden.
- de naar aanleiding van een aanvraag om een toegangsverbod genomen besluiten;
- de maatregelen die genomen zijn naar aanleiding van de besluiten op aangevraagde toegangsverboden;
- resultaten van de steekproef van Technisch Dienstverlener; en
- bevindingen en analyses van Technisch Dienstverlener.

Technisch Dienstverlener stelt elke 6 maanden (voor 31 januari en voor 31 juli) een rapportage op over de voorafgaande 6 maanden. Deze rapporten zullen elke zes maanden worden gedeeld met de Autoriteit Consument & Markt.

Gedragscode voor operators en studio's

Technisch Dienstverlener zal iedere drie maanden steekproeven uitvoeren en op eigen initiatief controles uitvoeren op naleving en de bevindingen verzamelen, aggregeren en analyseren.

Technisch Dienstverlener zal periodiek (elke drie maanden) een rapport opstellen waarin het volgende vastgelegd wordt:

- controleperiode;
- een overzicht van de Studio's die gebonden zijn aan de Gedragscode voor operators en studio's
- het aantal controles dat is uitgevoerd:
 - op basis van steekproeven door Technisch Dienstverlener; en
 - op basis van steekproeven door Exploitant;
- het aantal door Operators gemelde incidenten;
- de bevindingen en analyses van Technisch Dienstverlener; en
- de maatregelen die genomen zijn.

Technisch Dienstverlener stelt elke 6 maanden (voor 31 januari en voor 31 juli) een rapportage op over het voorafgaande 6 maanden. Deze rapporten zullen elke zes maanden worden gedeeld met de Autoriteit Consument & Markt.

Gedragcode voor exploitanten en advertentie netwerken

Technisch Dienstverlener zal iedere drie maanden steekproeven uitvoeren en op eigen initiatief controles uitvoeren op naleving en de bevindingen verzamelen, aggregeren en analyseren.

Technisch Dienstverlener zal periodiek (elke drie maanden) een rapport opstellen waarin het volgende vastgelegd wordt:

- controleperiode;
- de websites (inclusief whitelabels) waar de Gedragcode voor exploitanten en advertentie netwerken op van toepassing is;
- het aantal controles dat is uitgevoerd:
 - op basis van controles bij ontwikkeling door Technisch Dienstverlener;
 - op basis van steekproeven door Technisch Dienstverlener; en
 - op basis van steekproeven door Exploitant;
- het aantal aanpassingen dat is verzocht;
- het aantal keer dat website tijdelijk (deels) offline is gezet;
- het aantal websites dat permanent offline is gezet;
- het aantal incidenten;
- de steekproeven van Technisch Dienstverlener;
- de bevindingen en analyses van Technisch Dienstverlener; en
- de maatregelen die genomen zijn.

Technisch Dienstverlener stelt elke 6 maanden (voor 31 januari en voor 31 juli) een rapportage op over het voorafgaande 6 maanden. Deze rapporten zullen elke zes maanden worden gedeeld met de Autoriteit Consument & Markt.

Technisch Dienstverlener zal eveneens realtime een lijst met websites (inclusief whitelabels) bijhouden in een met de Autoriteit Consument & Markt gedeeld Google document.

Hoofdstuk 5: Handhaving

Gedragcode voor operators en studio's

Studio zal handhavend optreden wanneer Operators de Gedragcode voor studio's en operators niet naleven. Handhaving vindt als volgt plaats:

- Bij het niet naleven van deze Gedragcode door een operator zal Studio een schriftelijke waarschuwing doen afgeven aan operator.
- Indien vervolgens in een periode van drie maanden wederom een overtreding van de Gedragcode voor studio's en operators wordt geconstateerd door Studio, zal operator toegang tot de dienst worden ontzegd, zal het Account van de desbetreffende operator op de Centrale worden verwijderd en operator definitief van de dienst worden uitgesloten (afgesloten).

Exploitant zal handhavend optreden wanneer Studio's, gecontroleerd door Exploitant de Gedragcode voor studio's en operators niet naleven. Handhaving vindt als volgt plaats:

- Bij het niet naleven van deze Gedragcode door Studio, zal Exploitant een schriftelijke waarschuwing afgeven.
- Indien vervolgens in een periode van drie kalendermaanden wederom een overtreding door Studio van de Gedragcode voor operators van online flirtplatformen wordt geconstateerd, zal Studio een maand de toegang tot de dienst worden ontzegd.
- Bij een derde overtreding binnen een periode van drie kalendermaanden zal Studio definitief van de dienst worden uitgesloten (afgesloten).

Gedragcode voor exploitanten en advertentie netwerken

In het geval een overtreding geconstateerd wordt door Exploitant, zal de volgende maatregelen genomen worden.

- Bij constatering van een overtreding wordt zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 4 uur, een melding gemaakt bij Technisch Dienstverlener.
- Technisch Dienstverlener zal de melding beoordelen en - in geval van een overtreding - binnen 24 uur na het ontvangen van deze melding de overtreding verhelpen.
- Zodra een overtreding verholpen is, zal Technisch Dienstverlener een melding doen bij Exploitant, inclusief uitleg en eventueel screenshots.

Exploitant en Technisch Dienstverlener spreken verder af dat in geval een website niet voldoet aan de Gedragcode, de volgende maatregelen genomen worden:

- In het geval van een website dat nog niet live staat, zal het live zetten uitgesteld worden, totdat Technisch Dienstverlener de website goedkeurt.
- In het geval een website live staat zal, bij een overtreding de website al dan niet deels offline gaan, totdat de overtreding verholpen is.
- Indien bovenstaande correcties en maatregelen nagelaten worden, zal Exploitant een incident aanmaken en dit incident melden aan Technisch Dienstverlener, welke onverwijld passende maatregelen neemt.

Indien bovenstaande correcties en maatregelen nagelaten worden, zal Exploitant een incident aanmaken en dit incident melden aan Technisch Dienstverlener. Is dit het eerste incident in een periode van zes maanden, dan geeft Technisch Dienstverlener Exploitant een formele waarschuwing.

Is dit het tweede incident in een periode van zes maanden, dan zal Technisch Dienstverlener de Websites offline halen en de overeenkomst met Exploitant ontbinden.

De wijze waarop Affiliates (whitelabel) websites vormgeven, zal vóór livegang daarvan door de Technisch Dienstverlener getoetst worden. Daarnaast zullen de **Advertentie Netwerken** toezien op het naleven van deze Gedragscode door Affiliates in andere (marketing)uitingen.

Bij het niet naleven van deze Gedragscode door een Affiliate zal Advertentie Netwerk een schriftelijke waarschuwing aan Affiliate geven. Indien vervolgens in een periode van drie maanden wederom een overtreding van de Gedragscode door deze Affiliate wordt geconstateerd, zal Advertentie Netwerk de samenwerking met deze Affiliate ter promotie van de dienst worden ontzegt.