



 Opgericht overeenkomstig artikel 21 Digital Services Act

Procedurereglement

Het verloop en de uitvoering van de
geschillenbeslechtsprocedure bij DigitalRights Buddy,
aanvullend op artikel 21 DSA.

VERSIE

4/10/2026

UITGEGEVEN DOOR

DigitalRights Buddy

WEBSITE

digitalrights-buddy.com

Procedurereglement (versie van 4/10/2026)

OVERZICHT

I. ALGEMENE BEGINSELEN

- Art. 1:** Aard van de Instantie
Art. 2: Definities

II. DE GESCHILLENBESLECHTINGSPROCEDURE

- Art. 3:** Verloop en inhoud van de procedure
Art. 4: Wettelijke procedure- en verwerkingsbeginselen
Art. 5: Vereiste informatie voor een volledige klacht
Art. 6: Ontvankelijkheid
Art. 7: Kennisgevingen aan de partijen
Art. 8: Duur van de procedure
Art. 9: Beëindiging en afsluiting van de procedure

III. ORGANISATIE VAN DE INSTANTIE

- Art. 10:** Leden van de Instantie en hun vereiste kwalificaties
Art. 11: Expertise van de Instantie
Art. 12: Taal van de procedure en taalvaardigheid van de leden
Art. 13: Elektronische toegankelijkheid

IV. INFORMATIE OVER VERDERE RECHTSMIDDELEN, VERTROUWELIJKHEID EN GEGEVENSBESCHERMING

- Art. 14:** Rechtsmiddelen
Art. 15: Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

I. ALGEMENE BEGINSELEN

ARTIKEL 1

Aard van de Instantie

1. **DigitalRights Buddy** is een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, opgericht overeenkomstig artikel 21 DSA ('de Instantie'). De Instantie heeft tot doel de juridische toetsing van moderatiebeslissingen die onlineplatformen nemen ten aanzien van hun gebruikers.
2. Dit Procedurereglement regelt, aanvullend op de vereisten van artikel 21 DSA, het verloop en de uitvoering van de geschillenbeslechtsprocedure van de Instantie. De kosten voor een geschillenbeslechtsprocedure worden bepaald overeenkomstig het Kostenmodel van de Instantie.
3. De Instantie werd gecertificeerd door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ('BIPT') overeenkomstig artikel 21(3) DSA op **X/XX/2026**.

ARTIKEL 2

Definities

Voor de toepassing van dit Procedurereglement:

- a. 'Onlineplatform': een hostingdienst binnen de werkingssfeer van artikel 21 DSA die, op verzoek van een gebruiker, informatie opslaat en verspreidt naar het publiek;¹
- b. 'Gebruiker': iedere natuurlijke of rechtspersoon die een Onlineplatform gebruikt, in het bijzonder om informatie te zoeken of toegankelijk te maken;²
- c. 'Partijen': het Onlineplatform (ook 'Verweerder') en de Gebruiker (ook: 'Klager') die een Moderatiemaatregel betwist, voor zover beiden betrokken zijn bij een geschillenbeslechtsprocedure voor de Instantie;
- d. 'Moderatiemaatregel' of 'Maatregel': een beslissing tot contentmoderatie, of het achterwege blijven van een dergelijke beslissing, genomen door een Onlineplatform overeenkomstig artikel 20(1) DSA;³
- e. 'Klacht': het verzoek dat een Gebruiker bij de Instantie indient met de stelling dat een Moderatiemaatregel van een Onlineplatform onrechtmatig is en zijn rechten schendt;
- f. 'Volledige Klacht': een Klacht die alle informatie bevat die vereist is overeenkomstig Artikel 5, d.w.z. de Gebruiker heeft het webformulier volledig ingevuld;
- g. 'Geschil' of 'Procedure': de bij de Instantie aanhangige geschillenbeslechtsprocedure;
- h. 'Beslissing' (ook: resultaat van de geschillenbeslechtsprocedure): de aanbeveling van de Instantie om de maatregel van het onlineplatform te handhaven of ongedaan te maken,

¹Cf. Art. 3, (i) DSA.

²Cf. Art. 3, (b) DSA. Overeenstemmend wordt 'afnemer van de dienst' gebruikt in de DSA.

