# Gedragscode Abusebestrijding

Versie 2.1 – juli 2025

De samenleving moet erop kunnen vertrouwen dat aanbieders van digitale infrastructuur zich inspannen om misbruik van hun diensten te voorkomen. De Digital Services Act (DSA) legt aanbieders van tussenhandeldiensten, zoals cloud- en hostingbedrijven, zorgvuldigheidseisen op om illegale inhoud, online desinformatie en andere maatschappelijke risico's aan te pakken. Deze gedragscode ondersteunt aanbieders bij het naleven van die verplichtingen. Zij helpt om het gebruik van digitale infrastructuur voor onrechtmatige of strafbare activiteiten te voorkomen of tegen te gaan. Voor de toepassing van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- **Aanbieder**: een natuurlijke of rechtspersoon die digitale infrastructuur aanbiedt of beheert.
- **Aanbieder van een tussenhandeldienst**: mere conduit, caching en/of hosting.
- **Digitale infrastructuur**: op internet aangesloten faciliteiten die digitale online-diensten faciliteren, in brede zin, waaronder datacenters, hosting- en cloudplatforms, domeinen, netwerken (AS), internet access; en al datgene wat als een mere conduit activiteit en hosting wordt beschouwd en eveneens op die wijze onder de DSA als zodanig is gedefinieerd.
- **Abuse**: het misbruik van op internet aangesloten digitale infrastructuur in brede zin. Daaronder vallen onder meer het versturen van spam of phishingmails, het verspreiden van malware, DDoS-aanvallen, het runnen van een botnet of frauduleuze website, en het opslaan of verspreiden van CSAM, terroristisch materiaal of andere informatie die in strijd is met de wet, bijvoorbeeld vanwege een verband met verboden inhoud, producten, diensten of activiteiten. Abuse omvat in elk geval onmiskenbaar onrechtmatige of strafbare activiteiten, maar ook gedrag dat door de betreffende aanbieder uitdrukkelijk als ongewenst wordt beschouwd.

## Reikwijdte van meldingen en procedures

Deze Gedragscode onderscheidt twee typen meldingen, die ieder volgens een eigen proces worden behandeld en altijd in overeenstemming met de Digital Services Act en de Leidraad Zorgvuldigheidsverplichtingen aanbieders van tussenhandeldiensten van de ACM:

- **Algemene meldingen over misbruik van digitale infrastructuur**
  Meldingen over illegale inhoud, misbruik van diensten van aanbieders, zoals spam, malware, phishing, DDoS-aanvallen of andere vormen van abuse, worden behandeld conform deze Gedragscode. Aanbieders hanteren hiervoor intern beleid gericht op preventie, mitigatie en opvolging richting afnemers van de tussenhandeldiensten.
- **Meldingen over onrechtmatige of strafbare inhoud**
  Meldingen die betrekking hebben op illegale inhoud online waaronder onrechtmatige of strafbare inhoud, zoals smaad, inbreuk op intellectuele eigendomsrechten, kinderpornografie, terroristisch materiaal of andere strafbare feiten, worden behandeld conform de sectorale Gedragscode Notice-and-Take-Down.

Indien een melding afkomstig is van een bevoegde autoriteit, zoals ATKM, Offlimits, een opsporingsdienst of de Officier van Justitie, worden de wettelijke verplichtingen nageleefd conform de Digital Services Act en het nationale recht. Inhoudelijke afhandeling van dergelijke meldingen verloopt volgens de principes van de Gedragscode Notice-and-Take-Down.

