



Consultatieversie DSA Leidraad

Zorgvuldigheidsverplichtingen digitale diensten



Samenvatting: DSA leidraad zorgvuldigheidsverplichtingen digitale diensten

De Digitaal dienstenverordening (DSA) heeft als doel om te zorgen voor een veilige, voorspelbare en betrouwbare onlineomgeving, waarin de rechten van alle afnemers van tussenhandeldiensten worden beschermd. In deze leidraad geeft de ACM door middel van extra uitleg en praktische voorbeelden handvatten aan aanbieders van tussenhandeldiensten over verschillende verplichtingen uit de DSA. Dit heeft als doel om de naleving van de verplichtingen te bevorderen.

Wanneer bent u een aanbieder van een tussenhandeldienst?

U bent een aanbieder van een tussenhandeldienst als u een digitale dienst aanbiedt, die het mogelijk maakt om op verzoek van afnemers van uw dienst, informatie op te slaan, door te geven en/of openbaar te maken aan derden. De DSA legt verschillende verplichtingen op aan de onderstaande tussenhandeldiensten:

- **Mere conduit-dienst**

Dit is een dienst die informatie die via een communicatienetwerk is verstrekt door een afnemer doorgeeft, of toegang tot een communicatienetwerk verstrekt.

Voorbeelden van mere conduit-diensten zijn: internettoegangsdiensten, internetknooppunten, draadloze lokale netwerken, virtuele particuliere netwerken en voice-over-IP-diensten.

- **Caching-dienst**

Dit is een dienst die informatie die verstrekt is door een afnemer doorgeeft via een communicatienetwerk, waarbij de informatie automatisch, tijdelijk en kortstondig wordt opgeslagen om de doorgifte van informatie aan andere afnemers van de dienst efficiënter te maken.

Voorbeelden van caching-diensten zijn: content delivery netwerken en proxydiensten.

- **Onlinezoekmachine**

Dit is een dienst die het mogelijk maakt voor gebruikers om zoekvragen in te voeren om zoekacties uit te voeren op in beginsel alle websites of alle websites in een bepaalde taal.

- **Hostingdienst**

Dit is een dienst die bestaat uit het op verzoek van afnemers opslaan van informatie, zoals websites, foto's of applicaties.

Voorbeelden van hostingdiensten zijn: Cloudcomputing, webhosting, zoekmachineadvertentiediensten, elektronische marktplaatsen, sociale netwerken en videodeelplatforms.

- **Onlineplatform**

Dit is een hostingdienst die op verzoek van de afnemer van de dienst, informatie opslaat en verspreidt onder het publiek.

Voorbeelden van onlineplatforms zijn: B2C-onlinemarktplaatsen, sociale netwerken en appstores.

- **B2C-onlinemarktplaats**

Dit is een onlineplatform dat consumenten de mogelijkheid biedt om een overeenkomst op afstand te sluiten met een handelaar.

Welke verplichtingen legt de DSA op aan aanbieders van tussenhandeldiensten?

De DSA legt verschillende verplichtingen op aan aanbieders van tussenhandeldiensten. Omdat de DSA een gelaagd systeem van verplichtingen kent, gelden niet alle verplichtingen voor aanbieders van tussenhandeldiensten. In de leidraad geeft de ACM handvatten over deze verplichtingen die grofweg binnen de onderstaande thema's kunnen worden ingedeeld.

Thema 1

Aanpak illegale inhoud

Aanbieders van online tussenhandeldiensten verkrijgen met de DSA verschillende verantwoordelijkheden om illegale inhoud tegen te gaan omdat zij al dan niet bewust een rol spelen in de verspreiding daarvan. Illegale inhoud is een ruim begrip wat veel verschillende vormen kan hebben. Het kan zien op inhoud die op zichzelf in strijd is met het recht, zoals kinderpornografische of discriminerende inhoud, maar ook op inhoud waar de illegaliteit niet in de informatie zelf besloten ligt, maar in de wijze waarop deze wordt verspreid. Denk hierbij aan oplichting, malware of de verkoop van namaak-producten. De DSA legt tussenhandeldiensten geen algemene monitoringsplicht op, maar creëert een systeem van zorgvuldigheidsverplichtingen om illegale inhoud te voorkomen en zo snel mogelijk ontoegankelijk te maken. De DSA zoekt hierbij naar een balans tussen het beperken van de risico's van verspreiding van illegale inhoud, de middelen van aanbieders van online tussenhandeldiensten en de rechten van afnemers, omdat ook het opleggen van beperkingen aan afnemers aanzienlijke negatieve gevolgen kan hebben. Daarom kent de DSA de volgende verplichtingen:

Aanbieders van tussenhandeldiensten moeten:

- In hun algemene voorwaarden begrijpelijke informatie opnemen over beperkingen die zij opleggen met betrekking tot door afnemers van hun dienst verstrekte informatie.
- Die informatie omvat gegevens over beleidsmaatregelen, procedures, maatregelen en instrumenten die worden ingezet voor inhoudsmoderatie.

Aanbieders van hostingdiensten moeten:

- Personen of organisaties de mogelijkheid bieden om illegale inhoud op hun dienst te melden via een gebruiksvriendelijk mechanisme.
- Op een tijdige, zorgvuldige, niet-willekeurige en objectieve wijze besluiten nemen op zulke meldingen.
- Hun besluiten tot beperkingen aan afnemers duidelijk motiveren. Daarbij moeten zij de beschikbare verhaalmogelijkheden vermelden.

Aanbieders van onlineplatforms (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen) moeten:

- Afnemers schorsen die vaak kennelijk illegale inhoud verstrekken. Hetzelfde geldt voor afnemers die regelmatig kennelijk ongegronde klachten indienen.
- Meldingen van betrouwbare flaggers (gecertificeerde organisaties die illegale online inhoud signaleren) over de aanwezigheid van illegale inhoud met prioriteit en zo spoedig mogelijk verwerken en afhandelen.

Thema 2

Bescherming minderjarigen

De DSA heeft als doel om te zorgen voor een veilige en transparante onlineomgeving ter bescherming van kwetsbare afnemers, zoals minderjarigen. Naast de algemene zorgvuldigheidsverplichtingen legt de DSA twee zorgvuldigheidsverplichtingen op aan aanbieders van tussenhandeldiensten die expliciet bedoeld zijn om minderjarige gebruikers van diensten te beschermen.

Aanbieders van tussenhandeldiensten moeten:

De voorwaarden voor zowel het gebruik van de dienst als de beperkingen op het gebruik van de dienst op een voor minderjarigen begrijpelijke manier uitleggen. Dit geldt als de tussenhandeldienst in eerste plaats gericht is op, of overwegend gebruikt wordt door minderjarigen.

Aanbieders van onlineplatforms (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen):

Moeten maatregelen nemen om een hoog niveau van privacy, veiligheid en bescherming van minderjarigen te waarborgen. Dit geldt als het onlineplatform toegankelijk is voor minderjarigen.

Mogen geen reclame tonen op basis van profilering wanneer zij zich er met redelijke zekerheid van bewust zijn dat hun dienst gebruikt wordt door minderjarigen

Thema 3

Rechten van gebruikers

Als aanbieder van een tussenhandeldienst kunt u besluiten om beperkingen op te leggen aan het gebruik van uw dienst. Bijvoorbeeld als u overgaat tot het schorsen van het account van een afnemer, nadat u heeft vastgesteld dat de afnemer illegale inhoud heeft verstrekt of de algemene voorwaarden heeft overtreden. Omdat een dergelijk besluit grote impact heeft op een afnemer, maakt de DSA het mogelijk dat afnemers bezwaar kunnen maken, door bijvoorbeeld een klacht in te dienen. Om dit mogelijk te maken, legt de DSA onderstaande verplichtingen op.

Aanbieders van tussenhandeldiensten moeten:

In hun algemene voorwaarden informatie opnemen over de werking van het intern klachtenafhandelingssysteem.

Aanbieders van hostingdiensten moeten:

- Personen en organisaties die meldingen doen van illegale inhoud op de hoogte stellen van het besluit over wat er met de melding gedaan wordt.
- Een motivatie aan afnemers verstrekken, als ze besluiten om het gebruik van hun dienst door afnemers te beperken.

Aanbieders van onlineplatforms (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen) moeten:

- De besluiten (inclusief motivatie) om het gebruik van hun dienst te beperken opnemen in de Europese Commissie database: <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/>.
- Afnemers van hun dienst toegang geven tot een doeltreffend intern klachtenafhandelingssysteem waar elektronisch en gratis klachten kunnen worden ingediend.
- Afnemers van hun dienst informeren over het feit dat het mogelijk is om geschillen over besluiten te laten beslechten door gecertificeerde buitengerechtelijke geschillenbeslechtingorganen.
- Klachten op tijdige, niet-discriminerende, zorgvuldige en niet-willekeurige wijze behandelen.
- In hun algemene voorwaarden informatie opnemen over de belangrijkste parameters die in hun aanbevelingssystemen worden gebruikt en hoe deze eventueel kunnen worden aangepast of beïnvloedt door afnemers.

Thema 4

Betrouwbaarheid Business-to-Consumer (B2C) -onlinemarktplaatsen

Aanbieders van B2C onlinemarktplaatsen moeten voldoen aan specifieke voorschriften om een veilige, betrouwbare en transparante onlineomgeving te creëren. Deze maatregelen dienen niet alleen ter bescherming van consumentenbelangen, maar dragen ook bij aan het ontmoedigen van handelaren om producten of diensten aan te bieden die in strijd zijn met geldende regels en voorschriften.

Aanbieders van een B2C-onlinemarktplaatsen (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen) moeten:

- Zorgen voor de traceerbaarheid van handelaren die gebruikmaken van hun platform.
- Maatregelen implementeren om de identiteit van handelaren vast te stellen en te verifiëren. Daarbij moet de aanbieder alle redelijke inspanningen leveren om de betrouwbaarheid van de verstrekte informatie door handelaren te beoordelen.
- De online-interface zo ontwerpen en organiseren dat handelaren in staat zijn om te voldoen aan transparantieplichtingen volgens het Unierecht.
- Duidelijke en toegankelijke informatievoorziening aan consumenten faciliteren over producten en diensten.

Inhoudsopgave

Samenvatting: DSA leidraad zorgvuldigheidsverplichtingen digitale diensten	2
1 Inleiding	7
1.1 Voor wie is deze leidraad?	9
1.2 Leeswijzer	14
2 Aanbieders van tussenhandeldiensten	15
2.1 Welke eisen stelt de DSA aan uw algemene voorwaarden?	15
2.1.1 Beschikbaarheid, vorm en inhoud van de algemene voorwaarden	15
2.1.2 Vorm van de algemene voorwaarden gericht op minderjarigen	18
2.1.3 Handhaving van algemene voorwaarden	20
2.1.4 Aanvullende eisen algemene voorwaarden voor VLOPs en VLOSEs	21
3 Aanbieders van hostingdiensten	21
3.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van hostingdiensten?	21
3.1.1 Kennisgevings- en actiemechanismen	21
3.1.2 Motivering bij opleggen van beperkingen wegens illegale inhoud	24
4 Aanbieders van onlineplatforms	26
4.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van onlineplatforms?	26
4.1.1 Maatregelen en bescherming tegen misbruik	26
4.1.2 Betrouwbare flaggers	29
4.1.3 Intern klachtenafhandelingssysteem en buitengerechtelijke geschilbeslechting	30
4.1.4 Verbod op dark patterns	34
4.1.5 Transparantie bij reclame en aanbevelingssysteem	35
4.1.6 Bescherming van minderjarigen	39
5 Aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen	40
5.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen?	40
5.1.1 Traceerbaarheid van handelaren	40
5.1.2 Op conformiteit gericht ontwerp	42
5.1.3 Recht op informatie	44
Bijlage I: Overige verplichtingen	46
Bevelen van autoriteiten	46
Contactpunten	46
Wettelijke vertegenwoordiging	47
Kennisgeving strafbare feiten	47
Transparantierapportageverplichtingen	48
Bijlage II: Overzicht DSA artikelen	50

1 Inleiding

1. Het gebruik van digitale diensten, zoals sociale netwerken en online marktplaatsen, is de afgelopen jaren alleen maar toegenomen. Dit geldt zowel voor personen die deze digitale diensten gebruiken om content te delen op sociale netwerken als voor bedrijven die via online marktplaatsen hun goederen en diensten aanbieden. Kenmerkend voor deze digitale diensten - ook wel tussenhandeldiensten genoemd - is dat ze een rol spelen in het doorgeven, opslaan of verspreiden van informatie van hun afnemers.
2. Er zijn de afgelopen jaren verschillende Europese wetten aangenomen om de digitale economie te reguleren. Eén van deze wetten is de Digitaal dienstenverordening (hierna: DSA).¹ De DSA harmoniseert de bestaande regels die van toepassing zijn op tussenhandeldiensten. Het heeft als doel om te zorgen voor een veilige, voorspelbare en betrouwbare onlineomgeving, waarin de verspreiding van illegale inhoud en de maatschappelijke risico's die de verspreiding van desinformatie of andere inhoud met zich meebrengen worden aangepakt en de grondrechten van alle gebruikers van tussenhandeldiensten beter worden beschermd.
3. De DSA schrijft niet voor wanneer er sprake is van illegale inhoud², dit volgt uit toepasselijke nationale of Uniewetgeving. Andere toezichthouders, opsporingsinstanties of de rechter, kunnen verantwoordelijk zijn voor de beoordeling of inhoud al dan niet in strijd is met toepasselijk nationaal of Unierecht, en dus illegale inhoud betreft. Denk bijvoorbeeld aan de civiele rechter die oordeelt of bepaalde inhoud al dan niet in strijd is met het auteursrecht, de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (hierna: NVWA) die erop toeziet dat handelaren wetgeving op het gebied van productveiligheid naleven of de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) die toezicht houdt op de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens en de naleving van de AVG. Het Openbaar Ministerie (hierna: OM) is verantwoordelijk voor de opsporing en vervolging van strafbare feiten op het internet, in samenwerking met politie en andere opsporingsdiensten.
4. De DSA schrijft wel voor wanneer tussenhandeldiensten niet aansprakelijk zijn voor illegale inhoud die hun afnemers verstrekken en welke zorgplichten zij ten aanzien van (mogelijk) illegale inhoud hebben. Aanbieders van tussenhandeldiensten kunnen aansprakelijkheid niet vermijden wanneer zij een actieve rol spelen die hen kennis van of controle over die informatie geeft.
5. Aandacht verdient echter dat in de DSA het "*good samaritan*" principe is opgenomen. Een beroep op de aansprakelijkheidsvrijstellingen blijft kort gezegd mogelijk, als te goeder trouw onderzoeken worden uitgevoerd naar of andere maatregelen zijn genomen tegen illegale inhoud of als wetgeving wordt nageleefd waaronder de zorgvuldigheidseisen uit de DSA. Deze activiteiten zorgen niet voor een dusdanig actieve rol waardoor er sprake kan zijn van kennis van of controle over illegale informatie. Dit is expliciet geregeld in de DSA om rechtszekerheid te creëren en vrijwillige activiteiten die gericht zijn op het tegengaan van illegale inhoud niet te ontmoedigen.³
6. De eerste aanbieders van tussenhandeldiensten die door de Europese Commissie zijn aangewezen als zeer groot onlineplatform of zeer grote online zoekmachine op 25 april 2023, moeten sinds 25 augustus 2023 aan de DSA voldoen.⁴ Voor alle andere aanbieders van tussenhandeldiensten geldt dat zij vanaf 17 februari 2024 moeten voldoen aan de regels uit de DSA die op hen van toepassing zijn.
7. Aanbieders van tussenhandeldiensten moeten ook aan de verplichtingen uit de Digitaalmarktenverordening (hierna: DMA)⁵ voldoen, als zij door de Europese Commissie zijn aangewezen als poortwachter op grond van de DMA.⁶ Dit geldt ook voor aanbieders van tussenhandeldiensten die onder de reikwijdte van de Platform-to-Business Verordening (hierna: P2B

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2065>.

² Informatie die door afnemers op uw tussenhandeldienst wordt verstrekt, bevat illegale inhoud, als de informatie op zichzelf illegaal is op grond van het toepasselijk recht of omdat de informatie verband houdt met illegale activiteiten (overweging 12, DSA)

³ Overweging 26, DSA.

⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_23_2413.

⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R1925>.

⁶ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_23_4328

Verordening)⁷ vallen, en daarmee aan verschillende transparantieplichtingen moeten voldoen richting hun zakelijke gebruikers.⁸ De DSA heeft ook duidelijk raakvlakken met het consumentenrecht waarop in Nederland de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) momenteel al toezicht houdt. Bijvoorbeeld als het gaat om het toezicht op het gebruik van *dark patterns*, maar ook wat betreft (informatie)verplichtingen die gelden voor online marktplaatsen, aanbieders van online diensten en online verkopers van producten of (digitale) diensten aan consumenten.⁹

8. De DSA doet uitdrukkelijk geen afbreuk aan (1) andere Europese regels die betrekking hebben op andere aspecten van de aanbidding van tussenhandeldiensten op de interne markt, of (2) regels die de DSA specificeren en aanvullen. Dit gaat niet alleen over de DMA, P2B Verordening en het consumentenrecht, maar bijvoorbeeld ook over Europese regels over productveiligheid, bescherming van persoonsgegevens en het verbod op strafbaar handelen.¹⁰ In Nederland heeft de Minister van Economische Zaken en Klimaat (hierna: EZK) een wetsvoorstel ter internetconsultatie gepubliceerd waarin de ACM wordt aangewezen als digitaalendienstcoördinator (hierna: DDC) en toezichthouder op de naleving van een groot deel van de verplichtingen uit de DSA.¹¹ Behalve de ACM wordt ook de AP belast met het toezicht op de DSA. Dit beperkt zich tot het toezicht op artikel 26, derde lid (reclame op onlineplatforms) en artikel 28, tweede lid van de DSA (bescherming van minderjarigen).¹²
9. Ter voorbereiding op deze mogelijk toekomstige taak heeft de ACM onder andere gesprekken gevoerd met verschillende marktpartijen en andere stakeholders. In deze gesprekken heeft de ACM van aanbieders van tussenhandeldiensten gehoord hoe ze zich voorbereiden op het toepassen van de regels uit de DSA en tegen welke knelpunten ze aanlopen. Uit deze gesprekken is naar voren gekomen dat marktpartijen niet altijd weten hoe ze aan de verplichtingen kunnen voldoen en dat er behoefte is aan handvatten. Daarom heeft de ACM de 'DSA Leidraad zorgvuldigheidsverplichtingen digitale diensten' (hierna: leidraad) opgesteld.
10. In deze leidraad worden de DSA verplichtingen waar de ACM toezicht op gaat houden toegelicht, en geeft de ACM over verschillende verplichtingen handvatten aan aanbieders van tussenhandeldiensten. In de handvatten geeft de ACM extra uitleg over de verplichtingen en praktische voorbeelden die helpen bij het naleven van de verplichtingen. Deze leidraad kan daarnaast bruikbaar zijn voor consultants, juristen en brancheorganisaties.
11. Op basis van de gevoerde gesprekken met marktpartijen en een eigen inventarisatie, heeft de ACM besloten om handvatten te geven bij de regels uit artikel 14, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 26, 27, 28, 30, 31 en 32 van de DSA. De ACM benadrukt ten overvloede dat aanbieder van tussenhandeldiensten ook aan **alle** andere artikelen uit de DSA moet voldoen waar de ACM geen handvatten over geeft in deze leidraad, voor zover die op hun dienst van toepassing zijn.
12. Het voldoen aan deze leidraad is geen garantie dat aan de desbetreffende verplichtingen uit de DSA wordt voldaan of aan andere (digitale) wetgeving, zoals de P2B Verordening, DMA of de AVG. Het blijft de eigen verantwoordelijkheid van aanbieders van tussenhandeldiensten om aan de wettelijke normen uit de DSA en andere regelgeving te voldoen. De uiteindelijke interpretatie van de DSA is aan de rechter.

⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150>.

⁸ U valt onder de reikwijdte van de P2B Verordening als u een aanbieder van een onlinezoekmachine bent en als u een aanbieder van een onlinetussenhandeldienst bent. U bent een aanbieder van een onlinetussenhandeldienst als u voldoet aan de cumulatieve criteria in artikel 2, lid 2, van de P2B Verordening; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150>.

⁹ Voorbeelden van regelgeving ter bescherming van consumenten waar de DSA raakvlakken mee heeft is de richtlijn oneerlijke handelspraktijken (OHP) die geïmplementeerd is in het burgerlijk wetboek boek 6 titel 3 afdeling. Daarnaast is er richtlijn 2000/31/EG (e-commerce richtlijn) die ook geïmplementeerd is in het burgerlijk wetboek in onder andere burgerlijk wetboek boek 6 artikel 227b en het burgerlijk wetboek boek 3 artikelen 15d en 15e. Ook zijn er raakvlakken te vinden met Richtlijn (EU) 2019/2161 (Moderniseringsrichtlijn), die onder anderen geïmplementeerd is in het burgerlijk wetboek in onder andere artikelen boek 6 titel 3 afdeling 3A en 5 afdeling 2B. Zie bijvoorbeeld <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-publiceert-vuistregels-voor-online-platformen> en <https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument>.

¹⁰ Artikel 2, lid 4, DSA.

¹¹ De internetconsultatie over het Nederlands wetsvoorstel van de DSA is afgerond. Voor de stand van zaken op 18 januari 2024, zie <https://www.internetconsultatie.nl/uitvoeringswetdsa/b1>.

¹² Artikel 3.2, lid 1, wetsvoorstel DSA; <https://www.internetconsultatie.nl/uitvoeringswetdsa/document/11605>.

1.1 Voor wie is deze leidraad?

13. Deze leidraad is bedoeld voor aanbieders van tussenhandeldiensten die hun hoofdvestiging in Nederland hebben of waarvan de wettelijke vertegenwoordiger in Nederland verblijft of is gevestigd, ongeacht waar de afnemers die gebruik maken van deze diensten zich bevinden.¹³ Er is sprake van een hoofdvestiging in Nederland wanneer de aanbieder zijn hoofdkantoor of wettelijke zetel heeft in Nederland en ook de belangrijkste financiële functies en operationele controle daar worden uitgeoefend.¹⁴
14. In de onderstaande randnummers licht de ACM de verschillende soorten tussenhandeldiensten toe.