³Cf. Art. 3, (t) DSA.

waarmee het Geschil wordt afgesloten en die vergezeld gaat van een inhoudelijke motivering;

- i. 'Zaakbeslissers': door het bestuur aangestelde 'Arbiters' of 'Experts' die een Geschil beslechten;
- j. 'Communityrichtlijnen': richtlijnen van het Onlineplatform die nader omschrijven welke inhoud niet is toegestaan;
- k. 'Algemene voorwaarden': contractuele bepalingen die deel uitmaken van de overeenkomst tussen het Onlineplatform en de Gebruiker;
- l. 'Illegale inhoud': informatie of inhoud die niet in overeenstemming is met het Unierecht of met het recht van een lidstaat dat in overeenstemming is met het Unierecht, ongeacht het precieze onderwerp of de aard van dat recht;⁴
- m. 'Digitaledienstencoördinator' (ook: 'DSC', 'BIPT'): het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, overeenkomstig artikel 49 DSA. Zodanig bevestigd in Hoofdstuk 3 van de Wet van 21 april 2024, waaronder artikel 7, 1^o, d.
- n. 'DSA' of 'Digitaledienstenverordening': Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG.
- o. 'Kostenmodel' verwijst naar het document op de website van de Instantie waar de tarieven kunnen worden teruggevonden voor de diensten die de Instantie levert. Platformgebruikers die een klacht indienen zijn daar in de regel van vrijgesteld, de tarieven die daar staan zijn in de eerste plaats gericht aan de Onlineplatformen.

Alle artikelen die gebruikt zijn in dit document zonder nadere toelichting verwijzen naar het Procedurereglement.

II. DE GESCHILLENBESLECHTINGSPROCEDURE

ARTIKEL 3

Verloop en inhoud van de procedure

1. De Procedure vangt aan met de ontvangst door de Instantie van de Volledige Klacht van de Klager, ingediend via het webformulier op (<https://digitalrights-buddy.com/verstuur-klacht/>) door de Gebruiker.
 - a. De Instantie bevestigt de ontvangst van de Klacht per e-mail aan de Klager.
 - b. De Instantie informeert de Klager over dit Procedurereglement, dat beschikbaar is op de website en op verzoek in tekstvorm wordt verstrekt via e-mail.
 - c. De Instantie kent een dossiernummer ('Zaak-ID') toe aan de Klacht.
2. Na ontvangst van de Klacht onderzoekt het Bestuur van de Instantie de ontvankelijkheid.

⁴Cf. Art. 3, (h) DSA.

- a. De ontvankelijkheidstoetsing (zie art. 6) valt onder de verantwoordelijkheid van een lid van het bestuur van de Instantie dat ten minste de kwalificaties bezit die vereist zijn voor een Arbitrator in de zin van art. 10, 3, a. Dit dient te gebeuren binnen zes (6) dagen na ontvangst van de Klacht door de Instantie.
 - b. Indien de Klacht niet volledig is, verzoekt de Instantie de Klager om aanvullende informatie te verstrekken. Indien de Klager niet binnen veertien (14) dagen aan dit verzoek voldoet, wordt de Klacht als niet-ontvankelijk afgewezen (wegens onvolledigheid).
 - c. Indien de Klacht ontvankelijk wordt geacht, stuurt de Instantie de Klacht door aan de Verweerder (het Onlineplatform).
3. Indien de Klacht ontvankelijk wordt geacht, maakt de Instantie deze over aan de Verweerder. De Verweerder (het Onlineplatform) heeft vervolgens veertien (14) dagen om een verklaring in te dienen, onder vermelding van het betreffende dossiernummer (Zaak-ID). De Instantie kan deze termijn op verzoek met nog eens veertien (14) dagen verlengen, hetgeen aan de Klager moet worden meegedeeld. Het Onlineplatform heeft de mogelijkheid om de verklaring per e-mail of via een speciaal daarvoor bestemd webformulier in te dienen.
 - a. Indien het Onlineplatform in zijn verklaring aanvoert dat het de Klacht niet-ontvankelijk acht, waarbij het zich verzet tegen een Beslissing ten gronde, zal een lid van het Bestuur van de Instantie dat ten minste de kwalificaties bezit die vereist zijn voor een Arbitrator – in de zin van art. 10, 3, a – opnieuw onderzoeken of de Klacht ontvankelijk is.
 - b. Indien het Onlineplatform de Klacht niet-ontvankelijk acht, d.w.z. indien het van mening is dat niet aan alle wettelijke ontvankelijkheidsvereisten is voldaan, beveelt de Instantie het Onlineplatform aan om niettemin opmerkingen ten gronde te maken, aangezien de Instantie niet verplicht is het standpunt van het Onlineplatform met betrekking tot de niet-ontvankelijkheid te volgen.
 - c. Indien de betreffende informatie/inhoud niet volledig blijkt uit de Klacht (bijv. wanneer de betwiste Moderatiemaatregel betrekking heeft op een verwijdering en de Klager geen screenshots kan verstrekken), rust op het Onlineplatform de bewijslast met betrekking tot de specifieke inhoud van de Moderatiemaatregel.
4. Na ontvangst van de verklaring van de Verweerder neemt de Instantie een beslissing ten gronde inzake de geschillenbeslechting (Resultaat van de Geschillenbeslechtingsprocedure).
 - a. Een Expert onderzoekt eerst of de Algemene Voorwaarden, de Communityrichtlijnen, soortgelijke contractuele bepalingen van het Onlineplatform (overeengekomen tussen de Gebruiker en het Onlineplatform), of al dan niet vermeende Illegale inhoud bepalend zijn voor het vaststellen van een Beslissing voor het specifieke Geschil.
 - b. Afhankelijk van het dossiernummer ('Zaak-ID') en de hierboven in art. 3, 4, a beschreven beoordeling van de Expert, wordt de Klacht toegewezen aan een bevoegde 'Zaakbeslissende' (zie art. 10, 4) overeenkomstig het interne toewijzingsplan van de Instantie.
5. Binnen negentig (90) dagen, of met bijkomende motivering uiterlijk honderdtachtig (180) dagen (vgl. Artikel 8), deelt de Instantie het resultaat van de procedure per e-mail mee aan de Partijen. De