## Beleid

- Aanbieders van tussenhandeldiensten waaronder mere conduit, caching en hosting (hierna “aanbieders”) zijn in beginsel niet aansprakelijk noch verantwoordelijk voor de activiteiten van de afnemers van hun diensten. Dat neemt niet weg dat zij al wat in hun mogelijkheden ligt zullen doen om Abuse te bestrijden. Daaronder valt tevens de Kennisgeving van Strafbare feiten op basis van de Digital Services Act
- Een aanbieder van hostingdiensten die kennis krijgt van informatie die aanleiding geeft tot een vermoeden dat een strafbaar feit is, wordt of waarschijnlijk zal worden gepleegd waarbij het leven of de veiligheid van een persoon of personen wordt bedreigd, brengt de rechtshandhavings- of gerechtelijke autoriteiten van de betrokken lidstaat of lidstaten onverwijld op de hoogte van zijn vermoeden en verstrekt alle beschikbare relevante informatie.
- Aanbieders hanteren daartoe deze Gedragscode, zullen dat duidelijk kenbaar maken op hun site c.q. communiceren daarover naar hun afnemers en medewerkers.
- Aanbieders hanteren een Abuse Policy voor hun afnemers en/of gebruikers van diensten, waarin wordt vastgelegd wat van hen wordt verwacht indien Abuse bij hun activiteiten wordt aangetoond.
- Aanbieders hanteren een Acceptable Use Policy voor hun afnemers en/of gebruikers van diensten, waarin wordt vastgelegd op welke wijze of voor welke doeleinden hun diensten gebruikt mogen worden.
- Aanbieders hanteren de Gedragscode Notice-and-Take-Down en implementeren de bijbehorende processen in hun organisatie.
- Aanbieders ondernemen daadwerkelijke actie indien een formeel bevel wordt ontvangen tot het nemen van actie met betrekking tot illegale inhoud van daartoe bevoegde instanties, koppelen terug wat ze hebben ondernomen aan deze instanties en verschaffen informatie over individuele ontvangers van de dienst indien zij een vordering ontvangen, in overeenstemming met de eisen van de Digital Services Act en in navolging van de Leidraad Zorgvuldigheidsverplichtingen aanbieders tussenhandeldiensten van de ACM.
- Aanbieders hanteren (een) industry best practice(s) voor Abusebestrijding die past bij activiteiten en hun diensten en rol onder de Digital Services Act, zoals de gedragscode van de M3AAWG voor cloud/hosting providers en maken dit (deze) online kenbaar naar hun afnemers.
- Aanbieders doen al wat redelijkerwijs binnen hun mogelijkheden ligt om de effecten van Abuse binnen hun netwerken en afnemers van hun diensten te verminderen voor andere gebruikers van het internet. Autonomous Systems doen dat door in ieder geval het toepassen van de maatregelen beschreven in MANRS.
- Aanbieders voeren beleid om hun performance op het gebied van Abusebestrijding continue te verbeteren.
- Aanbieders voeren beleid om Know Your Customer deugdelijk en effectief toe te passen. Dat wil zeggen: weten wie hun afnemers zijn en waar en hoe deze te betrekken zijn in de bestrijding van Abuse, en doen al wat redelijkerwijs binnen hun mogelijkheden ligt om zich ervan te verzekeren dat zij altijd weten wie de verantwoordelijke is voor de accounts van hun afnemers.

## Know Your Customer Beleid

- Aanbieders nemen maatregelen om te voorkomen dat afnemers van hun diensten niet identificeerbaar zijn.
- Aanbieders nemen verificatiemaatregelen om te borgen dat, wanneer een nieuwe afnemer zich aanmeldt, ook indien de afnemer met cryptovaluta wil betalen, er vóór levering van een dienst een succesvolle verificatieprocedure heeft plaatsgevonden.
- Aanbieders nemen maatregelen voor verificatiemogelijkheden zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot:
    - Persoonsgegevens
    - Bankgegevens (eenmalige overmaking van 1 cent)
    - KvK-gegevens
    - Ultimate Beneficial Ownership (UBO)
    - Legal Entity Identifier (LEI)
    - Authenticatie legitimatiebewijs

