



Onderzoeksrapport

Notice & Takedown in Web 2.0: Never Neverland?

Inhoud

Introductie.....	2
Structuur en werkwijze	2
Overzicht aanbieders.....	4
Resultaten	8
<i>Web-log.nl</i>	8
<i>punt.nl</i>	8
<i>Net-log.com</i>	9
<i>Hyves.nl</i>	9
<i>WaarBenJij.Nu</i>	10
<i>Blogger.com</i>	10
<i>Myspace.com</i>	11
Resultatenoverzicht.....	12
Conclusie	12
Aanbevelingen	13
Bijlage: integrale correspondentie	15

Introductie

Steeds meer internetdiensten bieden de gebruiker de mogelijkheid om al dan niet zelf gemaakt materiaal te tonen aan anderen. Daarbij bestaat het risico dat gebruikers deze mogelijkheid misbruiken om zonder de vereiste toestemming auteursrechtelijk beschermd materiaal openbaar te maken. Op grond van de Richtlijn elektronische handel zijn aanbieders van deze diensten gevrijwaard van aansprakelijkheid voor onrechtmatige publicaties van hun gebruikers, zolang zij niet weten of horen te weten dat de desbetreffende publicaties onmiskenbaar onrechtmatig zijn. Hiermee is de aanbieder echter bepaald niet gevrijwaard van claims. Als een derde meent dat een gebruiker inbreuk maakt op zijn rechten, is veelal de geëigende stap om de aanbieder van de dienst in kennis te stellen en te eisen dat de inbreukmakende publicatie wordt verwijderd. Vanaf dat moment bevindt de aanbieder zich tussen twee vuren. Als hij besluit het materiaal niet te verwijderen terwijl het toch echt onmiskenbaar onrechtmatig is, is hij zelf aansprakelijk. Als hij besluit het materiaal te verwijderen terwijl het toch echt niet onmiskenbaar onrechtmatig is, pleegt hij wanprestatie jegens de gebruiker van zijn dienst.

Sociale netwerksites zoals Hyves, Myspace en blogdiensten zoals Blogger, Web-log en Netlog zijn op dit moment mateloos populair. Gezien de zojuist geschetste problematiek, is het een interessante vraag hoe deze populaire diensten omgaan met dergelijke procedures (Notice & Take Down; NTD). Blijken zij in de praktijk te kiezen voor hun eigen contractsbelang en de belangen van hun gebruikers, of blijken zij snel geïntimideerd door meldingen en het risico op aansprakelijkheid?

Geïnspireerd door eerdere onderzoeken die in Amerika ('How Liberty Disappeared from Cyberspace' uit 2003) en in Nederland ('The Multatulli Project', door Bits of Freedom in 2004) zijn uitgevoerd naar de wijze waarop internetproviders met NTD-meldingen omgaan, besloot ICTRecht uit te zoeken hoe het gaat bij enkele zogenaamde Web 2.0 diensten.

Structuur en werkwijze

Net als de bovengenoemde onderzoeken, maakten wij gebruik van een 'mystery shopper'. Wij stuurden de aanbieders een klacht, waarin werd beweerd dat er materiaal was gepubliceerd dat inbreuk zou maken op de auteursrechten van de klager. Het materiaal waarover werd geklaagd was echter geheel vrij van auteursrechten en de openbaarmaking daarvan was dus volkomen legaal.

Het betrof een boek door J.M. Barrie, getiteld 'The Little White Bird', waarin het personage Peter Pan voorkwam. Het auteursrecht in Nederland vervalt door verloop van 70 jaren. De datum wordt berekend vanaf de 1e januari van het jaar volgende op het sterfjaar van de maker. J.M. Barrie is op 19 juni 1937 overleden. Daarom zijn de auteursrechten in Nederland op 1 januari 2008 komen te vervallen en behoren de werken van J.M. Barrie tot het publieke domein.

Het boek was geheel of voor een groot gedeelte op profielen en blogs met de naam peterpanfan geplaatst. De profielen en blogs bevatten daarnaast een kleine introductie waarin werd aangegeven dat de plaatser (Chris Nieuwhaven) een grote fan van Peter Pan was en dat hij voornemens was om zijn persoonlijke pagina in het teken te stellen van Peter Pan en zoveel mogelijk materiaal met Peter Pan te plaatsen. Afgezien hiervan waren de profielen en blogs niet ingevuld.

Als klager trad de fictieve persoon K.H. Scheepstra (waarbij de K.H. staat voor Kapitein Haak) op, welke de juridisch vertegenwoordiger van de fictieve rechtspersoon 'Peter Pan Heritage Foundation' zou zijn. De klachten werden gestuurd via het e-mailadres K.H.Scheepstra@pphfoundation.com.

Hiervoor is de volgende mail gebruikt (deze e-mail is nooit per post verzonden):

*Peter Pan Heritage Foundation Nederland
Postbus 19039
Meesterstraat 812
1315 GB Almere*

Almere, 24 maart 2009

*Referentie: 133739
Betreft: Sommatie tot het verwijderen van inbreukmakend materiaal*

L.S.,

Ik schrijf u als juridisch vertegenwoordiger van Peter Pan Heritage Foundation Nederland. Voornoemd bedrijf maakt deel uit van Peter Pan Heritage Foundation Ltd. (gevestigd te Londen, Verenigd Koninkrijk), welke de houder is van de auteursrechten rustend op alle werken geschreven door J.M. Barrie waarin het personage Peter Pan voorkomt, en is gemachtigd in Nederland namens laatstgenoemd bedrijf op te treden.

Wij zijn tot het inzicht gekomen dat u zonder de daartoe vereiste toestemming meerdere originele werken van J.M. Barrie waarin Peter Pan figureert op het Internet publiceert, althans de publicatie daarvan faciliteert. Het Internetadres van de gewraakte website is: <internetadres>

Volgens de Europese richtlijn inzake elektronische handel, zoals geïmplementeerd in artikel 6:196c BW en nader uitgewerkt in de Gedragscode Notice-and-Take-Down, bent u als hostingprovider aansprakelijk voor onrechtmatige inhoud indien u niet terstond ingrijpt wanneer u van de onrechtmatigheid van deze inhoud in kennis bent gesteld. Hierbij sommeer ik u derhalve de inbreukmakende publicaties zo spoedig mogelijk te verwijderen, althans de toegang daartoe te blokkeren.

Wij hebben uw gebruiker niet kunnen sommeren tot het verwijderen van het materiaal en benaderen u als tussenpersoon derhalve direct.