Aanbieders van tussenhandeldiensten

15. Een tussenhandeldienst is in de eerste plaats een dienst van de informatiemaatschappij.¹⁵ Een dienst van de informatiemaatschappij is een dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van een afnemer van diensten wordt verricht.¹⁶ Voor de toepassing van deze definitie wordt verstaan onder:
- i. „op afstand”: een dienst die wordt geleverd zonder dat de partijen gelijktijdig aanwezig zijn,
 - ii. „langs elektronische weg”: een dienst die wordt verzonden en ontvangen via elektronische apparatuur voor de verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, en die geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen,
 - iii. „op individueel verzoek van een afnemer van diensten”: een dienst die op individueel verzoek via de transmissie van gegevens wordt geleverd.
16. Diensten die de fysieke aanwezigheid van de aanbieder en de afnemer vereisen, vallen hier niet onder, zoals onderzoek of behandeling in de spreekkamer van een arts met behulp van elektronische apparatuur. Diensten die naast elektronische apparatuur ook bestaan uit een materieel component, vallen er ook niet onder. Daarbij kan gedacht worden aan de aanschaf van treinkaartjes via automaten.¹⁷
17. Wanneer u een dienst van de informatiemaatschappij aanbiedt die ook een tussenhandeldienst is, is de DSA op u van toepassing. Onder tussenhandeldiensten in de zin van de DSA valt een breed scala aan activiteiten die online plaatsvinden en die voortdurend veranderen om voor snelle, veilige en beveiligde informatiedoorgifte te zorgen en het gebruiksgemak van alle deelnemers aan de online omgeving te waarborgen.¹⁸ Kenmerkend voor tussenhandeldiensten is dat ze een rol spelen in het doorgeven, opslaan en soms ook in het verspreiden van informatie van hun afnemers. Ze beperken zich meestal tot een technische en automatische verwerking van de door de afnemer verstrekte informatie.¹⁹ Een **afnemer** van een dienst kan zowel een consument, zakelijke gebruiker als een andere gebruiker zijn.²⁰
18. De DSA maakt een onderscheid tussen verschillende categorieën tussenhandeldiensten (zie Figuur 1) op basis van de activiteiten waar die diensten uit bestaan. Gezien de uiteenlopende aard van deze activiteiten, bevat de DSA vervolgens een gelaagd systeem van verplichtingen voor de verschillende categorieën tussenhandeldiensten.²¹

¹³ Paragraaf 5.3.1.2 ontwerp Memorie van toelichting (hierna: MvT) DSA; <https://www.internetconsultatie.nl/uitvoeringswetdsa/document/11606>.

¹⁴ Overweging 123, DSA.

¹⁵ Zie de aanhef van artikel 3(g) DSA.

¹⁶ Artikel 3, sub a, DSA; Artikel 1, lid 1, punt b), van Richtlijn (EU) 2015/1535.

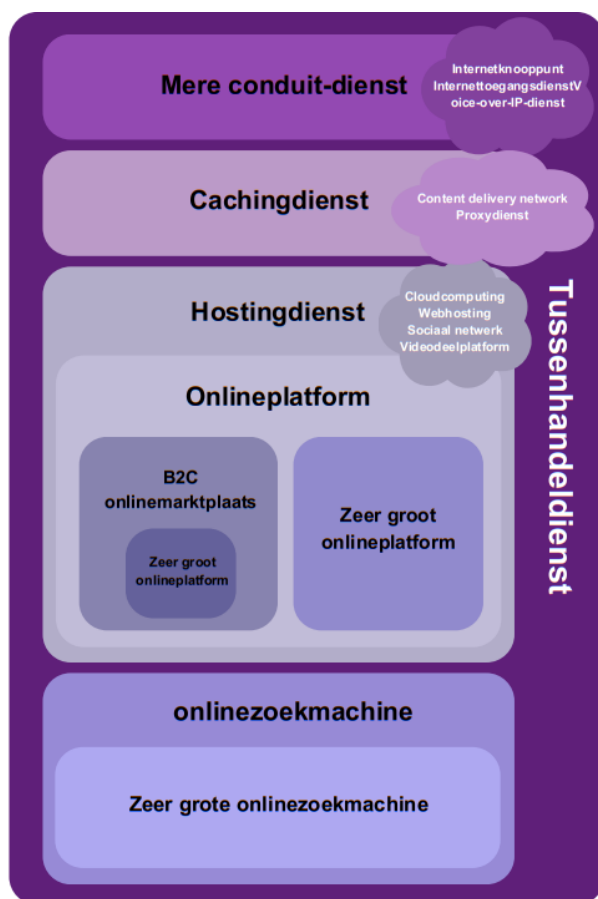
¹⁷ In Bijlage I van Richtlijn (EU) 2015/1535 zijn meer voorbeelden opgenomen van diensten die géén dienst van de informatiemaatschappij zijn.

¹⁸ Overweging 29, DSA.

¹⁹ Dit om civiele aansprakelijkheid voor de informatie van de afnemers te voorkomen; zie artikelen 4, 5, en 6, DSA.

²⁰ Overweging 2, DSA.

²¹ Overweging 19, DSA.



Figuur 1: Categorieën tussenhandeldiensten

19. Als u verschillende soorten tussenhandeldiensten aanbiedt, separaat of in de vorm van een “hybride” tussenhandeldienst²², dan kan dat betekenen dat u moet voldoen aan verplichtingen die gelden voor verschillende categorieën tussenhandeldiensten. Het is mogelijk dat sommige van uw diensten wel onder een categorie tussenhandeldienst vallen maar andere niet, of dat een van uw diensten onder verschillende categorieën valt. De regels uit de DSA zijn altijd alleen van toepassing op de diensten die binnen hun toepassingsgebied vallen.²³
20. Als uw dienst mogelijk binnen de reikwijdte van de DSA valt, is het belangrijk dat u de activiteiten en technische functies van uw dienst(en) nauwkeurig in kaart te brengt en een juridische analyse uitvoert welke categorie(ën) op u van toepassing is/zijn. Hierbij is het ook relevant te beoordelen of een micro- of kleine onderneming bent.²⁴ Vervolgens kunt u vaststellen aan welke verplichtingen uit de DSA u moet voldoen. Let erop dat wanneer uw onderneming groeit of wanneer u veranderingen aanbrengt aan uw dienst(en), waardoor uw activiteiten en de technische functies evolueren, u deze analyse telkens opnieuw uitvoert.
21. U bent een aanbieder van een tussenhandeldienst als u een dienst van de informatiemaatschappij aanbiedt die ook binnen minstens één van de onderstaande categorieën valt:
22. **Mere conduit-dienst:** een dienst die bestaat uit het doorgeven van informatie die door een afnemer via een communicatienetwerk²⁵ is verstrekt, of uit het verstrekken van toegang tot een communicatienetwerk.²⁶ Voorbeelden van mere conduit-diensten zijn, internetknooppunten, draadloze

²² Met “hybride” tussenhandeldienst bedoelt de ACM een digitale dienst die bestaat uit verschillende soorten tussenhandeldiensten.

²³ Overweging 15, DSA.

²⁴ De definitie kunt u vinden in randnummer 31.

²⁵ De DSA Verordening bevat zelf geen definitie van “communicatienetwerk”. Een definitie van “elektronisch communicatienetwerk” is wel te vinden in het Europese wetboek voor elektronische communicatie. Artikel 2, sub 1, Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PbEU 2018, L 321).

²⁶ Artikel 3, sub g, onder i, DSA.

toegangspunten, virtuele particuliere netwerken, DNS-(omzettings)diensten, topleveldomeinnaam-registers, registrerende instanties, certificatie-instanties die digitale certificaten afgeven, voice over IP en andere interpersoonlijke communicatiediensten.²⁷

23. **Caching-dienst:** een dienst die bestaat uit de doorgifte van informatie die door een afnemer via een communicatienetwerk is verstrekt, waarbij deze informatie automatisch, tussentijds en tijdelijk wordt opgeslagen om de latere doorgifte van die informatie aan andere afnemers van de dienst doeltreffender te maken.²⁸ Kenmerkend voor caching-diensten is dat ze een cruciale rol spelen in een soepele en efficiënte informatiedoorgifte via het internet. Voorbeelden van caching-diensten zijn het aanbieden van inhoudsleveringsnetwerken, reverse proxy's of inhoudsaanpassingsproxy's.²⁹
24. **Hostingdienst:** een dienst die bestaat uit het op verzoek van afnemers opslaan van informatie, zoals websites, foto's of applicaties.³⁰ Voorbeelden zijn cloudcomputing, webhosting, betaalde zoekmachineadvertentiediensten of diensten die het online delen van informatie en inhoud mogelijk maken, waaronder het opslaan en delen van bestanden.³¹ Een subcategorie hostingdiensten waar de DSA extra verplichtingen aan oplegt, zijn onlineplatforms.³²
25. Voor de volgende subcategorieën tussenhandeldiensten gelden onder de DSA specifieke verplichtingen.

Aanbieders van onlinezoekmachine

26. **Onlinezoekmachine:** een tussenhandeldienst die het mogelijk maakt voor gebruikers om zoekvragen in te voeren om zoekacties uit te voeren op in beginsel alle websites of alle websites in een bepaalde taal. De ingevoerde zoekvraag kan elk onderwerp betreffen, in de vorm van een trefwoord, een gesproken verzoek, een frase of andere input. Het resultaat van de zoekvraag kan in elke vorm worden opgeleverd met informatie over de opgevraagde inhoud.³³

Aanbieders van onlineplatforms

27. **Onlineplatform:** een *hostingdienst* die niet alleen informatie opslaat die door de afnemers van de dienst op hun verzoek wordt verstrekt, maar die deze informatie ook verspreidt onder het publiek, op verzoek de afnemers van de dienst.³⁴ Het verspreiden van informatie onder het publiek mag geen klein of slechts bijkomstig kenmerk zijn dat verbonden is met een andere dienst. Het mag ook niet een kleine functionaliteit van de hoofddienst zijn dat om objectieve technische redenen niet kan worden gebruikt zonder de hoofddienst.³⁵
28. Onder verspreiding onder het publiek wordt verstaan dat informatie op rechtstreeks verzoek van de informatieverstrekken afnemer, aan een potentieel onbepaald aantal personen beschikbaar wordt gesteld. Dat wil zeggen dat de informatie gemakkelijk toegankelijk wordt gemaakt voor afnemers van de dienst in het algemeen, zonder dat de informatieverstrekken afnemer van de dienst daar verder iets voor hoeft te doen. Het is niet van belang of personen (derden) de informatie daadwerkelijk raadplegen.³⁶ Als het alleen mogelijk is voor afnemers om toegang te krijgen tot de informatie, door zich te registreren of na het verkrijgen van toestemming, dan is er ook sprake van "verspreiding onder het publiek", indien de registratie automatisch verloopt. Dit betekent dat er geen menselijke beslissing of selectie van toegang plaatsvindt.³⁷ Dit is bijvoorbeeld het geval bij het aanmaken van een account voor een sociaal netwerk. Voorbeelden van onlineplatforms zijn B2C-onlinemarkplaatsen³⁸, appstores, sociale netwerken en deeleconomieplatforms.

²⁷ Overweging 29, DSA.

²⁸ Artikel 3, sub g, onder ii, DSA.

²⁹ Overweging 29, DSA.

³⁰ Artikel 3, sub g, onder iii, DSA.

³¹ Overweging 29, DSA.

³² Zie voor nadere toelichting randnummer 27.

³³ Artikel 3 sub j, DSA.

³⁴ Artikel 3, sub i, DSA.

³⁵ Overweging 13, DSA.

³⁶ Overweging 14, DSA en paragraaf 2.4.5 MvT DSA.

³⁷ Paragraaf 2.4.5, MvT DSA.

³⁸ Overweging 13, DSA.

29. In de volgende gevallen is er geen sprake van een onlineplatform onder de DSA:

- Een online krant waarbij ook de mogelijkheid wordt geboden om reacties te geven onder de geplaatste nieuwsberichten. De mogelijkheid om reacties te geven, die op het verzoek van de schrijvers door de aanbieder worden verspreid, is slechts een bijkomstig kenmerk van de hoofddienst, namelijk de publicatie van nieuws onder de redactionele verantwoordelijkheid van de uitgever.³⁹
- Cloudcomputing- of webhostingdiensten waarbij de verspreiding van specifieke informatie onder het publiek een klein of slechts bijkomstig kenmerk of functionaliteit van de diensten vormt. Ook mogen deze diensten wanneer zij slechts als infrastructuur dienen, zoals onderliggende infrastructurele opslag- en computingdiensten van een op internet gebaseerde applicatie, website of een onlineplatform, op zichzelf niet worden geacht informatie onder het publiek te verspreiden. Het gaat dan om de informatie die door hen is opgeslagen of verwerkt op verzoek van de afnemer van de applicatie, website of online platform die door deze aanbieders wordt gehost.⁴⁰
- Interpersoonlijke communicatiediensten⁴¹ waarbij communicatie mogelijk wordt gemaakt tussen een door de afzender van de communicatie bepaald eindig aantal personen. Kenmerkend is dat degenen die de communicatie starten, bepalen wie de ontvangers daarvan zijn.⁴² Voorbeelden van interpersoonlijke communicatiediensten zijn traditionele telefoongesprekken tussen personen, e-mails en particuliere berichtendiensten.⁴³ Wanneer informatie ter beschikking kan worden gesteld van een mogelijk onbepaald aantal afnemers dat niet door de afzender van de communicatie wordt bepaald, zoals via openbare groepen of vrij toegankelijke kanalen, is er mogelijk wel sprake van een onlineplatform.

30. **Let op:** dat u geen onlineplatform aanbiedt sluit niet uit dat u mogelijk wel een aanbieder bent van een hostingdienst en aan de verplichtingen die voor aanbieders van hostingdiensten gelden moet voldoen.

31. De DSA-verplichtingen die specifiek gelden voor aanbieders van onlineplatforms (zie hoofdstuk 4 van deze leidraad) zijn niet op u van toepassing als u een micro- of kleine onderneming bent.⁴⁴ U bent een kleine onderneming als uw onderneming minder dan 50 werknemers telt en een omzet genereert van minder dan 10 miljoen euro per jaar⁴⁵ en een micro-onderneming als uw onderneming minder dan 10 werknemers telt en een omzet genereert van minder dan 2 miljoen euro per jaar.⁴⁶ Als uw onderneming groeit en niet meer voldoet aan deze voorwaarden, dan moet u vanaf twaalf maanden na het verliezen van deze status voldoen aan de verplichtingen voor aanbieders van onlineplatforms.

Aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen

32. **B2C-onlinemarktplaats:** een onlineplatform dat consumenten de mogelijkheid biedt overeenkomsten op afstand te sluiten met handelaren.⁴⁷ Onder overeenkomst op afstand wordt verstaan een overeenkomst tussen een handelaar en consument die zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van beide wordt gesloten.⁴⁸ Deze overeenkomsten worden aangeboden in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, waarbij tot en met het

³⁹ Overweging 13, DSA.

⁴⁰ Overweging 13, DSA.

⁴¹ Zoals gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (EECC); <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018L1972>.

⁴² Idem; overweging 17.

⁴³ Overweging 14, DSA en overweging 17, EECC.

⁴⁴ Artikel 19, lid 1, DSA.

⁴⁵ Artikel 2, lid 2, DSA en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0361>.

⁴⁶ Artikel 2, lid 3, DSA en eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32003H0361.

⁴⁷ In deze leidraad gebruiken we de term Business-to-Consumer (B2C) -onlinemarktplaatsen, om dit type onlineplatforms te beschrijven, maar dit is geen definitie uit de DSA.

⁴⁸ Artikel 2, lid 7; van de Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083>.

moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend communicatiemiddelen op afstand worden gebruikt, zoals het internet.

33. Onder consument wordt verstaan een natuurlijk persoon die handelt voor buiten zijn of haar handel, bedrijf, ambacht of beroep vallende doeleinden.⁴⁹ Met een handelaar wordt bedoeld, iedere natuurlijke persoon dan wel iedere privaot- of publiekrechtelijke rechtspersoon die, zelf of via een andere persoon die in zijn of haar naam of voor zijn of haar rekening optreedt, handelt in het kader van de uitoefening van zijn of haar handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.⁵⁰
34. Een kenmerk van B2C-onlinemarktplaatsen is dat de aanbieder andere handelaren de mogelijkheid biedt om producten of diensten aan te bieden aan consumenten op het platform. Als een aanbieder alleen eigen producten of diensten aanbiedt aan consumenten, is het géén B2C-onlinemarktplaats. Dit is ook het geval wanneer een aanbieder alleen transacties faciliteert tussen consumenten.
35. De verplichtingen uit de DSA die specifiek gericht zijn op aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen (zie hoofdstuk 5 van deze leidraad) zijn niet relevant voor u als u een micro- of kleine onderneming bent.⁵¹

Zeer grote onlineplatforms en zeer grote online zoekmachines

36. Een zeer groot onlineplatform (hierna: VLOP (*Very Large Online Platform*)) of zeer grote online zoekmachine (hierna: VLOSE (*Very Large Online Search Engine*)), is een onlineplatform of onlinezoekmachine die een aanzienlijk deel van de bevolking van de Europese Unie (hierna: EU) bereikt en als zodanig benoemd is door de Europese Commissie. Er is sprake van dit bereik wanneer het aantal maandelijks actieve afnemers, berekend als een gemiddelde over een periode van zes maanden, een drempel van 45 miljoen overschrijdt.⁵² De Europese Commissie (hierna: EC) kan nadere regels vaststellen over het vereiste van actieve afnemers.⁵³ De EC heeft op 25 april 2023 een eerste besluit genomen waarin zeventien VLOPs en twee VLOSEs zijn aangewezen.⁵⁴ Op 20 december 2023 heeft de EC nog drie VLOPs aangewezen.⁵⁵
37. Bij het vaststellen van het bereik van uw dienst moet rekening worden gehouden met het aantal actieve afnemers. Actieve afnemers zijn alle afnemers die in een bepaalde periode daadwerkelijk minstens eenmaal met de dienst in aanraking komen, doordat ze worden blootgesteld aan informatie die via de online-interface⁵⁶ van het onlineplatform wordt verspreid.⁵⁷ Voorbeelden hiervan zijn het bekijken of beluisteren van inhoud en het verstrekken van informatie.⁵⁸ Het is niet noodzakelijk dat de actieve afnemer een geregistreerde gebruiker is van uw dienst.
38. Bij onlinezoekmachines zijn het aantal actieve afnemers degenen die informatie op de online-interface bekijken. Eigenaren van websites die op de online interface worden weergegeven, zijn dus geen actieve afnemers, aangezien zij de dienst niet actief gebruiken. In het geval dat een afnemer de dienst via verschillende online-interfaces bezoekt, zoals websites of apps, ook wanneer zij via

⁴⁹ Artikel 3, sub c, DSA.

⁵⁰ Artikel 3, sub f, DSA.

⁵¹ Artikel 19, lid 1, DSA en randnummer 31 van deze leidraad.

⁵² Artikel 33, lid 1, DSA.

⁵³ De Europese Commissie kan gedelegeerde handelingen vaststellen over de drempel van actieve afnemers krachtens overweging 76 en art 33 lid 2. De Europese Commissie kan ook gedelegeerde handelingen vaststellen over de precieze methodiek voor het vaststellen van het aantal actieve gebruikers. Meer informatie over het vaststellen van het aantal actieve gebruikers kunt u nu al vinden in dit document dat vooruitloopt op de eventuele gedelegeerde handeling. Zie: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/dsa-guidance-requirement-publish-user-numbers> (laatst geraadpleegd 15 november 2023)

⁵⁴ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_23_2413

⁵⁵ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_23_6763

⁵⁶ "Een online-interface betreft alle software, waaronder een website, een deel van een website of een applicatie, met inbegrip van mobiele apps (Artikel 3 sub m, DSA).

⁵⁷ In zaak T-348/23 *Zalando/Commissie* en zaak T-367/23 *Amazon Services Europe/Commissie* zal het Hof van Justitie nader verder ingaan op de criteria die de Commissie gebruikt om zeer groot onlineplatform of zeer groot onlinezoekmachine te identificeren.

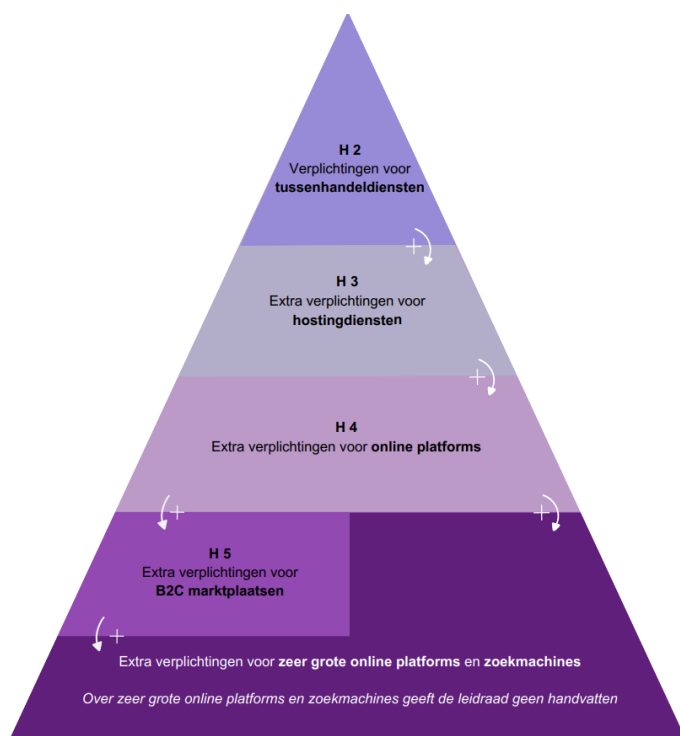
⁵⁸ Overweging 77, DSA.

verschillende URL's of domeinnamen toegang verkrijgen tot de dienst, moeten zij waar mogelijk als één actieve afnemer worden geteld.⁵⁹

1.2 Leeswijzer

39. De DSA kent een gelaagd systeem van verplichtingen. Dit betekent dat naast de verplichtingen die op alle tussenhandeldiensten van toepassing zijn, er voor bepaalde categorieën tussenhandeldiensten extra verplichtingen gelden. Aanbieders van hostingdiensten moeten bijvoorbeeld aan meer verplichtingen voldoen dan aanbieders van mere conduit-diensten en binnen de categorie hostingdiensten gelden extra verplichtingen voor aanbieders van onlineplatforms.

Deze leidraad is geschreven op een manier waarin deze gelaagdheid terugkomt (zie Figuur 2). In elk hoofdstuk licht de ACM verschillende DSA verplichtingen toe die gelden voor een specifieke categorie van tussenhandeldiensten, en geeft de ACM handvatten die helpen bij het naleven van de verplichtingen.



Figuur 2: Gelaagdheid DSA verplichtingen

40. Afsluitend staat de ACM in Bijlage I stil bij de andere verplichtingen die onder het toezicht van de ACM zullen vallen, maar waar de ACM in deze leidraad geen handvatten over geeft. Bijlage II geeft een overzicht van de verplichtingen die van toepassing zijn op tussenhandeldiensten.

⁵⁹Overweging 77, DSA.

2 Aanbieders van tussenhandeldiensten

41. Biedt u een tussenhandeldienst aan? Zoals een of meer van de volgende tussenhandeldiensten (zie randnummers 15 en verder):

- Mere conduit
- Caching
- Onlinezoekmachine (ook als uw onlinezoekmachine een VLOSE is)
- Hostingdienst
- Onlineplatform (ook als uw onlineplatform een VLOP is)
- B2C-onlinemarktplaats (ook als uw B2C-onlinemarktplaats een VLOP is)

Zo ja, dan is dit hoofdstuk relevant voor u, ongeacht de omvang van uw onderneming.

