

DE DIGITAL SERVICES ACT: IMPLICATIES VOOR HET RECHT OP VRIJHEID VAN MENINGSUITING VAN GEBRUIKERS VAN ONLINEPLATFORMS

Michael Klos ·

Samenvatting | In december 2020 maakte de Europese Commissie (hierna: Commissie) haar voorstel voor de Digital Services Act (DSA) bekend. Deze (concept)verordening vervangt deels de richtlijn inzake elektronische handel uit 2000. Met de DSA wil de Commissie de verantwoordelijkheden van onlineplatforms expliciteren. Centraal in deze bijdrage staat de vraag in hoeverre de DSA de vrijheid van meningsuiting van gebruikers beschermt tegen (over)regulering door onlineplatforms in de toepassing van (uitings)wetgeving of eigen algemene voorwaarden. De DSA omvat een breed pakket aan maatregelen waarvan in dit artikel drie (nieuwe) verplichtingen worden besproken. De eerste verplichting ziet op de grenzen aan wat onlineplatforms mogen modereren op basis van hun eigen algemene voorwaarden. De tweede verplichting ziet op bezwaar en beroepsprocedures tegen (vermeend) onterecht weghalen van informatie. De derde categorie plichten ziet op het vergroten van transparantie.

Trefwoorden | [vrijheid van meningsuiting, onlineplatforms, inhoudsmoderatie, illegale inhoud, Digital Services Act, artikel 10 EVRM.]

Navigator van Wolters Kluwer | NTM-NJCM Bull. 2021/13

1 Inleiding

Begin 2021 weerde een groot aantal onlineplatforms Donald Trump na verwijten van opruiing.¹ Het (tijdelijk) schorsen van het account van de president van de Verenigde Staten leverde onlineplatforms naast lof ook flink wat kritiek op. Zo meende de bondskanselier van Duitsland, Angela Merkel, dat niet onlineplatforms maar een onafhankelijke rechter over dergelijk ingrijpen zou moeten beslissen.² Dit is niet het enige voorbeeld. Ook het aanpakken van Covid-19-desinformatie leverde onlineplatforms zowel lof als kritiek op. Soms werd slechts een waarschuwing geplaatst, andere keren werd informatie van gebruikers verwijderd of zelfs hele accounts ontoegankelijk gemaakt. Soms werd een blokkade weer opgeheven,³ in andere gevallen werd – onsuccesvol – de gang naar de rechter gemaakt.⁴ Covid-19-desinformatie is wellicht nieuw, maar het spanningsveld waarbinnen onlineplatforms opereren is dat zeker niet. Zo kregen onlineplatforms eerder te maken met online terroristische propaganda (waaronder livestreams

■ M. Klos LLM, BSc, is als docent/onderzoeker verbonden aan de Universiteit Leiden.

1 M. Kruse, 'Can Donald Trump Survive 'Virtual Impeachment'?', *politico.com* 8 januari 2021, beschikbaar op <https://politico.com/news/magazine/2021/01/08/donald-trump-capitol-insurrection-riot-impeachment-456352>.

2 P.P. Birmingham, 'Merkel among EU leaders questioning Twitter's Trump ban', *politico.eu* 1 januari 2021, beschikbaar op <https://politico.eu/article/angela-merkel-european-leaders-question-twitter-donald-trump-ban>.

3 NOS, 'LinkedIn-blokkade Maurice de Hond opgeheven na 'constructief' gesprek', *nos.nl* 21 augustus 2020, beschikbaar op <https://nos.nl/artikel/2344978-linkedin-blokkade-maurice-de-hond-opgeheven-na-constructief-gesprek.html>.

4 Bijvoorbeeld Rb. Amsterdam (vzr.) 13 oktober 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:4966 (*Facebook*).

van terroristische aanslagen)⁵ en haatzaaiend en discriminerend materiaal.⁶ Enerzijds wordt verwacht dat onlineplatforms de uitingsvrijheid van gebruikers waarborgen en dat onlineplatforms zich dus terughoudend dienen op te stellen,⁷ anderzijds wordt van hen verwacht in te grijpen bij schadelijke informatie.⁸

Toenemend ingrijpen door onlineplatforms leidt tot de misvatting dat onlineplatforms vrijwel geheel zelfstandig regels maken over wat wel en niet is toegestaan.⁹ Onder andere overheden, belangengroepen, adverteerders en gebruikers oefenen druk uit op onlineplatforms om schadelijke informatie tegen te gaan. Hierbij wordt gewezen op de wettelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheden van onlineplatforms.¹⁰ Doordat onlineplatforms gesloten zijn over hoe zij inhoudsmoderatie toepassen is het lastig om een goed beeld te krijgen van de implicaties voor de vrijheid van meningsuiting.¹¹ Inhoudsmoderatie ziet hierbij zowel op het weghalen van informatie met een illegale inhoud (in strijd met geldende wet- en regelgeving) als informatie die in strijd is met de algemene voorwaarden van onlineplatforms.¹² De rol van statelijke actoren wordt hierbij vaak vergeten. Zo speelt de EU een grote rol in het bepalen van wat onlineplatforms dienen te modereren. Niet alleen harde wetgeving, maar ook vrijwillige zelfregulering geïnitieerd door onder andere de Europese Commissie (hierna: Commissie) beïnvloedt inhoudsmoderatie door onlineplatforms.¹³

De in december 2020 door de Commissie gepresenteerde conceptverordening ‘wet inzake digitale diensten’, beter bekend als de Digital Services Act (hierna: DSA), probeert de verantwoordelijkheden van onlinetussenhandelsdiensten (waaronder ook onlineplatforms vallen) binnen de EU te expliciteren. Het conceptvoorstel behandelt onder andere wanneer tussenhandelsdiensten actie dienen te ondernemen tegen illegale inhoud. Ook worden enkele remedies voorgesteld voor gebruikers wiens informatie onterecht is verwijderd door onlineplatforms. Daarnaast roept de DSA enkele transparantieverplichtingen in het leven voor tussenhandelsdiensten om de

- 5 L. Kayali, ‘Europe’s struggle against viral terrorist content’, *politico.eu* 21 mei 2019, beschikbaar op <https://politico.eu/article/how-europe-plans-to-fight-christchurch-style-viral-content-its-complicated-fake-news-social-media-face-book-twitter-eu-terrorism>.
- 6 Europese Commissie, ‘Code of Conduct on Countering Illegal Hate Speech Online’, *ec.europa.eu* 30 juni 2016, beschikbaar op https://ec.europa.eu/info/policies/justice-and-fundamental-rights/combatting-discrimination/racism-and-xenophobia/countering-illegal-hate-speech-online_en#theecodeofconduct.
- 7 D. Keller, ‘The stubborn, misguided myth that Internet platforms must be “neutral”’, *washingtonpost.com* 29 juli 2019, beschikbaar op <https://washingtonpost.com/outlook/2019/07/29/stubborn-nonsensical-myth-that-internet-platforms-must-be-neutral>.
- 8 Gezamenlijke mededeling JOIN(2020) 8 final van de Europese Commissie aan het Europees Parlement, de Europese Raad, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio’s van 6 juni 2020 Desinformatie in verband met COVID-19 aanpakken: feiten onderscheiden van fictie.
- 9 G. De Gregorio, ‘Democratising online content moderation: A constitutional framework’, *Computer Law & Security Review* (36) 2020, afl. 105374, doi:10.1016/j.clsr.2019.105374, p. 7.
- 10 J. Balkin, ‘Free Speech is a Triangle’, *Columbia Law Review* (118) 2018, afl. 7, p. 2014-2015.
- 11 Zie voor een overzicht D. Keller, ‘Empirical Evidence of “Over-Removal” by Internet Companies Under Intermediary Liability Laws’, *cyberlaw.stanford.edu* 8 mei 2020, beschikbaar op <https://cyberlaw.stanford.edu/blog/2015/10/empirical-evidence-over-removal-internet-companies-under-intermediary-liability-laws>.
- 12 Art. 2 sub p Commissievoorstel COM(2020) 825 final van 15 december 2020 voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten (wet inzake digitale diensten) en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (DSA).
- 13 D. Citron, ‘Extremist Speech, Compelled Conformity, and Censorship Creep’, *Notre Dame Law Review* (93) 2018, afl. 3, p. 1041-1042.