Ik vertrouw erop dat u naar aanleiding van deze notificatie, welke voldoet aan de eisen die voornoemde Gedragscode stelt, onmiddellijk zult handelen om aan de inbreuk een einde te maken.

Hoogachtend,

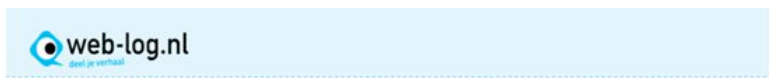
Mr. K.H. Scheepstra (juridisch adviseur Peter Pan Heritage Foundation Nederland)

k.h.scheepstra@pphfoundation.com

Overzicht aanbieders

De klacht is verstuurd naar de volgende aanbieders:

- [Web-log.nl](#)

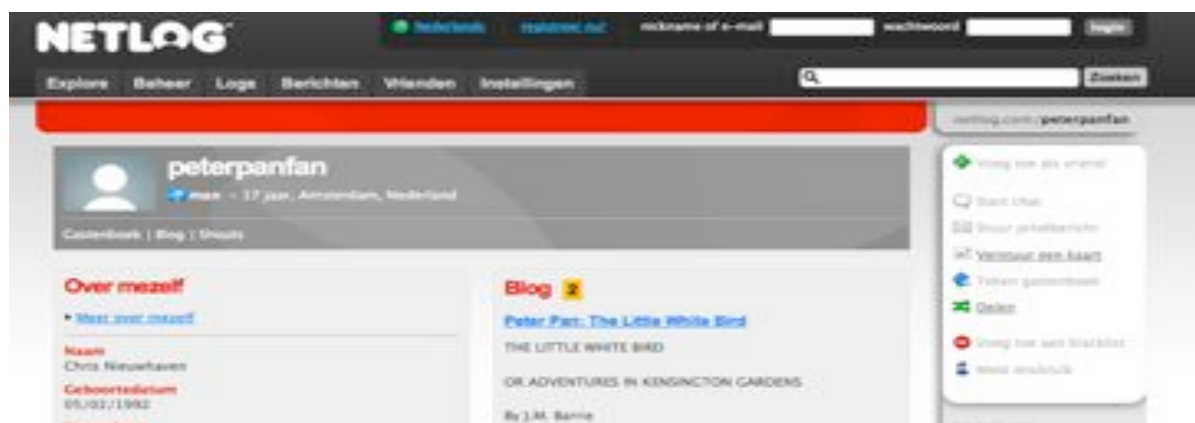


De toegang tot de weblog die u probeerde te bezoeken is geblokkeerd.

- [punt.nl](#)



- Netlog.com



! Het profiel van **peterpanfan** werd geblokkeerd en is niet meer toegankelijk.

- o Ga terug naar [de homepagina](#).
- o Of [verken andere profielen](#).

- Hyves.nl



- WaarBenJij.Nu



Dagboek afgemeld Peterpan.waarbenjij.nu WaarBenJij.nu

Beste bezoeker van WaarBenJij.Nu,
 Zojuist hebben wij uw dagboek afgemeld: Peterpan.waarbenjij.nu

- Blogger.com



- Myspace.com



NB. Facebook is niet meegenomen in het onderzoek, omdat Facebook geen blogfunctie kent en het daarom niet mogelijk is om hele teksten te plaatsen.

Resultaten

Het onderzoek is tussen 1 februari en 5 april 2009 uitgevoerd. Onderstaand zijn per aanbieder beknopt de bevindingen weergegeven. De volledige correspondentie die heeft plaatsgevonden met de aanbieders is te vinden in de bijlage.

Web-log.nl

Web-log.nl is de eerste dienstverlener die een klacht van de heer Scheepstra heeft ontvangen. De supportafdeling van Web-log.nl reageerde snel en heeft de publieke toegang tot de "peterpanfan.web-log.nl" binnen een dag geblokkeerd. In de mail van Web-log wordt aangegeven dat de plaatser van de content (Chris) de mogelijkheid heeft om de content te verwijderen. Daarna wordt de weblog weer geactiveerd. Vanuit het e-mailadres van Chris is in reactie een e-mail gestuurd om aan te geven dat naar zijn mening de geplaatste content niet auteursrechtelijk beschermd is. De supportafdeling reageert met "Auteursrecht kan niet zomaar vervallen lijkt me". Verder wordt de plaatser er nogmaals op gewezen dat de content moet worden verwijderd alvorens de weblog weer online wordt gezet.

Aanwezigheid NTD-procedure

Web-log.nl hanteert geen NTD-procedure. De klacht is gemeld via het contactformulier op de website.

punt.nl

Bij punt.nl hebben we enige tijd gezocht naar het adres waar we de klacht naartoe moesten sturen. Uiteindelijk is de klacht naar de moderator van punt.nl en naar een e-mailadres van mijn domein.nl (de beheerder van punt.nl) verstuurd. De moderator heeft aangegeven niet zelfstandig te mogen beslissen om de blog offline te halen. Hij bood aan om eventueel te bemiddelen met de beheerder. Daar zijn wij – in de hoedanigheid van K.H. Scheepstra – op ingegaan, maar na een week wachten ontvingen wij alleen een bevestiging dat er inderdaad gepoogd zou worden te bemiddelen. Diezelfde dag vonden wij ook in de inbox van Chris een bericht, waarbij wij op de hoogte werden gesteld van de klacht en waarin werd aangegeven dat punt.nl niet snel tot verwijdering zou overgaan, maar wel genoodzaakt zou zijn gehoor te geven aan een eventueel gerechtelijk bevel. Chris moest binnen 7 dagen een beslissing of antwoord toesturen, zonder dat duidelijk was waar Chris dan precies op diende te beslissen of antwoorden. Vanuit het e-mailadres van Chris is in reactie hierop een e-mail verstuurd om aan te geven dat naar zijn mening de geplaatste content niet auteursrechtelijk beschermd is. De heer Scheepstra heeft een e-mail verstuurd met daarin de mededeling dat punt.nl aansprakelijk wordt gesteld. Op deze e-mails reageert punt.nl. Enerzijds wordt tegen Chris gezegd dat de blog zonder gerechtelijk bevel niet zal worden verwijderd. Anderzijds wordt tegen de heer Scheepstra gezegd dat Chris heeft gemaaild dat er geen auteursrecht meer op het boek berust en dat niet zomaar tot verwijdering zal worden overgegaan. Verder merkt punt.nl op dat zij niet verantwoordelijk is voor de content van gebruikers. Wanneer zij van de onrechtmatige content op de hoogte wordt gesteld, is zij dat natuurlijk wel.