Beslissing wordt inhoudelijk gemotiveerd en gaat in op alle relevante rechtsvragen. De Instantie garandeert niet dat een bevoegde nationale rechter dezelfde juridische beoordeling zal volgen.

ARTIKEL 4

Wettelijke procedure- en verwerkingsbeginselen

1. De Procedure beoogt een billijke, snelle en kosteneffectieve oplossing van het Geschil. Beide Partijen handelen te goeder trouw om het Geschil op te lossen overeenkomstig artikel 21(2) DSA.
2. De Procedure is kosteloos voor Klagers, ook bij onontvankelijkheid, tenzij de Gebruiker duidelijk te kwader trouw handelt. De kosten voor Onlineplatformen volgen uit het Kostenmodel van de Instantie, vastgesteld overeenkomstig artikel 21(5) DSA.
3. De Procedureregels waarborgen dat het Geschil op een snelle, efficiënte en kosteneffectieve wijze wordt beslecht overeenkomstig art. 21, lid 3, eerste alinea, onder e, DSA. De Instantie is onafhankelijk en voert de Procedure op transparante en onpartijdige wijze. Partijen hebben het recht om te worden gehoord en kunnen zich laten vertegenwoordigen door een advocaat of andere daartoe gemachtigde persoon.
4. De Procedure voor de Instantie wordt gevoerd in het Nederlands, Frans of Engels, naar keuze van de Klager. De betwiste inhoud moet, voor zover deze uit taal bestaat, in het Nederlands, Frans of het Engels zijn opgesteld. De taal van de betwiste inhoud is niet bepalend voor de taal waarin de Procedure voor de Instantie wordt gevoerd; zo kan Nederlandstalige inhoud bijvoorbeeld in het Engels worden betwist, en omgekeerd. Dit is bedoeld om de eenvoudige toegankelijkheid van de Instantie en een doeltreffende buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor de Gebruiker zo goed mogelijk te waarborgen.
5. De Procedure verloopt in beginsel volledig elektronisch/schriftelijk en de Klacht dient op de website van de Instantie te worden ingediend via het webformulier van de Instantie (<https://digitalrights-buddy.com/verstuur-klacht>).
6. Het Geschil wordt beslecht op basis van de door Partijen aangeleverde feiten. De Instantie verzamelt geen eigen bewijs en is niet verplicht bijkomende documenten op te vragen, tenzij essentiële feiten ontbreken om het Geschil op te lossen.
7. Zodra een Geschil aanhangig is, onthouden Klager en Onlineplatform zich van rechtstreeks onderling contact; alle communicatie verloopt via de Instantie.
8. Beide Partijen werken te goeder trouw samen met de Instantie. Indien het Onlineplatform ongegrond weigert deel te nemen, behoudt de Instantie zich het recht voor een beslissing bij verstek te nemen voor de betrokken kosten, en de Digitaledienstencoördinator en/of de Europese Commissie hiervan in kennis te stellen. Een weigering is niet ongegrond indien aan art. 21, lid 2, tweede alinea, DSA is voldaan.

ARTIKEL 5

Vereiste informatie voor een volledige klacht

1. De Klacht van de Gebruiker moet volledig zijn en alle feitelijke informatie bevatten die relevant is voor het nemen van een Beslissing. Aanvullende gegevens kunnen enkel op verzoek van de Instantie

worden aangeleverd. Indien de betwiste inhoud niet langer zichtbaar is voor de Gebruiker (bijv. wegens verwijdering), rust op het Onlineplatform de bewijslast met betrekking tot de specifieke informatie/inhoud van de Moderatiemaatregel.