42. Als aanbieder van een tussenhandeldienst moet u aan verschillende verplichtingen uit de DSA voldoen ter bevordering van een transparante en veilige onlineomgeving. Alle aanbieders van tussenhandeldiensten moeten voldoen aan de verplichtingen opgenomen in artikelen 11 tot en met 15 van de DSA. Een van de verplichtingen is artikel 14 van de DSA waarin eisen worden gesteld aan de inhoud van uw algemene voorwaarden.

43. De regels die gelden voor afnemers die gebruik willen maken van een tussenhandeldienst zijn vaak opgenomen in algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden zijn vaak eenzijdig opgesteld. In artikel 14 van de DSA worden er eisen gesteld aan de inhoud, vorm, toepassing en handhaving van de algemene voorwaarden van aanbieders van tussenhandeldiensten. Deze eisen hebben als doel om te zorgen voor meer transparantie, de afnemers van de dienst te beschermen en oneerlijke of willekeurige uitkomsten te voorkomen.⁶⁰

44. Hieronder licht de ACM de eisen van artikel 14 toe en geeft de ACM u handvatten bij het opstellen van uw algemene voorwaarden bestemd voor afnemers van uw dienst. De verplichtingen uit artikelen 11 tot en met 13 en artikel 15 worden beknopt behandeld in Bijlage I.

2.1 Welke eisen stelt de DSA aan uw algemene voorwaarden?

2.1.1 Beschikbaarheid, vorm en inhoud van de algemene voorwaarden

45. In uw algemene voorwaarden moet u informatie opnemen over eventuele beperkingen aan het gebruik van uw dienst die u kunt opleggen aan afnemers. Dit ziet specifiek op beperkingen met betrekking tot de mogelijkheid voor afnemers van uw dienst om informatie te verstrekken.⁶¹

46. In uw algemene voorwaarden moet u informatie opnemen over beleidsmaatregelen, procedures, maatregelen en instrumenten die u kunt inzetten voor inhoudsmoderatie, met inbegrip van algoritmische besluitvorming en menselijke controle. Ook moeten uw algemene voorwaarden informatie bevatten over de procedure van uw intern klachtenafhandelingssysteem, als u deze heeft. Als u een aanbieder van een onlineplatform bent, dan bent u op grond van artikel 20 van de DSA verplicht om een intern klachtenafhandelingssysteem beschikbaar te stellen aan uw afnemers (zie paragraaf 4.1.3).

47. U moet deze informatie in duidelijke, eenvoudige, begrijpelijke, gebruiksvriendelijke en ondubbelzinnige taal beschrijven. Het is ook van belang dat de informatie openbaar beschikbaar is in een gemakkelijk toegankelijk en machineleesbaar formaat.⁶²

⁶⁰ Overweging 45, DSA.

⁶¹ Artikel 14, lid 1, DSA.

⁶² Artikel 14, lid 1, DSA.

48. Als u belangrijke wijzigingen aanbrengt in uw algemene voorwaarden dan moet u uw afnemers hierover informeren.⁶³

Handvatten ACM

49. Als aanbieder van een tussenhandeldienst, kunt u het gebruik van uw dienst beperken, bijvoorbeeld door schorsing of beëindiging van accounts of het beperken van de zichtbaarheid van door afnemers verstrekte informatie.⁶⁴ U kunt bijvoorbeeld de zichtbaarheid beperken van foto's, video's, documenten of berichten die door afnemers worden verstrekt. In uw algemene voorwaarden moet u niet alleen informatie verschaffen over de mogelijke beperkingen, maar ook over wat de redenen kunnen zijn om ze op te leggen. Deze informatie moet actueel zijn⁶⁵, waardoor het voor afnemers van uw dienst te allen tijde duidelijk is wat voor beperkingen u wanneer kunt opleggen.
50. Als u inhoudsmoderatie (zowel algoritmische besluitvorming als menselijke controle) toepast op de informatie verstrekt door uw afnemers, moet u informatie opnemen in uw algemene voorwaarden over de instrumenten die u daarvoor gebruikt.⁶⁶ Dit betreft de al dan niet geautomatiseerde activiteiten die u uitvoert die met name gericht zijn op het opsporen, identificeren en aanpakken van illegale inhoud of informatie die niet verenigbaar is met uw algemene voorwaarden.⁶⁷
51. Informatie die door afnemers op uw tussenhandeldienst wordt verstrekt, kan illegale inhoud bevatten als de informatie op zichzelf illegaal is op grond van het toepasselijk recht, of omdat de informatie verband houdt met illegale activiteiten. Haatzaaiende uitlatingen, terroristische inhoud en onrechtmatige discriminerende inhoud zijn voorbeelden van informatie die op zichzelf illegaal is. Voorbeelden van informatie die illegaal is omdat het verband houdt met illegale activiteiten, zijn de verkoop van niet-conforme namaakproducten, online stalking, verspreiding van malware of de illegale verkoop van levende dieren.⁶⁸ U kunt overwegen in uw algemene voorwaarden over het beperken van illegale inhoud te verwijzen naar het toepasselijke recht, zoals het wetboek van strafrecht.
52. Naast informatie over de instrumenten die u gebruikt voor inhoudsmoderatie, moet u in uw algemene voorwaarden ook informatie geven over de maatregelen die u in het kader daarvan neemt. Beperkingen die u oplegt kunnen impact hebben op de beschikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid van de door de afnemer verstrekte illegale inhoud of informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden. Voorbeelden van zulke beperkingen zijn:⁶⁹
- Demotie (maatregelen die impact hebben op de zichtbaarheid, beschikbaarheid en toegankelijkheid van illegale inhoud of informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden);
 - Demonetisatie (maatregelen die de financiële prikkel van afnemers om illegale inhoud of informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden te verstrekken, wegnemen of verminderen);
 - Uitschakeling van toegang tot de illegale inhoud of informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden;
 - Verwijdering van de illegale inhoud of informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden; en
 - Beëindiging of schorsing van het account van de afnemer.
53. Wees u ervan bewust dat ook vanuit andere regelgeving dan de DSA eisen worden gesteld aan uw algemene voorwaarden. Zoals de eisen die het consumentenrecht stelt aan de algemene

⁶³ Artikel 14, lid 2 en overweging 45, DSA.

⁶⁴ Artikel 17, lid 1, DSA.

⁶⁵ Overweging 45, DSA.

⁶⁶ Overweging 45 DSA.

⁶⁷ Artikel 3, sub t, DSA.

⁶⁸ Overweging 12, DSA en paragraaf 2.4.2 MvT DSA.

⁶⁹ Artikel 3, sub t, DSA.

voorwaarden van alle handelaren die overeenkomsten met consumenten sluiten en de P2B Verordening die eisen stelt aan de algemene voorwaarden van onlinetussenhandelsdiensten die van toepassing zijn op zakelijke afnemers.⁷⁰



Ontbreken van informatie over beperkingen

Een aanbieder van een videoplatform besluit om de zichtbaarheid van een video die door een afnemer op het platform is gedeeld, te beperken. In dit geval betekent dit dat de video niet vindbaar is in de zoekresultaten. Volgens de aanbieder van het videoplatform bevat de video inhoud die in strijd is met de algemene voorwaarden van het platform. In de algemene voorwaarden is geen informatie opgenomen over dat het verstrekken van dit type inhoud resulteert in het beperken van de zichtbaarheid en ook niet wat de redenen hiervoor zijn.

Uitleg: In dit voorbeeld wordt niet voldaan aan de vereisten van de DSA. De DSA schrijft namelijk voor dat aanbieders van tussenhandeldiensten in hun algemene voorwaarden informatie moeten geven over beperkingen die zij kunnen opleggen aan het gebruik van hun dienst. Daarnaast moet in de algemene voorwaarden informatie gegeven worden over de redenen voor het opleggen van een dergelijke beperking en wat de impact hiervan is. Omdat deze informatie ontbreekt, had de afnemer niet kunnen weten dat de video inhoud bevat die in strijd is met de algemene voorwaarden en wat de consequenties hiervan zijn.

54. Om ervoor te zorgen dat afnemers de informatie in uw algemene voorwaarden over de beperkingen die u kunt opleggen en de redenen hiervoor goed begrijpen, moet u ervoor zorgen dat de informatie in duidelijke en gebruiksvriendelijke taal beschreven is. Dit betekent dat de wijze waarop u de informatie heeft opgeschreven afnemers van uw dienst niet mag misleiden.⁷¹ U mag in uw algemene voorwaarden grafische elementen zoals pictogrammen of afbeeldingen gebruiken om de belangrijkste elementen weer te geven.⁷²
55. In hoeverre de informatie in uw algemene voorwaarden over de beperkingen die u kunt opleggen in begrijpelijke taal beschreven is, hangt af van de groep afnemers aan wie de informatie gericht is. Wat voor de gemiddelde handelaar duidelijk en begrijpelijk is, is dat mogelijk voor een gemiddelde consument niet. Het is belangrijk dat u hiermee rekening houdt bij het opstellen van de informatie in uw algemene voorwaarden.⁷³ Om te achterhalen in hoeverre de informatie duidelijk en begrijpelijk is, kunt u overwegen om dit te laten onderzoeken.⁷⁴
56. Gebruikmaken van korte zinnen en eenvoudige taal waar mogelijk kan ook helpen om de begrijpelijkheid van uw algemene voorwaarden te bevorderen. Ook kunt u het gebruik van dubbele ontkenningen beter vermijden. Voor consumenten zou bijvoorbeeld het toevoegen van een samenvatting met visuele iconen kunnen helpen voor een beter begrip van de informatie.⁷⁵ Ook helpt

⁷⁰ Meer informatie over welke eisen deze regelgeving stelt aan de algemene voorwaarden tussen u en consumenten kunt u vinden op de website van de ACM <https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/de-koop-sluiten/algemene-voorwaarden-aanbieden>. Ook kunt u de P2B-leidraad raadplegen via <https://www.acm.nl/system/files/documents/leidraad-platform-to-business-verordening.pdf>, deze handvatten richten zich op algemene voorwaarden tussen u en uw zakelijke ondernemers.

⁷¹ Het verbod op misleiding van de afnemer komt overeen met het in artikel 6:193b Burgerlijk Wetboek neergelegde verbod op misleidende handelspraktijken.

⁷² Overweging 45, DSA.

⁷³ Als uw algemene voorwaarden in het Engels zijn opgesteld, dan kunt u bijvoorbeeld gebruik maken van de Gunning fog index om een inschatting te krijgen van het aantal jaren formeel onderwijs die een lezer nodig heeft om de tekst te begrijpen; <http://gunning-fog-index.com/>.

⁷⁴ Zie samenwerkingsplatform Digitale Toezichthouders: Uitgangspunten voor effectieve transparantie; <https://www.acm.nl/system/files/documents/uitgangspunten-effectieve-transparantie.pdf>.

⁷⁵ Voor meer informatie over het verbeteren van het begrip van de informatie bij consumenten kunt u kijken naar het onderzoek van de ACM genaamd Effectieve online transparantie, Onderzoeken naar de verbetering van online informatieverstrekking aan consumenten. Zie; <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/onderzoeken-naar-verbetering-online-informatieverstrekking-aan-consumenten.pdf>

het als u de informatie niet te lang maakt. De ACM biedt in andere leidraden⁷⁶ ook handvatten om de begrijpelijkheid van uw algemene voorwaarden te bevorderen.

57. Verder is het van belang dat de informatie is opgesteld in een taal die voor uw afnemers begrijpelijk is. Als uw dienst zich met name richt op handelaren die in Nederland gevestigd zijn, kunt u overwegen om deze informatie in ieder geval in het Nederlands of het Engels beschikbaar te stellen.⁷⁷ In het geval dat uw dienst zich richt op Nederlandse consumenten, kunt u overwegen deze in ieder geval in het Nederlands op te stellen. Als u aanbieder bent van een VLOP of VLOSE moet u uw algemene voorwaarden in alle officiële talen van de lidstaten van de Europese Unie waar uw diensten worden aangeboden publiceren.⁷⁸
58. De informatie over de beperkingen die u kunt opleggen met betrekking tot de informatie die door afnemers is verstrekt op uw dienst, moet openbaar beschikbaar zijn, gemakkelijk toegankelijk en in een machineleesbaar formaat. Openbaar beschikbaar houdt in dat de algemene voorwaarden vindbaar zijn voor afnemers zonder dat hiervoor bijvoorbeeld ingelogd moet worden in een gebruikersportaal. U kunt overwegen om op een kernpagina op uw website, gestructureerd aan te geven wat voor informatie afnemers in de algemene voorwaarden kunnen vinden⁷⁹ met verwijzing naar de vindplaats door bijvoorbeeld hyperlinks op te nemen naar relevante documenten en/of webpagina's.⁸⁰ Dit draagt bij aan de toegankelijkheid en begrijpelijkheid van uw algemene voorwaarden. Ook hierbij is het van belang dat u rekening houdt met de afnemersgroep aan wie de informatie gericht is.
59. U maakt de informatie in een machineleesbaar formaat beschikbaar als u dit in een documentvorm doet en op een manier die het hergebruik van informatie niet verhindert. Hierbij kunt u denken aan het beschikbaar stellen van de algemene voorwaarden in pdf-formaat op uw online-interface.
60. Als u besluit om uw algemene voorwaarden te wijzigen, moet u afnemers van uw dienst met passende middelen in kennis stellen van belangrijke wijzigingen.⁸¹ Voorbeelden van belangrijke wijzigingen, zijn wijzigingen in de algemene voorwaarden over de informatie die op uw dienst is toegestaan of andere wijzigingen die rechtstreeks van invloed kunnen zijn op het vermogen van afnemers om van uw dienst gebruik te maken.⁸² Een manier waarop u afnemers kunt informeren over deze wijzigingen is bijvoorbeeld per e-mail.⁸³

2.1.2 Vorm van de algemene voorwaarden gericht op minderjarigen

61. Als u een tussenhandeldienst aanbiedt die in de eerste plaats op minderjarigen is gericht of overwegend door minderjarigen wordt gebruikt, dan moet u de voorwaarden over zowel het gebruik van uw dienst als mogelijke beperkingen op het gebruik van uw dienst op een manier uitleggen die

⁷⁶ In de Leidraad Bescherming online consument (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument#over-deze-leidraad>) en de P2B-Leidraad (<https://www.acm.nl/system/files/documents/acm-leidraad-bevorderen-van-een-transparante-en-eerlijke-onlineplatformeconomie-voor-ondernemingen.pdf>).

⁷⁷ Zie randnummer 38 P2B-Leidraad; <https://www.acm.nl/system/files/documents/acm-leidraad-bevorderen-van-een-transparante-en-eerlijke-onlineplatformeconomie-voor-ondernemingen.pdf>

⁷⁸ Artikel 14, lid 6, DSA.

⁷⁹ Zie samenwerkingsplatform Digitale Toezichhouders: Uitgangspunten voor effectieve transparantie; <https://www.acm.nl/system/files/documents/uitgangspunten-effectieve-transparantie.pdf>.

⁸⁰ Zie randnummer 36 P2B-Leidraad; <https://www.acm.nl/system/files/documents/acm-leidraad-bevorderen-van-een-transparante-en-eerlijke-onlineplatformeconomie-voor-ondernemingen.pdf>

⁸¹ Voor wijzigingen die u wil doorvoeren in de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op zakelijke afnemers, geldt dat u op basis van de P2B verordening een opzegtermijn van minimaal 15 dagen moet hanteren. Zie artikel 3, lid 2, P2B Verordening.

⁸² Overweging 45, DSA.

⁸³ Als u een tussenhandeldienst aanbiedt die ook onder de reikwijdte van de P2B Verordening valt, dan gelden er op grond van artikel 3, lid 2, van de P2B Verordening aanvullende eisen over het informeren van handelaren over wijzigingen van de algemene voorwaarden. Als u uw dienst aanbiedt aan consumenten dient u ook rekening te houden met de vereisten van het consumentenrecht aan de algemene voorwaarden. Deze vereisten kunt u terugvinden in afdeling 3 van boek 6 Burgerlijk Wetboek. Op de site van de ACM staan handvaten over deze vereisten voor uw algemene voorwaarden, zie; <https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/de-koop-sluiten/algemene-voorwaarden-aanbieden>

minderjarigen kunnen begrijpen.⁸⁴

Handvatten ACM

62. Onder de term 'minderjarigen' wordt verstaan afnemers van uw dienst die jonger zijn dan 18 jaar.
63. Uw tussenhandeldienst is bijvoorbeeld gericht op minderjarigen, als de algemene voorwaarden het gebruik van uw dienst door minderjarigen expliciet toelaten. In de algemene voorwaarden staat dan bijvoorbeeld vermeld dat gebruikers 12 jaar of ouder moeten zijn. Daarnaast is uw tussenhandeldienst bijvoorbeeld gericht op minderjarigen, als het ontwerp en/of de marketing van uw dienst gericht is op het aantrekken van minderjarigen.
64. Deze verplichting geldt ook als uw dienst feitelijk overwegend gebruikt wordt door minderjarigen. Een voorbeeld hiervan is als het grootste deel van uw afnemers minderjarig is, ondanks dat u in de algemene voorwaarden een leeftijdsgrens van 18 jaar heeft aangegeven.
65. U moet de voorwaarden voor het gebruik van de dienst en de beperkingen op het gebruik van de dienst op een manier uitleggen die minderjarigen begrijpen. Het taalgebruik dat nodig is voor minderjarigen om de voorwaarden te begrijpen, zal afhangen van de leeftijdsgroep van uw minderjarige afnemers.⁸⁵ U kunt bij het informeren over de voorwaarden rekening houden met de jongste leeftijdscategorie van minderjarigen waarop uw dienst gericht is of die overwegend gebruik maken van uw dienst. Daarbij kunt u denken aan de ontwikkelende vermogens, vaardigheden en interesses die passen bij deze leeftijdscategorie.⁸⁶
66. Voor het begrijpelijk maken van de voorwaarden voor beperkingen voor minderjarigen, kunt u rekening houden met de handvatten voor de implementatie van de Code voor Kinderrechten, die is opgesteld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.⁸⁷
67. U kunt overwegen om minderjarigen naast de algemene voorwaarden ook op een andere wijze te informeren de voorwaarden voor het (beperken van het) gebruik van uw dienst. U zou deze informatie bijvoorbeeld kunnen delen via pop-ups op uw online interface. Dit kan helpen bij het informeren van de minderjarigen, aangezien deze doelgroep naar verwachting niet vaak de algemene voorwaarden leest.

⁸⁴ Artikel 14, lid 3, DSA.

⁸⁵ <https://www.acm.nl/system/files/documents/uitgangspunten-voor-reclame-en-marketing-gericht-op-kinderen-online.pdf>

⁸⁶ Hierbij kunt u specifiek rekening houden met de handvatten bij het beginsel zorg voor transparantie op een voor kinderen begrijpelijke en toegankelijke manier. Zie; Zorg voor transparantie op een voor kinderen begrijpelijke en toegankelijke manier - Code voor Kinderrechten <https://codevoorkinderrechten.nl/beginsel/zorg-voor-transparantie-op-een-voor-kinderen-begrijpelijke-en-toegankelijke-manier/>.

⁸⁷ Code voor Kinderrechten



Begrijpelijke algemene voorwaarden voor minderjarigen

Een 13-jarige gebruiker van een onlineplatform wil weten welke uitingen hij mag doen op het onlineplatform. De dienst is gericht op gebruikers van 12 jaar en ouder. In de algemene voorwaarden staat welk taalgebruik verboden is op het onlineplatform onder het kopje “online contentmoderatie”. De omschrijving van verboden vormen van taalgebruik verwijst uitsluitend naar twee artikelen in het Wetboek van Strafrecht, te weten smaad (artikel 261) en laster (artikel 262).

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de informatie in de algemene voorwaarden niet aan de vereisten van de DSA. Hoewel de algemene voorwaarden informatie geven over de mogelijkheid van het beperken van inhoud van afnemers, zullen deze voorwaarden door het gebruik van de termen zoals “onlinecontentmoderatie”, “smaad” en “laster” niet direct duidelijk zijn voor een 13-jarige gebruiker. Bovendien zorgt de verwijzing naar relevante regelgeving ervoor dat er juridische termen gebruikt worden om uit te leggen wanneer inhoud beperkt kan worden. Door het gebruik van juridische termen is het voor minderjarigen niet duidelijk welk beleid het onlineplatform voert rondom beperkingen en wanneer er wordt overgegaan tot blokkeren.

2.1.3 Handhaving van algemene voorwaarden

68. Bij de toepassing en handhaving van de beperkingen die u in uw algemene voorwaarden heeft vastgelegd, moet u op zorgvuldige, objectieve en evenredige wijze handelen met gepaste aandacht voor de rechten en legitieme belangen van alle betrokkenen.⁸⁸
69. Onder de rechten en legitieme belangen van alle betrokkenen wordt onder andere verstaan: de grondrechten van de afnemers van uw dienst, zoals de vrijheid van meningsuiting, de vrijheid en de pluriformiteit van de media en andere fundamentele rechten en vrijheden zoals vastgelegd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie (hierna: Handvest).⁸⁹

Handvatten ACM

70. U moet bij het ontwerpen, toepassen en handhaven van de beperkingen die in uw algemene voorwaarden zijn opgenomen, op een niet-willekeurige en niet-discriminerende wijze te werk gaan. Bij een willekeurige wijze kunt u denken aan het toepassen van beperkingen op het gebruik van uw dienst op onregelmatige wijze, of het opleggen van verschillende sancties voor dezelfde soort overtredingen van de voorwaarden. Bij een discriminerende wijze kunt u denken aan het opleggen van beperkingen op basis van (persoonlijke) kenmerken van de afnemer van uw dienst. Bovendien moet u rekening houden met de legitieme belangen en rechten, met inbegrip van de in het Handvest verankerde grondrechten van uw afnemers.⁹⁰ Een voorbeeld van deze grondrechten is de vrijheid van meningsuiting.⁹¹ U kunt hierbij rekening houden met internationale normen ter bescherming van de mensenrechten, zoals de leidende beginselen van de Verenigde Naties inzake het bedrijfsleven en mensenrechten.
71. Om uw besluit op een zorgvuldige, objectieve en evenredige wijze te nemen, kunt u zoveel mogelijk de bij u bekende relevante omstandigheden in overweging nemen tijdens uw onderzoek. Het verstrekken van een duidelijke motivering van uw besluit aan de afnemer, draagt hier ook aan bij.⁹² Voor wat betreft de evenredigheid kunt u rekening houden met de ernst van de overtreding in verhouding tot de beperking die u oplegt. Daarbij kunt u kijken of de beperking voor uw afnemer

⁸⁸ Artikel 14, lid 4, DSA.

⁸⁹ Artikel 14, lid 4, DSA.

⁹⁰ Overweging 47, DSA en zie voor de grondrechten het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie (2012/C 326/02).

