Gedragscode Abusebestrijding

Versie 2.1 – juli 2026

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. Daarnaast zijn er vormen van misbruik van digitale infrastructuur die niet in de DSA benoemd zijn.

De samenleving moet erop kunnen vertrouwen dat aanbieders van digitale infrastructuur zich inspannen om misbruik van hun diensten te voorkomen. Deze Gedragscode ondersteunt aanbieders bij het voorkomen en bestrijden van dat misbruik.

Voor de toepassing van deze Gedragscode wordt verstaan onder:

- **Aanbieder**: een natuurlijke of rechtspersoon die digitale infrastructuur aanbiedt of beheert.
- **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 op die wijze onder de DSA is gedefinieerd.
- **Abuse**: het misbruik van op internet aangesloten digitale infrastructuur in brede zin. Daaronder vallen onder meer het misbruik van kwetsbare systemen, 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.

Beleid

- Aanbieders zijn in beginsel niet aansprakelijk noch verantwoordelijk voor de activiteiten van afnemers van hun diensten. Dat neemt niet weg dat zij al wat in hun mogelijkheden ligt zullen doen om Abuse te bestrijden.
- Aanbieders hanteren daartoe deze Gedragscode, maken dit kenbaar op hun website en communiceren hierover naar afnemers en medewerkers.
- 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 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 publiceren op hun website en in de ter zake doende whois-registraties contactgegevens voor het melden van Abuse, conform de eisen van de geldende regelgeving.
- Aanbieders zorgen voor correcte contactgegevens van hun afnemers zodat bij Abuse of het vermoeden ervan direct contact kan worden gelegd met de afnemer.

- Aanbieders hanteren industry best practices voor Abusebestrijding die passen bij hun activiteiten en rol, zoals de gedragscode van de M3AAWG voor cloud- en hosting providers, en maken dit online kenbaar naar hun afnemers.
- Aanbieders nemen verificatiemaatregelen om te borgen dat afnemers identificeerbaar zijn (Know Your Customer beleid). Zij nemen verificatiemaatregelen om te borgen dat, wanneer een nieuwe afnemer zich aanmeldt, ook indien de afnemer met cryptovaluta wil betalen, vóór levering van een dienst een succesvolle verificatieprocedure heeft plaatsgevonden, zoals, maar niet beperkt tot: persoonsgegevens, bankgegevens (eenmalige overmaking van 1 cent), KvK-gegevens, Ultimate Beneficial Ownership (UBO), Legal Entity Identifier (LEI) of authenticatie legitimatiebewijs.
- Aanbieders hanteren de Gedragscode Notice-and-Take-Down en implementeren de bijbehorende processen in hun organisatie.

Verplichtingen

- Aanbieders doen alles 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 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 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.
- 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 relevante wet- en regelgeving.
- Een aanbieder die kennis krijgt van informatie die aanleiding geeft tot een vermoeden dat er sprake is of zal zijn van een strafbaar feit, 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 stellen zich op de hoogte van hun performance op het gebied van Abusebestrijding door het raadplegen van daartoe beschikbare bronnen en voeren beleid om hun performance op het gebied van Abusebestrijding continu te verbeteren.

Meldingen

- Voor meldingen over onrechtmatige of strafbare inhoud, zoals smaad, haatzaaien of auteursrechtinbreuk, geldt een aparte procedure zoals vastgelegd in de Gedragscode Notice-and-Take-Down.

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 2026

- Herindeling in Beleid en Verplichtingen voor betere leesbaarheid en praktische toepasbaarheid

- Vereenvoudiging van de Meldingen-sectie met doorverwijzing naar de Gedragscode Notice-and-Take-Down

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