2. De procedure vangt aan met een verzoek van de Gebruiker tot opening van de geschillenbeslechtsprocedure. Een Volledige Klacht bevat minstens:
 - a. de volledige naam van de Gebruiker;
 - b. een verklaring dat de Klacht betrekking heeft op een Moderatiemaatregel van een Onlineplatform;
 - c. alle feiten en juridische standpunten waaruit het Geschil met het Onlineplatform voortvloeit;
 - d. een verklaring dat de Klacht een wezenlijke band met de Unie heeft (cf. artikel 6, 1, b van dit Procedurereglement);
 - e. een verklaring dat de Gebruiker 16 jaar oud is; indien de Gebruiker jonger is dan 16 jaar maar ten minste 13 jaar oud, is een verklaring vereist dat hij zijn account heeft geopend met toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger overeenkomstig art. 8, lid 1, Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG', ook wel: 'GDPR') en in overeenstemming met de algemene voorwaarden van het Onlineplatform;
 - f. een verklaring dat het Geschil binnen de expertise van de Instantie valt (Artikel 11);
 - g. een verklaring dat het Geschil niet aanhangig is of definitief beslecht werd door een rechtbank of andere instantie inzake buitengerechtelijke geschillenbeslechting;
 - h. een verklaring die het legitiem belang van de Gebruiker aantoont om het Geschil op te lossen; dit belang ontbreekt in geval van kennelijke kwade trouw, of indien de Moderatiemaatregel meer dan driehonderdvijfenzestig (365) dagen geleden werd genomen; van kwade trouw is doorgaans ook sprake wanneer een Gebruiker opzettelijk en herhaaldelijk duidelijk illegale inhoud verspreidt met het doel de Verweerder te belasten met de door de Instantie in rekening gebrachte kosten;
 - i. een verklaring van toestemming voor de verwerking en elektronische doorgifte van persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene verordening gegevensbescherming ('AVG').
3. Indien de Klacht ingediend door de Gebruiker onvolledig is, informeert de Instantie de Gebruiker en biedt het veertien (14) dagen om deze aan te vullen.

ARTIKEL 6

Ontvankelijkheid

1. De Instantie behandelt het Geschil ten gronde indien de Klacht ontvankelijk is.
 - a. Een voorafgaande poging tot interne klachtenafhandeling bij het Onlineplatform (artikel 20 DSA) is geen ontvankelijkheidsvereiste.
 - b. De Klacht is ontvankelijk indien er een wezenlijke connectie bestaat tussen de Klacht en de Europese Unie.⁵ Dit is bijvoorbeeld steeds het geval indien de Klager woonachtig is in de

⁵Cf. Art 3, d en e DSA. Alsook overwegingen 7 en 8 DSA.



Europese Unie of onderdaan is van een lidstaat van de Europese Unie. De Instantie gaat in de regel uit van een wezenlijke connectie indien het onderwerp van de Klacht betrekking heeft op feiten binnen de Europese Unie, bijvoorbeeld wanneer een recensie van een in de EU gevestigde onderneming het voorwerp van een Geschil is, of indien de Klager aannemelijk maakt dat hij met de betwiste inhoud een niet onaanzienlijk aantal gebruikers in de Europese Unie bereikt of beoogt te bereiken.

c. De Verweerder moet een Onlineplatform zijn in de zin van Artikel 2, a.

2. De Klacht is onontvankelijk indien:

- a.** de Klacht onvolledig is en blijft – na het verzoek tot aanvulling (Artikel 5);
- b.** het Geschil niet binnen de expertise van de Instantie valt (Artikel 11), of niet kan worden behandeld in een van de proceduretafen (Artikel 12);
- c.** het Geschil elders aanhangig is of reeds definitief beslecht werd;
- d.** de Klager niet ten minste 13 jaar oud is, of handelingsonbekwaam is en niet naar behoren wordt vertegenwoordigd door een daartoe bevoegde persoon;
- e.** de Klacht niet gericht is tegen een Moderatiemaatregel zoals gedefinieerd in Artikel 2, d;
- f.** de Klager te kwader trouw handelt in de zin van punt h in Artikel 5;
- g.** de Klacht wordt ingediend na het verstrijken van de termijn van driehonderdvijfenzestig (365) dagen nadat de moderatie heeft plaatsgevonden.

ARTIKEL 7

Kennisgevingen aan de partijen

- 1.** Indien de Instantie de Klacht op basis van de door de Klager verstrekte informatie ontvankelijk acht, stelt de Instantie de Partijen daarvan in kennis en deelt mee:
 - a.** het feit van indiening van een ontvankelijke Klacht bij de Instantie;
 - b.** de betwiste Moderatiemaatregel van het Onlineplatform;
 - c.** de toepasselijkheid van dit Procedurereglement dat beschikbaar is via de website van de Instantie en wordt meegedeeld via e-mail op vraag van de Partijen;
 - d.** de verplichting tot medewerking aan de Procedure volgens het Procedurereglement van de Instantie;
 - e.** het feit dat de Beslissing kan afwijken van een (nationale) rechterlijke uitspraak;
 - f.** de mogelijkheid tot vertegenwoordiging door een advocaat of andere daartoe gemachtigde persoon;
 - g.** dat latere (als in: eenmaal het Geschil is geopend), niet-gevraagde informatie in beginsel niet in aanmerking wordt genomen in het belang van de efficiënte werking van het Geschil, tenzij deze info werd opgevraagd door de Instantie;
 - h.** de toepasselijke kosten volgens het Kostenmodel;