⁹¹ Artikel 11 Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie (2012/C en 326/02)

⁹² Zie Kamerstukken II 2001/02, 28 197, nr.3 pg 49. Deze vereisten zijn beredeneerd naar analogie van het beginsel van behoorlijk bestuur van artikel 14 Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie (2012/C en 326/02). Voor de uitwerking hiervan kunt u kijken naar paragraaf 42 en 44 van zaak C-446/18 *Agrobet CZ* EU:C:2020:369 en de jurisprudentie die daar geciteerd is.

geen buitensporig zware last oplevert ten opzichte van het doel dat wordt nagestreefd.⁹³ Bij verstrekking van illegale inhoud, zoals terroristische inhoud, liggen bijvoorbeeld strengere maatregelen voor de hand dan bij de niet-naleving van een norm uit een gedragscode om geen reclame te mogen maken op een forum.

72. Om aan deze verplichting te voldoen, is het belangrijk dat u telkens rekening houdt met de rechten en legitieme belangen van alle betrokkenen. Hoe deze belangenafweging uitvalt, hangt sterk af van de omstandigheden, waardoor per geval beoordeeld dient te worden of de toepassing en handhaving van uw algemene voorwaarden zorgvuldig, objectief en evenredig is.

2.1.4 Aanvullende eisen algemene voorwaarden voor VLOPs en VLOSEs

73. Als u een aanbieder bent van een VLOP of een VLOSE, dan gelden er aanvullende eisen. U moet namelijk in duidelijke, ondubbelzinnige taal een beknopte en gemakkelijk toegankelijke en machineleesbare samenvatting van uw algemene voorwaarden verstrekken aan afnemers van uw dienst. In deze samenvatting moet u ook informatie verstrekken over de beschikbare remedies en verhaalmechanismen (zoals uw intern klachtenafhandelingssysteem).⁹⁴

3 Aanbieders van hostingdiensten

74. Biedt u een hostingdienst aan (zie randnummer 24 en verder)? Dan is dit hoofdstuk relevant voor u, ongeacht de omvang van uw bedrijf. Hostingdiensten spelen een belangrijke rol bij de bestrijding van illegale online inhoud⁹⁵, of informatie die ongewenst is wegens strijdigheid met algemene voorwaarden. Zij verlenen namelijk toegang tot informatie die door afnemers van de dienst wordt verstrekt en op verzoek van de afnemers wordt opgeslagen.⁹⁶ De DSA legt daarom specifieke verplichtingen op aan aanbieders van hostingdiensten.
75. Aanbieders van hostingdiensten moeten kennisgevings- en actiemechanismen aanbieden zodat personen of organisaties illegale inhoud kunnen melden (artikel 16). Aanbieders van hostingdiensten kunnen besluiten om informatie verstrekt door een afnemer te verwijderen of die afnemer op een andere manier te beperken. Dit kan aanzienlijke negatieve gevolgen hebben voor die afnemer, waardoor aanbieders verplicht zijn deze besluiten te motiveren (artikel 17). Aanbieders van hostingdiensten moeten in sommige gevallen ook kennisgeven van mogelijk strafbare feiten op hun dienst (artikel 18).
76. In dit hoofdstuk licht de ACM de eisen van artikelen 16 en 17 toe en biedt u handvatten om aan deze bepalingen te voldoen. Artikel 18 is beknopt behandeld in Bijlage I.

3.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van hostingdiensten?

3.1.1 Kennisgevings- en actiemechanismen

77. U moet als hostingaanbieder voorzien in een mechanisme dat zowel personen als bedrijven en andere organisaties de mogelijkheid biedt om u te informeren over de aanwezigheid van illegale inhoud op uw dienst. U moet ervoor zorgen dat dit meldingsmechanisme gemakkelijk toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Het moet in ieder geval mogelijk zijn om de melding volledig digitaal in te dienen.⁹⁷

⁹³ Dit is een analogie redenering met artikel 52 lid 1 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie (2012/C 326/02)

⁹⁴ Artikel 14, lid 5, DSA.

⁹⁵ Illegale inhoud betekent volgens de DSA: alle informatie die op zichzelf of in verband met een activiteit, waaronder de verkoop van producten of het aanbieden van diensten, indruist tegen het Unierecht of tegen het met het Unierecht in overeenstemming zijnde recht van een lidstaat, ongeacht het precieze voorwerp of de precieze aard van dat recht (artikel 3, onder h, DSA).

⁹⁶ Overweging 50, DSA.

⁹⁷ Artikel 16, lid 1, DSA.

78. Het is belangrijk dat de meldingen die u ontvangt, nauwkeurig en voldoende gemotiveerd zijn. Zorg er daarom voor dat de meldingen de volgende elementen kunnen bevatten:⁹⁸
- Een gemotiveerde verklaring waarom de melder van mening is dat de informatie illegaal is;
 - De exacte elektronische vindplaats van de informatie, waaronder de URL. Als het nodig is moet ook aanvullende informatie kunnen worden gegeven waarmee illegale inhoud kan worden geïdentificeerd afgestemd op het type inhoud en het specifieke type hostingsdienst;
 - De naam en e-mailadres van de melder, behalve in gevallen waarin dit niet vereist is volgens artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU;⁹⁹
 - Een verklaring van de overtuiging van de melder dat deze te goeder trouw een melding doet waarvan de verstrekte informatie nauwkeurig en volledig is.
79. Als u een melding heeft ontvangen met daarin de elektronische contactgegevens van de indiener, dan moet u die indiener zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging sturen.¹⁰⁰
80. Als u in navolging van de melding een besluit heeft genomen over de informatie waar de melding op ziet, moet u naast de betrokken gebruiker ook de indiener van de melding zo snel mogelijk op de hoogte brengen van dit besluit. U geeft de indiener daarbij mee welke verhaalmogelijkheden hij/zij heeft in verband met uw besluit.¹⁰¹ Als u voor de verwerking of besluitvorming van de melding geautomatiseerde middelen heeft gebruikt, geeft u de indiener hierover de nodige informatie.¹⁰²
81. U moet alle meldingen die u ontvangt via de hiervoor benoemde mechanismen, op een tijdige, zorgvuldige, niet-willekeurige en objectieve wijze verwerken. Hetzelfde geldt voor het nemen van een besluit op basis van die meldingen.¹⁰³

Handvatten ACM

82. U moet ervoor zorgen dat gebruikers gemakkelijk toegang hebben tot een meldings- en actiemechanisme om een melding te kunnen doen van informatie die volgens de melder illegaal is. Uw meldings- en actiemechanismen moeten duidelijk identificeerbaar zijn, zich dicht bij de betrokken informatie bevinden en ten minste even gemakkelijk te vinden en te gebruiken zijn als meldingsmechanismen voor inhoud die in strijd is met uw algemene voorwaarden.¹⁰⁴ Om ervoor te zorgen dat uw meldingsmechanisme duidelijk vindbaar is, kunt u bijvoorbeeld een '*Meld illegale inhoud*'-knop plaatsen op uw startpagina.
83. Uw meldingsmechanisme moet het mogelijk maken, maar niet verplicht stellen, dat de persoon of de organisatie die de melding doet zich identificeert. Voor sommige soorten gemelde informatie kan namelijk de identiteit van de melder nodig zijn om te bepalen of de betrokken informatie daadwerkelijk illegale inhoud vormt.¹⁰⁵ Uw mechanisme moet de melder wel verzoeken zijn of haar identiteit bekend te maken om misbruik te voorkomen.¹⁰⁶ De beslissing om dit al dan niet te doen, blijft uiteindelijk bij de melder.
84. De meldingen die kunnen worden ingediend via uw meldingsmechanisme, moeten u als aanbieder in staat stellen om over de inhoud waarop de melding betrekking heeft, een geïnformeerd en zorgvuldig besluit te nemen of dit al dan niet om illegale inhoud gaat en u eventueel overgaat tot verwijdering. Het staat op voorhand niet vast wat voor informatie een melder daarvoor moet verstrekken, omdat

⁹⁸ Artikel 16, lid 2, DSA.

⁹⁹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>.

¹⁰⁰ Artikel 16, lid 4, DSA.

¹⁰¹ Artikel 16, lid 5, DSA.

¹⁰² Artikel 16, lid 6, DSA.

¹⁰³ Idem.

¹⁰⁴ Overweging 50, DSA.

¹⁰⁵ Overweging 50, DSA.

¹⁰⁶ Behalve als het gaat om meldingen betreffende strafbare feiten als bedoeld in de artikelen 3 tot en met 7 van Richtlijn 2011/93/EU van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2011 ter bestrijding van seksueel misbruik en seksuele uitbuiting van kinderen en kinderpornografie, en ter vervanging van Kaderbesluit 2004/68/JBZ van de Raad.

'illegale inhoud' een breed begrip is. Het moet in elk geval mogelijk zijn voor de melder om gemakkelijk de redenen te geven waarom de betrokken inhoud illegaal wordt geacht.¹⁰⁷ Het is daarom belangrijk om de melder hiervoor de nodige ruimte te bieden via uw invulvelden en bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om bijlagen toe te voegen.

85. Daarnaast moet de melder de exacte digitale vindplaats(en) van de informatie in de melding kunnen verstrekken. Naast de relevante webpagina(s) moet ook de mogelijkheid worden geboden om aan te geven op welke specifieke locatie op die webpagina de inhoud zich bevindt. Houd er tot slot bij de inrichting van uw meldingsmechanisme rekening mee dat een melder meerdere vermeende illegale inhoud via een enkele melding moet kunnen delen.

Onvolledige melding van illegale inhoud



Een bezoeker van een website met stockfoto's constateert dat haar foto hierin is opgenomen zonder haar toestemming, en vindt dat haar portretrecht wordt geschonden. Het lukt de bezoeker niet om in contact te komen met de beheerder van de website. Daarom zoekt zij op bij welke aanbieder de website wordt gehost. Via de website van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland¹⁰⁸ vindt zij het bedrijf dat deze website host. Zij dient een melding in via de website van de hostingdienaar. Bij haar melding kan de gebruiker alléén de URL verstrekken van de *webpagina* waar de illegale inhoud wordt gehost. Vanwege de beperkte invulvelden kan de melder geen informatie verstrekken over welke informatie op de webpagina zij als illegaal beschouwt, of *waar* de illegale inhoud zich precies op de pagina bevindt. Wanneer de hostingdienaar de webpagina vervolgens bekijkt, treft deze een webpagina met daarop duizenden foto's.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet het meldingsmechanisme niet aan de vereisten van de DSA. Hoewel een URL kan worden verstrekt, kan de melder niet concreet aangeven welke informatie zij als illegaal beschouwt noch wáár de illegale informatie zich precies bevindt. De hostingdienaar is zo niet in staat om een geïnformeerd en zorgvuldig besluit te nemen over de vermeende illegale inhoud, want het is niet duidelijk om welke informatie – of welke foto – het gaat. Een melding moet meer informatie kunnen bevatten dan enkel de URL van de webpagina waar de illegale informatie zich bevindt.

86. Wanneer een melding voldoende informatie bevat zodat u zonder een gedetailleerd juridisch onderzoek vast kan stellen dat het duidelijk illegale inhoud betreft, wordt ervan uitgegaan dat u daadwerkelijke kennis of bewustzijn van de illegaliteit heeft.¹⁰⁹ Als u dan niet overgaat tot een actie, bent u mogelijk zelf ook aansprakelijk voor de illegale inhoud.¹¹⁰ Met een actie wordt het verwijderen of ontoegankelijk maken van de inhoud bedoeld.¹¹¹
87. Als u na het ontvangen van een melding tot het oordeel komt dat er sprake is van illegale inhoud, moeten de acties die u vervolgens neemt strikt gericht zijn. Daarmee wordt bedoeld dat de acties zich richten op de specifieke onderdelen van de illegale inhoud. Wanneer u *te veel* informatie verwijdert, kunt u mogelijk ook het recht op de vrijheid van meningsuiting en informatievrijheid van uw afnemers onnodig beperken. Als u om technische of operationele redenen een specifiek onderdeel van informatie niet kunt verwijderen, bijvoorbeeld omdat dit door een andere hostingdienst wordt opgeslagen, moet u de melder daarvan in kennis stellen.¹¹²

¹⁰⁷ Overweging 53, DSA.

¹⁰⁸ Zie bijvoorbeeld <https://www.sidn.nl/over-nl/whois/>.

¹⁰⁹ Overweging 53, DSA.

¹¹⁰ Artikel 6, DSA. In dit artikel is de aansprakelijkheidsvrijstelling voor aanbieders van hostingdiensten opgenomen.

¹¹¹ Overweging 50, DSA.

¹¹² Overweging 51, DSA.

88. U moet als aanbieder ook tijdig reageren op meldingen die u ontvangt. Hierbij moet u rekening houden met het type illegale inhoud waar een melding over wordt gedaan en de urgentie die hieruit volgt om actie te ondernemen. Van u kan bijvoorbeeld worden verwacht dat u zonder onnodige vertraging actie onderneemt als er illegale inhoud wordt gemeld die een acute bedreiging voor het leven of de veiligheid van personen inhoudt, waarbij uw actie kan helpen om die dreiging weg te nemen.¹¹³
89. Zodra u een besluit heeft genomen over een melding, moet u de melder zo snel mogelijk op de hoogte stellen van uw besluit om wel of niet actie te ondernemen.¹¹⁴
90. Als laatste kunt u ook ervoor kiezen om de Notice and Takedown (NTD) Code te onderschrijven. Dit is een onderdeel van een initiatief van meerdere partijen die zich inzetten tegen de aanwezigheid van onrechtmatige informatie op het (Nederlandse) internet. De NTD Code schept geen nieuwe wettelijke verplichtingen, maar is bedoeld om partijen te helpen om binnen de bestaande wettelijke kaders te opereren bij het op verzoek van derden verwijderen van informatie van het internet.¹¹⁵

3.1.2 Motivering bij opleggen van beperkingen wegens illegale inhoud

91. U kunt als hostingdienaarbieder beperkingen opleggen aan afnemers van uw dienst, als de informatie die zij hebben verstrekt illegaal is of in strijd met uw algemene voorwaarden. Er zijn verschillende soorten beperkingen van uw dienst denkbaar. Bij de volgende vier soorten beperkingen geldt dat u de afnemer bij het opleggen van die beperking een duidelijke en specifieke motivering moet geven:¹¹⁶
 - Beperkingen van de zichtbaarheid van specifieke door een afnemer verstrekte informatie, zoals de verwijdering of blokkering daarvan, of de demotie van die inhoud;
 - Schorsing, beëindiging of andere beperkingen van geldelijke bepalingen;
 - Gehele of gedeeltelijke schorsing of beëindiging van het aanbieden van uw dienst;
 - Schorsing of beëindiging van de accounts van de afnemer.
92. De motivering die u moet geven moet naast duidelijk en gemakkelijk te begrijpen zijn, zo nauwkeurig en specifiek als mogelijk zijn. De afnemer moet na het raadplegen van uw motivering begrijpen waarom u dit besluit heeft genomen, en een inschatting kunnen maken of dit op de juiste gronden is geweest. Uw motivering moet altijd de volgende informatie bevatten:¹¹⁷
 - Informatie over het soort beperking dat u oplegt (zie het vorige randnummer) en tot welke gevolgen dat leidt. Als de beperking geldt voor een specifieke regio of termijn, moet u daar ook informatie over geven.
 - De relevante feiten en omstandigheden die u mee heeft genomen bij het nemen van uw besluit tot beperking. Als dit relevant is, vermeldt u bijvoorbeeld of het besluit tot beperking is genomen op basis van uw eigen (proactieve) onderzoek of op basis van een melding van een andere partij. Als dit strikt noodzakelijk is, kunt u de identiteit van de melder meegeven.
 - Duidelijke, gebruiksvriendelijke informatie over de verhaalmogelijkheden van de afnemer van uw dienst. Denkt u hierbij in ieder geval aan – indien van toepassing - informatie over uw intern klachtenafhandelingssysteem, de mogelijkheden voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting en beroep bij de rechter.
93. Over de volgende onderwerpen moet u ook informatie geven voor zover die onderwerpen van toepassing of relevant zijn geweest bij uw besluit tot het opleggen van een beperking:¹¹⁸

¹¹³ Overweging 52, DSA.

¹¹⁴ Overweging 52, DSA.

¹¹⁵ <https://noticeandtakedowncode.nl>.

¹¹⁶ Artikel 17, lid 1, DSA.

¹¹⁷ Artikel 17, lid 3 sub a, b en f, DSA.

¹¹⁸ Artikel 17, lid c, d en e, DSA.

- Als u geautomatiseerde middelen gebruikt bij het nemen van uw besluit tot beperking, moet u hier informatie over geven. U moet daarbij informatie geven over de vraag of uw besluit is genomen met betrekking tot inhoud die u op geautomatiseerde wijze heeft gevonden of geïdentificeerd.
 - Als uw besluit gebaseerd is op het feit dat de informatie mogelijk illegaal is, moet u aangeven op grond van *welke rechtsregel* en *waarom* u die informatie als illegaal ziet.
 - Als uw besluit gebaseerd is op informatie die in strijd is met uw algemene voorwaarden, moet u vermelden met *welke contractuele regel(s)* die informatie strijdig is en *waarom*.
94. U hoeft geen motivering te geven als u niet beschikt over de elektronische contactgegevens van de afnemer van uw dienst.¹¹⁹ Dit geldt ook als de illegale inhoud ziet op een grote hoeveelheid misleidende commerciële inhoud die wordt verspreid via uw dienst.

Handvatten ACM

95. Als u besluit om een afnemer van uw dienst een beperking op te leggen, moet u die afnemer op eenvoudig begrijpelijke wijze op de hoogte brengen van uw beslissing. Dit geldt zowel voor de situatie waarin u van mening bent dat de informatie illegaal is als voor wanneer u van mening bent dat de informatie in strijd is met uw algemene voorwaarden.¹²⁰ Een simpele verwijzing naar de toepasselijke rechtsregel of bepaling in uw algemene voorwaarden geldt nadrukkelijk niet als een begrijpelijke motivering.

Onvolledige motivering bij het opleggen van een beperking



Een organisatie die opkomt voor dierenrechten dient bij een aanbieder van hostingdiensten een melding in. Het verhandelen van dieren via de diensten van deze aanbieder van hostingdiensten, wordt expliciet verboden in artikel 5 van zijn algemene voorwaarden. De dierenrechtenorganisatie heeft op de servers van deze hostingdienstverlener een website gevonden waar onder andere rashonden worden verkocht. Naar aanleiding van de melding schort de hostingdienstverlener de dienstverlening op aan de beheerder van de website. In de motivering staat de volgende reden voor het opschorten: “*Wij schorten onze dienstverlening aan u op wegens het handelen in strijd met onze algemene voorwaarden.*”

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de motivering niet aan de vereisten van de DSA. Uit de motivering volgt namelijk niet concreet op grond van *welk handelen* het besluit tot beperking is genomen, en ook niet op grond van welke bepaling uit de algemene voorwaarden het besluit is genomen. Deze motivering maakt het de afnemer niet mogelijk om te bepalen of het besluit op de juiste gronden is genomen. Deze informatie had de aanbieder op basis van de DSA wel moeten geven in zijn motivatie.

96. Als u een afnemer een beperking oplegt naar aanleiding van een melding die bij u is ingediend, hoeft u bij uw motivering alleen de identiteit van de melder mee te geven als dit strikt noodzakelijk is. Hier is sprake van als de identiteit van de melder noodzakelijk is om de illegaliteit van de inhoud vast te stellen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij een melder die stelt dat bepaalde inhoud inbreuk maakt op zijn intellectuele eigendomsrechten, zoals merkrechten.¹²¹
97. Deze verplichting om besluiten te motiveren is niet van toepassing bij misleidende, grote hoeveelheden commerciële inhoud die wordt verspreid door opzettelijke manipulatie van uw dienst. U kunt hierbij denken aan niet authentiek gebruik van de dienst, zoals door middel van bots of

¹¹⁹ Artikel 17, lid 2, DSA.

¹²⁰ Overweging 54, DSA.

¹²¹ Overweging 54, DSA.

nepaccounts of andere bedrieglijke praktijken.¹²²

98. Ongeacht andere verhaalmogelijkheden voor de afnemer van uw dienst, heeft de afnemer altijd de mogelijkheid om naar de rechter te stappen om uw besluit aan te vechten, ook als u bent aangesloten bij een geschilbeslechtinginstantie of een intern klachtenafdelingssysteem aanbiedt.¹²³ Een afnemer mag altijd direct naar de rechter of direct naar de geschilbeslechting, ook als er een intern klachtenprocedure is.¹²⁴ U moet hier ook altijd duidelijk over informeren. U kunt er daarom voor kiezen om in al uw besluiten een passage op te nemen waarin de mogelijkheden staan opgesomd voor gebruikers om in verzet te komen tegen het besluit. Hou hierbij wel rekening met de hoeveelheid informatie die u geeft, om te voorkomen dat u afnemers te veel informatie toont. U doet er ook goed aan om rekening te houden met het kennisniveau dat u van de afnemer kunt verwachten.¹²⁵

4 Aanbieders van onlineplatforms

99. Biedt u een onlineplatform aan (zie randnummers 27 en verder)? Zo ja, dan is dit hoofdstuk relevant voor u. Dit hoofdstuk is ook relevant voor u, als u aanbieder bent van een B2C-onlinemarktplaats of als u door de Europese Commissie aangewezen bent als een VLOP. Dit hoofdstuk is niet relevant voor u als u een micro- of kleine onderneming bent (zie randnummer 31).¹²⁶
100. Naast de verplichtingen die in hoofdstuk 2 en 3 van deze leidraad zijn besproken, bevat de DSA aanvullende verplichtingen voor u als aanbieder van een onlineplatform. Deze verplichtingen omvatten het met prioriteit afhandelen van meldingen van betrouwbare flaggers over illegale inhoud en het schorsen van afnemers van uw dienst die frequent kennelijk illegale inhoud verstrekken (artikelen 22 en 23). Daarnaast moet u afnemers van uw dienst toegang geven tot een intern klachtenafdelingssysteem en tot buitengerechtelijke geschilbeslechting (artikelen 20 en 21). Ook moet u voldoen aan verschillende transparantierapportageverplichtingen, waaronder het verstrekken van informatie over het aantal schorsingen dat u heeft opgelegd (artikel 24).
101. Het gebruik van dark patterns op onlineplatforms is niet toegestaan en u bent als aanbieder van een online platform ook verplicht tot het nemen van maatregelen om een hoog niveau van privacy, veiligheid en bescherming van minderjarigen op uw dienst te waarborgen (artikelen 25 en 28). Ook moet u informatie over reclame op de online-interface van uw onlineplatform en uw aanbevelingssysteem tonen aan uw afnemer (artikelen 26 en 27).
102. In dit hoofdstuk licht de ACM de eisen toe van artikelen 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27 en 28 en biedt u handvatten voor de naleving van deze bepalingen. In Bijlage I is een beknopte omschrijving opgenomen van artikel 24.

4.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van onlineplatforms?

4.1.1 Maatregelen en bescherming tegen misbruik

103. U moet als aanbieder van een onlineplatform het aanbieden van uw dienst aan afnemers die frequent kennelijk illegale inhoud verstrekken voor een redelijke periode schorsen. U mag alleen overgaan tot schorsing na een voorafgaande waarschuwing aan de betreffende afnemer.¹²⁷

¹²² Overweging 55, DSA.