Aanwezigheid NTD-procedure

Op punt.nl is wel een link te vinden met de tekst 'Meld illegale content'. Als er op wordt geklikt verschijnt echter de volgende tekst.

Maak een nieuw topic aan

Sorry je hebt geen toegang tot dit forum je mag hier wel posten maar niet lezen.

Net-log.com

De supportafdeling van Netlog is na ontvangst de klacht van K.H. Scheepstra dezelfde dag nog overgaan tot het blokkeren van de pagina van “peterpanfan”. Daarvan werd K.H. Scheepstra tevens per e-mail op de hoogte gesteld. Chris ontving geen bevestiging van Netlog dat zijn pagina is geblokkeerd. Daarom heeft Chris zelf een e-mail gestuurd naar Netlog met de vraag waarom zijn account was geblokkeerd. Netlog reageerde daarop met de mededeling dat ‘het niet is toegestaan om intellectuele eigendommen op Netlog te plaatsen’. Chris antwoordde daarop dat de content naar zijn mening niet auteursrechtelijk is beschermd. Netlog reageerde dat het ‘boek blijkbaar toch auteursrechtelijk is beschermd’ en houdt de blokkering in stand.

Aanwezigheid NTD-procedure

De algemene voorwaarden van Netlog zijn gemakkelijk te vinden en bevatten de volgende bepaling:

Klachtenprocedure

Van zodra je schadelijke of illegale gegevens op de website opmerkt, verzoek en wij je dit terstond te melden aan abuse-nl@netlog.com.

Indien de klacht duidelijk gegrond is, zullen de nodige maatregelen definitief en ontegensprekelijk genomen worden (verwijdering van de teksten, beelden, informatie of gegevens).

De klachtenprocedure is in overeenstemming met artikel 14 van de EU-Richtlijn 2000/31/CE met betrekking tot electronic commerce.

Dat de richtlijn wordt genoemd is goed, evenals de voorwaarde dat een klacht duidelijk gegrond moet zijn alvorens maatregelen worden genomen. Dat de maatregelen definitief en ontegensprekelijk genomen worden echter is niet goed, aangezien er ten onrechte tot verwijdering wordt overgegaan. De richtlijn eist overigens geen ‘definitieve en ontegensprekelijke maatregelen’, het blokkeren van de toegang is voldoende.

Hyves.nl

Hyves is net zoals Netlog erg snel. Binnen een paar uur na het versturen van de klacht, kreeg de heer Scheepstra een e-mail terug met de mededeling “Het profiel <http://peterpanfan.hyves.nl> wordt vannacht van onze servers gedelete”. Hyves biedt de hyver dus geen mogelijkheid om de informatie zelf te verwijderen. Chris heeft Hyves een e-mail gestuurd met de vraag waarom zijn hyve is verwijderd en geeft aan dat er volgens hem geen sprake is van auteursrechtinbreuk. Hyves mailt Chris het volgende:

“Bedankt voor je mailtje!

Jammer genoeg kunnen we verwijderde gegevens niet meer terughalen, hier is geen enkele uitzondering op mogelijk. Weg=weg op Hyves....Daarom is het heel belangrijk dat je je inloggegevens voor jezelf houdt en dat ze niet makkelijk te achterhalen zijn omdat iemand die jouw gebruikersnaam en wachtwoord heeft, jouw profiel natuurlijk kan verwijderen.

Verder verwijderd Hyves nooit zomaar profielen, wel is het handig om onze gebruikersvoorwaarden in de gaten te houden!”

Aanwezigheid NTD-procedure

Hyves hanteert een procedure voor onrechtmatige content, maar leeft haar eigen procedure niet na. De procedure vereist namelijk dat de klacht ondertekend moet worden ingediend. Daarbij dienen de nodige bewijsstukken te worden gevoegd. De klacht van de heer Scheepstra voldeed niet aan deze eisen. Zie onderstaande voorwaarden van Hyves.

- **Schending van copyright**
Het uploaden van content waar je geen rechten over hebt is niet toegestaan op Hyves.

Als je van mening bent dat jouw werk op de website van Hyves is gebruikt of gekopieerd op een manier die inbreuk maakt op intellectuele eigendomsrechten, verzoeken we je om ons daarvan op de hoogte te stellen via een email naar Nine@hyves.nl. Deze kennisgeving dient (i) te zijn ondertekend door de eigenaar van de intellectuele eigendomsrechten of degene die aantoonbaar bevoegd is om te handelen namens de eigenaar; (ii) een beschrijving te bevatten van het werk of de werken waarop naar jouw mening inbreuk is gemaakt met een specificatie van hetgeen inbreukmakend is; (iii) een beschrijving te bevatten waar het materiaal dat naar jouw mening inbreuk maakt is te vinden op de website van Hyves; (iv) contactinformatie te bevatten waar Hyves contact met je kan opnemen, zoals je naam, adres, telefoonnummer en e-mail adres; (v) een verklaring dat er naar jouw oordeel inbreuk wordt gemaakt op intellectuele eigendomsrechten; (vi) een verklaring, ondersteund met bewijsmiddelen, dat de informatie in jouw kennisgeving juist is en volledig en, op straffe van meened, dat je de eigenaar bent van de betrokken intellectuele eigendomsrechten.
Beantwoordt dit niet je vraag? [Mail ons!](#)

WaarBenJij.Nu

Na het versturen van de klacht door de heer Scheepstra werd de pagina peterpan.waarbenjij.nu dezelfde dag nog door de helpdesk WaarBenJij.Nu offline gehaald. De helpdeskmedewerker wees de heer Scheepstra nog op het feit dat het enige tijd kan duren voordat de resultaten niet langer in Google te vinden zijn. De helpdeskmedewerker bevestigt het offline halen van peterpan.waarbenjij.nu aan Chris. Chris heeft WaarBenJij.Nu een e-mail gestuurd met de vraag waarom zijn waarbenjijnu is verwijderd en gaf daarbij aan dat er volgens hem geen sprake is van auteursrechtinbreuk. Op dat bericht is geen reactie verschenen en inmiddels is de pagina peterpan.waarbenjij.nu door iemand anders in bezit genomen.

Aanwezigheid NTD-procedure

Volgens de algemene voorwaarden van WaarBenJij.Nu is het niet toegestaan om materiaal te plaatsen dat inbreuk maakt op andermans (intellectuele eigendoms)rechten. Er wordt echter geen melding gemaakt van de mogelijkheid een klacht in te dienen ten aanzien van onrechtmatig materiaal en wat de procedure bij een dergelijke klacht zal zijn.