- i. de omvang van de geheimhoudingsplicht van de Zaakbeslissers en andere betrokken leden van de Instantie bij het Geschil.
2. Van herhaalde kennisgevingen kan worden afgezien voor Partijen die regelmatig aan procedures voor de Instantie deelnemen indien zij daar hun uitdrukkelijk akkoord voor geven.

ARTIKEL 8

Duur van de procedure

1. De Instantie stelt de Klager binnen zes (6) dagen na ontvangst van de Klacht in kennis van de vaststelling van kennelijke niet-ontvankelijkheid van de Klacht, of van de doorzending van de Klacht aan het Onlineplatform, en zendt de Klacht door aan de Verweerder, voor zover de Instantie de Klacht op basis van de verklaringen van de Klager ontvankelijk acht.
2. De Instantie wacht gedurende veertien (14) dagen de verklaring van het Onlineplatform af, indien nodig met overlegging van nadere feiten en diens juridisch standpunt. De Instantie kan de termijn op verzoek eenmalig met nog eens veertien (14) dagen verlengen. Indien de Instantie het verzoek om verlenging van de termijn inwilligt, dient de Klager daarvan op de hoogte te worden gesteld.
3. Indien het Onlineplatform niet binnen veertien (14) dagen nadat de Instantie de Klacht aan het Onlineplatform heeft doorgezonden reageert, of indien het Onlineplatform niet onmiddellijk aan de Klacht tegemoetkomt, beslist de Instantie op basis van de door de Klager verstrekte feiten ('Beslissing bij verstek'). Dit laat het recht van de Partijen om te worden gehoord onverlet.
4. De Instantie beslecht het Geschil uiterlijk negentig (90) dagen na ontvangst van de Klacht (zie art. 21, lid 4, derde alinea, eerste zin, DSA). Overeenkomstig art. 21, lid 4, derde alinea, tweede zin, DSA kan de Instantie, in geval van bijzonder complexe Geschillen, de termijn van negentig (90) kalenderdagen naar eigen goeddunken met nog eens ten hoogste negentig (90) dagen verlengen, zodat de totale maximale duur honderdtachtig (180) dagen bedraagt.

ARTIKEL 9

Beëindiging en afsluiting van de procedure

1. Het Geschil wordt beëindigd of afgesloten wanneer:
 - a. de Instantie de Klacht onontvankelijk acht of daartoe beslist;
 - b. het Onlineplatform de Klacht van de Gebruiker onmiddellijk verhelpt;
 - c. de Instantie het Geschil ten gronde beslecht; of
 - d. de Klager verklaart geen belang of wil meer te hebben bij voortzetting, of de Klacht intrekt.
2. Van een onmiddellijke remedie/tegemoetkoming in de zin van Artikel 9, lid 1, b is sprake wanneer het Onlineplatform binnen de in Artikel 8 vermelde termijn verklaart en onderbouwt dat de Maatregel onjuist of onrechtmatig was en ongedaan werd gemaakt. Deze verklaring dient door de Instantie aan de Klager te worden toegezonden. In geval van onmiddellijke tegemoetkoming kunnen de Partijen verzoeken om een Erkenningsbeslissing uit te vaardigen. Dergelijke Procedures worden afgesloten met de bijhorende kosten overeenkomstig Artikel 4, nr. 2, c van het Kostenmodel.



3. De Beslissing wordt elektronisch en in tekstvorm (via e-mail) aan de Partijen meegedeeld, waarmee het Geschil wordt afgesloten.
4. De Instantie kan de Procedure beëindigen indien een Partij dit Procedurereglement niet naleeft, in het bijzonder als een van de Partijen te kwader trouw blijkt te handelen (en zodanig het Procedurereglement miskent).
5. Bij beëindiging of afsluiting is de vergoeding volgens het Kostenmodel verschuldigd voor het betrokken type Beslissing.

