



Internet

Klachten Procedure

Mei 2018, versie 1.0

DELTA is de handelsnaam die door maatschappijen van de DELTA-groep, waaronder ZeelandNet B.V. wordt gebruikt. ZeelandNet B.V. is de aanbieder van de website www.zeelandnet.nl, diensten op die website en internettoegangsdiensten waar deze gebruiksvoorwaarden op van toepassing zijn. ZeelandNet B.V. is een besloten vennootschap met statutaire zetel in Middelburg en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67790011.

Voor verdere informatie zie www.zeelandnet.nl

Inhoud

1. Algemeen	3
2. Klachten	3
3. Beslissing op Klacht	4
4. Bezwaar	5
5. Beslissing tot verwijderen Content	6
6. Beslissing tot het ontoegankelijk maken internettoegang Klant	6
7. Beslissing op verzoeken tot verstrekking van NAW-gegevens	7
8. Diversen	7

1. Algemeen

- 1.1 Delta is de handelsnaam die door de Delta groep, waar onder andere ZeelandNet B.V. en Delta Comfort B.V. deel van uitmaken, wordt gebruikt.
- 1.2 Delta verspreidt op diverse manieren informatie via het internet. Deze informatie bestaat uit Content op het Internet van onze klanten die wij toegang geven tot het internet (Klant). Of Content geplaatst op onze websites, bijvoorbeeld Delta.nl en ZeelandNet.nl, door Klanten en/of door bezoekers/gebruikers van onze websites (Derden).
- 1.3 In sommige gevallen leidt deze Content tot vermeend onrechtmatig of strafbaar handelen op het internet. Denk aan smaad, schending van auteursrechten en merkenrechten, maar ook aan kinderporno, teksten die aanzetten tot haat en discriminatie, terrorisme etc.. Als gevolg van dit vermeend onrechtmatig of strafbaar handelen ontvangt Delta klachten, meldingen of verzoeken van belanghebbenden.
- 1.4 Deze procedure ziet op het indienen en afhandelen van klachten, meldingen of verzoeken met betrekking tot vermeend onrechtmatig of strafbaar handelen op internet i) door Klanten van Delta en/of ii) door klanten van Delta en/of Derden (bezoekers en/of gebruikers) die Content plaatsen op websites van Delta.
- 1.5 Deze procedure is opgesteld om klachten, meldingen en verzoeken op een transparante en zorgvuldige wijze te behandelen.
- 1.6 Delta neemt deel aan de Gedragscode Notice-and-Take-Down. De gedragscode is te vinden op onze [website](#).
- 1.7 In aanvulling op de gedragscode, en conform artikel 3 van de gedragscode, heeft Delta een procedure opgesteld (hierna: "Internet Klachten Procedure") die er voor moet zorgen dat klachten en eventueel de daaruit volgende beslissingen op een efficiënte manier worden afgehandeld. Delta probeert hierbij om de gerechtvaardigde belangen van zowel belanghebbende en Klant/Derde, als die van Delta, maar ook om het belang van een open en neutraal internet, zo goed mogelijk te dienen.
- 1.8 Bij een mogelijk onrechtmatig of strafbaar handelen op het internet kan een klacht worden ingediend door derden (hierna: Klager(s)) en kunnen zij Delta verzoeken om:
 - i. de vermeend onrechtmatige Content van het internet te verwijderen; of
 - ii. het onmogelijk te maken voor een derde om de vermeend onrechtmatige Content via de internettoegang binnen te halen of te verspreiden;beide verzoeken eventueel in combinatie met het verzoek van de Klager om ook de NAW gegevens van de Klant/Derde te ontvangen.

2. Klachten

- 2.1 Klachten kunnen door Klagers worden ingediend door een mail te sturen naar webmaster@zeelandnet.nl. De Klacht omvat de volgende gegevens:
 - naam, adres, woonplaats, mailadres en telefoonnummer van Klager;
 - om welke Content gaat de klacht;
 - op welke URL is deze Content te vinden;