publieke controle te vergroten.¹⁴ De DSA onderscheidt hierbij verschillende categorieën tussenhandelsdiensten waarbij voor deze bespreking hostingdiensten en onlineplatforms het meest belangrijk zijn. Hostingdiensten zijn tussenhandelsdiensten die op verzoek van gebruikers informatie (duurzaam) opslaan.¹⁵ Een voorbeeld hiervan is webhosting waar gebruikers een website kunnen plaatsen. Onlineplatforms worden in de DSA gedefinieerd als een specifiek soort hostingdienst waarbij een gebruiker informatie plaatst die door het platform publiekelijk beschikbaar wordt gemaakt.¹⁶ Voorbeelden van onlineplatforms zijn Facebook, Twitter en LinkedIn.

Centraal in deze bijdrage staat de vraag in hoeverre de DSA de vrijheid van meningsuiting van gebruikers beschermt tegen (over)regulering door onlineplatforms in de toepassing van (uitings)wetgeving of eigen algemene voorwaarden. Ter beantwoording van deze vraag wordt eerst globaal de opzet van de DSA besproken. Vervolgens wordt ingegaan op drie specifieke uitdagingen voor de DSA: het stellen van grenzen aan inhoudsmoderatie, het bieden van rechtsbescherming tegen onrechtmatig (niet) handelen en het vergroten van de transparantie van tussenhandelsdiensten. Hierbij wordt steeds per uitdaging eerst een theoretisch kader geschetst om de context te verhelderen, vervolgens wordt hetgeen voorgesteld in de DSA besproken, waarna een korte bespreking volgt waarbij steeds de vraag centraal staat of, en hoe, de voorstellen bijdragen aan het waarborgen van de uitoefening van de uitingsvrijheid door gebruikers.

2 De Digital Services Act

De DSA bouwt voort op de meer dan 20 jaar oude Richtlijn inzake elektronische handel.¹⁷ Voor zover het gaat om de aansprakelijkheid en verantwoordelijkheden van tussenhandelsdiensten actualiseert de DSA de regeling uit de Richtlijn.¹⁸ De Richtlijn is niet alleen gedateerd, maar biedt ook geen raamwerk voor nieuwe verantwoordelijkheden van tussenhandelsdiensten. De Richtlijn is gericht op het beperken van de aansprakelijkheid van tussenhandelsdiensten en verbiedt lidstaten om tussenhandelsdiensten te verplichten proactief te monitoren op informatie met een illegale inhoud.¹⁹ Het doel van de Richtlijn was dus het bieden van enige harmonisatie van de aansprakelijkheid van tussenhandelsdiensten voor illegale inhoud geplaatst door gebruikers. Aansprakelijkheid voor informatie van derden kan alleen intreden nadat de tussenhandelsdienst bekend is geraakt met het feit dat het illegale inhoud betreft én de tussenhandelsdienst niet prompt actie onderneemt.²⁰

14 Europese Commissie, 'Europe fit for the Digital Age: Commission proposes new rules for digital platforms', *ec.europa.eu*, 15 december 2020, beschikbaar op https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_2347.

15 Art. 2 sub f DSA.

16 Art. 2 sub h en i DSA.

17 Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt (*Richtlijn inzake elektronische handel*).

18 Art. 71 DSA.

19 Art. 12 t/m 15 Richtlijn inzake elektronische handel.

20 Art. 14 Richtlijn inzake elektronische handel.

Deze harmonisatie diende een economisch doel: het bieden van een gelijk speelveld binnen de interne markt voor tussenhandelsdiensten.²¹ Het beperken van aansprakelijkheid voor informatie geplaatst door gebruikers heeft echter ook implicaties voor de vrijheid van meningsuiting van gebruikers. Tussenhandelsdiensten kunnen zonder dergelijke *safe harbour* immers overmatig gaan modereren om aansprakelijkheid te voorkomen. In dat geval halen tussenhandelsdiensten meer informatie weg dan zij wettelijk verplicht zijn. Hoewel de Richtlijn een stap in de goede richting was, nam deze de zorgen over aansprakelijkheid en overmatige moderatie niet geheel weg.²²

De onlineplatforms van nu lijken nauwelijks meer op de tussenhandelsdiensten uit 2000. In de afgelopen jaren is steeds meer aandacht gekomen voor beperkingen op de fundamentele rechten van individuen veroorzaakt door (willekeurig) handelen van private actoren.²³ Ook private actoren kunnen de uitoefening van fundamentele rechten door individuen beperken. Anders dan de Richtlijn heeft de DSA ook expliciet tot doel grondrechten te beschermen.²⁴ Dit uit zich in aandacht voor *due process* vereisten. Hierbij gaat het dan bijvoorbeeld om de verplichting om duidelijke, vooraf kenbare, regels op te stellen waaraan het platform vervolgens ook gebonden is.²⁵ Het belang van duidelijke, vooraf kenbare regels neemt toe als onlineplatforms wettelijk verplicht worden te modereren,²⁶ zoals het geval is bij informatie met een illegale inhoud.²⁷

De DSA is dus bedoeld als een flinke update voor een gedateerde richtlijn. De DSA bestaat uit verschillende hoofdstukken. Voor de bespreking van de verantwoordelijkheden van onlineplatforms zijn de hoofdstukken II en III van de DSA het belangrijkste. In Hoofdstuk II worden de uitzonderingen voor de aansprakelijkheid van verschillende tussenhandelsdiensten besproken die in grote lijnen overeenkomen met de Richtlijn. Nieuw zijn de verantwoordelijkheden neergelegd in Hoofdstuk III. Hoofdstuk III van de DSA is gelaagd. In de eerste sectie van dit hoofdstuk worden de algemene verplichtingen voor tussenhandelsdiensten uiteengezet. Sectie 2 bevat bijzondere verplichtingen voor hostingdiensten.²⁸ Sectie 3 bevat verplichtingen exclusief voor onlineplatforms.

De DSA differentieert tussen verschillende onlineplatforms. In de eerste plaats zijn micro- en kleine ondernemingen uitgezonderd van enkele verplichtingen.²⁹ De DSA legt zeer grote onlineplatforms juist aanvullende verplichtingen op. Dit zijn platforms met meer dan 45 miljoen

21 Overweging 8 preambule Richtlijn inzake elektronische handel.

22 P. van Eecke, 'Online service providers and liability: A plea for a balanced approach', *Common Market Law Review* (48) 2011, afl. 5, p. 1455-1457.

23 E. Anderson, *Private Government: How Employers Rule Our Lives (and Why We Don't Talk about It)*, Princeton: Princeton University Press 2019, p. 44-45.

24 F. Wilman, 'Het voorstel voor de Digital Services Act: Op zoek naar nieuw evenwicht in regulering van onlinediensten met betrekking tot informatie van gebruikers', *Nederlands tijdschrift voor Europees recht* 2021, afl. 1-2, doi:10.5553/NtER/138241202021027102002; Overweging preambule 3 DSA.

25 K. Klonick, 'The Facebook Oversight Board: Creating an Independent Institution to Adjudicate Online Free Expression', *The Yale Law Journal* (129) 2020, afl. 8, p. 2479.