Blogger.com

Hoewel de voorwaarden duidelijk stellen dat klachten schriftelijk, per reguliere post of per fax aan Google Inc. Verenigde Staten worden gestuurd, probeerden wij een klacht te sturen naar press-nl@google.com, om te kijken hoe er zou worden gereageerd. Zes dagen nadat wij onze klacht hadden ingediend kregen wij antwoord van een medewerker van de juridische afdeling. Deze gaf aan dat het beheer over de systemen waar de diensten van Blogger op draaien onder beheer en toezicht staan van

Google Inc. Verenigde Staten en dat Google Nederland B.V. geen zeggenschap heeft. In de e-mail werd gewezen op de NTD-procedure en welke eisen daaraan worden gesteld.

Aanwezigheid NTD-procedure

Google hanteert de zogenaamde DMCA-procedure voor onrechtmatige content. Dit is een Amerikaanse procedure die alleen betrekking heeft op auteursrechtinbreuk. Op de website staat zeer duidelijk en volledig uiteengezet wat de procedure precies inhoudt en hoe een klacht kan worden ingediend. Omdat vereist is dat een klacht van een handtekening wordt voorzien en de klager aansprakelijk kan worden gesteld voor onterechte klachten is de procedure in het kader van het onderzoek niet gevolgd en hebben wij in plaats daarvan het e-mailadres van de Nederlandse persafdeling benaderd.

Myspace.com

De klacht van de heer Scheepstra is een paar keer bij Myspace ingediend. Er kwam namelijk geen reactie. Zes dagen na de eerste klacht, probeerden wij het nogmaals en heeft Myspace het profiel “peterpanfan” gewist. Chris heeft gevraagd wat de reden was en of het account teruggeplaatst kon worden. Er werd slechts gesteld dat ‘de gebruiksvoorwaarden geschonden moeten zijn geweest’, niet waar de schending dan precies uit zou bestaan. Terugplaatsen was niet mogelijk.

Aanwezigheid NTD-procedure

De procedure die Myspace hanteert met betrekking tot klachten over onrechtmatige content, lijken enigszins op die van Hyves, zij het met als belangrijk verschil dat Myspace Amerikaans recht van toepassing verklaart. Wel weer overeenstemmend met Hyves is dat ook Myspace haar eigen procedure niet naleeft. De procedure vereist namelijk dat de klacht (elektronisch) ondertekend moet worden ingediend. Daarbij dienen de nodige bewijsstukken te worden gevoegd. Zie onderstaande voorwaarden van Myspace. De klacht van de heer Scheepstra voldeed niet aan onderstaande eisen.

- 9 Bescherming van Auteursrechten en Andere Intellectuele Eigendommen. MySpace respecteert het intellectuele eigendom van anderen en wenst dat haar Gebruikers dat ook doen. Je mag materiaal dat inbreuk maakt op enig auteursrecht, patent, handelsmerk, handelsgeheim of ander intellectueel eigendomsrecht van enige persoon of entiteit niet uploaden, inbedden, posten, e-mailen, overdragen of op enige andere wijze openbaar maken. MySpace heeft het recht om het Lidmaatschap van overtreeders te beëindigen.

Als je meent dat jouw werk is gekopieerd en gepost op de MySpace-services op een dusdanige manier dat het een inbreuk vormt op auteursrechten, stuur dan een melding en de volgende gegevens naar onze Vertegenwoordiger voor Bescherming van Auteursrechten: (a) de identificatie van het auteursrechtelijk beschermde werk dat werd geschonden of, als de notificatie meerdere werken betreft, een lijst van deze werken; (b) identificatie van het materiaal dat volgens jou de auteursrechten schendt en voldoende informatie opdat wij het materiaal kunnen terugvinden op de MySpace-services (de URL('s) van het inbreukmakende materiaal is voldoende); (c) informatie die redelijkerwijs voldoende is voor ons om contact met je te kunnen opnemen, zoals een adres, telefoonnummer en, indien beschikbaar, een e-mailadres; (d) een verklaring van jou waarin je verklaart een redelijk vermoeden te hebben dat het betwiste gebruikte noch door de auteursrechthebbende, noch door diens agent, noch op grond van de wet is toegestaan; (e) een verklaring van jou dat de bovenstaande informatie in jouw melding, op straffe van meened, juist is en dat je auteursrechthebbende bent of bevoegd bent om in naam van de auteursrechthebbende te handelen; en (f) jouw fysieke of elektronische handtekening. De Vertegenwoordiger voor Bescherming van Auteursrechten van MySpace kan op dit adres worden bereikt: Copyright Agent, MySpace, Inc., 8391 Beverly Blvd., #349, Los Angeles, CA 90048; Facsimile: (310) 388-0892; Telefoonnummer: (310) 969-2887; Attn: Copyright Agent. De Vertegenwoordiger voor Bescherming van Auteursrechten van MySpace kan ook via e-mail worden bereikt door hier te klikken: <http://collect.myspace.com/index.cfm?fuseaction=misc.contactInput&primarySubject=2&secondarySubject=32>. MySpace biedt bepaalde hulpmiddelen en technologieën om auteursrechthebbenden te helpen hun auteursrechtelijk beschermde werken te controleren.

Resultatenoverzicht

	Offline gehaald	Aanwezigheid NTD- procedure	Eigen procedure gevolgd	Reactie naar klager	Reactie naar plaatser
Web-log.nl	Ja	Nee	Nvt	Ja	Ja
Punt.nl	Nee	Nee ¹	Nvt	Ja	Ja
Netlog.com	Ja	Ja	Nee ²	Ja	Ja
Hyves.nl	Ja	Ja	Nee	Ja	Ja
WaarBenJij.Nu	Ja	Nee	Nvt	Ja	Ja
Blogger.com	Nee	Ja	Ja	Ja	Nee
Myspace.com	Ja	Ja	Nee	Ja ³	Ja

Conclusie

Vijf van de zeven onderzochte aanbieders zijn tot verwijdering of blokkering overgegaan. Uit de reacties naar de plaatser (Chris) en de klager (K.H. Scheepstra) blijkt daarbij dat een officieel ogend bericht doorspekt met wat juridische taal gemakkelijk indruk maakt op de aanbieders. Een aantal van hen (Web-log.nl, Netlog, Hyves en WaarBenJij.Nu) handelt dan ook zeer snel en verwijdert binnen een dag het profiel van Chris om aan de sommatie tegemoet te komen.