- waarom is deze Content naar de mening van de Klager onrechtmatig;
 - welke handelingen verwacht de Klager van Delta;
 - of Klager wel of niet in contact wenst te treden met de Klant/Derde.
- 2.2 Indien de Klacht betrekking heeft op een mogelijke inbreuk op een IE-recht, dan dient de Klager in de Klacht aan te tonen dat deze rechthebbende is tot de IE-rechten of namens de rechthebbende kan optreden.
 - 2.3 Delta zal zich bij de beoordeling van Klachten en haar beslissingen daarop laten leiden door hetgeen dat haar voorwaarden aangaande user generated content bepalen dan wel hetgeen dat vanuit het Nederlandse recht en relevante jurisprudentie als onrechtmatig wordt gezien.
 - 2.4 Klachten die betrekking hebben op goede smaak of fatsoen worden door Delta niet in behandeling genomen.
 - 2.5 Delta is van mening dat haar rol in geschillen over vermeende onrechtmatigheid van Content zoveel mogelijk passief moet zijn en Delta wil waar mogelijk Klagers en Klant/Derde in gezamenlijkheid geschillen laten oplossen.
 - 2.6 Klachten zullen slechts in behandeling worden genomen indien deze voldoende duidelijk en met feiten zijn onderbouwd en aan de regels van deze procedure voldoen. Het is aan Delta om te bepalen of een Klacht correct is ingediend, te herleiden is en of de Klager bestaat. Zo dit het geval, zal Delta de Klacht in behandeling nemen.
 - 2.7 Delta zal binnen 5 werkdagen na ontvangst van de Klacht de Klager per mail berichten of Delta de Klacht wel of niet in behandeling kan nemen. Indien een Klacht onduidelijk of onvolledig is, verkrijgt de Klager nog een laatste mogelijkheid om de Klacht aan te passen. Na ontvangst van de aangepaste Klacht verneemt de Klager wederom binnen 5 werkdagen of Delta de Klacht wel of niet in behandeling neemt.
 - 2.8 Als Delta een Klacht in behandeling neemt, informeert zij gelijk met de Klager de Klant/Derde per mail dat tegen de Klant/Derde een Klacht is ingediend. Delta kan ook besluiten om bij vermeend onrechtmatige Content op het internet een melding te tonen dat met betrekking tot de specifieke Content een Klacht is ontvangen en dat die Klacht in behandeling is genomen.
 - 2.9 Delta zal de Klant/Derde aansporen in contact te treden met de Klager om tot een oplossing te komen, indien de Klager te voren heeft aangegeven in contact te willen treden met de Klant/Derde.

3. Beslissing op Klacht

- 3.1 Indien de Klager heeft aangegeven geen contact met de Klant/Derde te willen hebben en/of indien Delta niet binnen 5 werkdagen nadat de Klant/Derde over de Klacht is geïnformeerd per mail van de Klager en de Klant/Derde gezamenlijk verneemt dat de Klacht is opgelost, dan zal Delta zelf beslissen op de Klacht.
- 3.2 Als Delta een Klacht in behandeling neemt, zal Delta binnen 5 werkdagen beslissen op een Klacht. Tenzij dit redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Delta de Klager zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de vertraging en de termijn geven waarbinnen Delta verwacht de beslissing te nemen.

- 3.3 Delta zal de Klager en de Klant/Derde per mail informeren wat de beslissing is.
- 3.4 Delta zal haar beslissingen altijd motiveren. Delta zal tevens zowel de Klant/Derde als de Klager informeren hoe deze bezwaar kunnen maken tegen de beslissing.
- 3.5 De ten uitvoerlegging door Delta van de beslissing wordt opgeschort i) tot het moment dat de termijn om bezwaar te maken is verlopen dan wel ii) tot het moment dat er een beslissing is genomen op het bezwaar.

4. Bezwaar

- 4.1 Klant/Derde of Klager kunnen bezwaar maken tegen de beslissing. Het bezwaar dient binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beslissing per mail te worden ingediend bij Delta.
- 4.2 Het bezwaar moet voldoende gemotiveerd zijn en zal bij het ontbreken daarvan niet door Delta in behandeling genomen worden. Deze beslissing van Delta is bindend. Er bestaat geen mogelijkheid voor de bezwaarmakende partij om het bezwaar later nog aan te vullen.
- 4.3 Delta zal de bezwaarmakende partij en de wederpartij binnen 5 werkdagen na ontvangst van het bezwaar per mail berichten of Delta het bezwaar in behandeling neemt.
- 4.4 Het niet in behandeling nemen van een bezwaar wordt in het kader van deze Beleidsregels Internet Klachten ook gezien als een beslissing op bezwaar.
- 4.5 Binnen 5 werkdagen nadat Delta bericht heeft of Delta het bezwaar in behandeling zal nemen, zal Delta de bezwaarmakende partij en de wederpartij per mail berichten van de beslissing op het bezwaar. Delta zal haar beslissing op bezwaar altijd motiveren.
- 4.6 De ten uitvoerlegging door Delta van de beslissing op bezwaar zal pas plaatsvinden indien 5 werkdagen zijn verstreken na het in kennis stellen van de bezwaarmakende partij en de wederpartij per mail van de beslissing op bezwaar. Indien binnen deze periode aan Delta door de bezwaarmakende partij dan wel de wederpartij schriftelijk kenbaar wordt gemaakt dat het onderwerp van de Klacht de inzet wordt van een voorlopige voorziening en Delta (een kopie) van de dagvaarding ontvangt, dan zal Delta haar beslissing op bezwaar opschorten tot het moment dat een rechterlijke vonnis op de Klacht kracht van gewijsde verkrijgt.
- 4.7 Indien een Klant/Derde bezwaar maakt tegen de beslissing van Delta om NAW-gegevens aan een Klager af te staan, dan zal dit bezwaar worden gehonoreerd indien de Klant/Derde aantoont:
 - i. dat de Klager onrechtmatig heeft gehandeld jegens de Klant/Derde bij het verzamelen van gegevens welke dienen ter identificatie van de Klant/Derde;
 - ii. dat de mogelijkheid dat de Content, onrechtmatig of strafbaar is niet aannemelijk is;
 - iii. dat de Klager geen reëel belang heeft aangetoond bij verkrijging van de NAW-gegevens;
 - iv. dat er voor de Klager minder ingrijpende middelen bestaan om de NAW-gegevens te achterhalen dan deze procedure;
 - v. dat de afweging van de betrokken belangen van de Klager, Delta en de Klant/Derde meebrengt dat de belangen van de Klager niet prevaleren; en