26 M.K. Land, 'Against Privatized Censorship: Proposals for Responsible Delegation', *Virginia Journal of International Law* (60) 2020, afl. 2, p. 408.

27 Bijvoorbeeld Commissievoorstel COM(2018) 640 final van 12 september 2018 voor een Verordening van het Europees Parlement en de Raad ter voorkoming van de verspreiding van terroristische online-inhoud.

28 Art. 2 sub g DSA.

29 Overweging 43 preambule en art. 16 DSA. Zie ook art. 2 lid 2 en 3 Bijlage van Aanbeveling van de Commissie 2003/361/EG van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen.

actieve gebruikers in de EU per maand.³⁰ Een micro- of kleine onderneming kan echter wel een zeer groot onlineplatform aanbieden. In dit geval geldt de uitzondering voor micro- en kleine ondernemingen niet.³¹ De verschillende verantwoordelijkheden worden hierna besproken.

Zoals in de inleiding aangekondigd vervolgt deze bijdrage met drie uitdagingen. Het eerste vraagstuk is welke grenzen moeten worden gesteld aan inhoudsmoderatie door onlineplatforms. Het tweede vraagstuk is hoe rechtsbescherming tegen (onrechtmatig) ingrijpen door onlineplatforms vormgegeven kan worden. Het derde vraagstuk ziet op transparantie van tussenhandelsdiensten. Hoe kan de controle op tussenhandelsdiensten vergroot worden?

3 Uitdaging 1: Grenzen aan inhoudsmoderatie

De eerste uitdaging die wordt besproken is in hoeverre het noodzakelijk is grenzen te stellen aan inhoudsmoderatie door tussenhandelsdiensten. Daarvoor wordt eerst ingegaan op de grenzen die al bestaan en de kritiek hierop. Daarna wordt besproken hoe de DSA omgaat met inhoudsmoderatie. Afgesloten wordt met een korte bespreking waarbij enkele aanbevelingen worden gedaan.

3.1 Verschillen per jurisdictie

De rechten en plichten van onlineplatforms verschillen per jurisdictie. De Verenigde Staten van Amerika (hierna: VS) kent, anders dan de EU, vergaande immuniteit toe aan tussenhandelsdiensten (*interactive computer service*) voor informatie verstrekt door derden.³² Ook veel beslissingen van tussenhandelsdiensten om informatie wel of niet te modereren zijn in de VS geïmmuniiseerd.³³ Er zijn enkele uitzonderingen. Zo dient de tussenhandelsdienst wel te voldoen aan federale strafwetgeving.³⁴ De opstellers van deze bepaling hebben hiermee beoogd vrijwillige moderatie door tussenhandelsdiensten mogelijk te maken zonder dat deze als *publisher* voor alle informatie verantwoordelijk zouden worden. Zonder deze bepaling zouden tussenhandelsdiensten in de VS die informatie verwijderen direct redactionele verantwoordelijkheid dragen voor alles wat op hun platform gebeurt – dus ook voor informatie die zij helemaal niet hebben gezien.³⁵

Deze ‘Good Samaritan’-paradox speelt in mindere mate ook binnen de EU.³⁶ Onder de Richtlijn is aansprakelijkheid afhankelijk gesteld van kennis van illegale inhoud.³⁷ Eigen initiatie-

30 Art. 25 DSA.

31 Overweging 43 preambule DSA.

32 Protection for private blocking and screening of offensive material, 47 USCA § 230(c)(1) (West 2018, Westlaw Next through PL 116-91).

33 47 USCA § 230(c)(1) en (2). Hierbij dient ook gewezen te worden op het Eerste amendement van de Grondwet van de Verenigde Staten.

34 47 USCA § 230(e)(1).

35 J. Kosseff, *The Twenty-Six Words That Created the Internet*, Ithaca: Cornell University Press 2019, p. 63-66. Vergelijk *Stratton Oakmont, Inc. v. Prodigy Services Co.*, 23 Media L Rep 1794 (N.Y. Sup. Ct. 1995); *Zeran v. America Online, Inc.*, 129 F.3d 327 (3rd Cir. 1997).

36 Van Eecke 2011 (*supra* noot 22), p. 1483.

37 Art. 14 Richtlijn inzake elektronische handel.

ven tot moderatie kunnen leiden tot kennis en dus ook tot aansprakelijkheid van de tussenhandeldienst.³⁸ Naast terughoudendheid in het modereren kan mogelijke aansprakelijkheid ook leiden tot ‘oververwijdering’. Zowel de definitie van illegale inhoud als de mogelijkheid dergelijke inhoud te herkennen speelt hierbij een rol. Als het complex is voor een tussenhandeldienst om te beoordelen of bepaalde informatie wel of niet illegaal is, kan deze besluiten om bij twijfel over te gaan tot verwijdering om zo aansprakelijkheid te voorkomen.³⁹

Tussenhandeldiensten kunnen uiteraard ook op basis van eigen algemene voorwaarden overgaan tot ingrijpen. Daarbij kan een tussenhandeldienst dus ook de uitoefening van grondrechten, zoals het recht op vrijheid van meningsuiting, beperken. Onlineplatforms hebben echter een brede discretie om zelf te bepalen wat voor informatie ze willen weigeren. Met het toekennen van directe horizontale werking aan het recht op vrijheid van meningsuiting wordt zeer voorzichtig omgegaan.⁴⁰ Wel kan het recht op vrijheid van meningsuiting meewegen in de interpretatie van open normen waardoor uitingsrechten indirecte horizontale werking krijgen. Hierbij dient de rechter altijd verschillende belangen af te wegen en niet automatisch een zwaarder gewicht toe te kennen aan het recht op vrijheid van meningsuiting van de gebruiker.⁴¹ In het algemeen dient er dus een balans te worden getroffen tussen enerzijds het belang van de tussenhandeldienst om algemene voorwaarden vast te stellen en te handhaven en het belang van de gebruiker om bepaalde informatie te plaatsen. Terughoudendheid in het toekennen van (indirecte) horizontale werking staat echter niet in de weg aan strengere wet- en regelgeving waarin een zwaarder gewicht wordt toegekend aan uitingsrechten.⁴² Een verbod voor de tussenhandeldienst om (eigen) regels vast te stellen voor het gebruik van een onlineplatform verdient echter niet de voorkeur. Hiervoor zijn drie redenen aan te voeren.

De eerste reden is dat het voor een tussenhandeldienst vaak lastig is om vast te stellen of bepaalde informatie de wet- en regelgeving wel of niet overtreedt. Zo is het in Nederland strafbaar om beschermde categorieën mensen te vergelijken met een ziekte of ongedierte (art. 137c Sr). Voor niet-beschermde categorieën is dit niet het geval. Dit geldt ook voor indirecte groepsbelediging.⁴³ Voor een tussenhandeldienst is dit onderscheid lastig te maken. Het kan voor een tussenhandeldienst in dit geval beter handhaafbaar zijn om als algemene regel te stellen dat elke vergelijking met een ziekte of ongedierte wordt gesanctioneerd.

De tweede reden is dat tussenhandeldiensten veelal wereldwijde diensten aanbieden met slechts één set wereldwijd geldende algemene voorwaarden. Verschillende algemene voorwaarden hanteren voor verschillende jurisdicties verhoogt de kosten van inhoudsmoderatie. Moderators moeten dan immers een grote set aan verschillende regels tot zich nemen. Dit kan mogelijk ook gevolgen hebben voor de snelheid waarmee informatie met een illegale inhoud verwijderd of

38 F. Wilman, *The Responsibility of Online Intermediaries for Illegal User Content in the EU and the US*, Cheltenham: Edward Elgar Publishing 2020, doi:10.4337/9781839104831, p. 45; J. van Hoboken, et al., *Hosting intermediary services and illegal content online: An analysis of the scope of article 14 ECD in light of developments in the online service landscape*, Luxembourg: Publications Office of the EU 2018, doi:10.2759/284542, p. 39.

