

# Hosting

## Deskundig en praktisch juridisch advies

**Steven Ras, Matthijs van Bergen, Itte Overing**

[ictrecht.nl/boek](http://ictrecht.nl/boek)

ISBN 978-90-813360-4-8

Copyright © 2011 ICTRecht B.V.

Uitgever: Ius Mentis te Eindhoven

Eindredactie: Arnoud Engelfriet

Omslag, ontwerp, zetwerk: Jolie van der Klis

Alles uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, geluidsband, elektronisch of op welke wijze dan ook, onder de vereisten van de Creative Commons licentie Naamsvermelding-Gelijkdelen versie 2.5 Nederlands, zie

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/nl/>

# Inhoudsopgave

<b>1 Contracten met klanten.....</b>	<b>1</b>
Sluiten van overeenkomsten .....	1
De Wet koop op afstand.....	3
Minderjarige klanten .....	5
Duur en verlenging.....	8
Opzeggen van overeenkomsten.....	9
Doorverkopen van uw diensten .....	11
Factureren en betalen .....	14
Contracten met leveranciers .....	16
<b>2 Algemene voorwaarden .....</b>	<b>19</b>
Aanbieden van algemene voorwaarden.....	19
Elektronisch aanbieden.....	21
Inhoud van uw algemene voorwaarden .....	23
Aansprakelijkheid uitsluiten .....	26
Uw aansprakelijkheid correct beperken .....	29
Aansprakelijkheid van uw klant.....	32
Onredelijk bezwarend.....	34
Grijze en zwarte lijst bij consumenten .....	35
<b>3 Het niveau van uw diensten .....</b>	<b>39</b>
Zorgplicht als dienstverlener .....	39
Het maken van backups .....	41
De SLA: garanties over dienstverlening.....	43
Het boetebeding in de SLA.....	47
Support en ondersteuning.....	51
Overnemen van uw diensten .....	53
<b>4 Domeinnamen .....</b>	<b>55</b>
Registratie en beheer.....	55
Domeinnaam op uw naam .....	57
Verhuizing van een domeinnaam.....	59

Domeinnamen bij faillissement en overlijden klant .....	60
Beslag op een domeinnaam.....	62
Verpanding van een domeinnaam .....	63
Opheffen van domeinnamen .....	65
Merken en handelsnamen (versus domeinnamen) .....	66
Opeisen van domeinnamen .....	70
De geschillenregeling bij .nl domeinnamen.....	71
<b>5 Toezichthouders en wettelijke plichten .....</b>	<b>73</b>
Informatieplichten voor internetbedrijven .....	73
Communicatiediensten en informatiediensten .....	75
Toezicht door de OPTA.....	79
Meewerken aan inlichtingenverzoeken van politie, justitie ...	80
Meewerken met overige overheden .....	83
De Wet bewaarplicht.....	85
Bewaren volgens de bewaarplicht .....	88
<b>6 Privacy van uw klant.....</b>	<b>91</b>
Persoonsgegevens en privacy .....	91
Rechten van de betrokkene.....	93
Privacyverklaring .....	95
Aanmelden bij de privacytoezichthouder.....	97
Toezicht op uw klanten .....	98
Monitoren van verkeer .....	100
Monitoren van werknemers .....	102
<b>7 Reclame en spam</b>	
Online advertenties .....	105
Commerciële boodschappen en spam .....	106
Uitdrukkelijke toestemming.....	109
Toestemming voor tell-a-friend .....	112
Regels bij telefonisch contact.....	113
Oneerlijke handelspraktijken .....	114
Aangepakt door uw concurrenten .....	119

<b>8</b>	<b>Notice en takedown .....</b>	<b>123</b>
	Toegang of opslag? .....	123
	Aansprakelijkheid bij opslag .....	124
	Notice en takedown .....	126
	Onmiskenaar tegen de wet.....	128
	Maatregelen nemen .....	133
	Afgifte van persoonsgegevens .....	135
	Strafrechtelijke aansprakelijkheid .....	137
<b>9</b>	<b>Wanbetalers en maatregelen .....</b>	<b>141</b>
	Facturatie en incassotraject.....	141
	Afsluiten of beperken dienstverlening.....	144
	Opschorten van meerdere contracten.....	147
	Ontbinden van het contract.....	148
	Faillissement of overlijden van de klant .....	149
	De Belastingdienst over de vloer .....	153
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Checklisten.....</b>	<b>157</b>
	Checklist algemene informatieplichten.....	157
	Checklist informatieplichten bij het bestelproces.....	157
	Checklist aandachtspunten voor offertes.....	158
	Checklist algemene voorwaarden .....	159
	Checklist duidelijkheid algemene voorwaarden .....	160
	Checklist serviceniveau .....	160
	Checklist domeinnamen .....	161
	Checklist toezichthouders.....	162
	Checklist privacy van uw klant.....	163
	Checklist reclame .....	164
	Checklist notice en takedown.....	166
	Checklist facturatie en wanbetaling.....	166
<b>©</b>	<b>Bronvermelding</b>	
	Foto's .....	169

