

GEBRUIKERSHANDLEIDING VOOR DE DIGITALEDIENSTENVERORDENING

Wat betekent de digitale dienstenverordening voor mij?

Beslissingen van socialemediaplatforms hebben daadwerkelijke gevolgen voor het leven van mensen. Dagelijks horen we van mensen die geen toegang meer hebben tot hun profielen, waardoor ze geen toegang meer hebben tot hun contacten, foto's en waardevolle herinneringen. We horen van mensen van wie de zakelijke rekeningen zijn geblokkeerd, waardoor ze geen inkomsten meer ontvangen. En we horen van leden van gemeenschappen die het doelwit zijn van haat en misbruik op sociale media.

Deze mensen en gemeenschappen wilden meer controle over hun online leven en meer verantwoording voor platformbeslissingen.

In reactie hierop kwam de EU onder andere met de digitale dienstenverordening (DSA), een baanbrekende wet die is ontworpen om mensen te helpen zich te verzetten tegen online platforms.

Met [meer dan 60.000 woorden](#) is de DSA niet bepaald lichte lectuur. Maar achter het juridische jargon schuilen belangrijke nieuwe rechten die mensen in de EU in staat stellen beslissingen van online platforms te betwisten.

Deze omvatten onder meer het recht om in beroep te gaan tegen beslissingen over de inhoud bij de platforms zelf, het recht om beslissingen te betwisten bij onafhankelijke geschillenbeslechtsinstanties en het recht om klachten in te dienen bij nationale toezichthouders.

Het is belangrijk om te benadrukken dat naleving van de DSA niet optioneel is. Socialemediaplatforms moeten zich aan de regels houden, anders riskeren ze aanzienlijke boetes.

In deze **Gebruikershandleiding voor de DSA** worden drie manieren beschreven waarop u gebruik kunt maken van de rechten die u heeft op grond van de DSA. Voor elk van deze rechten leggen we uit waarom ze belangrijk zijn en hoe u ze in de praktijk kunt gebruiken. We begrijpen dat het lastig kan zijn om de juiste keuze te maken, daarom hebben we links naar hulpmiddelen toegevoegd die u daarbij kunnen helpen.

Drie dingen die mensen kunnen doen op grond van de DSA als ze het niet eens zijn met een beslissing van een sociale mediaplatform:



In beroep gaan tegen de beslissing bij het platform (DSA, artikel 20)



De beslissing betwisten bij een onafhankelijke geschillenbeslechtsinstantie, zoals Appeals Centre Europe (DSA, artikel 21)



Een klacht indienen bij uw nationale toezichthouder (DSA, artikel 53)

Optie 1: In beroep gaan tegen de beslissing bij het socialemediaplatform (artikel 20)

Waarom is dit belangrijk?

Online platforms maken dagelijks fouten bij het handhaven van hun eigen regels. Het is daarom belangrijk dat mensen platforms kunnen vragen hun beslissing te herzien als ze denken dat het platform een fout heeft gemaakt.

Volgens artikel 20 van de DSA moeten gebruikers kosteloos klachten kunnen indienen over beslissingen die online platforms (waaronder sociale media) in de afgelopen zes maanden hebben genomen. Het platform moet het beroep van de gebruiker beoordelen en hem of haar tijdig op de hoogte stellen van de uitkomst. Hoewel deze optie al bestond vóór de DSA, verleent de opname ervan in bindende wetgeving mensen in de EU nieuwe rechten.

Onthoud: Als u na uw beroepsprocedure niet tevreden bent met de beslissing van het platform, kunt u ook een geschillenbeslechttingsinstantie inschakelen (Optie 2).

Hoe kan ik dit gebruiken?

De beroepsprocedure hangt grotendeels af van het platform waarmee u te maken heeft en wat het platform heeft gedaan (uw account opgeschort, inhoud verwijderd enz.).

Om in beroep te gaan tegen de opschorting van uw account:

- **Log in** op uw opgeschorte socialemedia-account.
- Op de meeste platforms zou u een bericht moeten zien dat uw account is opgeschort, met de mogelijkheid om in beroep te gaan.
- U ontvangt mogelijk ook een e-mail met informatie over hoe u in beroep kunt gaan.