39 Citron 2018 (*supra* noot 13), p. 1054.

40 R. Nehmelman & C.W. Noorlander, *Horizontale werking van grondrechten*, Deventer: Wolters Kluwer 2013, par. 9.2 & 12.3.2; J. Gerards, *General Principles of the European Convention on Human Rights*, Cambridge: Cambridge University Press 2019, p. 154-155.

41 Nehmelman & Noorlander 2013 (*supra* noot 40), par. 12.4.

42 Gerards 2019 (*supra* noot 40), p. 155.

43 J. Doomen & M. van Schaik, ‘Blasfemie in de huidige context’, *Netherlands Journal of Legal Philosophy* (44) 2015, afl. 1, doi:10.5553/NJLP/.000016, p. 56.

ontoegankelijk gemaakt kan worden. Daarnaast doet het handhaven van verschillende algemene voorwaarden ook af aan het globale karakter van onlineplatforms. Veel onlineplatforms hebben immers juist tot doel een internationaal platform te bieden.⁴⁴

De derde reden is dat het vaststellen van algemene voorwaarden en inhoudsmoderatie door onlineplatforms ook gezien kan worden als de dienst die deze platforms bieden.⁴⁵ Eén van de aangedragen oplossingen is het baseren van de algemene voorwaarden op internationale mensenrechtenverdragen.⁴⁶ Mensenrechten die een bovengrens vormen voor inhoudsmoderatie zouden een pluriform landschap aan platforms echter onmogelijk maken, terwijl deze pluriformiteit juist een belangrijke bijdrage kan leveren aan de mogelijkheid voor gebruikers om zich te uiten. Eén platform kan politieke discussie willen faciliteren, terwijl een ander platform zich meer focust op zakelijke relaties. Voor onlineplatforms lijkt (onterecht) de focus gelegd te worden op pluriformiteit binnen het platform en niet pluriformiteit tussen platforms.⁴⁷ Als onlineplatforms beperkt worden in wat ze bovenop wettelijke verplichtingen mogen modereren, dan is het ook niet mogelijk informatie die door gebruikers als onwenselijk of niet passend bij het platform wordt ervaren weg te halen.⁴⁸ Dit geldt ook voor informatie met een schadelijke inhoud die niet of niet duidelijk wettelijk is gesanctioneerd.⁴⁹ Het moeten toestaan van dergelijke informatie kan evengoed negatieve gevolgen hebben voor de (ervaren) uitingsvrijheid van gebruikers.

3.2 De DSA: (grenzen aan) moderatie

Zoals hierboven uiteengezet, vindt inhoudsmoderatie plaats op basis van een wettelijke plicht of op basis van de eigen algemene voorwaarden van onlineplatforms. Eerst zal hier worden ingegaan op de mogelijkheden voor tussenhandelsdiensten om eigen algemene voorwaarden vast te stellen volgens de DSA. Daarna zal worden ingegaan op hoe tussenhandelsdiensten de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving moeten toepassen.

De DSA houdt de mogelijkheid open voor tussenhandelsdiensten om in eigen algemene voorwaarden vast te stellen wat wel en niet toegestaan is. Het eerste lid van artikel 12 vereist dat tussenhandelsdiensten in goed toegankelijke algemene voorwaarden neerleggen welke

44 A. Bradford, *The Brussels Effect: How the European Union Rules the World*, New York: Oxford University Press 2020, p. 166.

45 T. Gillespie, *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*, New Haven: Yale University Press 2018, p. 41.

46 Adviesraad Internationale Vraagstukken, 'Regulering van online content: Naar een herijking van het Nederlandse internetbeleid (AIV-advies 113)', *Adviesraad Internationale Vraagstukken*, 2020, beschikbaar op <https://adviesraadinternationalevraagstukken.nl/documenten/publicaties/2020/06/24/regulering-van-online-content>, p. 12.

47 Zie Comité van Ministers, 'Recommendation CM/Rec(2018)2 on the roles and responsibilities of internet intermediaries', *coe.int* 7 maart 2018, beschikbaar op https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680790e14.

48 M. Klos, "'Wrongful moderation": Aansprakelijkheid van internetplatforms voor het beperken van de vrijheid van meningsuiting van gebruikers', *Nederlands Juristenblad* (95) 2020, afl. 43, p. 3321.

49 Bijvoorbeeld intimidatie van wetenschappers, P. Duisenberg & I. Sluiter, 'Statement: Academische wereld veroordeelt aanval op academische vrijheid', *knaw.nl* 23 maart 2021, beschikbaar op <https://knaw.nl/nl/actueel/nieuws/statement-academische-wereld-veroordeelt-aanval-op-academische-vrijheid-1>; H.E. Botje, 'Dit weten we nu over het radicaal-rechtse platform Vizier op Links', *nu.nl* 26 maart 2021, beschikbaar op <https://nu.nl/binnenland/6124046/dit-weten-we-nu-over-het-radicaal-rechtse-platform-vizier-op-links.html>.

voorwaarden worden gehanteerd, hoe deze worden gehandhaafd en welke middelen worden ingezet bij de handhaving. Zo moeten tussenhandelsdiensten expliciteren of zij gebruik maken van algoritmes bij het modereren en of (daarnaast) menselijke beoordelaars worden ingezet. Volgens het tweede lid moeten onlineplatforms op een ‘voorzichtige, objectieve en evenredige wijze’ deze voorwaarden handhaven. Daarbij moeten tussenhandelsdiensten de belangen van alle betrokken partijen afwegen. Expliciet wordt hierbij gewezen op de rechten neergelegd in het Handvest van de grondrechten van de EU. Wilman merkt hierover op dat de DSA ‘een soort horizontale werking van de desbetreffende grondrechten bewerkstelligd’.⁵⁰ Dit is in lijn met wat is besproken in de vorige paragraaf: het recht op vrijheid van meningsuiting heeft uit zichzelf geen directe horizontale werking maar in wet- en regelgeving kan een dergelijke horizontale werking wel in het leven worden geroepen.

Als het gaat om illegale inhoud moeten hostingdiensten prompt handelen wanneer zij kennis hebben genomen van deze inhoud en overgaan tot verwijderen of ontoegankelijk maken.⁵¹ Illegale inhoud wordt in de DSA gedefinieerd als informatie strijdig met de wet- en regelgeving van de EU of de lidstaat.⁵² Het is echter de vraag wanneer hostingdiensten voldoen aan het kenniscriterium en wat ‘prompt’ precies inhoudt. Dit wordt niet verduidelijkt in artikel 5. Of voldaan is aan het kennisvereiste zal in veel gevallen afhankelijk zijn van het karakter van de informatie. Is het bijvoorbeeld voor het platform mogelijk om vast te stellen dat het om illegale inhoud gaat?⁵³ Ook kan bepaalde illegale inhoud binnen kortere tijd schadelijkere gevolgen hebben en dus snellere verwijdering vereisen. Zo wordt voor het verwijderen van seksueel kindermisbruikmateriaal in gedragscodes een termijn van 24 uur als prompt gezien,⁵⁴ terwijl in EU-verband voor het verwijderen van terroristische inhoud een termijn van één uur is voorgesteld.⁵⁵