Het is jammer dat deze aanbieders niet een klein beetje meer tijd nemen om de klacht te onderzoeken. Als zij zelfs alleen maar even op Google “auteursrecht peter pan” hadden ingetypt, zouden zij reeds zeer snel en gemakkelijk hebben kunnen ontdekken dat er in Europa op de werken van J.M. Barrie geen auteursrecht meer rust en dat de auteursrechten in Engeland aan een ander toekomen dan de Peter Pan Heritage Foundation. Deze stichting is bovendien niet op internet te vinden en de zogenaamde Nederlandse tak is niet ingeschreven bij de Kamer van Koophandel. Natuurlijk moet niet alles dat op internet geschreven is klakkeloos worden geloofd en als een rechtspersoon niet op internet te vinden is, is dat geen (sluitend) bewijs dat deze niet bestaat, maar in deze omstandigheden zouden er ten minste een aantal alarmbelletjes hebben moeten rinkelen.

Eveneens spijtig is dat veel aanbieders geen (goede) NTD-procedure hebben vastgelegd in hun voorwaarden en werkwijzen. Zo bieden Web-log.nl, Punt.nl en WaarBenJij.Nu geheel geen informatie over de procedure die wordt gevolgd bij een klacht. Goede regels betekenen echter niet dat de

¹ Er staat wel een link, maar achter deze link blijkt geen (informatie over een) klachtenprocedure te vinden.

² Er staat dat alleen wordt verwijderd als de klacht duidelijk gegrond is. In dit geval was de klacht duidelijk niet gegrond en werd het materiaal toch verwijderd.

³ Zij het pas na de tweede poging.

procedure ook goed verloopt, zo bewijzen Hyves en Myspace. Beide bedrijven bieden op hun website uitgebreide procedureregels, waarvan in de praktijk blijkt dat ze alleen op papier bestaan. Onze claim voldeed geenszins aan de gestelde eisen en toch verwijderden beide aanbieders de gewraakte content. Uit met name de berichten die deze aanbieders naar Chris zonden, wordt behalve een gebrek aan juridische expertise bovendien enige gemakzucht zichtbaar. De reacties op de e-mail van Chris waarin deze stelt dat geen sprake is van inbreuk en dat het account teruggeplaatst dient te worden, vormen geen inhoudelijk antwoord op de stelling van Chris en ook ontvangt Chris geen kopie van de klacht van K.H. Scheepstra.

De enige aanbieder die in bemiddeling tussen de klager en de plaatser voorziet, is Punt.nl. Dat dit wordt aangeboden is mooi, maar de bemiddeling zelf mag een stuk beter. Berichten laten lang op zich wachten en zijn enigszins onduidelijk geformuleerd. Wel goed is dat niet klakkeloos wordt verwijderd en er zekere hoor en wederhoor wordt gefaciliteerd.

Andere aanbieders gingen met name wat de juridische beoordeling betreft ernstig de mist in, getuige zinsneden als “auteursrecht kan niet zomaar vervallen, lijkt me” (Web-log.nl) en “dat boek is blijkbaar toch auteursrechtelijk beschermd” (Netlog).

De enige aanbieder die wel juridische expertise aan de dag legde was Blogger. Het bericht was opgesteld door de juridische afdeling, wat zich ook zichtbaar uitte in de volledigheid van het antwoord en de correctheid van de formuleringen. Er werd helder uiteengezet waarom er niet inhoudelijk werd ingegaan op de claim en wat er gedaan zou moeten worden om de claim op een juiste manier in te dienen. Hier blijkt dan ook duidelijk de meerwaarde van een expert ten opzichte van afhandeling door andere medewerkers, die niet toegerust blijken om NTD-meldingen adequaat af te handelen.

Aanbevelingen

- Aanbieders dienen zich aan te sluiten bij de NTD-gedragscode, die door de overheid en het bedrijfsleven is vastgesteld. Deze gedragscode is op 9 oktober 2008 in werking getreden.
- Stel daarnaast aanvullende regels op omtrent de NTD-procedure die wordt gevolgd ter afhandeling van klachten. De gedragscode is vooral een kader en kan als zodanig op zichzelf niet voldoende duidelijkheid scheppen.
- De gedragscode en aanvullende, eigen NTD-procedure dienen gemakkelijk te vinden te zijn op de website.
- Zorg dat de gebruikers expliciet akkoord zijn gegaan met de voorwaarden (bijvoorbeeld door middel van een vinkje bij de aanmelding).
- Blokkeer na een klacht eerst alleen de toegang voor het publiek en zorg dat het materiaal (nog) niet verloren gaat.
- Stel daarbij direct de plaatser op de hoogte en verschaf hem een kopie van de klacht.
- Geef de plaatser minimaal 5 dagen om te reageren, alvorens tot permanente verwijdering over te gaan, tenzij het een spoedmelding betreft.
- Indien de plaatser de onrechtmatigheid betwist, voer dan een kort onderzoek uit en schakel daar zo nodig een expert bij in.
- Beoordeel na het onderzoek of de inhoud echt onmiskenbaar onrechtmatig is. Ga alleen tot verwijdering over wanneer de overtuiging bestaat dat dit echt zo is.

- Vraag de klager eventueel met bewijs te komen dat deze in diens rechten wordt geschaad. Is de (rechts)persoon echt wel rechthebbende op het materiaal? Kan het misschien een onderneming zijn die een concurrent wil dwarsbomen of een grappenmaker?
- Stel zowel klager als plaatser gemotiveerd op de hoogte van uw beslissing.
- Neem een bepaling op in de voorwaarden waarbij de klager de dienstverlener vrijwaart tegen aanspraken van derden aangaande de gevolgen van de maatregelen.
- Verwijder of blokkeer nooit meer materiaal dan nodig is om aan de klacht tegemoet te komen. Als alleen een deel van het materiaal op een profiel onrechtmatig is, probeer dan alleen dat materiaal te blokkeren of te verwijderen. Stel het profiel nadat het materiaal is verwijderd bij voorkeur weer ter beschikking aan de gebruiker.
- Lever faciliteiten waardoor klager en plaatser gemakkelijk met elkaar in contact kunnen treden, zonder dat daarbij de privacy van de partijen wordt geschonden.

Bijlage: integrale correspondentie

Hieronder zijn kopieën opgenomen van de correspondentie die heeft plaatsgevonden tussen de aanbieders, de klager (K.H. Scheepstra) en de plaatser van de content (Chris).