¹²³ Overweging 55, DSA.

¹²⁴ Zie paragraaf 4.1.3 voor aanvullende informatie over klachtenafdelingssystemen en geschilbeslechting bij online platforms.

¹²⁵ Zie de handvatten die de ACM geeft in paragraaf 2.1.1.

¹²⁶ Artikel 19, lid 1, DSA.

¹²⁷ Artikel 23, lid 1, DSA.

104. Als aanbieder van een onlineplatform moet u voor een redelijke periode de verwerking schorsen van meldingen en klachten die zijn ingediend door personen, organisaties of klagers die regelmatig kennelijk ongegronde meldingen of klachten indienen. Voordat u overgaat tot schorsing, moet u de desbetreffende persoon, organisatie of klager hierover waarschuwen. Het gaat specifiek om meldingen die via uw meldings- en actiemechanismen zijn ingediend en klachten die via het interne klachtenafhandelingssysteem zijn ingediend.¹²⁸
105. Als u overweegt om over te gaan tot schorsing, dan moet u per geval en tijdig, zorgvuldig en objectief beoordelen of de afnemer, persoon, organisatie of klager zich schuldig maakt aan het misbruik zoals in randnummers 103 en 104 beschreven. Bij deze beoordeling moet u rekening houden met **alle** relevante feiten en omstandigheden uit de informatie die voor u beschikbaar is. Dit betreft ten minste het volgende:¹²⁹
- De absolute aantallen kennelijk illegale inhoud of kennelijk ongegronde meldingen of klachten die in een gegeven periode zijn ingediend;
 - Het relatieve aandeel hiervan in verhouding tot de totale hoeveelheid in een gegeven periode verstrekte informatie of gedane meldingen;
 - De ernst van het misbruik, met inbegrip van de aard van de illegale inhoud, en van de gevolgen daarvan; en
 - Als dat kan worden vastgesteld, het voornemen van de afnemer van de dienst, ongeacht of gaat het om een persoon, organisatie of klager.
106. In uw algemene voorwaarden moet u op een duidelijke en gedetailleerde wijze uw beleid bij het type misbruik zoals beschreven in randnummers 103 en 104 vermelden. Hierbij moet u, in uw algemene voorwaarden, voorbeelden geven van de feiten en omstandigheden waarmee u rekening houdt bij de beoordeling of bepaald gedrag misbruik vormt en de duur van de schorsing.¹³⁰

Handvatten ACM

107. Afnemers die herhaaldelijk kennelijk illegale inhoud verstrekken kunnen misbruik maken van uw onlineplatform. Bijvoorbeeld als er meerdere keren door een afnemer illegale inhoud wordt verstrekt waarvan hij zelf wist of had kunnen weten dat het illegaal was.¹³¹ Dit geldt ook voor indieners van ongegronde meldingen of klachten. Informatie bevat kennelijk illegale inhoud en meldingen of klachten zijn kennelijk ongegrond, als dit door een leek vast te stellen is zonder dat daar enig inhoudelijk onderzoek voor nodig is.¹³² Bijvoorbeeld als een afnemer vuurwapens aanbiedt op uw onlineplatform.
108. Als sprake is van dit type misbruik moet u overgaan tot het voor een redelijke periode schorsen van het aanbieden van uw dienst aan de afnemer of de verwerking van de meldingen en/of klachten van de desbetreffende indiener.¹³³ Om te bepalen wat een redelijke periode van schorsing is, kunt u bijvoorbeeld de schadelijkheid van de illegale inhoud in overweging nemen of het type ongegronde meldingen of klachten. In uw algemene voorwaarden moet u vermelden hoelang een schorsing kan duren.
109. Voordat u besluit om over te gaan tot schorsing moet u in alle gevallen de desbetreffende afnemer of indiener van de melding of klacht waarschuwen. In de waarschuwing moet u de redenen vermelden voor de mogelijke schorsing en de rechtsmiddelen die aangewend kunnen worden tegen het besluit dat u overweegt te nemen.¹³⁴ Als u in het geval van een afnemer die frequent kennelijk illegale

¹²⁸ Artikel 23, lid 2, DSA.

¹²⁹ Artikel 23, lid 3, DSA.

¹³⁰ Artikel 23, lid 4, DSA.

¹³¹ Paragraaf 4.3.4.4. MvT DSA.

¹³² Overweging 63, DSA.

¹³³ Artikel 23 van de DSA doet geen afbreuk aan artikel 4 van de P2B Verordening, waarin regels worden gesteld over de beperking, schorsing en beëindiging van de dienstverlening van onlinetussenhandelsdienstverleners en hun zakelijke gebruikers, waaronder over de opzegtermijn en de motivering van de beperking en opschorting.

¹³⁴ Overweging 64, DSA.

inhoud verspreidt, na het verstrekken van de waarschuwing, definitief besluit om over te gaan tot schorsing, dan moet u uw besluit motiveren in lijn met de eisen in paragraaf 3.1.2 van deze leidraad.

110. Wanneer u overweegt om over te gaan tot schorsing moet uw beoordeling aan de volgende eisen voldoen:¹³⁵

- U moet **per geval** en **tijdig** beoordelen of er sprake is van misbruik door de afnemer of indiener van een melding of klacht. Dit betekent dat u bijvoorbeeld niet alleen op basis van meldingen of beoordelingen uit het verleden kunt vaststellen dat ook op dit moment sprake is van de verstrekking van kennelijk illegale inhoud of het indienen van een ongegronde melding of klacht. Een tijdige beoordeling is belangrijk, om te voorkomen dat u bijvoorbeeld op basis van verouderde informatie besluit dat er sprake is van illegale inhoud, terwijl de afnemer in de tussentijd gestopt is met het verstrekken daarvan.
- U moet uw beoordeling op een **zorgvuldige** manier uitvoeren. Relevante meldingen die u ontvangt van betrouwbare flaggers kunnen hierbij helpen, net als meldingen van andere gebruikers.
- Uw beoordeling moet **objectief** zijn. Het is belangrijk dat uw beoordeling is gebaseerd op de relevante feiten.
- U houdt rekening met **alle feiten en omstandigheden** uit de voor u beschikbare informatie. Dit bevat tenminste de in randnummer 105 genoemde omstandigheden.

111. Het staat u vrij om in het geval van kennelijk illegale inhoud die ziet op ernstige misdrijven¹³⁶, zoals materiaal van seksueel misbruik van kinderen, in uw algemene voorwaarden strengere maatregelen dan schorsing voor een redelijke periode vast te stellen. Dit geldt ook ten aanzien van het nemen van andere maatregelen om de verstrekking van illegale inhoud of andere vormen van misbruik door afnemers van uw dienst aan te pakken. Bijvoorbeeld als afnemers van uw dienst in strijd met uw algemene voorwaarden handelen. Als u ervoor kiest om dit te doen, moet u ervoor zorgen dat dit duidelijk en voldoende gedetailleerd staat beschreven in uw algemene voorwaarden. Ook tegen dit type besluiten kunnen afnemers van uw dienst een klacht indienen of een geschilprocedure starten.¹³⁷ Hou bij het geven van deze beschrijving wel rekening met de hoeveelheid informatie die u geeft, om te voorkomen dat u afnemers te veel informatie toont wat mogelijk ten koste gaat van de gebruiksvriendelijkheid. U doet er ook goed aan om rekening te houden met het kennisniveau dat u van de afnemer kunt verwachten.¹³⁸

Schorsing account van een afnemer



Een handelaar verkoopt via een webwinkel harddrugs aan consumenten. De aanbieder van de webwinkel is dit te weten gekomen en heeft de advertenties waarin de harddrugs aangeboden worden verwijderd. De aanbieder van de webwinkel heeft de motivatie voor het verwijderen van de advertenties naar de handelaar gestuurd. In de motivatie staat onder anderen dat wanneer de handelaar door gaat met het adverteren van harddrugs zijn account geschorst kan worden. In de motivatie verwijst de aanbieder ook naar de algemene voorwaarden waarin uitgelegd staat dat handelaren die middelen die op lijst I van de Opiumwet staat (harddrugs) verkopen voor zes maanden geschorst worden. De aanbieder van de webwinkel heeft een melding gehad dat de handelaar opnieuw een advertentie voor de verkoop van harddrugs heeft geplaatst en besluit de advertentie weer te verwijderen met eenzelfde motivatie.

¹³⁵ Artikel 23, lid 3, DSA.

¹³⁶ Naast strengere maatregelen op het gebruik van uw dienst zelf, kunt u overwegen om bij ernstige misdrijven die niet vallen onder artikel 18 van de DSA vallen kennisgeving te doen van het strafbare feit aan de rechtshandavings- of gerechtelijke autoriteiten. Artikel 18 wordt besproken in de bijlage van deze leidraad.

¹³⁷ Overweging 64, DSA.

¹³⁸ Zie de handvatten in paragraaf 2.1.1 van deze leidraad.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de aanbieder van de webwinkel niet aan de vereisten van de DSA. De handelaar verspreidt herhaaldelijk kennelijk illegale inhoud, ook nadat de aanbieder van de webwinkel de handelaar heeft gewaarschuwd dat de verkoop van harddrugs niet is toegestaan. Dit blijkt niet alleen uit de motivatie die de aanbieder heeft opgestuurd aan de handelaar, maar ook uit de algemene voorwaarden van de webwinkel. Het alleen verwijderen van de advertenties is dan ook niet voldoende. Als een handelaar herhaaldelijk kennelijk illegale inhoud verspreidt, dan moet de aanbieder overgaan tot het schorsen van het account van de handelaar voor een redelijke periode.

4.1.2 Betrouwbare flaggers

112. De DSA roept betrouwbare flaggers in het leven die onder andere specifieke expertise en bekwaamheid¹³⁹ hebben voor het opsporen, identificeren en melden van illegale inhoud.¹⁴⁰ U moet als aanbieder van een onlineplatform meldingen van betrouwbare flaggers over de aanwezigheid van illegale inhoud op uw onlineplatform met prioriteit en zo spoedig mogelijk verwerken en afhandelen. Om dit te verzekeren, moet u de nodige technische en organisatorische maatregelen nemen ten aanzien van uw kennisgevings- en actiemechanismen.¹⁴¹
113. Een betrouwbare flagger is een organisatie die door de DDC in de lidstaat waarin hij gevestigd is de status van betrouwbare flagger is toegekend binnen een specifiek expertisegebied, omdat deze organisatie aan bepaalde wettelijke vereisten voldoet.¹⁴² De EC houdt een databank bij van alle betrouwbare flaggers.¹⁴³

Handvatten ACM

114. Een organisatie die de status van betrouwbare flagger is toegekend door een DDC kan via uw kennisgevings- en actiemechanismen meldingen indienen over de aanwezigheid van illegale inhoud op uw onlineplatform. Deze meldingen moet u met voorrang en zo spoedig mogelijk verwerken en afhandelen, als deze zien op illegale inhoud binnen het expertisegebied van de betrouwbare flagger. Bij het nemen van de nodige technische en organisatorische maatregelen om dit te garanderen, kunt u bijvoorbeeld denken aan het benoemen van medewerkers binnen uw organisatie, waar betrouwbare flaggers direct meldingen kunnen indienen en die als hun vaste contactpersonen dienen. U kunt ook overwegen om een interface (bijvoorbeeld een webformulier of webportaal) te creëren waar betrouwbare flaggers hun meldingen kunnen indienen, en ook de status van hun melding kunnen nagaan.
115. Aangezien betrouwbare flaggers bij een DDC hebben aangetoond dat ze deskundig en bekwaam zijn binnen een bepaald expertisegebied, is de verwachting dat de verwerking van dit type meldingen voor u minder belastend is en daardoor sneller verloopt dan meldingen van andere afnemers. Dit neemt niet weg dat de gemiddelde verwerkingsduur van meldingen door betrouwbare flaggers alsnog kan variëren. Dit kan bijvoorbeeld komen door het soort illegale inhoud, de kwaliteit van de meldingen en de technische procedures die u heeft geïmplementeerd voor het indienen van meldingen door betrouwbare flaggers.¹⁴⁴ Ook kunt u overwegen om aan te sluiten bij termijnen die zijn afgesproken in gedragscodes voor verschillende soorten illegale inhoud. Een voorbeeld hiervan is de gedragscode voor de bestrijding van illegale haatzaaiende uitlatingen op het internet.¹⁴⁵ In deze gedragscode is afgesproken dat een melding over illegale haatzaaiende uitlatingen binnen 24 uur wordt getoetst. De EC heeft ten aanzien van de bestrijding van online-piraterij van sport- en andere

¹³⁹ In de Nederlandse versie van de DSA is in artikel 22, lid 2, sub a gekozen voor het woord "bevoegdheid" als vertaling van de term "competence". In de overwegingen 61 en 62 wordt echter ook de term "bekwaamheid" gebruikt. De ACM vindt "bekwaamheid" een betere vertaling waardoor in de leidraad is gekozen om deze term te hanteren.

¹⁴⁰ Betrouwbare flagger moeten ook voldoen aan de andere wettelijke vereisten van artikel 22 lid 2, DSA.

¹⁴¹ Artikel 22, lid 1, DSA.

¹⁴² Artikel 22, lid 2, DSA.

¹⁴³ Artikel 22, lid 5, DSA. De database is op dit moment nog niet beschikbaar.

¹⁴⁴ Overweging 62, DSA.

¹⁴⁵ <https://commission.europa.eu/document/download/551c44da-baae-4692-9e7d-52d20c04e0e2>.

live-evenementen een aanbeveling gepubliceerd over de behandeling van meldingen over dit type illegale inhoud.¹⁴⁶

116. **Let op:** de DSA verhindert u niet om meldingen die zijn ingediend door andere personen of organisaties die niet de status van betrouwbare flagger zijn toegekend door een DDC, op dezelfde wijze te behandelen als meldingen van betrouwbare flaggers of om anderszins samenwerkingen aan te gaan. Dit moet dan wel overeenkomstig het toepasselijke recht zijn, zoals de DSA¹⁴⁷ en de Verordening wat betreft de samenwerking van Europol met particuliere partijen¹⁴⁸. De DSA verhindert u bovendien ook niet om gebruik te maken van betrouwbare flaggers of soortgelijke mechanismen, om snel en betrouwbaar op te treden tegen inhoud die in strijd is met uw algemene voorwaarden. Dit is met name het geval als het gaat om inhoud die schadelijk is voor kwetsbare afnemers, zoals minderjarigen.¹⁴⁹

4.1.3 Intern klachtenafhandelingssysteem en buitengerechtelijke geschilbeslechting

4.1.3.1 Intern klachtenafhandelingssysteem

117. U moet afnemers van uw onlineplatform toegang verlenen tot een doeltreffend intern klachtenafhandelingssysteem.¹⁵⁰ Deze toegang moet u ook verlenen aan personen of organisaties die een melding hebben gedaan over de aanwezigheid van illegale inhoud of inhoud die in strijd met uw algemene voorwaarden op uw onlineplatform.¹⁵¹

118. Via het intern klachtenafhandelingssysteem moet het mogelijk zijn voor afnemers en indieners van meldingen om elektronisch en kosteloos klachten in te dienen over bepaalde besluiten die u heeft genomen na ontvangst van een melding. Ook kan via het interne klachtenafhandelingssysteem een klacht ingediend worden tegen besluiten die u heeft genomen, omdat de informatie verstrekt door een afnemer illegale inhoud vormt of in strijd is met de algemene voorwaarden van uw onlineplatform. Het gaat om het volgende type besluiten:¹⁵²

- Besluiten om de toegang tot de informatie al dan niet te verwijderen of te blokkeren, dan wel om de zichtbaarheid van de informatie te beperken;
- Besluiten om de aanbieder van de dienst aan de afnemers al dan niet geheel of gedeeltelijk te schorsen of te beëindigen;
- Besluiten om de accounts van de afnemers al dan niet te schorsen of te beëindigen;
- Besluiten om het vermogen van afnemers om informatie te verkopen, al dan niet te schorsen, te beëindigen of anderszins te beperken.

119. Afnemers van uw dienst en personen of organisaties die een melding hebben gedaan over de aanwezigheid van illegale inhoud op uw onlineplatform kunnen voor een periode van **ten minste 6 maanden** na een besluit zoals genoemd in randnummer 118 een klacht indienen via het intern klachtenafhandelingssysteem.¹⁵³ De termijn van 6 maanden begint op de dag waarop u de afnemers van uw dienst overeenkomstig artikel 16, lid 5, of artikel 17 DSA, in kennis heeft gesteld van het besluit.¹⁵⁴

120. U moet ervoor zorgen dat het intern klachtenafhandelingssysteem gemakkelijk toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. Verder moet u ervoor zorgen dat het voor afnemers mogelijk is voldoende

¹⁴⁶ <https://ec.europa.eu/newsroom/dae/redirection/document/95428>

¹⁴⁷ Organisaties die bevoegd zijn om op grond van artikel 9 en 10 van de DSA bevelen uit te geven.

¹⁴⁸ Verordening (EU) 2016/794; <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0794&rid=1>.

¹⁴⁹ Overweging 62, DSA.

¹⁵⁰ In het transparantierapport dat u minstens één keer per jaar moet opstellen en publiceren, moet u ook informatie opnemen over de klachten die u heeft ontvangen via het intern klachtenafhandelingssysteem (Artikel 15, lid 1, sub d, DSA).

¹⁵¹ Artikel 20, lid 1, DSA.

¹⁵² Artikel 20, lid 1, DSA.

¹⁵³ Artikel 20, lid 1, DSA.

¹⁵⁴ Artikel 20, lid 2, DSA.

nauwkeurige en naar behoren gemotiveerde klachten in te dienen. Het intern klachtenafhandelingssysteem dient dit te vergemakkelijken.¹⁵⁵

121. Klachten die via het intern klachtenafhandelingssysteem zijn ingediend moet u op een tijdige, niet-discriminerende, zorgvuldige en niet-willekeurige wijze behandelen. Als een klacht u voldoende reden geeft om een besluit zoals in randnummer 118 bedoeld is terug te draaien, dan moet u dit zo spoedig mogelijk doen.¹⁵⁶ Dit is het geval als uit de klacht blijkt dat:

- Uw eerdere besluit om geen gevolg te geven aan de melding ongegrond was.
- Uw eerdere besluit waarop de klacht betrekking heeft ongegrond was, omdat de informatie niet illegaal is en/of niet in strijd met uw algemene voorwaarden.
- Er informatie bestaat die erop wijst dat het gedrag van de klager de door u genomen maatregel niet rechtvaardigt.

122. U moet klagers zo spoedig mogelijk in kennis stellen van uw gemotiveerde besluit over de ingediende klacht. Ook moet u klagers informeren over alternatieve opties om de klacht op te lossen, zoals de mogelijkheid voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting en andere beschikbare verhaalmogelijkheden.¹⁵⁷ U moet ervoor zorgen dat de besluiten over ingediende klachten onder toezicht van naar behoren gekwalificeerd personeel worden genomen en niet alleen op basis van geautomatiseerde middelen.¹⁵⁸

Handvatten ACM

123. Het is belangrijk dat afnemers van uw dienst het intern klachtenafhandelingssysteem makkelijk kunnen vinden.¹⁵⁹ U kunt bijvoorbeeld overwegen om op een prominente plek op uw website een link op te nemen naar de pagina waar afnemers van uw dienst een klacht kunnen indienen en meer informatie kunnen vinden over de procedure. Voorkom dat de mogelijkheid tot het indienen van een klacht voor afnemers lastig te vinden is en zorg ervoor dat uw online-interface het indienen van een klacht niet onnodig moeilijk maakt. Zoals in randnummer 80 is toegelicht, moeten aanbieders van hostingdiensten indieners van meldingen informeren over de verhaalmogelijkheden bij het kenbaar maken van het besluit over de melding. Eén van die verhaalmogelijkheden is het intern klachtenafhandelingssysteem. Een vergelijkbare verplichting geldt ten opzichte van de informatie die aanbieders van hostingdiensten aan afnemers moeten verstrekken in de motivering van een besluit om het gebruik van de dienst te beperken (zie randnummer 92). Deze verplichtingen zijn ook van toepassing op u als aanbieder van een onlineplatform.

124. Om ervoor te zorgen dat het intern klachtenafhandelingssysteem gebruiksvriendelijk is, is het belangrijk dat de processtappen duidelijk en begrijpelijk zijn voor de afnemer die een klacht wil indienen.¹⁶⁰ Als bijvoorbeeld voorafgaand aan het kunnen indienen van een klacht een afnemer een lange lijst aan vragen moet beantwoorden, kan dit als niet-gebruiksvriendelijk worden ervaren. Dit is mogelijk ook het geval als een afnemer meerdere formulieren moet invullen. Het is bovendien niet toegestaan om formele eisen te stellen aan het indienen van een klacht.¹⁶¹ Een voorbeeld van een formele eis is dat u een afnemer verplicht om een verwijzing op te nemen naar specifieke toepasselijke wettelijke bepalingen of uitvoerige juridische uitleg opneemt bij het indienen van de klacht.¹⁶²

¹⁵⁵ Artikel 20, lid 3, DSA.

¹⁵⁶ Artikel 20, lid 4, DSA.

¹⁵⁷ Artikel 20, lid 5, DSA.

¹⁵⁸ Artikel 20, lid 6, DSA.

¹⁵⁹ Op grond van artikel 14, lid 1, DSA, bent u verplicht om informatie te verstrekken over de procedure van uw intern klachtenafhandelingssysteem (zie paragraaf 2.1.1). Ook vanuit de P2B Verordening gelden er verplichtingen over de werking van het interne klachtenafhandelingssysteem en de informatie die hierover verschaft moet worden in de algemene voorwaarden van de aanbieder van een onlineplatform. Zie artikel 11 van de P2B Verordening.

¹⁶⁰ Zie paragraaf 2.1.1 voor handvatten over hoe uw informatie in duidelijke en begrijpelijke taal kunt opstellen.

¹⁶¹ Overweging 58, DSA.

¹⁶² Overweging 58, DSA.

125. U moet klachten op een tijdige wijze behandelen. Afhankelijk van de complexiteit van de klacht kan de termijn waarbinnen u de klacht afhandelt verschillen. De wijze waarop u het klachtensysteem inricht, kan helpen bij de snelle behandeling van klachten van afnemers. U kunt bijvoorbeeld overwegen om het intern klachtenafhandelingssysteem zodanig in te richten, dat bij het indienen van de klacht duidelijk is voor afnemers, welke informatie u minimaal nodig heeft om tot een snelle afhandeling te komen. Op deze manier verkleint u de kans dat u later in het proces nog informatie moet opvragen bij de indiener van de klacht.
126. Ook is het van belang dat het intern klachtenafhandelingssysteem functioneert op een manier die leidt tot eerlijke resultaten. Om die reden moet u klachten op een niet-discriminerende, zorgvuldige en niet-willekeurige wijze behandelen. Dit betekent onder andere dat u vergelijkbare situaties (klachten) op een gelijke wijze behandelt. Als u gebruik maakt van geautomatiseerde middelen om klachten te behandelen (bijvoorbeeld een algoritme/AI), moet u ervoor zorgen dat er ook een menselijke controle plaatsvindt door gekwalificeerde medewerkers.¹⁶³ Dit draagt bij aan de zorgvuldige behandeling van klachten.