# 1

## Contracten met klanten

**D**e klant is koning, maar dat wil niet zeggen dat de klant zo-  
maar alles kan eisen. Om duidelijkheid te scheppen over  
wat uw klanten krijgen en moeten, is een duidelijk contract  
belangrijk. Contracten sluiten via internet (wat vrijwel elk hos-  
tingbedrijf zal willen) vereist daarbij bijzondere aandacht.

### Sluiten van overeenkomsten

**Een webhostingcontract wordt gesloten doordat u als hoster een aanbod doet en de klant dit aanvaardt. Dat mag op elke manier: een getekende offerte is net zo rechtsgeldig als een online bestelsysteem. Bij online bestellen gelden wel extra eisen aan de informatie die u de potentiële klant moet verstrekken.**

De wet stelt geen speciale eisen aan contractsluiting. U hoeft dus geen getekende offerte te laten retourneren. Een mail met “ja is goed” of een MSN-chat waarin de klant akkoord gaat, is ook genoeg om een contract te sluiten. Wel is het belangrijk dat uit die mail of chat blijkt wat de klant nu precies besteld heeft. En het moet duidelijk zijn dat uw algemene voorwaarden deel van de bestelling zijn.

De enige echte reden om voor papier te kiezen, is dat de wet een ondertekend stuk papier met handtekening als ‘dwingend bewijs’ ziet: wat daarin staat, staat vast. De rechter mag dan niet

## Uw kleine lettertjes

# 2

**A**ls hostingpartij hoopt u natuurlijk op veel klanten. Juridisch gezien is elke bestelling een nieuwe overeenkomst, ook met bestaande klanten. Om nu te voorkomen dat u elke keer weer moet onderhandelen over alle details, bijvoorbeeld betalingstermijn of levertijd, kunt u algemene voorwaarden opstellen. Deze voorwaarden kunt u dan eenvoudig elke keer opnieuw gebruiken. Het mooie is: ze gelden automatisch, ook als de wederpartij ze niet heeft gelezen. Wel moet u rekening houden met twee wettelijke eisen: de voorwaarden moeten op de juiste manier aangeboden worden en u mag geen “onredelijk bezwarende” voorwaarden opnemen.

### Aanbieden van algemene voorwaarden

**Om uw algemene voorwaarden deel te laten zijn van de contracten met uw klanten, moet u ze op de juiste manier beschikbaar stellen aan uw wederpartij. Doet u dit niet, dan kan de klant op elk moment uw algemene voorwaarden ongeldig verklaren. Daarmee verliest u een belangrijk stuk bescherming.**

Hoofdregel is dat algemene voorwaarden als stuk papier meegegeven moeten worden bij de offerte of het te tekenen contract. Als ze pas na het sluiten van de overeenkomst overhandigd worden, is dat te laat. Een vermelding op facturen heeft juridisch dus geen waarde. Het papier met daarop de voorwaarden mag

## Het niveau van uw service

# 3

**H**osting is een vorm van dienstverlening. Daarbij schrijft de wet voor dat u als een “goed opdrachtnemer” moet werken. U moet dus uw best doen te leveren wat u beloofd heeft en u bent aansprakelijk als u dat niet doet. Omdat hosting een relatief jong en breed vakgebied is, is het lastig om te bepalen welke plichten u nu precies heeft. Het is dan ook belangrijk om uw verantwoordelijkheden en vooral de grenzen daaraan duidelijk aan uw klanten te communiceren. U mag er immers niet van uitgaan dat uw klanten hetzelfde beeld hebben van ‘hosting’ als u.