Artikel 14 verplicht hostingdiensten de mogelijkheid te bieden aan gebruikers en derden illegale inhoud op de hostingdienst aan te kaarten. Het doel van een dergelijk kennisgevings- en actiemechanisme is dat een ‘zorgvuldige marktdeelnemer’ kan vaststellen of het gaat om illegale inhoud.⁵⁶ Het moet mogelijk zijn bij de notificatie een toelichting te geven. Daarnaast moet het internetadres waar de illegale inhoud te vinden is worden toegevoegd. Ook moeten de naam en e-mailadres van de indiener kunnen worden opgegeven en moet de indiener een verklaring kunnen afleggen dat te goeder trouw wordt gehandeld en dat de ingediende informatie kloppend en compleet is.⁵⁷ Als een notificatie volgens artikel 14 is ingediend, is ook voldaan aan het kennisvereiste van artikel 5.⁵⁸

De hostingdienst is vervolgens verplicht een bevestiging te sturen naar de indiener. Ook moet de uitkomst worden medegedeeld evenals hoe hiertegen in beroep gegaan kan worden.⁵⁹

50 Wilman 2021 (*supra* noot 24).

51 Art. 5 lid 1 sub b DSA.

52 Art. 2 sub g DSA.

53 Wilman 2020 (*supra* noot 38), p. 38.

54 Zie bijvoorbeeld ECP, ‘NTD code’, *noticeandakedowncode.nl* 13 december 2018, beschikbaar op <https://noticeandakedowncode.nl/ntd-code>.

55 Art. 4 lid 2 DSA.

56 Art. 14 lid 1 DSA.

57 Art. 14 lid 2 DSA.

58 Art. 14 lid 3 & art. 5 lid 1 sub a en b DSA.

59 Art. 14 lid 4 & 5 DSA.

De DSA stelt geen termijn voor de afhandeling. Wel dient de afhandeling op een ‘tijdige, zorgvuldige en objectieve’ manier plaats te vinden.⁶⁰ Voor de indiener van een notificatie moet het mogelijk zijn meerdere items (bijvoorbeeld meerdere berichten, afbeeldingen of video’s) te rapporteren in één notificatie.⁶¹

3.3 Inhoudsmoderatie voldoende beperkt?

Hoewel de DSA een aantal maatregelen voorstelt ter bescherming van gebruikers, blijven tussenhandelsdiensten ruimte houden om zelf algemene voorwaarden te stellen en overeenkomstig deze algemene voorwaarden te modereren. Artikel 12 vereist weliswaar een afweging tussen de belangen van de gebruiker en de tussenhandelsdienst, maar deze kan ook uitslaan in het voordeel van de tussenhandelsdienst.

Ook kan een kritische noot worden geplaatst bij het feit dat artikel 14 niet nadrukkelijk de mogelijkheid biedt informatie strijdig aan de algemene voorwaarden te melden. Het is echter niet ondenkbaar dat hostingdiensten uniforme procedures gaan bieden voor informatie in strijd met de algemene voorwaarden net zoals voor informatie met een illegale inhoud. Het heeft echter de voorkeur de DSA op dit punt aan te passen. Als gebruikers informatie in strijd met de algemene voorwaarden niet kunnen melden bestaat het risico dat tussenhandelsdiensten eenzijdig of willekeurig ingrijpen. De mogelijkheid openstellen voor gebruikers om informatie die in strijd is met de algemene voorwaarden te melden bij de hostingdienst kan dergelijk willekeurig handelen tegenover verschillende gebruikers beperken of in ieder geval sanctioneren. De tussenhandelsdienst kan dan immers ook gewezen worden op informatie die het niet uit eigen initiatief tegenkomt.

Opgemerkt dient te worden dat hostingdiensten ook zelfstandig – dus zonder kennisgeving – illegale inhoud op het spoor kunnen komen. Ook dan is aan het kennisvereiste voldaan en dient de hostingdienst dus over te gaan tot het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie.⁶² In beide gevallen komt de vraag op: beschermt dit wel voldoende tegen ‘oververwijdering’ door onlineplatforms? Het is dus van groot belang dat de DSA effectieve klacht- en beroepsprocedures in het leven roept. Deze worden in de volgende paragraaf besproken.

4 Uitdaging 2: (on)rechtmatig ingrijpen

De tweede uitdaging ziet op het bewaken van de grenzen aan inhoudsmoderatie. Daarbij wordt eerst besproken op welke wijze onder huidig recht kan worden opgekomen tegen onrechtmatig handelen door onlineplatforms. Daarna wordt besproken welke rechtsmiddelen in de DSA worden voorgesteld. Afgesloten wordt met een korte bespreking van deze rechtsmiddelen waarbij enkele aanbevelingen worden gedaan.

60 Art. 14 lid 6 DSA.

61 Overweging 40 preambule DSA.

62 Overweging 22 preambule DSA. Onder de huidige richtlijn is bijvoorbeeld aan het kennisvereiste voldaan als de intermediair een actieve rol vervulde en controle had over de informatie, zie HvJ EU 12 juli 2011, C-324/09, par. 116, *IER* 2011/58, m.nt. C. Gielen (*L’Oréal/eBay*).

4.1 Rechtsmiddelen en (on)rechtmatig ingrijpen

Naast ‘oververwijdering’ veroorzaakt door wet- en regelgeving van de overheid kunnen ook het toepassen van de algemene voorwaarden van tussenhandelsdiensten tot ‘oververwijdering’ leiden. Bijvoorbeeld door hoe moderators te werk gaan,⁶³ maar ook de algemene voorwaarden van tussenhandelsdienst kunnen als een te grote beperking voor gebruikers worden gezien. Hierbij wordt vaak gewezen op de (semi-)publieke functie die onlineplatforms hebben.⁶⁴

Biedt de rechter bescherming tegen misbruik van macht door onlineplatforms? In de VS is civielrechtelijke actie tegen zowel niet-ingrijpen als tegen ‘overmoderatie’ door tussenhandelsdiensten vrijwel onmogelijk. Tussenhandelsdiensten zijn immers verregaand geïmmuniseerd voor civielrechtelijke claims van gebruikers.⁶⁵ In de VS komen rechters in rechtszaken tegen onlineplatforms dan ook nauwelijks aan de inhoud toe omdat rechtszaken al vroeg stranden.⁶⁶ In de EU ligt dit anders. Aan de ene kant kunnen tussenhandelsdiensten verplicht worden illegale inhoud te verwijderen,⁶⁷ aan de andere kant kunnen gebruikers naar de rechter stappen als zij menen dat hun informatie onterecht is verwijderd. Dit betekent overigens niet dat het verwijderen van niet-onwettige informatie ook automatisch onrechtmatig is. Het recht op vrijheid van meningsuiting kan, zoals eerder vermeld, indirect ook in horizontale verhoudingen werking krijgen. Dit betekent echter niet dat de vrijheid van meningsuiting van gebruikers altijd doorslaggevend is. Het oordeel van de rechter zal sterk afhangen van de omstandigheden van het geval en is dus sterk casuïstisch.⁶⁸ Hierbij moet ook gewezen worden op de positieve verplichting (onder artikel 10 EVRM) van de staat om een effectieve uitoefening van het recht op vrijheid van meningsuiting mogelijk te maken en te houden. Dit kan ook ingrijpen in zuiver private relaties door de staat rechtvaardigen en onder sommige omstandigheden zelfs verplichten. Moet de staat niet ook in een semipublieke *setting* de uitingsvrijheid garanderen? Het EHRM heeft deze vraag ontkennend beantwoord. Niet elke private beperking op uitingsrechten verplicht tot statelijk ingrijpen. In *Appleby and Others/the United Kingdom* (2003) heeft het EHRM aangenomen dat voor de staat een positieve verplichting kan worden aangenomen om in te grijpen als de uitoefening van eigendomsrechten ‘(...) has the effect of preventing any effective exercise of freedom of expression or it can be said that the essence of the right has been destroyed (...)’.⁶⁹

Net als de huisregels van een winkelcentrum kunnen ook algemene voorwaarden van internetplatforms een beperking vormen op uitoefening van uitingsrechten. Over positieve verplichtingen voor de staat als het gaat om het waarborgen van de uitingsvrijheid op onlineplatforms heeft het EHRM zich nog niet uitgesproken. Wel kunnen parallellen worden getrokken tussen *Appleby* en onlineplatforms. Wanneer gaat het ingrijpen van onlineplatforms zo ver dat

63 Klonick 2020 (*supra* noot 25), p. 2433.

64 Wilman 2021 (*supra* noot 24).

65 A. Kuczerawy, ‘The EU Commission on voluntary monitoring: Good Samaritan 2.0 or Good Samaritan 0.5?’, *law.kuleuven.be* 14 april 2018, beschikbaar op <https://law.kuleuven.be/citip/blog/the-eu-commission-on-voluntary-monitoring-good-samaritan-2-0-or-good-samaritan-0-5>.