Web-log

Berichten van Web-log.nl naar K.H. Scheepstra

Beste k.h.scheepstra@pphfoundation.com,

Bedankt voor je vraag via Weblog Help.

Over het algemeen hebben wij particuliere gebruikers die hier geen weet van hebben. Uiteraard mag het niet, dus dit bericht gaat door naar onze klachtafhandelaar. (dat is mijn collega ██████████ overigens)

Vriendelijke groet,

██████████
Weblog Support

Beste k.h.scheepstra@pphfoundation.com,

Bedankt voor je vraag via Weblog Help.

Ik heb beide tickets ontvangen en op betreffend weblog inderdaad een gekopieerde tekst gevonden. Om die reden heb ik de toegang tot dit weblog direct voor het publiek gesloten en de beheerder verzocht de inhoud te verwijderen. Vaak hebben beheerders van een weblog geen idee dat ze fout zitten. Hierom geven wij ze altijd eerst de kans om hun fouten te corrigeren, nadat wij ze hierop gewezen hebben.

Ik hoop u hiermee voldoende geholpen te hebben.

Vriendelijke groet,

██████████
Weblog Support

Berichten van Web-log.nl naar Chris

[Ticket#: 2009022610000065] Schending auteurswet

Van: [web-log.nl helpdesk](mailto:web-log.nl_helpdesk@web-log.nl) (helpdesk@web-log.nl)

Deze afzender ken je mogelijk niet. [Markeren als veilig](#) | [Als ongewenst markeren](#)

Verzonden: donderdag 26 februari 2009 9:47:23

Aan: chrisnieuwhaven@live.nl

Beste chrisnieuwhaven@live.nl, beheerder van peterpanfan.web-log.nl,

Er is een officieel bericht binnengekomen van een advocatenbureau met betrekking tot het letterlijk kopiëren van de inhoud van een boek op je weblog. Dit is in strijd met de auteurswet en onze gebruikersvoorwaarden, punt 5.5 en 5.6 (<http://www.web-log.nl/page/voorwaarden>).

Voor jouw en onze bescherming heb ik je weblog direct voor het publiek gesloten. Je kan nog gewoon inloggen op je beheerpagina en het bericht aanpassen/verwijderen. Breng mij middels een reactie op deze mail op de hoogte van deze wijzigingen. Als je ze doorgevoerd hebt kan ik je weblog weer online zetten.

Indien je nog vragen hebt hoor ik dat natuurlijk graag.

Vriendelijke groet,

██████████
Weblog Support

Web-log.nl Weblogs geblokkeerd

Van: **Web-log.nl** (noreply@web-log.nl)

Deze afzender ken je mogelijk niet. [Markeren als veilig](#) | [Als ongewenst markeren](#)

Verzonden: donderdag 26 februari 2009 9:48:53

Aan: chrisnieuwhaven@live.nl

Je account is geblokkeerd

Beste Chris:

Het spijt ons te moeten mededelen dat toegang tot de volgende weblogs is geblokkeerd:

- Nooitgedachtland

De toegang tot deze weblog(s) is geblokkeerd omdat je de Web-log.nl gebruikersvoorwaarden hebt overtreden.

- Je hebt de Web-log.nl gebruikersvoorwaarden overtreden

Je account is nog steeds actief. De toegang tot je weblog zal worden heropend zodra je de status van je account hebt hersteld.

We waarderen een snelle reactie. Thank you for using Web-log.nl.

Met vriendelijke groet,
Het Web-log.nl team

Punt.nl

Berichten van Punt.nl naar K.H. Scheepstra

Geachte heer Scheepstra,

Ik verzoek u in deze contact op te nemen met:

Dhr. [REDACTED]

email: [REDACTED]

Deze is gemachtigd namens punt.nl en mijn domein dit soort zaken te behandelen.

Ik als moderator mag niet zonder gerechtelijk bevel een weblog offline halen.

Indien u mijn bemiddeling tussen u en de beheerder wenst kan ik daar wel een poging toe wagen.

Met vriendelijke groet,
[REDACTED]

Moderator www.punt.nl

<http://moderators.punt.nl>

Subject: Re: Sommatie tot het verwijderen van inbreukmakend materiaal
From: [REDACTED] <[REDACTED]@moderator@punt.nl>
Date: Wed, April 1, 2009 9:30 pm
To: k.h.scheepstra@pphfoundation.com
Priority: Normal
Options: [View Full Header](#) | [View Printable Version](#) | [Download this as a file](#)

Geachte heer Scheepstra,

Ik zal een poging tot bemiddeling ondernemen. U hoort zo snel mogelijk van mij.

[REDACTED]

Moderator www.punt.nl
<http://moderators.punt.nl>

Geachte heer Schoepstra,

De weblogbeheerder stelt dat er op het boek inmiddels geen copyright meer rust, deze informatie zou verkregen zijn via een jurist.

Indien u punt.nl aansprakelijk wilt stellen voor mogelijk geleden schade dan kan ik u niet tegenhouden, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van de logs van onze gebruikers, tensij er sprake is van overtreding van onze huisregels.

Op dit moment worden die volgens mij niet met voeten getreden door de logbeheerder van peterpanfam.punt.nl

U zou nog contact op kunnen nemen met mijn leidinggevende, [REDACTED]

Wij halen in de regel pas een log offline indien daar een gerechtelijk bevel toe is.

Met vriendelijke groot,
[REDACTED]

Moderator www.punt.nl
<http://asp://moderators.punt.nl>

De in dit emailbericht verstrekte informatie is vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het kopiëren van of verstrekken aan en gebruik door derden van deze informatie is niet toegestaan. Door de elektronische verzending van dit bericht kunnen er geen rechten worden ontleend aan de informatie. Bij publicatie van de inhoud van deze email zonder uitdrukkelijke toestemming van de moderator kan besloten worden tot het uitvoeren van een disciplinaire actie, zoals het offline halen van uw weblog.

----- Original Message -----

From: <k.h.schoepstra@pphfoundation.com>

To: <moderator@punt.nl>

Cc: [REDACTED]

Sent: Friday, April 03, 2009 10:27 AM

Subject: Re: Schematie tot het verwijderen van inbreukmakend materiaal

> Geachte [REDACTED]
>
> Het verzoek tot bemiddeling duurt nu erg lang.
>
> Ik eis dat u het per direct weghaalt en ik stel u bij deze aansprakelijk.
> De schadevergoeding zal op Punt.nl worden verhaald.
>
> Hoogachtend,
> Mr. K.H. Schoepstra

Bericht van Punt.nl naar Chris

Bericht van Punt.nl naar Chris

Uw weblog overtreedt de wet op het copyright.