3-serviceniveau

### Zorgplicht als dienstverlener

**De wet schrijft voor dat u als een “goed opdrachtnemer” moet werken. Een goed opdrachtnemer doet zijn best, werkt nauwkeurig en conform de verwachtingen en is aansprakelijk voor fouten. Met een duidelijke offerte en duidelijke algemene voorwaarden kunt u duidelijkheid scheppen over wat u gaat doen en vooral wat buiten uw verantwoordelijkheden valt.**

Uw verantwoordelijkheid als dienstverlener kunt u niet zomaar ontlopen. Als u nalatig bent, kan de klant daar schadeclaims over indienen en het is niet gezegd dat uw algemene voorwaarden dit kunnen voorkomen. Het enige dat écht helpt, is zorgen dat uw offertes en andere communicatie over uw dienstverlening en de



# Regels voor domeinnamen

# 4

**A**ls hostingbedrijf ligt het voor de hand dat u ook domeinnamen aanbiedt. Omdat domeinnamen een wat merkwaardige positie hebben binnen het recht, zijn hier bijzondere regels voor. Daarbij gelden niet alleen de regels uit de wet, maar ook de regels die de beherende instantie (de registry), zoals SIDN, stelt. Verder kunt u te maken krijgen met claims over merkenrecht, zowel bij uw eigen domeinnamen als bij die van klanten.

Een belangrijk aspect van domeinnamen is dat ze formeel geen onderdeel zijn van de overeenkomst tussen u en de klant. Een domeinnaam wordt direct bij de registry aangevraagd. U bent slechts bemiddelaar daarbij. De klant kan dus de domeinnaam verhuizen ongeacht wat er in uw overeenkomst met de klant staat.

## Registratie en beheer

**Hoewel een domeinnaam niet verplicht is bij een hostingdienst, zullen de meeste klanten toch graag een domeinnaam koppelen aan uw hostingdiensten. U kunt ervoor kiezen om domeinnamen zelf aan te vragen bij de registry, of juist om dit uit te besteden aan uw toeleverancier.**

In technische zin is een domeinnaam snel te duiden: een naam die via DNS gekoppeld wordt aan een IP-adres. Maar in juridische zin is deze vraag heel wat lastiger. Is een domeinnaam bijvoorbeeld een 'zaak', een product net als een boek dat je in

# Toezicht op telecommunicatie

# 5

**A**ls hostingbedrijf bent u ondernemer, en daarmee aan wettelijke regels gebonden. Een aantal van die regels, zoals inschrijven bij de Kamer van Koophandel, geldt voor alle ondernemers. Maar voor aanbieders van telecommunicatie en internet gelden ook enkele extra regels. Hostingbedrijven kunnen ook onder die regels vallen, maar helaas is hier veel onduidelijkheid over omdat de wettelijke definities niet geschreven zijn met hostingbedrijven in het achterhoofd.

## Informatieplichten voor internetbedrijven

**Voor internetbedrijven – waar u als hostingbedrijf natuurlijk onder valt – geldt een aantal bijzondere informatieplichten. Kort gezegd komen die erop neer dat u de nodige informatie over uw bedrijf online moet zetten voor (potentiële) klanten. Klanten, maar ook uw concurrenten en de Consumentenautoriteit kunnen u erop aanspreken als u dit niet doet.**

Deze informatie moet minimaal op uw website te vinden zijn:

- uw bedrijfsnaam en ondernemingsvorm;
- uw vestigingsadres (geen postbus!);
- uw e-mailadres en telefoonnummer;
- uw KvK-inschrijving;
- uw BTW-nummer;
- aan u verleende vergunningen;
- eventuele branche-organisaties waar u lid van bent.

# De privacy van uw klant

# 6

**W**ellicht bent u nieuwsgierig naar wat uw klanten allemaal mailen of in hun hostingaccount opslaan. En de handen van uw marketingafdeling jeuken ongetwijfeld om uw vaste klanten elke week een paar onweerstaanbare aanbiedingen te doen, of om het klantenbestand aan geselecteerde partnerbedrijven door te verkopen. Het goede nieuws: dat mag. Het slechte nieuws: dat moet dan wel in uw privacyverklaring staan en u moet klanten expliciet gevraagd hebben of zij daarmee akkoord gaan. Doet u dat niet, dan loopt u een risico op boetes en schadeclaims.

## Persoonsgegevens en privacy

Er bestaat in Nederland geen algemene “wet op de privacy”. Er zijn diverse wetten die elk een bepaald aspect van de privacy in Nederland regelen. De belangrijkste en bekendste wet is de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De Wbp regelt onder welke voorwaarden persoonsgegevens verwerkt mogen worden.

Persoonsgegevens zijn alle gegevens die herleidbaar zijn tot een bepaald individu. Dat is niet alleen een naam of een adres, maar ook een e-mailadres, IP-adres, logfile of record in het klantenbestand.