66 E. Goldman, ‘Why Section 230 Is Better Than the First Amendment’, *Notre Dame Law Review Reflection* (95) 2019, afl. 1, p. 40-41.

67 Zie bijvoorbeeld EHRM 16 juni 2015, 64569/09 (*Delfi AS v. Estonia*).

68 Rb. Amsterdam (vzr.) 9 september 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:4435 (*YouTube*); Rb. Amsterdam (vzr.) 13 oktober 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:4966 (*Facebook*).

69 EHRM 6 mei 2003, 44306/98, par. 47 (*Appleby and Others v. the United Kingdom*).

er in feite geen vrijheid van meningsuiting meer is? Het lijkt voor de hand te liggen dat online- en offlinealternatieven meegewogen dienen te worden in de beoordeling. Het simpele feit dat een uiting op een enkel of zelfs meerdere platforms niet wordt toegestaan maakt niet dat de uitoefening van het recht op vrijheid van meningsuiting onmogelijk is gemaakt.⁷⁰ De gebruiker heeft immers ook nog andere (bijvoorbeeld offline) mogelijkheden om een mening kenbaar te maken.⁷¹

4.2 (On)rechtmatig ingrijpen in de DSA

De DSA probeert onrechtmatig ingrijpen door onlineplatforms op verschillende manieren tegen te gaan. Hiervoor roept de DSA enkele verplichtingen voor onlineplatforms in het leven. De eerste verplichting die besproken wordt is de verplichting van onlineplatforms om een (interne) klachtenprocedure in het leven te roepen en mee te werken aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De tweede verplichting ziet op het tegengaan van misbruik door een antimisbruikbepaling.

In het geval van het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie is een hostingdienst verplicht dit mede te delen aan de gebruiker die deze informatie heeft geplaatst (artikel 15). Ook verplicht de DSA onlineplatforms een interne klachtenprocedure te bieden (artikel 17). Na het doorlopen van deze interne klachtenprocedure kunnen gebruikers een procedure starten bij een geschillencommissie (artikel 18). Deze procedures worden hier achtereenvolgens besproken.

Artikel 15 verplicht onlineplatforms het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie te motiveren. Dit betekent dus dat de gebruiker wiens informatie wordt verwijderd geïnformeerd moet worden. Dit moet uiterlijk op het moment van verwijderen of ontoegankelijk maken.⁷² Hierbij moet het platform duidelijk maken welke actie wordt ondernomen en welke feiten en omstandigheden bij het besluit een rol speelden. Door bijvoorbeeld kenbaar te maken of er een kennisgeving overeenkomstig artikel 14 is binnengekomen. Daarnaast moet de hostingdienst de juridische grondslag vermelden en toelichten waarom deze actie wordt ondernomen. Dit geldt zowel voor inhoudsmoderatie op basis van de wet als op basis van de algemene voorwaarden.⁷³ De motivering dient in ieder geval zo duidelijk te zijn dat het mogelijk is om beroepsmiddelen aan te kunnen wenden,⁷⁴ waaronder 'interne klachtenafhandelingsmechanismen, buitengerechtelijke geschillenbeslechting en hoger beroep'.⁷⁵ De hostingdienst dient daarnaast te vermelden of gebruik is gemaakt van automatische beoordelingsmiddelen.⁷⁶

Onlineplatforms, met uitzondering van de micro- en kleine ondernemingen (artikel 16), dienen een gratis en elektronisch toegankelijk intern klachtenafhandelingssysteem aan te bieden (artikel 17). Naast dat het mogelijk moet zijn om te klagen over beslissingen om informatie te verwijderen of ontoegankelijk te maken, kan er ook geklaagd over beslissingen een dienst (gedeeltelijk) te

70 Rb. Amsterdam (vzr.) 13 oktober 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:4966, r.o. 4.20 (*Facebook*).

71 Zie ook Klos 2020 (*supra* noot 48), p. 3319-3320.

72 Art. 15 lid 1 DSA.

73 Overweging 42 preambule en art. 15 lid 2 DSA.

74 Art. 15 lid 3 DSA.

75 Art. 15 lid 2 sub f DSA.

76 Art. 15 lid 2 sub c DSA.

beëindigen en over beslissingen om een account te beëindigen. De klacht dient binnen zes maanden na de beslissing ingediend te zijn. De klager kan daarbij opkomen tegen een beslissing op grond van een wettelijke plicht of een beslissing op basis van de algemene voorwaarden van het onlineplatform zelf.⁷⁷ Artikel 17 stelt enkele eisen aan de procedure. Zo moet het interne klachtenafhandelingssysteem gemakkelijk toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn. De procedure moet zo zijn ingericht dat het 'de indiening van voldoende nauwkeurige en gepast gemotiveerde klachten mogelijk maakt en vergemakkelijkt'.⁷⁸ Het ligt voor de hand dat net als bij het indienen van een notificatie hiermee bedoeld wordt dat een 'zorgvuldige marktdeelnemer' in staat is de klacht te beoordelen.⁷⁹ Daarnaast is het onlineplatform verplicht de klacht op een 'tijdige, zorgvuldige en objectieve' manier te beoordelen. Als naar aanleiding van de klacht het onlineplatform bekend wordt met feiten en omstandigheden waardoor de ondernomen actie onterecht bleek, dan moet deze beslissing onverwijld worden teruggedraaid.⁸⁰ Opvallend is dat de klachtenafhandeling niet volledig mag worden geautomatiseerd. Een menselijke beoordelaar moet dus bij de afhandeling betrokken zijn.⁸¹ De uitkomst van de beoordeling moet onverwijld aan de klager worden gecommuniceerd. Daarbij moet het onlineplatform ook wijzen op de mogelijkheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en andere beroepsmogelijkheden.⁸²

Het klagen bij de buitengerechtelijke geschillencommissie is geregeld in artikel 18. Het onlineplatform is verplicht constructief mee te werken aan de procedure en is gebonden aan het uiteindelijke oordeel. Over de positie van de geschillencommissie is de DSA duidelijk: deze komt naast, en niet in de plaats van, de rechter. Een zaak mag ook worden aangebracht bij de rechter als dit mogelijk is binnen de lidstaat.⁸³ De geschillencommissie wordt niet ingesteld door het onlineplatform zelf. In plaats daarvan kan een nieuw ingestelde coördinator voor digitale diensten, als een (wettelijk) aangewezen overheidsorgaan binnen de lidstaat,⁸⁴ geschillencommissies certificeren. Voordat de coördinator overgaat tot certificering moet de geschillencommissie aan diverse voorwaarden voldoen.⁸⁵ De voorwaarden en de nieuwe coördinator laat ik voor hier buiten beschouwing. Wel moet worden opgemerkt dat de DSA de coördinator stimuleert verschillende geschillencommissies te certificeren. Lidstaten kunnen wel besluiten zelf een geschillencommissie in te stellen of een of meerdere commissies (financieel) te steunen zolang dit de coördinator niet in de weg staat aan het certificeren van andere commissies.⁸⁶ Anders dan de interne klachtenprocedure hoeft deze procedure echter niet kosteloos te zijn. De geschillencommissie mag een kostendekkende vergoeding vragen aan de gebruiker. De gebruiker krijgt de gemaakte kosten vergoed van het onlineplatform als de gebruiker gelijk krijgt. De gebruiker hoeft als deze ongelijk krijgt niet de kosten van het onlineplatform te dragen.⁸⁷

