

## INLEIDING

---

Onderhavige gedragscode vindt haar oorsprong in het kader van het economisch belang van de Internet- en telecommunicatie markt. De markt is immers uniek en kent geen voorgaanden. Ze wordt gekenmerkt door hoog technologische nieuwigheden en een wereldwijd, onbegrensd aspect. Gelet op het belang van deze markt voor de economie en de handel, dient elke belemmering van de bedrijvigheid zoveel mogelijk vermeden te worden. De gedragscode is hiertoe een nuttig instrument. Het zal toelaten bestaande regelgeving niet alleen in het domein van de handel en de economie maar ook op crimineel vlak te interpreteren en te concretiseren naar deze nieuwe bedrijvigheid toe.

## PREAMBULE

---

Deze Gedragscode ("Code") regelt het gedrag van de leden van de Internet Service Providers Association ("leden"). De Code is uniform en verplichtend voor alle leden zonder veranderingen of uitzonderingen. Een lid mag bijgevolg niet, op grond van een contract of anderszinds, de toepassing van de Code vermijden of omzeilen. Leden dienen overeen te komen met de geest evenals met de letter van de Code.

De naleving van de Code wijst er op dat de leden handelingen stellen als een Goed Huisvader die Te Goeder Trouw zijn diensten uitvoert. De Code kan dan ook als richtlijn voor de evaluatie van het optreden van de Internet Service Providers (ISP's) gebruikt worden. Onder Internet Service Providers verstaan we zowel de aanbieders van internet toegang als de leveranciers van internet gerelateerde diensten (chat, ...).

## ALGEMENE VEREISTEN COMMERCIEEL HANDELEN

---

### Rechtmatigheid en Oprechtheid

De diensten-, producten- en promotie materiaal van de leden worden op een rechtmatige en oprechte wijze aangeboden. Leden zullen op geen enkele manier het onwettig handelen op het Internet stimuleren.

Leden zullen zich inspannen om te verzekeren dat hun diensten- en promotiemateriaal niet misleidend zijn door inaccuraatheid, ambiguïteit, overdrijvingen, verzwijgingen of op een andere wijze.

### Eerlijke handel

Bij het handel drijven met klanten en andere bedrijven, zullen de leden ten alle tijde op een behoorlijke, eerlijke en redelijke wijze optreden.

De leden zullen hun klanten inlichten over het bestaan van de Code en de klachtenprocedure.

### Data- protectie

De persoonlijke gegevens m.b.t. de klanten kunnen door de leden enkel gebruikt worden voor rechtmatige doeleinden. De leden dienen alle terzake geldende wetgeving te respecteren waaronder de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de telecomwet met hun respectievelijke uitvoeringsbesluiten.

### Advertentie, draagwijdte

In geval van publiciteit zullen de leden verzekeren dat de advertenties uitgezonden via radio, televisie, teletekst, fax, internet of op enige ander wijze overeenstemmen met de bepalingen van de wet.

### Prijsinformatie

De leden moeten verzekeren dat de prijzen voor hun diensten duidelijk en ondubbelzinnig opgesteld zijn. Voor persoonlijke aansluitingen of dienstverlening aan particulieren zijn de prijzen BTW inbegrepen. Indien additionele prijzen betaald dienen te worden, dient dit meegedeeld te worden.

## ALGEMENE VEREISTEN BESTRIJDING CRIMINALITEIT EN EXTERNE KLACHTENPROCEDURE

---

Internet Service Providers zullen zich naar best vermogen inspannen om onrechtmatige en schadelijke handelingen op het Internet mee te helpen bestrijden. Zij zullen er zich toe verbinden zich terzake op redelijke wijze in te spannen met betrekking tot het legaal gebruik van Internet.

Internet Service Providers zijn echter niet in de technische mogelijkheid om alle informatie verspreid via de Internet-infrastructuur te controleren. Hun taak betreft niet het controleren en/of het regelen van de wijze waarop klanten of derden de Internet diensten invullen of gebruiken. Zij zullen de daartoe bevoegde instanties evenwel helpen met alle wettige middelen die ter hun beschikking staan:

1. De Internet Service Providers verbinden zich ertoe hun klanten of gebruikers te identificeren na hiertoe een wettige aanvraag te hebben ontvangen. Indien er een wettig aanvraag is verstrekt maar er geen rechtstreekse overeenkomst is tussen de leverancier van diensten en de gebruiker, volstaat het dat de Internet Service Provider de nodige gegevens kan aanleveren die leiden tot identificatie van de gebruiker.
2. De Internet Service Providers zullen een "Acceptable Use Policy" toevoegen aan de standaardvoorwaarden van de overeenkomsten met hun klanten of gebruikers. Hierin wordt een "aanvaardbaar gedrag op het Internet" opgelegd. De Acceptable Use Policy zal aan de Internet Service Provider de mogelijkheid geven de nodige daden te stellen (o.a. schorsing van overeenkomst met klant of gebruiker). Internet Service Providers voorzien een mail- adres waar klachten kunnen geformuleerd worden door iedere derde aangaande onrechtmatige praktijken die via het Internet gebeuren.
3. De Federale Politie beheert een Meldpunt waar interne gebruikers of Internet Service Providers aangifte kunnen doen tegen illegale, schadelijke informatie op het Internet o.a. reclame voor diensten van seksuele aard; aanslag op de goede zeden (pedofilie en kinderporno, bestialiteit, sadomasochisme, necrofilie); racisme en xenofobie; ontkenning van de genocide; kwaadwillige provocatie tot het plegen van misdaden en delicten; groeperingen van misdadigers; spelen en loterijen; inbreuken op de wetgeving m.b.t. de bescherming van de persoonlijke levenssfeer; inbreuken op de wetgeving m.b.t. de bescherming van auteursrechten en copyrights; verdovende middelen en psychotrope stoffen (bijvoorbeeld Internet- sites waar men in België verboden drugs en medicijnen kan bestellen) en alle andere activiteiten en informatie die in strijd is met het strafrecht of met de goede zeden.
4. Child Focus beheert, in het kader van de bestrijding van seksuele uitbuiting van kinderen, 2 niet politionele meldpunten. Het eerste meldpunt is opgericht in samenwerking met de Europese Commissie en beoogt de bestrijding van kinderpornografie op Internet. Het tweede meldpunt is opgericht in samenwerking met het Ministerie van Justitie, de Federale Politie, ISPA en verschillende chat providers. Dit meldpunt is gericht op de preventie en de bestrijding van misbruiken van chat problematieken. Voor beide meldpunten is er een samenwerking met de Dienst Mensenhandel en de Federal Computer Crime Unit van de Federale Politie.
5. Derden, waaronder de Internet Service Providers, zijn in de mogelijkheid activiteiten en informatie verspreid via Internet en in strijd met het strafrecht of de goede zeden zoals hierboven vermeld, mede te delen aan het Meldpunt, zodra zij hiervan expliciet op de hoogte zijn gesteld.
6. ISPA verbindt zich ertoe de nodige inspanningen te leveren opdat dit Meldpunt kenbaar gemaakt wordt aan het cliënteel en de gebruikers van haar leden , o.a. door vermelding hiervan op de website en in de contractuele voorwaarden.
7. De communicatie tussen het Meldpunt en de Internet Service Providers zal het voorwerp uitmaken van een apart document dat door de belanghebbenden zal opgesteld worden.
8. De leden volgen de wettige instructies van de gerechtelijke autoriteiten en de Politie.

## **INTERNE KLACHTENPROCEDURE BIJ NIET CONFORM HANDELEN MET CODE DOOR EEN LID**

---

De procedure voor het behandelen van de klachten zal verschillen overeenkomstig het initiatief van de klachten. In hoofdzaak zijn er drie verschillende wijzen voor de behandeling van de klachten:

1. Een klacht wordt geformuleerd door een derde rechtstreeks aan een ISPA lid. Het lid zal de klacht behandelen tot er een bevredigende oplossing is gevonden.
2. Een klacht wordt geformuleerd door een derde rechtstreeks aan een ISPA lid. Het lid faalt in de behandeling van de klacht. De klager verwijst de klacht naar het Bestuur van ISPA.
3. Een klacht kan ook rechtstreeks door een derde aan het Bestuur worden geformuleerd.

Eens de klacht verwezen is naar het ISPA Bestuur zal de behandeling verschillen van de aard van de klacht. Het Bestuur bepaalt de aard en inhoud van de klacht en zal overleg plegen met de betrokken leden. Vooraleer de klacht te behandelen kan het Bestuur belanghebbende derden raadplegen. Het Bestuur zal de klachtbehandeling communiceren naar de leden en het lid waartegen een klacht werd ingediend.

Indien een klacht bevestigd wordt door het Bestuur, kan het Bestuur volgens haar eigen discretie de door haar geleden redelijke administratieve kosten bij de behandeling van de klacht terugvorderen.

Het Bestuur zal het lid eerst op informele basis benaderen.

Indien een lid in de mogelijkheid is te reageren op het advies van het Bestuur doch dit onredelijkerwijze weigert, of indien een lid herhaaldelijk schuldig bevonden wordt de Code niet na te leven, kan het Bestuur de klacht registreren als een formele klacht tegen dit lid, desgevallend beslissen het lid te schorsen.

## **WIJZIGING VAN DE CODE**

---

ISPA kan stellingen formuleren die betrekking hebben op het Internet gebeuren in België. Deze stellingen kunnen geïncorporeerd worden in de Code. De Code kan gewijzigd worden bij 2/3 van de van stemmen door de leden aanwezig op de Ledenvergadering.