Als u als bedrijf persoonsgegevens ‘verwerkt’, valt dat onder de Wbp. De wet geeft als voorbeelden van ‘verwerken’: het verzamelen,

# Reclame voor uw bedrijf

# 7

**R**eclame is essentieel voor elk bedrijf. U kunt advertenties of banners tonen op andere websites of e-mail sturen naar potentiële klanten. Omdat reclame ook voor veel overlast kan zorgen, gelden er voor reclame speciale wettelijke eisen.

Reclame per e-mail lijkt een aantrekkelijk en laagdrempelig middel om uw bedrijf of producten te promoten. Wees hier echter zeer terughoudend mee. Niet alleen wordt ongeverraagde reclame-mail ('spam') vaak als ongewenst beschouwd, het is in Nederland ook eenvoudigweg verboden om zonder voorafgaande toestemming commerciële mails te sturen. Naar particulieren, maar ook naar bedrijven.

## Online advertenties

**Advertenties, ook wel banners genoemd, vormen een belangrijke inkomstenbron op het internet. Websites plaatsen een advertentie tegen betaling, bijvoorbeeld een bedrag per keer dat de advertentie wordt getoond aan bezoekers, een vergoeding voor elke keer dat een bezoeker op een advertentie klikt of een vast bedrag voor een vooraf vastgestelde periode. Niet alle adverteerders of website-eigenaren staan er echter bij stil dat er wettelijke regels zijn vastgesteld voor advertenties. Schending hiervan kan tot hoge boetes of schadeclaims leiden.**

# Aansprakelijk voor de klant

# 8

**D**e aansprakelijkheid van aanbieders van internetdiensten is wettelijk geregeld. Een dienstverlener die alleen informatie van anderen doorgeeft, is nooit aansprakelijk voor die informatie. Bij een hostingprovider geldt dat hij niet aansprakelijk is, wanneer hij de informatie weghaalt zodra deze onrechtmatig blijkt te zijn. Wel kunnen providers verplicht worden adresgegevens van klanten af te geven.

## Toegang of opslag?

**Voor aansprakelijkheid maakt het uit of alleen communicatiediensten worden verleend, of dat informatie wordt opgeslagen en doorgegeven. Wie alleen toegang verleent tot een communicatienetwerk en zonder iets op te slaan informatie van en naar zijn klanten doorgeeft, heet juridisch een access provider. Een access provider is nooit aansprakelijk voor wat hij doorgeeft.**

Internetproviders, maar ook telefonieproviders, kunnen dankzij deze wettelijke bescherming (artikel 6:196c BW) met een gerust hart hun klanten online laten. De provider verliest echter zijn bescherming als hij zelf bepaalt aan wie de informatie wordt doorgegeven, of als hij filtert, wijzigt of selecteert wat er door mag. Ook voor informatie die de provider zelf verspreidt, is hij natuurlijk aansprakelijk.

# Wanbetalers en maatregelen 9

**D**e meeste van uw klanten zullen keurig op tijd betalen, maar helaas zijn wanbetalers niet uit te sluiten. Het is van belang om uw facturatie- en incassotraject goed op orde te hebben, zodat u weet hoe het gaat met betalingen en welke maatregelen u kan en mag nemen als iemand niet op tijd betaalt. Natuurlijk kunt u naar de rechter om uw geld te eisen, maar als hostingpartij kunt u ook kiezen voor het beperken of afsluiten van de diensten van uw klanten. Dat laatste is wel aan grenzen gebonden.

## Facturatie en incassotraject

**Zoals al in hoofdstuk 1 gemeld, bent u verplicht te factureren. Ook is het uw verantwoordelijkheid om wanbetalers achterna te zitten en ze aan te zetten tot betaling. Betaalt de klant dan toch niet, dan kunt u uiteindelijk via de rechter betaling eisen.**

De wet legt het initiatief bij het betaald krijgen van facturen heel duidelijk bij u. Zolang u geen factuur verstuurt, hoeft de klant niet te betalen. Of u moet héél expliciet hebben afgesproken welk bedrag de klant elke maand moet betalen. En als uw facturen niet duidelijk genoeg zijn of niet aan de wettelijke eisen voldoen, hoeft de klant deze ook niet te betalen.

Als de factuur gebaseerd is op bijvoorbeeld verbruikt dataverkeer, dan bent u verplicht op verzoek bewijs te leveren dat dit