Nuttige links

- [‘Een account herstellen’](#) (Helpcentrum van Facebook)
- [‘Accountherstel en aanmelding’](#) (Helpcentrum van Instagram)
- [‘Accountveiligheid: Contact opnemen met TikTok over geblokkeerde accounts’](#) (TikTok Support)
- [‘Kanaal- of accountbeëindiging’](#) (YouTube Help)

In beroep gaan tegen verwijderingen van inhoud:

- Op **Facebook** of **Instagram** zoekt u het bericht dat het platform stuurde toen het uw inhoud verwijderde. U kunt dit vinden in meldingen, [Profielstatus](#) of [Accountstatus](#). U kunt vervolgens in beroep gaan.
- Op **TikTok** klikt u op ‘Inbox’ onderaan uw scherm om het bericht over het verwijderen van uw inhoud te vinden. Tik op de melding over het verwijderen van uw bericht. U kunt vervolgens in beroep gaan.
- Op **YouTube** meldt u zich aan bij [YouTube Studio](#), selecteert u ‘Inhoud’ in het linkermenu en gaat u naar de video waarvoor u in beroep wilt gaan. In de kolom met beperkingen, beweeg de muis over het type beperking en klik op ‘Beroep’.

Optie 1: In beroep gaan tegen de beslissing bij het socialemediaplatform (artikel 20)

Nuttige links

- [‘Ik ben van mening dat Facebook mijn bericht niet had moeten verwijderen’](#) (Helpcentrum van Facebook)
- [‘Wat je kunt doen als je van mening bent dat Instagram ten onrechte je bericht heeft verwijderd’](#) (Helpcentrum van Instagram)
- [‘Accountveiligheid: Contact opnemen met TikTok over verwijderde berichten’](#) (TikTok Support)
- [‘Bezwaar maken tegen een waarschuwing vanwege schending van de Communityrichtlijnen of tegen de verwijdering van een video’](#) (YouTube Help)

Beleidsvertredende inhoud op sociale media melden:

- Klik op **Facebook** of **Instagram** op de drie puntjes naast de inhoud. Klik op ‘Bericht / foto / video rapporteren’ en selecteer een reden.
- Tik op **TikTok** op de knop ‘Delen’ naast de inhoud (of houd de inhoud ingedrukt), selecteer ‘Rapporteren’ en kies een reden.
- Klik op **YouTube** op de drie puntjes onder de video, klik op ‘Melden’ en selecteer een reden.

Nuttige links

- [‘Content rapporteren op Facebook’](#) (Helpcentrum van Facebook)
- [‘Iets rapporteren op Instagram’](#) (Helpcentrum van Instagram)
- [‘Een bericht melden’](#) (TikTok Support)
- [‘Ongepaste video's, kanalen en andere content op YouTube melden’](#) (YouTube Help)

Wat kan ik doen als een platform mijn interne beroep niet heeft verwerkt of als ik het niet eens ben met zijn beslissing?

Als een platform uw interne beroep niet heeft verwerkt, of als u het simpelweg niet eens bent met zijn beslissing, kunt u het volgende doen:

- Een geschil starten op grond van artikel 21 (Optie 2)
- Een klacht indienen bij uw nationale toezichthouder op grond van artikel 53 van de DSA (Optie 3).

Optie 2: De beslissing betwisten bij een geschillenbeslechtsingsinstantie (artikel 21)

Waarom is dit belangrijk?

Tot voor kort hadden mensen maar twee opties: het socialemediaplatform vragen om zijn beslissing te herzien of de zaak voor de rechter brengen. De DSA heeft echter een nieuwe optie gecreëerd voor mensen in de hele EU.

Op grond van artikel 21 van de DSA hebben gebruikers het recht om beslissingen van online platforms te betwisten bij een erkende geschillenbeslechtsingsinstantie, zoals het Appeals Centre. Deze instanties zijn onafhankelijk van de platforms, gratis (of tegen lage kosten) voor de gebruiker en garanderen een menselijke beoordeling.

Hoewel beslissingen van geschillenbeslechtsingsinstanties niet bindend zijn, zijn online platforms op grond van de DSA verplicht om te goeder trouw met hen samen te werken. De [gegevens die deze instanties publiceren](#) kunnen ook onderliggende problemen aan het licht brengen met de manier waarop platforms inhoud modereren.

Onthoud: Hoewel u niet verplicht bent om eerst in beroep te gaan bij het platform voordat u het Appeals Centre inschakelt, raden wij u aan dit wel te doen, omdat dit ertoe kan leiden dat het platform zijn oorspronkelijke beslissing herroept.

Hoe kan ik dit gebruiken?