III. ORGANISATIE VAN DE INSTANTIE

ARTIKEL 10

Leden van de Instantie en hun vereiste kwalificaties

1. Leden van de Instantie zijn het Bestuur, de Adviesraad en de Zaakbeslissers ('Experts' en 'Arbiters').
2. Het Bestuur bestaat uit de aandeelhouders van de commanditaire vennootschap DIGITAL RIGHTS BUDDY, gevestigd te Gent, met ondernemingsnummer XXXX.XXX.XXX, vertegenwoordigd door de operationele directeur. Ook is er de mogelijkheid tot aanstelling door het Bestuur van waarnemende bestuursleden die bijvoorbeeld een functie vervullen bij eventuele belangenconflicten zoals besproken in Artikel 10, 8. Een waarnemend bestuurslid kan een bestuursvergadering bijwonen op aanvraag bij het Bestuur. In geval van een belangenconflict zoals bedoeld in Artikel 10, 8 is het waarnemend bestuurslid op grond van dit Procedurereglement verplicht aanwezig te zijn en te oordelen over het desbetreffende belangenconflict. Er is te allen tijde minstens één waarnemend bestuurslid dat deel uitmaakt van de Instantie.
3. De Zaakbeslissers worden aangesteld door het Bestuur.
 - a. Enkel houders van een masterdiploma in de rechten kunnen tot Arbiters worden aangesteld.
 - b. Enkel personen die doctoreren in de voor de Instantie relevante rechtsdomeinen (gelet op haar reikwijdte en expertise) (zoals onder meer de Digitaledienstenverordening, mensenrechten in de online omgeving en (digitale) consumentenbescherming); huidige leden van de (in België gevestigde) Orde van Advocaten; of Arbiters met een verdiepende studie in minstens 3 voor de Instantie relevante rechtsdomeinen (gelet op haar reikwijdte en expertise), aan een universiteit, kunnen tot Expert worden aangesteld.
 - c. De Instantie waarborgt een voldoende aantal Arbiters en Experts voor een goede en betrouwbare werking van de Procedure uitgevoerd door de Instantie.
 - d. Arbiters en Experts moeten regelmatig training en bijscholing volgen om hun deskundigheid op het veranderende gebied van inhoudsmoderatie en het Unierecht met betrekking tot Onlineplatformen te behouden. Dergelijke bijscholing van kennis moet ten minste om de zes maanden plaatsvinden en wordt georganiseerd door het Bestuur, zo kan er bijvoorbeeld tijdens een bijeenkomst van Zaakbeslissers een gastspreker worden uitgenodigd om kennis omtrent de nieuwste ontwikkelingen in de relevante materie onder de DSA uit te wisselen. Het Bestuur plant dergelijke bijscholing altijd met raadpleging van de Adviesraad. Daarnaast wordt



de Adviesraad gedurende de werking van de Instantie geraadpleegd voor advies bij zeer complexe zaken; de persoon die lid is van de Adviesraad die wordt gecontacteerd is academisch gespecialiseerd – minstens een doctoraat – in de relevante kennisdomeinen waarover die wordt geraadpleegd. Experts die doctorandi of advocaten zijn gespecialiseerd in een van de eerder uiteengezette voor de Instantie relevante rechtsdomeinen, worden geacht hun kennis op zelfstandige basis bij te scholen. Steeds zullen zij een verslag kunnen krijgen van de bevindingen tijdens de bijeenkomsten tot bijscholing op hun verzoek.

4. Het objectief van de Adviesraad bestaat erin om de werking van de Instantie in goede banen te leiden, te adviseren en structurele of complexe juridische problemen te verhelpen. De bestaansreden is een voortdurende mogelijkheid tot terugkoppeling naar de academische wereld voor input naar de werking van de DSA en de ontwikkelingen en discussies die hangende zijn in de rechtsleer. Zo heeft de Instantie toegang tot de meest recente kennis van nationale leidinggevende experts in de relevante domeinen betreffende de geschillenbeslechting die onder de Instantie plaatsvindt.
5. De Adviesraad bestaat uit personen gelieerd aan een Europese universiteit die minstens de graad van Doctor (Dr.) hebben behaald in een van de voor de Instantie relevante rechtsdomeinen. Het Bestuur voorziet erin te allen tijde minstens twee leden in de Adviesraad op te nemen.
6. De bevoegdheid van een Zaakbeslisser om een beslissing te maken hangt af van de inhoud van het Geschil:
 - a. Arbiters of Experts beslissen wanneer Algemene voorwaarden, Communityrichtlijnen of soortgelijke contractuele bepalingen bepalend zijn voor het Geschil;
 - b. Experts beslissen wanneer een vaststelling met betrekking tot de onrechtmatigheid van inhoud (Illegale inhoud) bepalend is voor het Geschil.
 - c. Indien de inhoud van een geschil zowel onder toepassing van Artikel 10, 6, a als Artikel 10, 6, b kan vallen, en het een complexe zaak betreft naar oordeel van minstens 2 Arbiters, wordt de procedure conform Artikel 10, 6, b gevolgd; alsook indien de Adviesraad daarover adviseert.
 - d. Het Bestuur kent het Geschil toe aan de volgens dit Procedurereglement bevoegde Zaakbeslisser.
7. De leden van de Instantie zijn onpartijdig en onafhankelijk van beide Partijen, financieel en anderszins, en de Zaakbeslissers bevestigen dit contractueel.
8. Indien een Zaakbeslisser zich in een belangenconflict bevindt, wordt een andere Zaakbeslisser aan het Geschil toegewezen.
 - a. Over het algemeen wordt een belangenconflict verondersteld indien er een redelijk vermoeden bestaat dat de Zaakbeslisser een persoonlijk belang heeft bij de uitkomst van de geschillenbeslechting. Dit wordt in het bijzonder verondersteld indien de Zaakbeslisser een familiale of nauwe persoonlijke band heeft met de Klager.
 - b. In geval van een mogelijk belangenconflict is de Zaakbeslisser verplicht dit conflict onmiddellijk te melden aan het Bestuur van de Instantie en zich tot nader order te onthouden van de behandeling van het Geschil. Nadat het Bestuur heeft onderzocht of er sprake is van een belangenconflict, informeert het Bestuur de Zaakbeslisser over het Besluit of hij zich