77 Art. 17 lid 1 DSA.

78 Art. 17 lid 2 DSA.

79 Overweging 22 preambule DSA.

80 Art. 17 lid 3 DSA.

81 Art. 17 lid 5 DSA.

82 Art. 17 lid 4 DSA.

83 Overweging 44 preambule en art. 18 lid 1 DSA.

84 Overweging 73 preambule en art. 38 DSA.

85 Art. 18 lid 2 DSA.

86 Art. 18 lid 4 DSA.

87 Art. 18 lid 3 DSA.

De Commissie lijkt zich ervan bewust dat onlineplatforms en de procedures geboden door de DSA misbruikt kunnen worden. Artikel 20 verplicht onlineplatforms daarom op te treden tegen misbruik. Misbruik kan bestaan uit gebruikers die vaak ‘manifest illegale inhoud’ plaatsen op het onlineplatform. Maar ook het indienen van manifest onjuiste kennisgevingen (artikel 14) of klachten (artikel 17) vallen onder de antimisbruikbepaling.⁸⁸ In beide gevallen moet het onlineplatform eerst een waarschuwing geven. Als het gedrag niet wordt aangepast moet worden overgegaan tot een (tijdelijke) schorsing. In de toepassing van artikel 20 dienen onlineplatforms ‘tijdig, zorgvuldig en objectief’ te handelen. Zo dienen onlineplatforms mee te wegen hoe vaak er sprake is geweest van manifest illegale inhoud, onjuiste notificaties of klachten. Hierbij dienen onlineplatforms ook te bekijken hoe dit aantal zich relatief verhoudt met de totale aantallen manifest illegale inhoud, onjuiste notificaties of klachten die het onlineplatform binnenkrijgt. Daarnaast weegt ook de zwaarte van het misbruik en de gevolgen die hieruit voortvloeien mee. Evenals de intentie achter het plaatsen van illegale inhoud, het indienen van de klacht of het versturen van een notificatie.⁸⁹ Opvallend is dat artikel 20 de algemene plicht oplegt om tegen misbruik op te treden, maar de invulling hiervan overlaat aan het onlineplatform. Zo worden onlineplatforms verplicht het antimisbruikbeleid op te nemen in de algemene voorwaarden. Hierbij moet worden opgenomen welke feiten in aanmerking worden genomen en hoelang de schorsing kan duren.⁹⁰ De duur van de schorsing moet volgens de DSA redelijk zijn. Het onlineplatforms moet immers proportionele maatregelen nemen. Daardoor lijkt op basis van artikel 20 alleen een tijdelijke schorsing mogelijk. Artikel 20 doet echter geen afbreuk aan de mogelijkheid voor een onlineplatform om strengere regels vast te stellen in de eigen algemene voorwaarden, bijvoorbeeld voor ernstige misdrijven.⁹¹

4.3 Voldoende waarborgen tegen onrechtmatig ingrijpen?

De vereisten gesteld in de DSA aan de interne klachtenprocedure zullen de kwaliteit van de procedure ongetwijfeld doen toenemen. De stok achter de deur is de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

De ervaringen met geschillencommissies in de context van onlineplatforms zijn nog schaars. In de VS heeft Facebook al een eigen geschillencommissie (Oversight Board) in het leven geroepen.⁹² Deze vorm van zelfregulering werd direct bekritiseerd als niet onafhankelijk, een pr-stunt en een mogelijkheid voor Facebook om de schuld af te schuiven op een ander.⁹³ De Oversight Board heeft eind januari 2021 haar eerste bindende oordelen gepubliceerd. Facebook heeft in vier van de vijf gevallen ongelijk gekregen.⁹⁴ Hoewel het oordeel bindend is voor

88 Art. 20 lid 1 & 2 DSA.

89 Art. 20 lid 3 DSA.

90 Art. 20 lid 4 DSA.

91 Overweging 47 preambule DSA.

92 Facebook, ‘What is the Oversight Board?’, *facebook.com* beschikbaar op <https://facebook.com/help/711867306096893>.

93 Klonick 2020 (*supra* noot 25), p. 2451-2452 en 2488-2490.

94 Oversight Board, ‘Announcing the Oversight Board’s first case decisions’, *oversightboard.com* januari 2021, beschikbaar op <https://oversightboard.com/news/165523235084273-announcing-the-oversight-board-s-first-case-decisions>.

Facebook, geldt dit niet voor eventuele aanbevelingen om de algemene voorwaarden aan te passen.⁹⁵

Hoe ver mogen geschillencommissies straks onder de DSA gaan? Mogen ze alleen oordelen op basis van de algemene voorwaarden en de geldende wet- en regelgeving? Of mogen deze geschillencommissies ook oordelen over de schending van grondrechten door onlineplatforms? Tussenhandelsdiensten zijn immers verplicht in het toepassen van de algemene voorwaarden grondrechten mee te wegen.⁹⁶ Het lijkt voor de hand te liggen dat de afwegingen gemaakt door onlineplatforms als het gaat om grondrechten ook in de interne klachtenprocedure en tijdens buitengerechtelijke geschillenbeslechting een rol dienen te spelen.

Buitengerechtelijke geschillenbeslechting biedt voor de gebruiker een mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan een andere partij dan het onlineplatform zelf. Weliswaar is de geschillencommissie niet gratis, maar wel een stuk goedkoper dan de rechtbank. Ook zijn er waarborgen voor de kwaliteit van de geschillenbeslechting. De DSA staat toe meerdere geschillencommissies op lidstaatsniveau te certificeren op basis van specifieke expertise. Dit kan leiden tot een diversiteit van commissies met verschillende werk- en handelswijzen en expertise. Verschillende commissies leidt ook tot verschillende 'jurisprudentielijnen' waarbij de accenten in de oordelen net wat anders zullen zijn. Dit bevordert maatschappelijke discussie over de grenzen aan het recht op vrijheid van meningsuiting.⁹⁷ Enerzijds kan een duidelijke lijn in de geschillenbeslechting door één geschillencommissie rechtszekerheid bieden als het gaat om de toepassing van wet- en regelgeving op verschillende platforms. Anderzijds roept het bestaan van één geschillencommissie het gevaar in het leven dat de discussie over de grenzen aan vrijheid van meningsuiting verregaand wordt gejuridiseerd door één geschillencommissie die het (grotendeels) voor het zeggen krijgt. Daarmee bestaat het risico dat het probleem zich verplaatst: niet enkele onlineplatforms bepalen wat wel en niet geplaatst mag worden, maar één geschillencommissie. Zoals opgemerkt biedt het internet juist (potentieel) een thuis aan een pluriform landschap van onlineplatforms. Verschillende platforms kunnen hierbij – binnen de grenzen van de wet – verschillende accenten leggen op wat zij wel en niet toestaan. Onlineplatforms verplichten binnen dezelfde bandbreedte te modereren bedreigt deze pluriformiteit.