Toegang tot intern klachtenafhandelingssysteem



Een aanbieder van een sociaal netwerk heeft drie maanden geleden besloten, na beoordeling van een melding over de aanwezigheid van illegale inhoud, een bericht op het platform niet te verwijderen. In het besluit dat de indiener van de melding heeft ontvangen staat het volgende:

“Beste melder X,

Na beoordeling van uw melding hebben we vastgesteld dat het bericht geen illegale inhoud bevat. Het bericht wordt daarom niet verwijderd.”

De indiener van de melding is het niet eens met dit besluit en is van mening dat het platform alsnog moet overgaan tot verwijdering van het bericht. De indiener van de melding wil een klacht indienen tegen het besluit van het platform. In het besluit staat geen informatie opgenomen over de beschikbare verhaalmogelijkheden en op de website van het platform is ook geen informatie te vinden over het intern klachtenafhandelingssysteem. Na contact met het platform, krijgt de indiener van de melding te horen dat klachten binnen een maand moeten worden ingediend en dat het intern klachtenafhandelingssysteem niet gebruikt kan worden door indieners van meldingen.

Uitleg: In dit specifieke voorbeeld wordt niet voldaan aan de vereisten van de DSA. Een indiener van een melding die het niet eens is met uw besluit om informatie niet te verwijderen op uw platform, moet een klacht kunnen indienen tegen dit besluit. Van deze mogelijkheid moet u de indiener van de melding informeren bij het kenbaar maken van uw besluit dat de melding ongegrond is. U moet de indiener van de melding toegang geven tot een intern klachtenafhandelingssysteem, voor een periode van ten minste 6 maanden beginnend op de dag dat u de indiener van de melding in kennis heeft gesteld van uw besluit. U moet er bovendien voor zorgen dat het intern klachtenafhandelingssysteem gemakkelijk toegankelijk en gebruiksvriendelijk is. In dit voorbeeld kan de indiener van de melding geen informatie vinden op de website van het platform over het intern klachtenafhandelingssysteem. Om de vindbaarheid van het intern klachtenafhandelingssysteem te verbeteren, had het platform bijvoorbeeld kunnen overwegen om een link naar het intern klachtenafhandelingssysteem op te nemen op een prominente plek op de website.

4.1.3.2 Buitengerechtelijke geschilbeslechting

127. Afnemers tegen wie de besluiten zoals genoemd in randnummer 118 zijn gericht mogen kiezen om geschillen over deze besluiten te laten beslechten door een buitengerechtigdgeschillenbeslechtsorgaan (hierna: geschillenorgaan) dat gecertificeerd is door

¹⁶³ Overweging 58, DSA.

een DDC in een van de lidstaten. Dit geldt ook voor personen of organisaties die meldingen hebben gedaan over de aanwezigheid van illegale inhoud op uw onlineplatform.¹⁶⁴ U moet er bovendien voor zorgen dat u de afnemers van uw dienst op een duidelijke en gebruiksvriendelijke manier informeert over de toegang die zij hebben tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.¹⁶⁵ Deze informatie moet gemakkelijk toegankelijk zijn op uw online-interface.¹⁶⁶

128. Welk gecertificeerd geschillenorgaan bevoegd is om een geschil te beslechten, hangt af van de inhoud van het besluit waar het geschil op ziet en/of het onlineplatform dat het besluit heeft genomen. Een geschillenorgaan wordt namelijk door de DDC gecertificeerd om geschillen te beslechten in een of meer specifieke expertisegebieden, met betrekking tot illegale inhoud of de toepassing en handhaving van de algemene voorwaarden van een of meerdere types onlineplatforms.¹⁶⁷
129. Als een afnemer of indiener van een melding besluit om gebruik te maken van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, verliezen zij niet het recht om het geschil voor te leggen aan de rechter.¹⁶⁸
130. Beide partijen moeten te goeder trouw met het gekozen gecertificeerde geschillenorgaan samenwerken om het geschil op te lossen. U kunt weigeren mee te werken met een dergelijk geschillenorgaan als er eerder een geschil is beslecht met betrekking tot dezelfde informatie en dezelfde gronden voor vermeende illegaliteit of onverenigbaarheid van inhoud.¹⁶⁹
131. Het geschillenorgaan mag kosten in rekening brengen voor de behandeling van het geschil, bij u en de indiener van het geschil. Als het geschil in het voordeel van de indiener wordt beslecht, moet u de kosten gemaakt door de indiener van het geschil dragen.¹⁷⁰

Handvatten ACM

132. Afnemers van uw dienst kunnen er ook voor kiezen om in plaats van een klacht in te dienen via het intern klachtenafhandelingssysteem, tegen de besluiten zoals genoemd in randnummer 118, een geschilprocedure te starten bij een door een DDC gecertificeerde geschillenorgaan. Dit geldt ook voor afnemers van uw dienst die niet tevreden zijn met de uitkomst van de behandeling van hun klacht via het intern klachtenafhandelingssysteem. Een afnemer hoeft niet eerst het intern klachtenafhandelingssysteem te hebben gebruikt om een geschilprocedure te starten en/of een gerechtelijke procedure op te kunnen starten.¹⁷¹ U kunt dit dan ook niet eisen van afnemers van uw dienst.
133. Als aanbieder van een onlineplatform moet u afnemers van uw dienst op een duidelijke en gebruiksvriendelijke manier informeren over de toegang die zij hebben tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.¹⁷² Voor handvatten over hoe u gebruikers op een duidelijke en gebruikersvriendelijke wijze kunt informeren, verwijzen we u naar de handvatten in paragraaf 2.1.1. van deze leidraad. Deze informatie moet bovendien voor afnemers gemakkelijk vindbaar zijn op uw online-interface, zoals uw website of in uw app. U kunt bijvoorbeeld overwegen om op een prominente plek op uw website een link op te nemen naar de website van de EC waar de lijst met gecertificeerde geschillenorganen gepubliceerd wordt.¹⁷³ Het is belangrijk dat u te goeder trouw

¹⁶⁴ Dit artikel doet geen afbreuk aan Richtlijn 2013/11/EU en aan uit hoofde van die richtlijn ingestelde alternatieve geschillenbeslechtingsprocedures en -organen voor consumenten (Artikel 21, lid 9, DSA).

¹⁶⁵ Op grond van artikel 17, lid 3, sub f, DSA, moet u in de motivatie bij een besluit waarin u een beperking oplegt aan het gebruik van u uw dienst door een afnemer, informatie opnemen over de verhaalmogelijkheden zoals buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

¹⁶⁶ Artikel 21, lid 1, DSA.

¹⁶⁷ Artikel 21, lid 3, sub b, DSA.

¹⁶⁸ Artikel 21, lid 1, DSA.

¹⁶⁹ Artikel 21, lid 2, DSA.

¹⁷⁰ Artikel 21, lid 5, DSA.

¹⁷¹ Overweging 59, DSA.

¹⁷² Vanuit de P2B Verordening gelden er ook verplichtingen over de werking van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de informatie die hierover verschaft moet worden in de algemene voorwaarden van de aanbieder van een onlineplatform. Zie artikel 12 van de P2B Verordening.

¹⁷³ De website van de Europese Commissie is op dit moment nog niet beschikbaar.

meewerkt aan de geschilprocedure. Dit kunt u doen door bijvoorbeeld informatie te overleggen die relevant is voor een goed verloop van de geschilprocedure of doordat u voorkomt dat de procedure onnodig wordt vertraagd.

134. In sommige gevallen kunt u weigeren om mee te werken aan buitengerechtigde geschillenbeslechtsprocedures. Dit is het geval als hetzelfde geschil al eerder is opgelost door een rechter of ander bevoegd geschillenorgaan, of als het geschil daar nog in behandeling is. Om van een gelijksoortig geschil te kunnen spreken, moet met name sprake zijn van dezelfde (i) informatie, (ii) redenen voor het nemen van het besluit, (iii) gevolgen van het besluit, en (iv) aangevoerde redenen om het besluit te betwisten.¹⁷⁴

4.1.4 Verbod op dark patterns

135. U mag uw online-interface en onderliggende systemen niet zodanig ontwerpen, organiseren of beheeren dat u uw afnemers misleidt, manipuleert of hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen anderszins wezenlijk verstoort of ondermijnt.¹⁷⁵
136. Onder dit verbod op dark patterns vallen de praktijken die niet al verboden zijn via de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (OHP) of de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) vallen.¹⁷⁶ De Richtlijn OHP is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving en de AVG heeft directe werking in Nederland.¹⁷⁷
137. De Europese Commissie kan richtsnoeren verstrekken over hoe dit verbod op dark patterns op specifieke praktijken van toepassing is.¹⁷⁸

Handvatten ACM

138. Er is sprake van dark patterns op de online-interfaces van uw onlineplatform als u gebruikmaakt van praktijken die het vermogen van uw afnemers om vrije en weloverwogen keuzes te maken of beslissingen te nemen, wezenlijk verstoren of belemmeren. Daarbij maakt het niet uit of dit wel of niet doelbewust gebeurt. Deze praktijken bewegen uw afnemers tot ongewenste gedragingen of ongewenste beslissingen die negatieve gevolgen voor hen hebben. Een voorbeeld van een dark pattern is het niet-neutraal tonen van keuzes door bepaalde keuzes meer gewicht te geven door middel van visuele, auditieve of andere componenten, wanneer u uw afnemer verzoekt een besluit te maken.¹⁷⁹
139. Het verbod op dark patterns in de DSA is van toepassing op de praktijken die niet al vallen onder het verbod op dark patterns op grond van het Burgerlijk Wetboek of op grond van de AVG. De praktijken die onder het verbod in het Burgerlijk Wetboek vallen, zijn gericht op praktijken die het economisch gedrag van consumenten wezenlijk verstoren.¹⁸⁰ Er is sprake van het wezenlijk verstoren van het economische gedrag van de consument als een handelspraktijk gebruikt wordt om het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar te beperken. Dit heeft als gevolg dat de consument besluit tot een transactie die hij anders niet had gekozen.¹⁸¹ Als u meer wil weten over welke bepalingen er onder het verbod van dark patterns op grond van het Burgerlijk Wetboek vallen, kunt u de ACM Leidraad bescherming online consument raadplegen.¹⁸² De ACM is toezichthouder op de regels over oneerlijke handelspraktijken in Nederland.

¹⁷⁴ Overweging 59, DSA.

¹⁷⁵ Artikel 25, lid 1, DSA.

¹⁷⁶ Artikel 25, lid 2, DSA.

¹⁷⁷ U kunt de relevante artikelen vinden in het burgerlijk wetboek, boek 6 titel 3 afdeling 3A.

¹⁷⁸ Artikel 25, lid 3, DSA.

¹⁷⁹ Overweging 67, DSA.

¹⁸⁰ Zie voor de Nederlandse uitwerking van het verbod op dark patterns artikel 6:193b, lid 2 Burgerlijk Wetboek. Deze is gebaseerd op grond van Artikel 5 lid 2 sub b Richtlijn 2005/29/EC van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ("Richtlijn oneerlijke handelspraktijken")

¹⁸¹ Artikel 2 onder e Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

¹⁸² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument>

140. Wanneer het gaat om het verbod op dark patterns, zijn ook de regels uit de AVG van toepassing. De AVG ziet op de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens.¹⁸³ De European Data Protection Board heeft guidance gepubliceerd over het verbod op dark patterns op grond van de AVG, toegespitst op social media.¹⁸⁴
141. Het verbod op dark patterns op grond van de DSA is breder dan op grond van de andere wetgeving, omdat het ziet op zowel consumenten als zakelijke afnemers. Bovendien is het bereik van het verbod op grond van de DSA groter en/of net anders dan consumenten die transacties online aangaan met handelaren dan wel natuurlijke personen die beslissen over de verwerking van hun persoonsgegevens. Als voorbeeld hiervoor kunnen dienen de dark patterns die worden getoond aan zakelijke gebruikers van uw dienst.
142. Het verbod op dark patterns betekent niet dat u geen interactie mag hebben met afnemers van uw dienst. Reclamepraktijken die in overeenstemming zijn met de EU-regels zijn geen dark patterns.¹⁸⁵ U mag uw afnemers verleiden tot het gebruik van uw onlineplatform, u mag hen echter niet misleiden of beïnvloeden om uw onlineplatform op een manier te gebruiken dan zij anders zouden doen. Voor voorbeelden van legitieme praktijken en praktijken die misleidend zijn, kunt u de ACM Leidraad bescherming online consument raadplegen.¹⁸⁶

4.1.5 Transparantie bij reclame en aanbevelingssystemen

4.1.5.1 Transparantie bij reclame

143. Als u reclame toont op uw online-interface, moet u ervoor zorgen dat uw afnemers voor elke specifieke reclame die aan hen wordt getoond, op een duidelijke, beknopte en ondubbelzinnige wijze in real time het volgende kunnen vaststellen:¹⁸⁷
- Dat de informatie reclame is. Dit zou uw afnemer moeten kunnen vaststellen op basis van opvallende markeringen;
 - De natuurlijke of rechtspersoon namens wie de reclame wordt getoond;
 - De natuurlijke of rechtspersoon die de reclame heeft betaald als die persoon verschilt van de in het vorige punt bedoelde natuurlijke of rechtspersoon;
 - Wat de belangrijkste parameters zijn die gebruikt worden om te bepalen aan welke afnemer de reclame wordt getoond. Ook moet informatie gegeven worden over de mogelijkheid tot het veranderen van die parameters. Deze informatie moet rechtstreeks bij de getoonde reclame toegankelijk zijn en moet gemakkelijke toegankelijke en nuttige informatie bevatten.
144. U dient ook een functionaliteit aan te bieden aan uw afnemers waarmee zij verklaren of de inhoud die zij zelf op uw platform aanbieden commerciële communicatie is of bevat. Als uw afnemer dit verklaart moet u ervoor zorgen dat andere afnemers dit kunnen vaststellen op een duidelijke en ondubbelzinnige wijze en in real time, onder meer met behulp van opvallende markeringen.¹⁸⁸
145. U mag geen reclame tonen aan uw afnemers op basis van profilering met gebruikmaking van bijzondere categorieën persoonsgegevens.¹⁸⁹ Met profilering wordt elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens bedoeld waarbij aan de hand van persoonsgegevens bepaalde

¹⁸³ Overweging 14 van de Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijk personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming)

¹⁸⁴ Zie Autoriteit Persoonsgegevens: Nieuwe EDPB-guidelines over dark patterns en samenwerking toezichthouders <https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/actueel/nieuwe-edpb-guidelines-over-dark-patterns-en-samenwerking-toezichthouders> (laatst geraadpleegd 15 november 2023)

¹⁸⁵ Overweging 67, DSA.

¹⁸⁶ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument>

¹⁸⁷ Artikel 26, lid 1, DSA.

¹⁸⁸ Artikel 26, lid 2, DSA.

¹⁸⁹ Artikel 26, lid 3, DSA en Artikel 9, AVG.

persoonlijke aspecten van uw afnemer worden geëvalueerd. Dan kunt u denken aan beroepsprestaties, economische situatie, gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsingen te analyseren of te voorspellen.¹⁹⁰ Bijzondere categorieën persoonsgegevens zijn persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken. Onder bijzondere categorieën persoonsgegevens horen ook genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid.¹⁹¹

Handvatten ACM

146. Als u reclame op uw online interface toont moet u hierover informatie geven. Uit deze informatie moet onder andere duidelijk worden wat de belangrijkste parameters zijn die worden gebruikt om te bepalen aan welke afnemers de reclame wordt getoond. Daarbij moet u een zinvolle uitleg geven over de logica achter de parameters, ook wanneer de parameters gebaseerd zijn op profilering.¹⁹² Deze uitleg moet dus informatie bevatten over de methode die is gebruikt voor de reclameweergave, bijvoorbeeld of het gaat om contextuele reclame dan wel andere soorten reclame. Bij contextuele reclame is er sprake van reclame die alleen gekoppeld is aan de inhoud van de content op de online-interface. Daarbij wordt geen rekening gehouden met andere kenmerken van de bezoeker, zoals eerdere bezoeken aan de website of interessegebieden. Daarnaast moet de uitleg informatie bevatten over de middelen waarover de afnemer beschikt om de parameters te wijzigen.¹⁹³
147. Deze informatie moet door uw afnemers op een duidelijke, beknopte en ondubbelzinnige wijze en in real time kunnen worden bekeken. De informatie moet rechtstreeks via de online-interface waarop de reclame getoond wordt toegankelijk zijn.¹⁹⁴ Dat betekent dat de informatie in het oog moet springen, dit kan onder meer door middel van gestandaardiseerde visuele of geluidskenmerken. Ook moet de informatie duidelijk herkenbaar zijn voor de gemiddelde afnemer van uw dienst, en worden aangepast aan de aard van de online-interface van uw dienst.¹⁹⁵ Ook hier geldt dat u rekening moet houden met de hoeveelheid informatie die u geeft, om te voorkomen dat u afnemers te veel informatie toont. U doet er ook goed aan om rekening te houden met het kennisniveau dat u van de afnemer kunt verwachten.
148. U zou er als aanbieder van een onlineplatform voor kunnen kiezen om een icoon met het woord “advertentie” naast elke vorm van onlinereclame op uw interface te zetten. Het icoon zou dan de mogelijkheid kunnen bieden aan afnemers om een informatiemenu te openen met alle vereiste informatie. Bij deze informatie kan al een geïntegreerde wijze voor het wijzigen van de parameters zitten of een link naar een pagina met een duidelijke uitleg voor het wijzigen van de parameters.

Transparantie over reclame



Een aanbieder biedt een online forum aan waar gebruikers schoonheids- en verzorgingstips met elkaar kunnen delen. Afnemers kunnen verschillende onderwerpen volgen die zij interessant vinden. Per onderwerp zien zij de berichten die over dat onderwerp gaan van andere afnemers. Veel van de berichten bevatten beoordelingen van producten die de afnemers van de dienst hebben gebruikt. Sommige afnemers van de dienst krijgen betaald om een product te gebruiken en er vervolgens een beoordeling van te geven. In de algemene voorwaarden staat dat dit niet is verboden, maar dat de afnemer dan wel duidelijk moet maken dat ervoor is betaald waardoor er sprake is van reclame. Er wordt door de aanbieder geen functionaliteit

¹⁹⁰ Artikel 4, punt 4, AVG.

¹⁹¹ Artikel 9, lid 1, AVG.

¹⁹² Overweging 68, DSA.

¹⁹³ Overweging 68, DSA.

¹⁹⁴ Artikel 26 en overweging 68, DSA.

¹⁹⁵ Overweging 68, DSA.

aangeboden om in de berichtgeving aan de duiden dat er sprake is van reclame.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de aanbieder niet aan de vereisten van de DSA. Het is goed dat de aanbieder in zijn algemene voorwaarden duidelijk aangeeft dat afnemers die tegen betaling een beoordeling van een product delen duidelijk kenbaar moeten maken dat er sprake is van reclame. Op grond van de vereisten van de DSA moet de aanbieder zelf ook de functionaliteit bieden aan deze afnemers om kenbaar te maken dat er sprake is van reclame. Een gebruiker moet deze informatie, onder meer met behulp van opvallende markeringen, gemakkelijk vast kunnen stellen. De aanbieder volstaat dus niet met enkel de regeling die hij in de algemene voorwaarden heeft opgenomen. De aanbieder zou bijvoorbeeld afnemers de optie aan kunnen bieden om bovenaan een bericht een icoon met "Gesponsord" te plaatsen.

4.1.5.2 Transparantie van aanbevelingssystemen

149. Als u gebruik maakt van aanbevelingssystemen, moet u in uw algemene voorwaarden in duidelijke en begrijpelijke taal vermelden wat de belangrijkste parameters zijn die uw aanbevelingssystemen gebruiken. Daarnaast moet u informatie geven over de eventuele opties voor uw afnemers om deze parameters te wijzigen of te beïnvloeden.¹⁹⁶

150. De belangrijkste parameters lichten toe waarom bepaalde informatie aan uw afnemers wordt voorgesteld. De parameters omvatten ten minste:¹⁹⁷

- De voornaamste criteria voor het bepalen van de aan uw afnemer voorgestelde informatie;
- De redenen voor het relatieve belang van die parameters.

151. Als u verschillende opties beschikbaar heeft voor aanbevelingssystemen, die de relatieve volgorde van de informatie bepaalt die aan een afnemer wordt getoond, moet u een functionaliteit aanbieden die uw afnemer de mogelijkheid biedt zijn voorkeursoptie te allen tijde te selecteren en te wijzigen. Deze functionaliteit moet rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk zijn op het specifieke gedeelte van de online-interface van uw onlineplatform waar de informatie prioriteit wordt gegeven.¹⁹⁸

Handvatten ACM

152. Behalve transparantieverplichtingen ten aanzien van de gebruikte parameters voor online reclame, moet u ook transparant zijn over de door u gebruikte aanbevelingssystemen. U gebruikt een aanbevelingssysteem wanneer u een systeem gebruikt om specifieke informatie voor te stellen of prioritair weer te geven.¹⁹⁹ Een aanbevelingssysteem is een volledig of gedeeltelijk geautomiseerd systeem dat onder meer werkt op basis van een door uw afnemer geïnitieerde zoekopdracht, of dat op een andere manier de relatieve volgorde of het belang van de weergegeven informatie bepaalt. Een voorbeeld van een aanbevelingssysteem is het prioritair weergeven van producten op een onlineplatform in volgorde van laagste prijs naar hoogste prijs.

153. Bij de informatie over uw aanbevelingssysteem moet u de voornaamste criteria aan de hand waarvan wordt bepaald welke informatie aan uw afnemer wordt gesuggereerd vermelden, alsook de redenen voor het respectieve belang van deze criteria.²⁰⁰ U kunt hierbij ook informatie geven over hoe verschillende parameters zich ten opzichte van elkaar verhouden. Daarbij kunt u denken aan informatie zoals welke parameters het zwaarst meewegen en over de opties die uw afnemers hebben om de parameters te wijzigen of te beïnvloeden.²⁰¹ Deze informatie moet gegeven worden ook wanneer u prioriteert op basis van profilering van het onlinegedrag van uw afnemers.

¹⁹⁶ Artikel 27, lid 1, DSA.

¹⁹⁷ Artikel 27, lid 2, DSA.

¹⁹⁸ Artikel 27, lid 3, DSA.

¹⁹⁹ Artikel 3, onder s, DSA.

²⁰⁰ Overweging 70, DSA.

²⁰¹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument>

154. De belangrijkste parameters hebben betrekking op alle algemene criteria, processen en specifieke signalen die in algoritmes zijn geïntegreerd of andere aanpassings- of degradatiemechanismen die in verband met rangschikking worden gebruikt.²⁰² Voorbeelden van belangrijke parameters zijn:²⁰³

- De indicatoren die worden gebruikt voor het meten van de kwaliteit van de goederen of diensten van zakelijke gebruikers (bijvoorbeeld consumentenbeoordelingen),
- Het gebruik van redacteurs die de rangschikking van die goederen of diensten kunnen beïnvloeden (bijvoorbeeld 'deals van de dag', 'top picks'),
- De mate waarin vergoedingen effect hebben op de rangschikking, en
- Elementen die niet of slechts in geringe mate betrekking hebben op het goed of de dienst zelf, zoals de presentatiekenmerken van het online-aanbod (bijvoorbeeld de weergave op mobiele telecommunicatietoestellen).