- vi. dat het niet buiten elke redelijke twijfel is dat de door de Klager verstrekte gegevens aangaande de onrechtmatige Content ook betrekking hebben op de Klant/Derde.

5. Beslissing tot verwijderen Content

- 5.1 Indien de beslissing op een Klacht of een beslissing op bezwaar er op ziet dat de Content die door Klant/Derde is geplaatst of wordt aangeboden naar mening van Delta onrechtmatig is, dan zal Delta de volgende handelingen uitvoeren.
- 5.2 Delta zal de Klant/Derde in haar beslissing sommeren om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beslissing dan wel i) bezwaar te maken in geval van een beslissing op een Klacht, dan wel ii) een voorlopige voorziening aanhangig te maken in geval van een beslissing op een Bezwaar dan wel om iii) de onrechtmatige Content te verwijderen of ontoegankelijk te maken. Indien binnen deze gestelde termijn de Klant/Derde geen bezwaar heeft gemaakt dan wel niet tot uitvoeren van genoemde handelingen is overgegaan, dan zal Delta maatregelen nemen opdat geborgd wordt dat de onrechtmatige Content niet meer geplaatst of aangeboden wordt en Delta zal genoemde Content waar mogelijk van haar systemen verwijderen.
- 5.3 Het bepaalde in dit artikel is onder het voorbehoud dat Delta genoemde maatregelen technisch kan uitvoeren zonder dat daarmee haar Diensten hinder ondervinden. Indien dit laatste wel het geval is, dan zal Delta niet tot de maatregelen overgaan en de Klager er op wijzen dat enkel met een verzoek om de NAW-gegevens van de Klant/Derde bewerkstelligd kan worden dat de Klager de Klant/Derde kan sommeren om het onrechtmatige gebruik tegen te gaan.

6. Beslissing tot het ontoegankelijk maken internettoegang Klant

- 6.1 Indien de beslissing op een Klacht of een beslissing op bezwaar er op ziet dat een Klant van Delta de internettoegang gebruikt om onrechtmatige Content aan te bieden of binnen te halen (bijvoorbeeld bij P2P-verkeer, filesharing), dan zal Delta de volgende handelingen uitvoeren.
- 6.2 Delta zal de Klant in haar beslissing verzoeken om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beslissing dan wel i) bezwaar te maken in geval van een beslissing op een Klacht, dan wel ii) een voorlopige voorziening aanhangig te maken in geval van een beslissing op een Bezwaar, dan wel om iii) het aanbieden of binnen halen van onrechtmatige Content te staken.
- 6.3 Indien binnen deze gestelde termijn de Klant geen bezwaar heeft gemaakt dan wel niet tot uitvoeren van genoemde handelingen is overgegaan, dan zal Delta maatregelen nemen opdat geborgd wordt dat de onrechtmatige Content op generlei wijze toegankelijk meer is voor Klant en/of andere gebruikers van het internet en Delta zal genoemde Content waar mogelijk van haar systemen verwijderen.
- 6.4 Indien binnen deze gestelde termijn de Klant geen bezwaar heeft gemaakt dan wel niet tot het uitvoeren van genoemde handelingen is overgegaan, dan zal Delta maatregelen nemen opdat de Klant geen toegang meer heeft tot de onrechtmatige Content, bijvoorbeeld door

de toegang van de Klant tot het internet onmogelijk te maken, en Delta zal genoemde content waar mogelijk van haar systemen verwijderen.

- 6.5 Het bepaalde in dit artikel is onder het voorbehoud dat Delta genoemde maatregelen technisch kan uitvoeren zonder dat daarmee haar Diensten hinder ondervinden. Indien dit laatste wel het geval is, dan zal Delta niet tot de maatregelen overgaan en de Klager er op wijzen dat enkel met een verzoek om de NAW-gegevens van de Klant bewerkstelligd kan worden dat de Klager de Klant kan verhinderen om toegang te hebben tot onrechtmatige Content.