Een geschil indienen bij Appeals Centre Europe

- Als u in de EU bent en uw inhoud of account is verwijderd, of als u schadelijke, beleidsovertredende inhoud hebt gezien die niet is verwijderd, kunt u [een geschil indienen bij Appeals Centre Europe](#).
- Momenteel behandelen we Facebook, Instagram, TikTok, YouTube, Pinterest en Threads. Hoewel uw geschil inhoud in de meeste EU-talen mag betreffen, dient u onze formulieren in het Engels, Nederlands, Frans, Duits, Italiaans, Pools of Spaans in te vullen.

Een geschil indienen:

- [Maak een account aan](#) op onze website.
- Start uw geschil en dien de vereiste informatie in.
- Ons team van experts beoordeelt uw zaak zorgvuldig.
- We streven ernaar om binnen 90 dagen of minder een beslissing te nemen.
- We sturen onze beslissing naar u en het platform. Vervolgens beslist het platform of het zijn oorspronkelijke uitspraak herziet.

Optie 2: De beslissing betwisten bij een geschillenbeslechtsingsinstantie (artikel 21)

Het Appeals Centre zegt dat het niet kan helpen. Wat kan ik nu doen?

Wat kan ik doen als het Appeals Centre zegt dat mijn geschil niet binnen het huidige toepassingsgebied valt?

We breiden ons werkterrein voortdurend uit naar nieuwe platforms en beleidsgebieden. U vindt de huidige lijst met gebieden die we bestrijken [hier](#). Als we het platform of de beleidsterreinen waarop uw geschil betrekking heeft, niet behandelen, kunt u kijken op de [Lijst van geschillenbeslechtsingsinstanties van de Europese Commissie](#) om te zien of een andere instantie kan helpen.

Wat kan ik doen als een platform niet naar behoren meewerkt aan de geschillenprocedure?

Als u vindt dat een online platform niet te goeder trouw heeft gehandeld bij het oplossen van uw geschil, **kunt u een klacht indienen bij uw nationale toezichthouder op grond van artikel 53 van de DSA.**

Optie 3: Een klacht indienen bij uw nationale toezichthouder (artikel 53)

Waarom is dit belangrijk?

De nationale toezichthouders, de zogenaamde digitaledienstencoördinatoren (Digital Services Coordinators – DSC's), zijn verantwoordelijk voor de implementatie van de DSA in elk EU-land. Daarbij moeten ze nagaan of online platforms aan hun verplichtingen voldoen. [De Europese Commissie heeft gezegd](#) dat klachten van individuen een essentiële bijdrage zullen leveren aan de effectieve handhaving van de DSA.

Als u zich in de EU bevindt en denkt dat een socialemediabedrijf zich niet aan de DSA houdt, kunt u een klacht indienen bij uw nationale toezichthouder (zie de lijst hieronder). Tijdens dit proces hebben zowel u als het platform het recht om informatie over uw klacht te ontvangen.

Hoe kan ik dit gebruiken?

- Vaststellen aan welk [deel van de DSA](#) het online platform volgens u niet voldoet.
- Zoek uw nationale toezichthouder (digitaledienstencoördinator) in [deze lijst](#).
- Zoek het betreffende klachtenformulier of de contactgegevens op en stuur een bericht.

Conclusie

Om uw rechten te kunnen uitoefenen, moet u uw rechten kennen. We hopen dat deze **Gebruikershandleiding voor de digitaledienstenverordening** u heeft geholpen bij het begrijpen van deze nieuwe rechten en hoe u ze kunt gebruiken.

Door gebruik te maken van uw rechten op grond van de digitaledienstenverordening, helpt u mee aan het creëren van transparantere online omgevingen en geeft u vorm aan de praktische toepassing van deze baanbrekende EU-wetgeving.

Wat kan ik nu doen?

01

Dien een geschil in bij Appeals Centre Europe en ontvang een gratis, onafhankelijke beoordeling.

02

Deel deze handleiding op sociale media om anderen in de EU bewust te maken van hun rechten.

03

Schrijf naar uw nationale toezichthouder als u denkt dat platforms niet voldoen aan de digitaledienstenverordening.

Let op: Deze handleiding is uitsluitend bedoeld ter informatie en vormt geen juridisch advies. Voor gedetailleerde en actuele informatie over het indienen van een beroep tegen platformbeslissingen kunt u hulp-pagina van het betreffende platform raadplegen.