155. U moet die informatie over de parameters op een eenvoudig te begrijpen wijze presenteren zodat uw afnemers begrijpen hoe informatie voor hen wordt geprioriteerd.²⁰⁴ Voor uitleg over hoe informatie op een eenvoudig te begrijpen wijze kan worden gepresenteerd, kunt u kijken in randnummers 54 tot en met 57.²⁰⁵ Daarbij is het van belang dat u geen gebruik maakt van misleidende benamingen voor sorteropties. Door bijvoorbeeld 'sorteer op relevantie' of 'sorteer op populariteit' te gebruiken terwijl u (onder anderen) sorteert op hoogte van betaling.²⁰⁶

Transparantie van aanbevelingssystemen



Een aanbieder van een onlineplatform maakt het mogelijk voor handelaren om vakantieaccommodaties aan te bieden aan andere afnemers. Handelaren kunnen hun accommodaties laten promoten door het platform tegen extra kosten. De promotie van die vakantieaccommodaties houdt in dat zij hoger in de aanbeveling komen bij zoekresultaten die afnemers te zien krijgen. Op de website en in de algemene voorwaarden van het onlineplatform staat alleen vermeld dat het aanbevelingssysteem de zoekresultaten sorteert op relevantie.

Een afnemer is op zoek naar een vakantieaccommodatie en voert een zoekopdracht uit op basis van zijn voorkeuren. De eerste resultaten die hij ziet, zijn de vakantieaccommodaties die door het onlineplatform tegen betaling gepromoot worden.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de informatie over het aanbevelingssysteem niet aan de vereisten van de DSA. De aanbieder geeft enkel mee dat het aanbevelingssysteem sorteert op relevantie, maar niet dat de resultaten mede worden bepaald door de investeringen die handelaren hebben gedaan ter promotie van hun accommodaties. Bovendien is de verwoording 'sorteer op relevantie' misleidend, aangezien de resultaten ook zijn gesorteerd op hoogte van betaling voor promotie. De aanbieder moet duidelijk aangeven wanneer zoekresultaten gepromote accommodaties zijn.

²⁰² Zie randnummer 61 P2B leidraad en de Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening (Eu) 2019/1150 van het Europees Parlement en De raad; [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC1208\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020XC1208(01)).

²⁰³ Idem.

²⁰⁴ Overweging 70, DSA.

²⁰⁵ Voor meer handvatten voor het duidelijk en begrijpelijk melden van de belangrijkste parameters kunt u kijken in de ACM: Leidraad bescherming online consument en de P2B-Leidraad.

²⁰⁶ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument>

4.1.6 Bescherming van minderjarigen

156. Als uw onlineplatform toegankelijk is voor minderjarigen moet u passende en evenredige maatregelen nemen om een hoog niveau van privacy, veiligheid en bescherming van minderjarigen op uw dienst te waarborgen.²⁰⁷
157. U mag geen reclame op uw interface tonen op basis van profilering met gebruikmaking van persoonsgegevens van de afnemer van de dienst wanneer u zich er met redelijke zekerheid bewust van kan zijn dat een afnemer van uw dienst minderjarig is.²⁰⁸ Met profilering wordt elke vorm van geautomatiseerde verwerking van persoonsgegevens bedoeld waarbij aan de hand van persoonsgegevens persoonlijke aspecten van uw afnemer worden geëvalueerd, met name met de bedoeling zijn gezondheid, persoonlijke voorkeuren, interesses, betrouwbaarheid, gedrag, locatie of verplaatsingen te analyseren of te voorspellen.²⁰⁹ De AP zal toezicht houden op deze verplichting omtrent profilering.
158. Dit artikel verplicht u niet om aanvullende persoonsgegevens te verwerken om te beoordelen of de afnemer van de dienst minderjarig is.²¹⁰

Handvatten ACM

159. Uw platform kan voor minderjarigen toegankelijk worden geacht in drie gevallen, namelijk wanneer:²¹¹

- Uw algemene voorwaarden minderjarigen toestaan uw dienst te gebruiken,
- Uw dienst gericht is op, of voornamelijk wordt gebruikt door minderjarigen, of
- U op een andere manier weet dat sommige afnemers van uw dienst minderjarig zijn, bijvoorbeeld doordat u voor andere doeleinden al persoonsgegevens van de afnemers van uw dienst verwerkt waaruit hun leeftijd blijkt.

160. U moet als aanbieder van een onlineplatform dat toegankelijk is voor minderjarigen maatregelen nemen ter bescherming van minderjarigen.²¹² Hierbij kunt u denken aan het standaard ontwerpen van uw online-interface op een manier die het hoogste niveau van privacy, veiligheid en beveiliging waarborgt voor minderjarigen. Een voorbeeld van een dergelijke maatregel is het zo strikt mogelijk instellen van de standaardoptie voor privacy voorkeuren.²¹³ U kunt overwegen normen ter bescherming van minderjarigen vast te stellen en de toegang tot bepaalde soorten schadelijke content per leeftijdscategorie te beperken. Ook kunt u overwegen om ouderlijk toezicht te implementeren. Daarbij kunt u het ouderlijk toezicht voor minderjarigen als standaardinstelling op 'aan' te zetten, in bijvoorbeeld in de app van uw online platform. Daarnaast kunt u deelnemen aan gedragscodes ter bescherming van minderjarigen. U kunt ook overwegen om leeftijdsverificatie te gebruiken voor de toegang tot uw onlineplatform.
161. U moet bij het nemen van maatregelen ter bescherming van de minderjarigen ook rekening houden met de beste praktijken en beschikbare richtsnoeren, zoals die in de mededeling van de Commissie over "een digitaal decennium voor kinderen en jongeren; de nieuwe Europese strategie voor een beter internet voor kinderen (BIK+)".²¹⁴ Daarnaast kunt u ook rekening houden met de beginselen

²⁰⁷ Artikel 28, lid 1, DSA. De Europese Commissie kan, na raadpleging van de digitaledienstenraad, richtsnoeren opstellen om aanbieders van onlineplatforms bij te staan bij het nemen van passende en evenredige maatregelen om een hoog niveau van privacy, veiligheid en bescherming van minderjarigen binnen hun dienst te waarborgen.

²⁰⁸ Artikel 28, lid 2, DSA.

²⁰⁹ Artikel 4, punt 4, AVG.

²¹⁰ Artikel 28, lid 3, DSA.

²¹¹ Overweging 71, DSA.

²¹² Naast het nemen van maatregelen ter bescherming van minderjarigen op grond van de DSA moet u ook voldoen aan regels in andere regelgeving die beoogt minderjarigen te beschermen. Een voorbeeld van dergelijke regelgeving is artikel 6:193i, sub e, BW. Deze bepaling verbiedt kinderen er rechtstreeks toe aanzetten om geadverteerde producten te kopen of om hun ouders of andere volwassenen ertoe over te halen die producten voor hen te kopen.

²¹³ Zie uitgangspunten voor reclame en marketing gericht op kinderen online <https://www.acm.nl/system/files/documents/uitgangspunten-voor-reclame-en-marketing-gericht-op-kinderen-online.pdf>

²¹⁴ Overweging 71, DSA en <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52022DC0212>.

van de Code voor Kinderrechten²¹⁵ en de daarbij behorende implementatiemogelijkheden en kunt u deelnemen aan zelfreguleringsinitiatieven ter bescherming van minderjarigen. Hoewel deelname aan en uitvoering van vrijwillige normen en gedragscodes kan helpen bij het naleven van de DSA, houdt dit niet in dat u daarmee automatisch aan de vereisten uit de DSA voldoet.²¹⁶

162. Als u maatregelen neemt ter bescherming van minderjarigen moeten deze passend en evenredig zijn. Daarbij kunt u overwegen om maatregelen te nemen die een voldoende mate van bescherming bieden aan minderjarigen zonder dat deze de rechten van kinderen online onnodig inperken.²¹⁷

5 Aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen

163. Bent u een aanbieder van een B2C-onlinemarktplaats (zie randnummers 32 tot en met 35)? Zo ja, dan is dit hoofdstuk relevant voor u. Als u een micro- of kleine onderneming bent (zie randnummer 31), dan is dit hoofdstuk niet op u van toepassing.²¹⁸

164. Naast de verplichtingen die in de hoofdstukken 2, 3 en 4 zijn besproken, legt de DSA extra verplichtingen op aan aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen. Zo bepaalt de DSA dat zij ervoor moeten zorgen dat de handelaren die gebruik maken van hun dienst informatie verstrekken zodat zij traceerbaar zijn (artikel 30 DSA). Ook moeten zij hun online-interface zodanig ontwerpen en organiseren dat aangesloten handelaren kunnen voldoen aan hun transparantieplichtingen uit het Unierecht (artikel 31 DSA). Tot slot worden aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen verplicht om consumenten te informeren over illegale producten of diensten op hun platform (artikel 32 DSA).

165. In dit hoofdstuk licht de ACM de eisen toe van artikelen 30, 31 en 32 DSA en biedt u handvatten voor de naleving van deze bepalingen.

5.1 Welke extra eisen stelt de DSA aan aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen?

5.1.1 Traceerbaarheid van handelaren

166. Als aanbieder van een B2C-onlinemarktplaats, moet u ervoor zorgen dat de handelaren op uw platform traceerbaar zijn. Voordat die handelaren uw platform kunnen gebruiken ter promotie van hun producten of diensten, moet u er daarom voor zorgen dat u – als dit van toepassing is op de betrokken handelaar – de volgende informatie van de handelaar ontvangt:²¹⁹

- a. De naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres;
- b. Als de handelaar ingeschreven staat in een handelsregister, of een vergelijkbaar soort openbaar register, ook de naam van het handelsregister en het inschrijvingsnummer of andere vorm van identificatie in dit register;
- c. Elke vorm van zelfcertificering waarbij de handelaar is aangesloten en waardoor hij zichzelf oplegt om alleen producten of diensten aan te bieden die voldoen aan de regels van het Unierecht; en
- d. Een kopie van het identificatiedocument, of een andere vorm van elektronische identificatie die op unieke wijze een natuurlijke persoon of rechtspersoon aanduidt;
- e. De gegevens van de betaalrekening.

²¹⁵ <https://codevoorkinderrechten.nl/beginsel/zorg-voor-transparantie-op-een-voor-kinderen-begrijpelijke-en-toegankelijke-manier/>.

²¹⁶ Overweging 104, DSA.

²¹⁷ U kunt een overzicht vinden van de rechten van kinderen die relevant zijn voor minderjarigen in de online omgeving in het overzicht van mediawijsheid. Zie: <https://www.mediawijs.be/nl/artikels/welke-kinderrechten-zijn-van-toepassing-de-digitale-wereld-0>

²¹⁸ Artikel 29, DSA.

²¹⁹ Artikel 30, lid 1, DSA.

167. De informatie die u van de handelaar ontvangt over punten a tot en met c, moet u op een heldere, gemakkelijk toegankelijke en begrijpelijke wijze tonen aan consumenten. Dit moet u in ieder geval doen op de online-interface (bijvoorbeeld website of applicatie) van uw onlineplatform.²²⁰
168. Handelaren mogen uw diensten pas gebruiken nadat u alles in het werk heeft gesteld om te beoordelen of de informatie die u van de handelaar heeft ontvangen, betrouwbaar en volledig is. Dit doet u door gebruik te maken van een vrij toegankelijke officiële onlinedatabank of van een door een lidstaat of de Unie beschikbaar gestelde online-interface of via verzoeken aan de handelaar om bewijsstukken van betrouwbare bronnen aan te leveren. De handelaren blijven voor de toepassing van de DSA echter aansprakelijk voor de juistheid van de door hen verstrekte informatie.²²¹
169. Voor zover handelaren op 17 februari 2024 al gebruikmaken van uw B2C-onlinemarktplaats, moet u alles in het werk stellen om de in randnummer 166 genoemde informatie vóór 17 februari 2025 te verkrijgen. Als handelaren u die informatie niet op tijd verstrekt, dan moet u de aanbieder van uw diensten aan die handelaren opschorten totdat zij de informatie wel verstrekken.²²²
170. De informatie die u van handelaren ontvangt, als omschreven in randnummer 166, moet u op beveiligde wijze opslaan voor een periode van zes maanden tot na beëindiging van uw overeenkomst met de betrokken handelaar. Daarna moet u die informatie vernietigen.²²³ Deze informatie deelt u alleen met derden als dit wordt vereist volgens het toepasselijke recht, waaronder bij bevelen die zijn verzonden door bevoegde autoriteiten.²²⁴
171. U kunt voldoende aanwijzingen verkrijgen of redenen hebben om aan te nemen dat de informatie die u van een handelaar heeft ontvangen onjuist, onvolledig of niet up-to-date is. In dat geval moet u die handelaar verzoeken om die informatie zo spoedig mogelijk te verbeteren of aan te vullen. Als de handelaar dit nalaat, moet u uw dienstverlening aan deze handelaar zo spoedig mogelijk opschorten totdat aan uw verzoek is voldaan.²²⁵ Bij een schorsing moet een handelaar wel altijd het recht behouden om bij u een klacht in te kunnen dienen.²²⁶

Handvatten ACM

172. De DSA vereist dat u niet alleen informatie voor de traceerbaarheid van handelaren op uw platform opvraagt, maar deze ook op volledigheid en betrouwbaarheid controleert voordat u handelaren toelaat op uw platform. U kunt hierbij gebruik maken van makkelijk toegankelijke onlinebronnen zoals het Nederlandse handelsregister²²⁷ op www.kvk.nl en het [btw-informatie-uitwisselingssysteem](#). Als u twijfelt aan de betrouwbaarheid of volledigheid van de aangeleverde stukken, dan wordt van u verwacht dat u aanvullende vragen stelt om die onzekerheid weg te nemen. U kunt bijvoorbeeld bewijsstukken opvragen zoals kopieën van identiteitsdocumenten, gewaarmerkte afschriften van betaalrekeningen, bedrijfscertificaten en certificaten van handelsregisters.²²⁸ U kunt ervoor kiezen om het identiteitsdocument op te vragen van de persoon die bevoegd is om de betrokken onderneming te vertegenwoordigen in het rechtsverkeer.
173. U kunt er ook voor kiezen om eventuele referenties of onafhankelijke bronnen te raadplegen om de documenten te verifiëren. Er worden u geen onevenredige lasten opgelegd, zoals het uitvoeren van uitgebreide en kostbare onlineonderzoeken of buitensporige fysieke controles ter plaatse. Als u alles

²²⁰ Artikel 30, lid 7, DSA.

²²¹ Artikel 30, lid 2, DSA.

²²² Artikel 30, lid 2, DSA.

²²³ Artikel 30, lid 5, DSA.

²²⁴ Artikel 30, lid 6, DSA.

²²⁵ Artikel 30, lid 3, DSA.

²²⁶ Artikel 30, lid 4, DSA en paragraaf 4.1.3.

²²⁷ Let op: als u reden heeft om aan te nemen dat informatie uit het handelsregister onjuist is, dan kunt u dit melden bij de Kamer van Koophandel via: <https://www.kvk.nl/wijzigen/melding-onjuistheid-gegevens-derden/>.

²²⁸ Overweging 73, DSA,

in het werk heeft gesteld om aan deze eisen te voldoen, wordt u niet geacht de betrouwbaarheid van de informatie richting consument of andere belanghebbenden te waarborgen.²²⁹

174. De DSA verplicht u als aanbieder van een B2C-onlinemarktplaats om de informatie verstrekt door de handelaren op beveiligde wijze te bewaren voor een periode van zes maanden na het einde van de contractuele verhouding met de betrokken handelaar. Voor het veilig bewaren van deze informatie, kunt u denken aan het nemen van beveiligingsmaatregelen, zoals data-encryptie, toegangscontrole en autorisatieprotocollen. Door het opslaan en veiligstellen van de gegevens, blijft het voor consumenten en andere belanghebbenden mogelijk om vorderingen in te stellen tegen handelaren of om gevolg te geven aan bevelen met betrekking tot de handelaar. De informatie blijft zo ook toegankelijk voor overheidsinstanties of particulieren met een legitiem belang. Deze verplichting doet geen afbreuk aan eventuele verplichtingen om bepaalde inhoud langer te bewaren op grond van ander Unierecht of met het Unierecht in overeenstemming zijnde nationale wetgeving.²³⁰



Onvindbare handelaar

Een B2C-onlinemarktplaats voor de verkoop van elektronica ontvangt van handelaar Y een aanvraag voor toetreding tot zijn marktplaats. Y verkoopt stereo-installaties. Y moet vóór zijn toetreding informatie aanleveren, waaronder zijn adresgegevens en een kopie van zijn ID-document. Nog voordat de aanbieder van de online marktplaats de door Y aangeleverde informatie heeft gecontroleerd, kan Y starten met verkopen. Al gauw gaat het mis: na tientallen meldingen van teleurgestelde consumenten bij de online marktplaats, blijkt dat Y goedkope namaakproducten verkoopt. Wanneer consumenten verhaal willen halen, blijkt dat de gegevens die Y heeft aangeleverd niet kloppen. De adres- en contactgegevens en het ID-document van Y blijken vals. Het is daardoor voor de aanbieder van de marktplaats en de getroffen consumenten niet mogelijk om met Y in contact te komen.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet de aanbieder van de onlinemarktplaats niet aan de vereisten van de DSA. De aanbieder had eerst moeten beoordelen of de informatie die door handelaar Y is aangeleverd betrouwbaar en volledig is, en pas daarna besluiten of handelaar Y toegang krijgt tot de onlinemarktplaats of niet. Omdat dit niet is gebeurd, kunnen de getroffen consumenten namelijk geen actie ondernemen tegen handelaar Y die in strijd met de wet handelt.

5.1.2 Op conformiteit gericht ontwerp

175. Handelaren die producten of diensten verkopen moeten aan verplichtingen voldoen over precontractuele informatie, naleving en productveiligheidsinformatie. U moet uw online-interface zodanig ontwerpen dat u handelaren de mogelijkheid biedt om te voldoen aan die verplichtingen. Handelaren moeten op uw onlinemarktplaats in ieder geval de volgende informatie aan afnemers kunnen verstrekken:

- Hun naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres.²³¹
- Alle informatie die noodzakelijk is voor de duidelijke en ondubbelzinnige identificatie van de producten of diensten die via de online marktplaats worden gepromoot aan consumenten;
- Elk teken dat de handelaar identificeert, zoals handelsmerken, symbolen of logo's; en
- Indien van toepassing, de informatie over de etikettering en markering overeenkomstig toepasselijke Unierechtelijke regels over productveiligheid en -conformiteit.²³²

176. Voordat u handelaren toestaat om op uw onlinemarktplaats hun producten of diensten aan te bieden, moet u alles in het werk stellen om te beoordelen of de handelaren op uw platform de in randnummer

²²⁹ Idem.

²³⁰ Overweging 72, DSA.

²³¹ Artikel 31, lid 1, DSA.

²³² Artikel 31, lid 2, DSA.

175 genoemde informatie hebben verstrekt. Nadat u handelaren vervolgens op uw platform heeft toegelaten, moet u ook redelijke inspanningen leveren om in een officiële, vrij toegankelijke en machineleesbare onlinedatabank of interface, steekproefsgewijs te controleren of de aangeboden producten of diensten als illegaal zijn aangemerkt dan wel voldoen aan de producteisen vanuit het Unierecht.²³³

Handvatten ACM

177. Handelaren hebben op grond van verschillende wetten informatieverplichtingen naar consumenten. Als handelaren op uw platform producten of diensten aanbieden, moet u hen daarom de ruimte bieden om die informatie ook daadwerkelijk te kunnen verstrekken. Bij het ontwerpen en organiseren van uw online-interface moet u hier dus rekening mee houden. U kunt hierbij met name denken aan informatie op grond van de wetgeving over:

- Precontractuele informatie bij online verkoop;²³⁴
- Essentiële dan wel verplichte productinformatie;²³⁵
- Verplicht aan te brengen merktekens zoals het CE-merkteken;
- Specifieke bepalingen voor diensten van de informatiemaatschappij;²³⁶ en
- Aanduiding van prijzen.²³⁷

178. U moet alles in het werk stellen om na te gaan of de handelaren die uw diensten gebruiken, alle informatie op uw online-interface hebben geüpload in overeenstemming met het toepasselijke recht. Om hiervoor te zorgen, kunt u er bijvoorbeeld voor kiezen om checklists²³⁸ te gebruiken die de handelaar per product of dienst kan invullen, waarmee de handelaar aangeeft op welke wijze hij invulling geeft aan de informatieverplichtingen. Zo behoudt u het overzicht en kunt u relatief gemakkelijk nagaan of en hoe de verplichte informatie ook daadwerkelijk wordt gegeven. U mag handelaren niet toestaan producten of diensten aan te bieden op uw platform, zolang deze informatie niet volledig is. U bent echter niet verplicht om algemeen toezicht te houden op de producten of diensten die op uw platform door handelaren worden aangeboden, of om actief naar feiten te zoeken, met name om de juistheid van de door handelaren verstrekte informatie te beoordelen.²³⁹

179. Uw online-interfaces moeten gebruiksvriendelijk en gemakkelijk toegankelijk zijn voor handelaren en consumenten. Om ervoor te zorgen dat handelaren daadwerkelijk alle benodigde informatie kunnen verstrekken, is het van essentieel belang om hen de ruimte en de middelen te bieden om dat te kunnen doen. U kunt hierbij denken aan:

- Een gebruiksvriendelijke, goed gestructureerde indeling voor het tonen van informatie op de website, waardoor duidelijkheid en begrijpelijkheid worden bevorderd;
- Voldoende ruimte beschikbaar stellen voor het bieden van tekstuele uitleg;
- De mogelijkheid bieden om te verwijzen naar onderliggende bronbestanden of bewijsstukken die aantonen dat de dienst/het product legitiem is, indien relevant;
- De optie bieden om relevante afbeeldingen of video's te kunnen uploaden. Een voorbeeld hiervan is een afbeelding van een productcertificering op het product;
- Checklists of stapsgewijze wizards aan te bieden om handelaren te helpen bij het verstrekken van de vereiste informatie over conformiteit;

²³³ Artikel 31, lid 3, DSA.

²³⁴ Zie Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, Titel 5, Afdeling 2b, Paragraaf 3 (Bepalingen voor overeenkomsten op afstand en overeenkomsten buiten de verkoopruimte) en Paragraaf 5 (Aanvullende bepalingen voor overeenkomsten op afstand), ter implementatie van Richtlijn 2011/83/EU, artikel 6 en 8.

²³⁵ Zie Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, Titel 3, Afdeling 3A (Oneerlijke Handelspraktijken), artikelen 193d, 193e en 193f, ter implementatie van Richtlijn 2005/29/EG, artikel 7.