7. Beslissing op verzoeken tot verstrekking van NAW-gegevens

- 7.1 Indien de beslissing op een Klacht of een beslissing op bezwaar er op ziet dat Delta de NAW-gegevens van een Klant/Derde aan de Klager ter beschikking mag stellen, dan zal Delta de volgende handelingen uitvoeren.
- 7.2 Delta zal de Klant/Derde in haar beslissing verzoeken om binnen 5 werkdagen na ontvangst van de beslissing dan wel i) bezwaar te maken in geval van een beslissing op een Klacht, dan wel ii) een voorlopige voorziening aanhangig te maken in geval van een beslissing op een Bezwaar dan wel om iii) zich vrijwillig bekend te maken aan de Klager. Indien binnen deze gestelde termijn de Klant niet tot deze handelingen is overgegaan, dan zal Delta de Klager voorzien van de NAW gegevens van de Klant/Derde.

8. Diversen

- 8.1 Alle communicatie tussen Delta, Klant/Derde en/of Klagers zal enkel plaatsvinden door middel van mailberichten. Dit is slechts anders indien in deze Internet Klachten Procedure anders wordt bepaald. Bij discussie over verzending of ontvangst van mailberichten zijn de logfiles van Delta leidend.
- 8.2 Delta zal door de Klager worden gevrijwaard voor alle mogelijke claims (van derden) die op enigerlei wijze voortvloeien uit een beslissing op een Klacht of een beslissing en de (onmogelijkheid van) tenuitvoerlegging daarvan.
- 8.3 Delta heeft altijd het recht om in spoedeisende gevallen of in gevallen dat de Content naar haar mening onmiskenbaar onrechtmatig of strafbaar is op basis van geldende wet- en regelgeving en jurisprudentie direct na ontvangst van een Klacht de vermeend onrechtmatige Content direct van het internet te verwijderen dan wel om de toegang tot of verspreiding van de Content te verhinderen middels het ontoegankelijk maken van internet toegang. Deze noodmaatregelen laten onverlet dat de Internet Klachten Procedure aangaande een beslissing op een Klacht gewoon doorlopen wordt.
- 8.4 Alhoewel Delta zich inspant om de in deze Internet Klachten Procedure genoemde termijnen te halen, kunnen ten gevolge van omstandigheden vertragingen optreden en kunnen termijnen verlengd worden. Indien dit het geval is, dan zal Delta aangeven met welke verlenging rekening dient te worden gehouden.

- 8.5 Het kan voorts zijn dat bij een Klacht en de behandeling daarvan ten gevolge van omstandigheden het vasthouden aan genoemde termijnen redelijkerwijs niet mogelijk is. In dat geval zal Delta de Klager zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen van de reden voor de vertraging en de termijn waarbinnen zij verwacht de Klacht in behandeling te kunnen nemen.
- 8.6 Klant/Derde aanvaarden deze procedure door het impliciet dan wel expliciet instemmen met de Gebruiksvoorwaarden middels gebruik van de websites van Delta dan wel vanuit bestaande contractuele afspraken tussen hen en Delta op basis waarvan Delta de mogelijkheid heeft om richtlijnen voor haar Diensten af te kondigen.
- 8.7 Delta brengt Klant/Derde en Klager geen kosten in rekening voor de door haar in het kader van de Internet Klachten Procedure te verrichten handelingen. Voor handelingen welke echter verder gaan dan als in deze procedure benoemd, behoudt Delta het recht voor redelijke kosten aan Klant/Derde dan wel Klager in rekening te brengen. In dit geval zal Delta Klant/Derde dan wel Klager vooraf informeren over de omvang van de kosten en wie deze moet dragen. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt aangaande genoemde kosten en wie deze zal dragen, beëindigt Delta de procedure en zullen Klant/Derde en Klager onderling tot een oplossing van een Klacht moeten komen.
- 8.8 Delta zal zich, indien in het kader van de Internet Klachten Procedure een geschil tussen Klant/Derde en Klager wordt voorgelegd aan de rechter dan wel het onderwerp is van arbitrage of een bindend advies zich conformeren aan de uitkomst van de vonnissen dienaangaande, met dien verstande dat de redelijke kosten welke Delta in het kader van deze procedures dan wel de uitvoering van de vonnissen dient te maken voor rekening kunnen komen van Klant/Derde dan wel Klager. Delta behoudt zich het recht voor niet aan een procedure dan wel de uitvoering van een vonnis haar medewerking te verlenen indien zij niet voldoende zekerheid heeft verkregen aangaande de vergoeding van haar kosten dienaangaande.