uiteindelijk moet terugtrekken uit de behandeling van het Geschil. Indien op eender welk moment een persoon uit het Bestuur de rol van Arbiter op zich neemt, dient deze elk geval van potentieel belangenconflict te melden aan alle op dat moment overige bestuursleden, die dan (gezamenlijk) oordelen of er sprake is van een belangenconflict. Indien er zich dan tevens een belangenconflict voordoet omdat er enkel familiale bestuursleden zouden zijn, dient een extern persoon die normaal fungeert als waarnemend bestuurslid te worden aangesteld voor het nemen van dat besluit over het al dan niet sprake zijn van een belangenconflict.

- c. Indien het Bestuur een belangenconflict vaststelt, wordt het Geschil toegewezen aan een andere Zaakbeslisser.

ARTIKEL 11

Expertise van de Instantie

1. De Instantie beslecht geschillen met betrekking tot alle contractuele aangelegenheden, voor zover Belgisch recht van toepassing is en het gedrag van een van de Partijen een algemene schending zou kunnen vormen van de Algemene Voorwaarden, de Communityrichtlijnen of soortgelijke contractuele bepalingen van het Onlineplatform (cf. Artikel 10, 6, a). Bij wijze van voorbeeld worden de volgende, niet-limitatieve, feiten opgesomd:
 - a. Het aanbieden van illegale diensten, zoals het adverteren of verkopen van diensten die in strijd zijn met het toepasselijke recht, zoals hackingdiensten;
 - b. Het verrichten van kansspelactiviteiten, zoals het promoten van of deelnemen aan ongeoorloofde online kansspelen;
 - c. Toegang tot verboden inhoud, zoals het delen of beschikbaar stellen van inhoud die in strijd is met wetgeving ter bescherming van jongeren;
 - d. Sabotage van onlinediensten, zoals aanvallen op de infrastructuur van sociale netwerken of andere onlinediensten;
 - e. Verspreiding van malware, zoals het delen van kwaadaardige software die computers of netwerken kan infecteren;
 - f. Schending van het mededingingsrecht, zoals oneerlijke praktijken die de vrije concurrentie belemmeren, zoals misleidende reclame;
 - g. Inbreuk op merkenrecht, zoals ongeoorloofd gebruik of verspreiding van beschermde merken of logo's;
 - h. Buitenlandse inmenging, zoals manipulatie door buitenlandse informatiediensten die een negatieve impact kunnen hebben op het maatschappelijk debat of verkiezingen, met inbegrip van het manipuleren van informatie met als doel de integriteit/uitkomst van verkiezingen in gevaar te brengen
 - i. Het niet verwijderen van beelden van seksueel kindermisbruik ('CSAM'). De afwezigheid van acties door het Onlineplatform in geval van gerapporteerde gevallen van grooming of seksuele afpersing.

2. De Instantie beslecht tevens Geschillen met betrekking tot onrechtmatige inhoud (Illegale inhoud) (cf. Artikel 10, 6, b), voor zover een schending van de volgende rechtsnormen in aanmerking kan worden genomen. Een schending van een rechtsnorm kan in aanmerking worden genomen indien het niet a priori onaannemelijk lijkt dat aan de voorwaarden voor een dergelijke schending zou kunnen zijn voldaan.
- a. Belediging (Art. 244 Sw.)
 - b. Smaad (Art. 247 Sw.)
 - c. Laster (Art. 240 Sw.)
 - d. Aanzetten tot discriminatie of rassenhaat (Art. 250 Sw. + Art. 251/252 Sw.)
 - e. Seksisme (Art. 257 Sw.)
 - f. Aanzetten tot terrorisme en verheerlijken van terrorisme (Art. 376–379 Sw.)
 - g. Lasterlijke aangifte (Art. 242 Sw.)
 - h. Negationisme (Art. 256 Sw.)
 - i. Belaging (waaronder eventueel ook ‘doxing’ of het misbruik van ‘deepfakes’ of ‘face-swaps’ kan vallen) (Art. 237–239 Sw.)
 - j. Het delen of verspreiden van auteursrechtelijk beschermde inhoud zonder toestemming kan een inbreuk vormen op Boek XI van het Wetboek van Economisch Recht (Art. XI.165 WER)
 - k. Afpersing (Art. 464 Sw.)
 - l. Bedreiging (Art. 231 Sw.)
 - m. Oplichting (Art. 479–480 Sw.)
 - n. Bedrog (Art. 475 Sw.) en Bedrog met behulp van een informaticasysteem (Art. 488 Sw.)