Van: [REDACTED] (moderator@punt.nl)
Deze afzender kan je mogelijk niet. [Markeren als veilig](#) | [Als ongewenst markeren](#)
Verzonden: woensdag 1 april 2009 21:41:44
Aan: chrisnieuwhaven@live.nl

Geachte heer Nieuwhaven,

Tot mij wende zich de heer Scheepstra, juridisch adviseur Peter Pan Heritage Foundation Nederland.

En berichtte mij van het volgende:

"Wij zijn tot het inzicht gekomen dat u zonder de daarvoor vereiste toestemming meerdere originele werken van J.M. Barrie waarin Peter Pan figuurt op het Internet publiceert, althans de publicatie daarvan faciliteert. Het Internetadres van de gewaakte website is: <http://peterpanfan.punt.nl>

Volgens de Europese richtlijn inzake elektronische handel, zoals geïmplementeerd in artikel 6.196c BW en nader uitgewerkt in de Gedragscode Notice-and-Take-Down, bent u als hostingprovider aansprakelijk voor onrechtmatige inhoud indien u niet temtoed ingrijpt wanneer u van de onrechtmatigheid van deze inhoud in kennis bent gesteld. Hierbij zoumeer ik u dehalve de inbreukmakende publicaties zo spoedig mogelijk te verwijderen, althans de toegang daartoe te blokkeren. Wij hebben uw gebruiker niet kunnen bereiken tot het verwijderen van het materiaal en benaderen u als hostingpersoon derhalve direct."

Het komt erop neer dat zij u aanspreken op ongeoorloofd gebruik van materiaal dat beschermt wordt door copyright en dat zij willen dat u dit van uw log verwijderd.

Punt.nl zal niet snel overgaan tot het invlijgen van hun verzoek om de site off-line te halen maar als het tot een rechtszaak zou komen dan handelen wij wel conform te uitpraak.

Graag ontvang ik binnen 7 dagen van u een beslissing / antwoord in deze.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Moderator www.punt.nl
<http://moderators.punt.nl>

De in dit e-mailbericht verstreekte informatie is vertrouwelijk en uitsluitend bestemd voor de geadresseerde. Het kopiëren van of verstrekken aan en gebruik door derden van deze informatie is niet toegestaan. Door de elektronische verzending van dit bericht kunnen er geen rechten worden ontleend aan de informatie. Bij publicatie van de inhoud van deze e-mail zonder uitdrukkelijke toestemming van de moderator kan besloten worden tot het uitvoeren van een disciplinaire actie, zoals het offline halen van uw weblog.

----- Original Message -----

From: chris@nieuwhaven.nl
To: moderator@punt.nl
Sent: Friday, April 03, 2009 12:00 PM
Subject: RE: Uw weblog overtreedt de wet op het copyright.

Beste [REDACTED]

De heer Scheepstra zegt dat ik de werken, geschreven door J.M. Barrie, niet mag gebruiken, maar ik heb alleen maar een peter pan boek gekopieerd en geplakt wat ook al gewoon ergens anders op internet staat dus volgens mij klopt het niet wat zij zeggen. Ik heb het ook even aan mijn oom, die jurist is, gevraagd en die zegt dat het boek dat ik erop had gezet geen auteursrecht (meer) heeft en dat ik het er dus gewoon op mag zetten. Ik hoop dat jullie mijn blog niet offline halen.

Alvast bedankt.

Vriendelijke groet,
Chris

Re: Uw weblog overtreedt de wet op het copyright.

Van: [REDACTED] (moderator@punt.nl)
Verzonden: zondag 5 april 2009 13:59:11
Aan: chris@nieuwhaven.nl (chrisnieuwhaven@live.nl)

Beste Chris,

Deze meneer blaast vrij stellig van de toren, wellicht is het verstandig om toch nog even goed te overleggen met je oom. Ik ben in ieder geval niet vanzins om je log offline te halen zonder opdracht van een rechter.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]
Moderator www.punt.nl
<http://moderators.punt.nl>

Netlog.com

Bericht van Netlog.com naar K.H. Scheepstra

Hallo,

Ik heb deze account alvast geblokkeerd. Bij verdere problemen kan je ons steeds contacteren. Nog een fijne dag verder!

Mvg.

[Redacted]
Community Support Assistant

NETLOG NV
E. Braunplein 18
B-9000 Gent
nl.netlog.com

[Redacted]
[Redacted]
Visit my Netlog:
[Redacted]

Berichten tussen Netlog.com en Chris

▼ ik stuurde de Helpdesk: Beste, Mijn account doet het n ... 7 dagen geleden om 12:01



Beste,

Mijn account doet het niet meer. Het gaat om:

<http://nl.netlog.com/peterpanfan/>

Wat is de reden hiervan?

Met vriendelijke groet,
Chris

▼ de Helpdesk stuurde mij: Het is niet toegelaten om intelle ... 7 dagen geleden om 18:13



Beste,

Het is niet toegelaten om intellectuele eigendommen op Netlog te plaatsen. Dit verzoek kwam van The Peter Pan Heritage Foundation.

mvg,
het Netlog Team

▼ ik stuurde de Helpdesk: Beste, jullie zeggen dat het n ... 6 dagen geleden om 20:25



Beste,

Jullie zeggen dat het niet mag, maar ik heb alleen maar een peter pan boek gekopieerd en geplakt wat ook al gewoon ergens anders op internet staat dus volgens mij kloopt het niet wat jullie zeggen. Ik heb het ook even aan mijn oom, die jurist is, gevraagd en die zegt dat het boek dat ik erop had gezet geen auteursrecht (meer) heeft en dat ik het er dus gewoon op mag zetten. Ik wil graag mijn account terug, ik hoop dat jullie het kunnen teruggeven.

Met vriendelijke groet,
Chris

de Helpdesk stuurde mij: Dat boek is blijkbaar toch auteur ... 6 dagen geleden om 11:24



Beste,

Dat boek is blijkbaar toch auteursrechtelijk beschermd. We hebben een klacht gekregen van de juridisch vertegenwoordiger van Peter Pan Heritage Foundation Nederland. Zij beschikken over de auteursrechten. Je kan hier zelf namelijk ook door in de problemen raken, dus we kunnen dit echt niet meer ter beschikking stellen.

mvg,
het Netlog Team

Hyves.nl

Berichten van Hyves naar K.H. Scheepstra

Geachte Mr. K.H. Scheepstra,

Het profiel <http://peterpanfan.hyves.nl> wordt vannacht van onze servers gedelete.