²³⁶ Zie Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, Titel 1, Afdeling 1A (Elektronisch vermogensrechtelijk rechtsverkeer), artikel 15d, lid 1 en 2, en artikel 15e, lid 1 en 2, ter implementatie van Richtlijn 2000/31/EG, artikel 7.

²³⁷ Besluit prijsaanduiding producten, artikel 3 en 5, ter implementatie van Richtlijn 98/6/EG, artikel 3.

²³⁸ Zie bijvoorbeeld <https://www.acm.nl/nl/verkoop-aan-consumenten/checklist-online-verkoop>.

²³⁹ Overweging 74, DSA.

- Versiebeheer van documenten mogelijk te maken om ervoor te zorgen dat de meest recente informatie beschikbaar is, bijvoorbeeld in het geval een handelaar zijn eigen certificering vernieuwt en dit wil uploaden;
- Taalvertalingsopties te bieden om een breder publiek te bereiken en internationale handel te vergemakkelijken.



Beperkingen bij productinformatie

Sieradenverkoper Z is actief op een onlinemarktplaats voor handgemaakte sieraden. Z zou haar consumenten graag inzicht bieden in de kwaliteit en authenticiteit van de gebruikte materialen door gedetailleerde afbeeldingen van certificaten, edelsteenrapporten en het productieproces te tonen. Dit zijn belangrijke stukken om de kwaliteit van haar producten te kunnen aantonen. De aanbieder van de onlinemarktplaats staat echter slechts één foto per product toe. Dit belet Z van het verstrekken van essentiële informatie aan potentiële kopers. Hierdoor kunnen consumenten zich geen beeld vormen van de kwaliteit en authenticiteit van de producten die Z verkoopt.

Uitleg: In dit voorbeeld voldoet het ontwerp van de online marktplaats niet aan de vereisten van de DSA. Bij de verkoop van deze producten is het belangrijk om via afbeeldingen een aantal essentiële producteigenschappen aan te tonen. De beperkte mogelijkheid die de onlinemarktplaats aanbiedt om slechts één foto per product toe te staan, zorgt ervoor dat sieradenverkoper Z niet de informatie kan verstrekken aan consumenten waaruit de kwaliteit en authenticiteit van de sieraden blijkt.

180. Als aanbieder van een B2C-onlinemarktplaats moet u ook steekproefsgewijs controleren of producten illegaal zijn door gebruik te maken van toegankelijke online databanken en tools. Voorbeelden van middelen die u hierbij kunnen helpen zijn:

- **Gebruik van officiële overheidsdatabanken:** Online marktplaatsaanbieders kunnen samenwerken met overheidsinstanties en toegang krijgen tot officiële overheidsdatabanken waarin verboden producten en handelaren worden vermeld. Een voorbeeld van zo'n databank in Nederland is de "[NVWA Productwaarschuwingen en Terugroepacties](#)" database, beheerd door de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit (NVWA). Deze database bevat informatie over producten die niet voldoen aan wettelijke voorschriften en veiligheidsnormen.
- **Het inzetten van geautomatiseerde tools:** Aanbieders kunnen geavanceerde technologieën, zoals webcrawlers en tekstanalyse-algoritmen, inzetten om websites en productvermeldingen te scannen op verdachte inhoud. Dit kan helpen bij het identificeren van illegale producten of frauduleuze handelaren.
- **Toegang tot consumentenklachten en waarschuwingen:** Het monitoren van consumentenklachten en waarschuwingen op sociale media en online fora kan aanbieders helpen bij het opsporen van problematische producten of handelaren. Ook het tijdig en adequaat bekijken van meldingen die u zelf ontvangt op basis van uw meldingssysteem, helpt hierbij. Deze feedback van consumenten kan waardevolle inzichten bieden.

5.1.3 Recht op informatie

181. Als u er kennis van krijgt, ongeacht de manier waarop, dat er door een handelaar op uw platform een illegaal product of een illegale dienst wordt (of werd) aangeboden, stelt u de consumenten die via uw dienst het product of de dienst hebben gekocht, op de hoogte²⁴⁰ van het volgende:²⁴¹

- Het feit dat het product of de dienst illegaal is;

²⁴⁰ Artikel 32, lid 1, DSA.

²⁴¹ Let op: de DSA vereist dat u deze informatie moet geven. Wanneer zowel de verkoop én aanschaf van een bepaald product of dienst strafbaar zijn, gelden mogelijk aanvullende regels.

- De identiteit van de handelaar; en
- Alle relevante mogelijkheden om verhaal te halen.

182. Deze verplichting om consumenten te informeren geldt alleen voor consumenten die het product of de dienst hebben gekocht in de **zes maanden voorafgaand** aan het moment waarop u kennis kreeg van de illegaliteit.²⁴² Als u niet beschikt over de contactgegevens van alle betrokken consumenten, moet u de informatie op gemakkelijk toegankelijke wijze openbaar maken op uw online-interface.²⁴³

Handvatten ACM

183. U kunt de informatie over de verkoop van illegale producten of diensten via uw platform op een gemakkelijk toegankelijke manier op uw online-interface publiceren, door bijvoorbeeld een speciale sectie op uw website te creëren met een duidelijke titel zoals "Belangrijke informatie over illegale verkoop", waarin consumenten en anderen de benodigde informatie kunnen vinden. Naar deze speciale sectie kunt u op de inlog-/ landingspagina van uw website verwijzen door een duidelijk zichtbare banner te plaatsen, met daarin een melding zoals: "*Belangrijk: heeft u recent product X gekocht? Leest u dan dit: (etc.)*".

Gebrek aan informatie



Een handelaar op een onlinemarktplaats verkoopt gele badeendjes. De aanbieder van de onlinemarktplaats ontvangt meerdere meldingen dat kinderen ziek zijn geworden na het spelen met de badeendjes. Na onderzoek blijkt dat de badeendjes niet voorzien zijn van een CE-markering. Deze markering is voor speelgoed vereist en geldt als verklaring van de fabrikant dat zijn producten zijn getoetst aan alle toepasselijke EU-wetgeving die deze markering vereisen, en ook overeenstemmen met onder andere de gezondheids- en veiligheidseisen.

Consumenten die het product al hebben gekocht, stelt de aanbieder van de onlinemarktplaats op de hoogte via de contactgegevens in hun account. Sommige consumenten hebben geen contactgegevens geregistreerd. Omdat de aanbieder hen niet individueel kan bereiken, kiest hij ervoor om het hierbij te laten.

Uitleg: De aanbieder van de online marktplaats voldoet in dit voorbeeld niet aan de vereisten van de DSA. Aangezien het niet mogelijk is om *alle* consumenten individueel te informeren dat zij een illegaal product hebben gekocht, moet de aanbieder de informatie over de illegale badeendjes, de identiteit van de handelaar en de beschikbare verhaalmogelijkheden, op een andere makkelijk toegankelijke wijze openbaar maken op zijn online-interface. Bijvoorbeeld door een duidelijk zichtbare banner bij de inlog-/ landingspagina te plaatsen, met daarin een melding zoals: "*Belangrijk: heeft u recent gele badeendjes gekocht? Leest u dan dit: (etc.)*".

²⁴² Artikel 32, lid 1, DSA.

²⁴³ Artikel 32, lid 2, DSA.

Bijlage I: Overige verplichtingen

184. Deze bijlage bevat een overzicht van de artikelen 9 t/m 13, 15, 18 en 24 van de DSA. Deze artikelen gaan over bevelen van autoriteiten, het aanwijzen van contactpunten en een wettelijke vertegenwoordiger, kennisgeving van strafbare feiten en transparantierapportage verplichtingen. In deze bijlage wordt beknopt aangegeven wat de DSA daarover bepaalt. Deze bijlage bevat geen extra handvatten van de ACM.

Bevelen van autoriteiten

185. Bent u een aanbieder van een tussenhandeldienst? Dan zijn artikelen 9 en 10 DSA op u van toepassing en kunt u mogelijk bevelen van autoriteiten (zoals het Openbaar Ministerie) ontvangen om illegale inhoud tegen te gaan.

186. Als aanbieder van een tussenhandeldienst kunt u zich mogelijk beroepen op aansprakelijkheidsvrijstellingen voor illegale inhoud op uw dienst indien u voldoet aan de voorwaarden uit artikel 4, 5 of 6 DSA. De aansprakelijkheidsvrijstellingen doen geen afbreuk aan de mogelijkheid voor een gerechtelijke of administratieve autoriteit om te eisen dat u als aanbieder van een tussenhandeldienst een illegale praktijk beëindigt of voorkomt, zelfs wanneer aan de voorwaarden van die vrijstellingen is voldaan.²⁴⁴

187. Als aanbieder van een tussenhandeldienst mogen aan u echter geen *algemene* verplichtingen worden opgelegd tot monitoring van de door u doorgegeven of opgeslagen informatie noch tot actief onderzoek naar de feiten of omstandigheden die duiden op illegale activiteiten²⁴⁵. Dit heeft geen betrekking op monitoringsverplichtingen in een specifiek geval. Als aanbieder van een tussenhandeldienst kunt u op grond van artikelen 9 en 10 DSA dan ook wel bevelen van autoriteiten ontvangen om:

- Tegen een of meer specifieke illegale inhoudselementen op te treden.²⁴⁶ In zulke gevallen moet u die autoriteit onverwijld in kennis stellen van het gevolg dat u daaraan hebt gegeven, met vermelding of, en zo ja wanneer u dat hebt gedaan; en/of
- Specifieke informatie te verstrekken over een of meerdere specifieke afnemers van de dienst.²⁴⁷ In zulke gevallen dient u die autoriteit vervolgens onverwijld in kennis te stellen van de ontvangst van het bevel en het gevolg dat u daaraan hebt gegeven.

Contactpunten

188. Bent u een aanbieder van een tussenhandeldienst? Dan zijn artikelen 11 en 12 op u van toepassing, en moet u, om een soepele en efficiënte communicatie over de toepassing van de DSA te vergemakkelijken, de volgende contactpunten aanwijzen:

- **Contactpunt voor de lidstatelijke autoriteiten, de Commissie en de digitaaldienstenraad:** Dit centrale contactpunt moet rechtstreekse communicatie via elektronische weg met deze partijen mogelijk maken. De informatie die noodzakelijk is om dit contactpunt te identificeren en ermee te communiceren moet ter beschikking zijn gesteld, gemakkelijk toegankelijk zijn en worden bijgewerkt. Deze informatie moet ook aangeven in welke taal of talen kan worden gecommuniceerd, waarbij in elk geval communicatie in het Nederlands mogelijk moet zijn.²⁴⁸
- **Contactpunt afnemers:** Dit centrale contactpunt moet rechtstreekse en snelle communicatie langs elektronische weg met afnemers mogelijk maken op een gebruikersvriendelijke manier,

²⁴⁴ Artikel 4, lid 3, artikel 5, lid 2 en artikel 6, lid 4, DSA.

²⁴⁵ Artikel 8, DSA.

²⁴⁶ Artikel 9, lid 1, DSA.

²⁴⁷ Artikel 10, lid 1, DSA.

²⁴⁸ Artikel 11, DSA.

onder meer door hen de mogelijkheid te bieden het communicatiemiddel - dat niet uitsluitend gebaseerd mag zijn op geautomatiseerde hulpmiddelen - te kiezen. Informatie die voor afnemers nodig is om dit contactpunt gemakkelijk te identificeren en ermee te communiceren, moet ter beschikking zijn gesteld, gemakkelijk toegankelijk zijn en worden bijgewerkt.²⁴⁹

Wettelijke vertegenwoordiging

189. Bent u een aanbieder van een tussenhandeldienst die geen vestiging heeft in de Unie, maar die wel diensten in de Unie aanbiedt? Dan is artikel 13 DSA van toepassing op u en moet u een wettelijke vertegenwoordiger aanwijzen in een van de lidstaten waar u uw diensten aanbiedt.²⁵⁰

190. Wanneer u een wettelijke vertegenwoordiger aanwijst in Nederland, is deze leidraad op u van toepassing (zie randnummer 13). Dit doet u door schriftelijk een rechtspersoon of natuurlijke persoon in Nederland aan te stellen die als uw wettelijke vertegenwoordiger optreedt. Deze wettelijke vertegenwoordiger moet ten minste de bevoegdheden hebben om:

- Naast of in plaats van u te worden geraadpleegd door de bevoegde lidstatelijke autoriteiten, de Commissie en de digitaledienstenraad over alle kwesties die noodzakelijk zijn voor de ontvangst, naleving en handhaving van besluiten die in verband met de DSA;
- Efficiënte en tijdige medewerking met de bevoegde lidstatelijke autoriteiten, de Commissie en de digitaledienstenraad te waarborgen en om zulke besluiten na te leven.

191. De wettelijke vertegenwoordiger die u heeft aangewezen kan aansprakelijk worden gesteld voor niet-naleving van verplichtingen uit hoofde van de DSA, onverminderd uw aansprakelijkheid en rechtsvorderingen die tegen u als aanbieder kunnen worden ingesteld.

192. De naam, het postadres, het e-mailadres en het telefoonnummer van uw wettelijke vertegenwoordiger in Nederland moeten met de ACM worden gedeeld. Daarnaast moet u ervoor zorgen dat die informatie ook openbaar, gemakkelijk toegankelijk en nauwkeurig is en wordt bijgewerkt.

Kennisgeving strafbare feiten

193. Bent u een aanbieder van een hostingdienst? Zo ja, dan is artikel 18 van de DSA van toepassing op u, waarin is geregeld wat u moet doen wanneer u kennis krijgt van informatie die aanleiding geeft tot een vermoeden dat een strafbaar feit is, wordt of waarschijnlijk zal worden gepleegd.

194. Als het gaat om een strafbaar feit waarbij het leven of de veiligheid van een persoon of personen wordt bedreigd, bent u verplicht de rechtshandavings- of gerechtelijke autoriteiten van de betrokken lidstaat of lidstaten onverwijld op de hoogte te brengen van uw vermoeden. De betrokken lidstaat kan zijn de lidstaat (i) waarvan wordt vermoed dat het strafbaar feit daar is begaan, wordt begaan of waarschijnlijk zal worden begaan (ii) waar de vermoedelijke dader verblijft of zich bevindt, of (iii) waar het slachtoffer van het vermoedelijk strafbaar feit verblijft of zich bevindt. Mocht het niet lukken om de betrokken lidstaat met redelijke zekerheid te identificeren, dan brengt u de politie op de hoogte of informeert u Europol, of beide.²⁵¹

195. In zulke gevallen moet u alle relevante informatie verstrekken die u tot uw beschikking heeft, waaronder:

- Indien nodig, de betrokken inhoud;
- Indien beschikbaar, het tijdstip waarop de inhoud is gepubliceerd, met inbegrip van de betrokken tijdzone; en

²⁴⁹ Artikel 12, DSA.

²⁵⁰ Artikel 13, DSA.

²⁵¹ Artikel 18, lid 2, DSA.

- Een motivering van uw vermoeden en de informatie die nodig is om de betrokken afnemer van de dienst te lokaliseren en te identificeren²⁵².

Transparantierapportageverplichtingen

196. Om transparantie en verantwoording te waarborgen, verplicht de DSA in artikelen 15 en 23 aanbieders van tussenhandeldiensten verschillende rapportages openbaar maken.

197. Bent u een aanbieder van tussenhandeldiensten (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen) (zie randnummer 31), dan moet u minstens één keer per jaar een duidelijke en makkelijk te begrijpen rapportage over de inhoudsmoderatie die u heeft uitgevoerd op eenvoudig toegankelijke wijze openbaar maken in een machineleesbaar format, met daarin informatie over:

- Het aantal bevelen ontvangen van lidstatelijke autoriteiten, ingedeeld naar het betrokken type illegale inhoud, de beveluitvaardigende lidstaat, en de gemiddelde tijd die nodig is geweest om de beveluitvaardigende autoriteit of een andere in het bevel vermelde autoriteit in kennis te stellen van de ontvangst ervan, en om gevolg te geven aan het bevel;
- De inhoudsmoderatie die is uitgevoerd op eigen initiatief, met inbegrip van:
 - Het gebruik van geautomatiseerde hulpmiddelen,
 - De maatregelen genomen om opleiding en bijstand te verstrekken aan personen die belast zijn met inhoudsmoderatie,
 - Het aantal en het type genomen maatregelen die van invloed zijn op de beschikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid van door de afnemers van de dienst verstrekte informatie en
 - De mogelijkheid van de afnemers om informatie te verstrekken via de dienst, en andere gerelateerde beperkingen van de dienst;
 - De gerapporteerde informatie moet worden ingedeeld naar het type illegale inhoud of schending van de algemene voorwaarden van de dienstaanbieder, naar de detectiemethode, en naar het type toegepaste beperking. Deze informatie moet zinvol en begrijpelijk zijn.
- Het aantal ontvangen klachten via de interne klachtenafdelingssystemen overeenkomstig de algemene voorwaarden (zie randnummers 117 - 126);
- Elk gebruik van geautomatiseerde middelen voor inhoudsmoderatie, met inbegrip van een kwalitatieve beschrijving, een specificatie van de precieze doeleinden, indicatoren van de nauwkeurigheid en het mogelijke foutenpercentage van de geautomatiseerde middelen bij het verwezenlijken van die doeleinden en de toegepaste vrijwaringsmaatregelen.²⁵³

198. Bent u een aanbieder van een hostingdienst (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen)? Dan dient u in aanvulling op het voorgaande op dezelfde wijze ook nog openbaar te maken:

- Het aantal gedane meldingen via de kennisgevings- en actiemechanismen (zie randnummers 77 – 89), ingedeeld naar het betrokken type vermeende illegale inhoud, het aantal door betrouwbare flaggers gedane meldingen, de op basis van de meldingen ondernomen actie waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen:
 - Actie die is ondernomen op basis van de wet dan wel op basis van de algemene voorwaarden;
 - Het aantal meldingen dat met gebruikmaking van geautomatiseerde hulpmiddelen is verwerkt; en
 - De gemiddelde tijd die nodig is om de actie te ondernemen.²⁵⁴

²⁵² Overweging 56, DSA.

²⁵³ Artikel 15, lid 1, sub a-e, DSA.

²⁵⁴ Artikel 15, lid 1, sub b, DSA.

199. Bent u een aanbieder van een online platform (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen)? Dan dient u in aanvulling op het voorgaande op dezelfde wijze ook nog openbaar te maken:

- De basis voor de klachten ontvangen via de interne klachtenafdelingssystemen (zie randnummers 117 - 126), met betrekking tot die klachten genomen besluiten, de gemiddelde tijd die nodig was om die besluiten te nemen en het aantal gevallen waarin die besluiten werden teruggedraaid.²⁵⁵
- Het aantal geschillen dat is voorgelegd aan de buitengerechtigkegeschillenbeslechtingorganen, (zie randnummers 127 - 134) het resultaat van de geschillenbeslechting en de mediane tijd die nodig was voor de geschillenbeslechtingsprocedures, alsook het percentage geschillen waarbij u de besluiten van het orgaan heeft uitgevoerd;
- Het aantal schorsingen dat u ter bescherming tegen misbruik heeft opgelegd (zie randnummers 103 - 111), waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen schorsingen die zijn opgelegd voor de verstrekking van kennelijk illegale inhoud, het doen van kennelijk ongegronde meldingen en de indiening van kennelijk ongegronde klachten.²⁵⁶

200. Daarnaast dient u als online platform bij de Europese Commissie de besluiten en motiveringen overeenkomstig artikel 17 (zie randnummers 91 - 98) in te dienen, voor de opname in een door de Commissie beheerde openbaar toegankelijke, machineleesbare databank.²⁵⁷ Om de databank voortdurend up-to-date te houden, moet u na het nemen van een besluit, het besluit en de motivering onverwijld in een standaardformaat indienen, zodat de databank in *real time* kan worden geactualiseerd als dat technisch mogelijk is en in verhouding staat tot de middelen die u tot uw beschikking heeft.²⁵⁸ De informatie die u verstrekt mag geen persoonsgegevens bevatten.²⁵⁹

201. Als aanbieder van een online platform en online zoekmachine (met uitzondering van micro- en kleine ondernemingen) bent u vanaf 17 februari 2023 en vervolgens ten minste elke zes maanden verplicht in een openbaar beschikbaar gedeelte van uw online-interface informatie bekend te maken over het gemiddelde aantal actieve afnemers van uw dienst in de Unie. Dit berekent u door het gemiddelde te nemen over de periode van de voorbije zes maanden, maar nadere instructies voor deze berekening kunnen nog worden vastgesteld door de Europese Commissie.²⁶⁰ Daarnaast bent u verplicht om het gemiddeld aantal bezoekers, bijkomende informatie over de berekening inclusief onderbouwing daarvan onverwijld te delen met de Europese Commissie of de DSC wanneer zij daarom verzoeken.²⁶¹

²⁵⁵ Artikel 15, lid 1, sub d, DSA.

²⁵⁶ Artikel 24, lid 1, DSA.

²⁵⁷ Artikel 24, lid 5, DSA. De database van de Europese Commissie is te raadplegen op <https://transparency.dsa.ec.europa.eu/>.

²⁵⁸ Overweging 66, DSA.

²⁵⁹ Artikel 24, lid 5, DSA.

²⁶⁰ Artikel 24, lid 2, DSA.

²⁶¹ Artikel 24, lid 3, DSA.

Bijlage II: Overzicht DSA artikelen

Artikel	Onderwerp	THD (Cumulatieve verplichtingen)	HO (Cumulatieve verplichtingen) ST	OP (Cumulatieve verplichtingen)	B2C (Cumulatieve verplichtingen)
9 en 10	Vorderingen van bevoegde autoriteiten	•	•	•	•
11 en 12	Elektronische contactpunten	•	•	•	•
13	Wettelijk vertegenwoordiger	•	•	•	•
14	Algemene voorwaarden	•	•	•	•
15	Transparantierapport I	•	•	•	•
16	Meldings- en actieprocedures		•	•	•
17	Motiveringsplicht bij gebruiksbependingen		•	•	•
18	Meldplicht strafbare feiten		•	•	•
20	Interne klachtenregeling			•	•
21	Buitengerechtelijke geschilbeslechting			•	•
22	Betrouwbare flaggers			•	•
23	Maatregelen tegen misbruik			•	•
24	Transparantierapport II			•	•
25	Verbod op dark patterns			•	•
26	Transparantieplichting en verbod online reclame			•	•
27	Transparantieplichting aanbevelingssystemen			•	•
28	Bescherming minderjarigen			•	•
30	Traceerbaarheid handelaren				•
31	Compliance by design				•
32	Recht op informatie bij illegale producten of diensten				•

Tabel 1: DSA verplichtingen waar aanbieders van tussenhandeldiensten aan moeten voldoen. Let op: de extra verplichtingen waar VLOPs en VLOSEs aan moeten voldoen (artikel 34 tot en met 42) zijn niet opgenomen in deze tabel.

THD = Aanbieders van tussenhandeldiensten

HOST = Aanbieders van hostingdiensten

OP = Aanbieders van onlineplatforms

B2C = Aanbieders van B2C-onlinemarktplaatsen