ARTIKEL 12

Taal van de procedure en taalvaardigheid van de leden

1. De taal van de Procedure is naar keuze van de Klager het Nederlands, het Frans of het Engels.
2. De betwiste inhoud moet, voor zover deze uit taal bestaat, in een van deze drie talen zijn gesteld. De taal van de betwiste inhoud is niet bepalend voor de gekozen proceduretaal.
3. De Instantie waarborgt dat elke Zaakbeslisser die met een Procedure wordt belast de gekozen proceduretaal vloeiend beheerst, en vraagt hiervan passend bewijs (nationaliteit, erkende taalcertificaten zoals bijvoorbeeld ITACE/TCF/ITNA/ FOD BOSA , of relevante studie-/beroepservaring in die taal).

ARTIKEL 13

Elektronische toegankelijkheid

1. De Instantie is gedurende de volledige Procedure eenvoudig elektronisch bereikbaar. Communicatie met de Instantie kan plaatsvinden via het webformulier beschikbaar op de website (<https://digitalrights-buddy.com/verstuur-klacht/>) of per e-mail (info@digitalrights-buddy.com).

2. In het belang van een vlotte afhandeling verzoekt de Instantie de Partijen om uitsluitend deze kanalen te gebruiken, en om vragen naar de stand van zaken te beperken zolang de in dit Procedurereglement vermelde termijnen worden gerespecteerd.
3. Bij elke communicatie over een specifieke Klacht/Geschil dient het betrokken dossiernummer ('Zaak-ID') te worden vermeld, zoals dat bij het openen van het Geschil aan de Partijen door de Instantie werd meegedeeld.

IV. INFORMATIE OVER VERDERE RECHTSMIDDELEN, VERTROUWELIJKHEID EN GEGEVENSBESCHERMING

ARTIKEL 14

Rechtsmiddelen

De Beslissing van de Instantie is niet bindend voor de Partijen. Partijen behouden in het bijzonder de mogelijkheid om verdere rechtsmiddelen aan te wenden (Artikel 21(2), derde alinea, DSA). Dit Procedurereglement doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om tegen Moderatiemaatregelen langs andere weg op te treden, met name via een vordering naar het recht van de betrokken lidstaat, en aan de uitoefening van het recht op een doeltreffende voorziening in rechte overeenkomstig Artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.

ARTIKEL 15

Vertrouwelijkheid en gegevensbescherming

1. De persoonslijksrechten van Gebruikers worden beschermd. Bedrijfs- en handelsgeheimen van het Onlineplatform worden niet openbaar gemaakt. De Instantie behandelt alle ontvangen gegevens vertrouwelijk en conform de AVG/GDPR. Leden van de Instantie worden tot deze geheimhoudingsplicht contractueel verplicht.
2. Partijen zijn verplicht de details van Geschillen en de resulterende Beslissingen vertrouwelijk te houden. Alle informatie, stukken en documenten die de Instantie ontvangt zijn vertrouwelijk. De Instantie kan niet worden verplicht deze openbaar te maken of in gerechtelijke procedures voor te leggen. Partijen zullen in het bijzonder niet steunen op, of als bewijs inbrengen:
 - a. standpunten, suggesties of voorstellen geuit door de andere Partij of de Zaakbeslisser tijdens de Procedure;
 - b. toegevingen gedaan door de andere Partij tijdens de Procedure met betrekking tot de grond van het Geschil.
3. De definitieve Beslissing van de Instantie kan wel worden gebruikt in gerechtelijke procedures.
4. Door deel te nemen aan de Procedure, stemmen Partijen in met de publicatie van een geanonimiseerde Beslissing. Geen van de gegevens van Klager of Verweerder wordt daarbij bekendgemaakt.
5. Informatie verstrekt aan of opgevraagd door de Digitaledienstencoördinator valt niet onder bovenstaande beperkingen.



Online geschillenbeslechting, zonder er een rechtbank aan te pas komt

DigitalRights Buddy is een onafhankelijk platform dat consumenten in heel de EU helpt bij online geschillen.

Kosteloos · Geen papierwerk · In jouw taal

Start je klacht op digitalrights-buddy.com →