Ik hoop u zo voldoende geïnformeerd te hebben.

Vriendelijke groet,

Hyves | 
Herengracht 262-266 | 1016 BV | Amsterdam | 
 www.hyves.nl

Op 27 februari gaan wij verhuizen. Hierdoor zijn wij deze dag minder goed bereikbaar. Ons nieuwe adres zal zijn: Frederiksplein 42, 1017 XN Amsterdam

Berichten van Hyves naar Chris Nieuwhaven

Account verwijderd

Van: Hyves Team (geenantwoord@hyves.nl)
Verzonden: donderdag 26 februari 2009 15:21:22
Aan: chrisnieuwhaven@live.nl

Hyves
always in touch with your friends

Hi!

Na een somming van de advocaat van de Peter Pan Heritage Foundation Ltd. (gevestigd te Londen, Verenigd Koninkrijk) hebben wij je profiel moeten deleten.

Op de blogs die je geplaatst hebt, rust auteursrecht. Daarom is het niet toegestaan om deze zomaar te plaatsen.

We hopen dat je dat begrijpt!

Groet,
Team Hyves

Beste Hyves medewerker, Een paar dagen geleden heb ik een e-mail van jullie g...

Discussiethread

Reactie 

01/03/2009 12:58 NH

Hi Chris,

Bedankt voor je mailtje!

Jammer genoeg kunnen we verwijderde gegevens niet meer terughalen, hier is geen enkele uitzondering op mogelijk. Weg=weg op Hyves...Daarom is het heel belangrijk dat je je inloggegevens voor jezelf houdt en dat ze niet makkelijk te achterhalen zijn omdat iemand die jouw gebruikersnaam en wachtwoord heeft, jouw profiel natuurlijk kan verwijderen.

Verder verwijdert Hyves nooit zomaar profielen, wel is het handig om onze gebruikersvoorwaarden in de gaten te houden!

Groetjes,


Beantwoordt dit je vraag niet en wil je replyn op deze mail, wijzig dan het onderwerp niet. We kunnen je dan sneller verder helpen!

Heb je nog meer vragen? Ga naar <http://www.hyves.nl/help> of naar <http://helpdesk.hyves.nl>

WaarBenJij.Nu


Bericht van WaarBenJij.Nu naar K.H. Scheepstra

L.S.,

het dagboek peterpan.waarbenjij.nu is zojuist van het internet verwijderd. Het kan enige tijd duren alvorens de resultaten via Google e.d. niet meer te vinden zijn.

Actie onze kant is inmiddels verricht.

Met vriendelijke groeten,


Helpdesk WaarBenJij.Nu

Bericht van WaarBenJij.Nu naar Chris

Beste Chris,

vandaag ontving ik onderstaande mail. Er rest mij helaas niets anders dan je dagboek af te melden.

Simpelweg heb ik geen keus. Ik hoop dat je dit kan begrijpen.

Met vriendelijke groeten,


Helpdesk WaarBenJij.Nu

Blogger.com

Bericht van Blogger.com naar K.H. Scheepstra

Geachte heer Scheepstra,

Dank voor uw bericht. De systemen waar de diensten van Blogger op draaien staan onder beheer en toezicht van Google, Inc. in de Verenigde Staten. Google Nederland B.V. heeft geen zeggenschap over deze systemen.

Google, Inc. volgt een procedure voor notice and takedown met betrekking tot inbreukmakend materiaal op de Blogger diensten. Deze procedure staat beschreven op deze pagina: http://www.google.nl/blogger_dmca.html. Ik zou u dan ook willen verzoeken om in overeenstemming met deze procedure uw sommatie per fax of regulier post te zenden aan Google, Inc. in de Verenigde Staten (de contactgegevens staan vermeld in bovenstaande link).

Ik vertrouw erop u hiermee van voldoende informatie te hebben voorzien.

Met vriendelijke groet,

[REDACTED]

--

[REDACTED]

[REDACTED]

Legal Counsel The Netherlands

Google Netherlands B.V. | Claude Debussylaan 34, 15th. Floor | 1082 MD
Amsterdam, The Netherlands

[REDACTED]

Myspace.com

Berichten tussen Myspace.com en K.H. Scheepstra

Hallo,

Het betreffende profiel is verwijderd.
Bedankt dat je ons hierover hebt geïnformeerd.

Bedankt,
Myspace.com

DO NOT DELETE:

[REDACTED]

-----Original Message-----Geachte heer/mevrouw,

Kunt u aangeven wat de status is van mijn sommatie.
Vandaag nogmaals ingediend.

Hoogachtend,

mr. K.H. Scheepstra

Berichten tussen Myspace.com en Chris

Re: Account - Cannot log in [ref:00D78NrS.50078NJyG:ref]

Van: **MySpace.com** (help@support.myspace.com)

Deze afzender ken je mogelijk niet. [Markeren als veilig](#) | [Als ongewenst markeren](#)

Verzonden: maandag 30 maart 2009 2:08:50

Aan: chrisnieuwhaven@live.nl (chrisnieuwhaven@live.nl)

Hallo,

MySpace zal verwijderde accounts of fotos niet herstellen. Als je account of fotos zijn verwijderd door MySpace komt dat omdat ze ergens onze Gebruiksvoorwaarden hebben geschonden. Lees onze Servicevoorwaarden (die vind je onderaan je home pagina) zodat je onze community-regels beter begrijpt. Als je een andere account wilt maken op MySpace, houd je dan aan de regels om toekomstige verwijdering te voorkomen. Als het probleem hiermee niet volledig is opgelost, klik je op "Beantwoorden" en geef je ons informatie die volgens jou relevant is. Voor de nieuwste berichten over MySpace meld je je aan voor de MySpace Help-blog. Je krijgt dan bijna elke dag updates. Om je aan te melden, ga je naar: www.myspace.com/myspacehelp

Bedankt,
MySpace.com

DO NOT DELETE:

-----Original Message-----03/29/2009 09:01 AM CONTACT REQUEST FORM SUBMITTED ---- Subject: Account - Cannot log in Body: Beste, Mijn account doet het niet meer. Het gaat om: petermanfan. Wat is de reden hiervan? Met vriendelijke groet, Chris ---- UserId: -1 Name: Chris Nieuwshaven