## Informatie

- Aanbieders publiceren op hun website en in de ter zake doende “whois-registraties” contactgegevens voor het melden van Abuse volgens de eisen van de geldende regelgeving.
- Aanbieders doen al wat redelijkerwijs binnen hun mogelijkheden ligt om informatie te verkrijgen over kwetsbaarheden en Abuse in hun netwerken en op hun voorzieningen. Dat doen zij door zich in ieder geval te abonneren op Abuse feeds, of zich aan te sluiten bij Clean Networks of het raadplegen van/aansluiten bij andere informatiebronnen die daarover inzicht geven.
- Aanbieders accepteren in redelijkheid alle Abusemeldingen die ze ontvangen via geautomatiseerde systemen en door personen opgestelde individuele meldingen.
- Aanbieders stellen zich op de hoogte van hun performance op het gebied van Abusebestrijding door het raadplegen van daartoe beschikbare bronnen.

## Meldingen

- Aanbieders zorgen voor correcte contactgegevens van hun afnemers zodat bij Abuse of het vermoeden ervan er direct contact gelegd kan worden met de afnemer.
- Aanbieders zijn proactief naar afnemers; dat wil zeggen ze nemen actie als zij in kennis worden gesteld van Abuse in hun diensten.
- Aanbieders zullen bij die vormen van Abuse waarbij de Aanbieder kennis heeft genomen van de aard van het Abuse en het voortduren ervan ernstige schade aan individuen oplevert, direct maatregelen nemen om verdere schade te voorkomen of te beperken.
- Aanbieders verplichten zich om bij langdurig, substantieel of herhaald overtreden van de Acceptable Use Policy door hun afnemers de dienstverlening te schorsen, diensten in quarantaine te plaatsen of de contracten met zulke afnemers te beëindigen.

## Niet-nakoming

- Aanbieders, en daarmee gebruikers van deze Gedragscode kunnen het redelijke vermoeden van niet-nakoming van deze Gedragscode melden aan (een van de) organisaties die deze Gedragscode vertegenwoordigen.
- Deelnemers aan deze Gedragscode zullen zich indien mogelijk onthouden van zakelijke relaties met organisaties waarvan bekend is dat ze evident handelen in strijd met deze Gedragscode, c.q. waarvan in redelijkheid kan worden gesteld dat ze onrechtmatigheden opzettelijk faciliteren.

## Herziening en beheer

Deze Gedragscode zal jaarlijks worden herzien, op basis van regelgeving, feedback en ervaringen van de deelnemers aan deze Gedragscode. Bij elke herziening zal het versienummer worden bijgewerkt en zullen de wijzigingen worden gedocumenteerd in de revisiegeschiedenis. De NBIP is beheerder van deze Gedragscode en verantwoordelijk voor het versiebeheer.

## Vertegenwoordigers Gedragscode Abusebestrijding

De volgende organisaties hebben actief bijgedragen aan het opstellen van deze Gedragscode:

- Stichting Digitale Infrastructuur Nederland (DINL)
- Dutch Cloud Community (DCC)
- Nationale Beheersorganisatie Internet Providers (NBIP)
- Vereniging van Registrars (VvR)

## Onderschrijvers Gedragscode

De volgende organisaties onderschrijven de principes en doelstellingen van deze Gedragscode en committeren zich aan het uitdragen en naleven van deze standaarden:

- Dutch Data Center Association (DDA)
- Anti Abuse Netwerk (AAN)

## Revisiegeschiedenis

Versie 2.1 – juli 2025

- Aanpassing verwijzingen naar de sectorale Gedragscode Notice-and-Take-Down
- Verduidelijking beleid ten aanzien van behandeling van meldingen
- Kleine tekstuele verbeteringen voor consistentie en leesbaarheid

Versie 2.0 - oktober 2024

- Uitgebreide herziening van de gehele Gedragscode
- Toevoeging van nieuwe secties: Know Your Customer Beleid, Niet-nakoming en Onderschrijvers Gedragscode
- Aanpassing van definities en beleid om aan te sluiten bij recente ontwikkelingen en regelgeving

Versie 1.0 - november 2021

- Initiële publicatie van de Gedragscode