Zoals aangeven probeert de DSA misbruik van onlineplatforms en de geboden procedures te voorkomen. Gebruikers die misbruik maken door herhaaldelijk manifest illegale inhoud te plaatsen, onjuiste meldingen te doen via berichten- en actiemechanismen of onjuiste klachten in te dienen bij het platform kunnen gesanctioneerd worden door het onlineplatform met een tijdelijke schorsing. Toch lijkt de antimisbruikbepaling van artikel 20 ook een rechtsbeschermingskant te kennen. Immers mag de (tijdelijke) schorsing pas opgelegd worden na een eerdere waarschuwing. Ook dient de sanctionering proportioneel te zijn.⁹⁸ *A contrario* kan dus geconcludeerd worden dat een schorsing door een onlineplatform niet proportioneel is als dit zonder voorafgaande waarschuwing of na slechts een enkele overtreding gebeurt. Artikel 20 laat, zoals gezegd, wel de ruimte om in algemene voorwaarden strengere maatregelen op te nemen voor

95 Facebook, 'Oversight Board Bylaws', *Facebook.com* januari 2020, beschikbaar op <https://facebook.com/help/711867306096893>, p. 20-21.

96 Art. 12 lid 2 DSA.

97 Klonick 2020 (*supra* noot 25), p. 2494.

98 Art. 20 lid 1 & 2 DSA.

ernstige misdrijven.⁹⁹ De vraag is of artikel 20 dus vooral als een minimum moet worden gezien of dat dit artikel juist rechtsbescherming biedt aan gebruikers. Hierbij kan ook worden gewezen op de plicht van tussenhandelsdiensten om de rechten neergelegd in het Handvest mee te wegen.¹⁰⁰ De DSA kan op dit punt verduidelijkt worden.

De DSA maakt het niet mogelijk om klachten in te dienen over het niet aanbevelen van informatie van de klager aan andere gebruikers. Ook kan niet worden geklaagd over het niet opnemen van informatie in de zoekresultaten. Dergelijk ingrijpen wordt immers niet in artikel 17 genoemd. Door de zichtbaarheid van informatie te beïnvloeden kan alsnog het bereik van informatie aangetast worden – ook zonder dat informatie geheel verwijderd of ontoegankelijk gemaakt wordt. Dit hoeft onder artikel 15 van de DSA niet uitdrukkelijk aan de gebruiker te worden medegedeeld. In de DSA kan dit eenvoudig worden gerepareerd door in artikel 15 een toelichting te vereisen bij elke vorm van ingrijpen.

Wel biedt de interne klachtenprocedure de mogelijkheid op te komen tegen ‘demonetisation’ – het ontnemen of beperken van de mogelijkheid om geld te verdienen op het platform – omdat dit mogelijk kwalificeert als een (gedeeltelijke) beëindiging van de dienst.¹⁰¹ Tussenhandelsdiensten dienen wel alle vormen van inhoudsmoderatie te vermelden in een transparantierapport waardoor toch een vinger aan de pols is te houden.¹⁰² Deze transparantieplichtingen staan in het laatste deel van deze bijdrage centraal.

5 Uitdaging 3: Transparantie

Zoals in de inleiding opgemerkt maakt het gebrek aan transparantie een geïnformeerd debat over inhoudsmoderatie door onlineplatforms complex. Door een gebrek aan informatie is het sturen in de mist wat betreft welke regulering mogelijk is om maatschappelijk wenselijke effecten te bereiken. Daarom vormt transparantie het onderwerp van de derde uitdaging. Daarbij wordt eerst besproken waarom transparantie van inhoudsmoderatie door onlineplatforms van belang is. Daarna wordt besproken welke transparantieplichtingen in de DSA worden geïntroduceerd. Afgesloten wordt met een bespreking van deze transparantieplichtingen waarbij enkele aanbevelingen worden gedaan.

5.1 Informatie-asymmetrie en transparantie

Tussenhandelsdiensten zijn weinig transparant naar gebruikers toe. De onduidelijkheid begint al bij de algemene voorwaarden van tussenhandelsdiensten. Algemene voorwaarden kunnen worden begrepen als een contract dat is gesloten tussen de gebruiker en het platform en daarmee een uitdrukking van de contractvrijheid.¹⁰³ Volgens Gillespie vormen de algemene voorwaarden

99 Overweging 47 preambule DSA.

100 Art. 12 lid 2 DSA.

101 Art. 17 lid 1 sub b DSA.

102 Art. 13 lid 1 sub c DSA.

103 Overweging 38 preambule DSA.

de constitutie van het platform,¹⁰⁴ al zijn het niet altijd regels die direct een op een kunnen worden toegepast waardoor discretie in inhoudsmoderatie een grote rol speelt.¹⁰⁵ Dit onderstreept het belang om naast transparantie algemene regels te hebben ook transparant te zijn over hoe invulling wordt gegeven aan inhoudsmoderatie. De afgelopen jaren zijn deze algemene voorwaarden door de platforms wel steeds meer verduidelijkt en verrijkt met voorbeelden.¹⁰⁶ Daardoor krijgt het steeds meer het karakter van toepasbare regels.¹⁰⁷ Deze trend lijkt zich voort te zetten.

Ook zijn onlineplatforms steeds meer interne klachtenprocedures gaan hanteren zodat gebruikers bezwaar kunnen maken tegen inhoudsmoderatie. De waarde en functie van deze klachtenprocedures is echter betrekkelijk omdat vaak voor de gebruiker niet geheel duidelijk is waarom informatie überhaupt wordt verwijderd.¹⁰⁸ Ook op de interne klachtenafhandeling is kritiek: vaak is het onduidelijk waarom een klacht wordt afgewezen.¹⁰⁹

Daarnaast zijn ook aanbevelingssystemen weinig transparant. Voor de gebruiker is slechts zeer beperkt inzichtelijk hoe onlineplatforms bepalen welke informatie aanbevolen wordt. De gebruiker weet vaak niet welke informatie daardoor verborgen blijft. Dit heeft implicaties voor het recht van de gebruiker om informatie tot zich te nemen.¹¹⁰ Gebruikers verwachten dat in het aanbevelen van informatie vooral de belangen van gebruikers worden gediend en niet de eigen belangen van de tussenhandelsdienst. Onlineplatforms worden geacht niet hun machtspositie te misbruiken voor eigen gewin. Volgens Balkin is de relatie tussen gebruiker en platform dan ook te kenmerken als een vertrouwensrelatie.¹¹¹

5.2 De DSA: transparantieverplichtingen

De DSA doet enkele voorstellen om de transparantie van tussenhandelsdiensten, en daarmee de controleerbaarheid, te vergroten. Hieronder worden enkele van deze transparantieverplichtingen besproken. Eerst wordt ingegaan op transparantieverplichtingen die zien op inhoudsmoderatie, daarna wordt ingegaan op de transparantie van aanbevelingssystemen.

Alle tussenhandelsdiensten dienen (minimaal) jaarlijks een rapport te publiceren over hoe inhoudsmoderatie wordt toegepast. Alleen micro- en kleine ondernemingen zijn uitgezonderd

104 Gillespie 2018 (*supra* noot 45), p. 45.

105 Gillespie 2018 (*supra* noot 45), p. 72-73.

106 Twitter, 'Hateful conduct policy', *help.twitter.com* beschikbaar op <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/hateful-conduct-policy>; Facebook, 'Hate Speech', *facebook.com* beschikbaar op https://facebook.com/communitystandards/hate_speech.

107 Zie bijvoorbeeld de aanbevelingen in Oversight Board, 'Case Decision 2020-005-FB-UA', *oversightboard.com* 28 januari 2021, beschikbaar op <https://oversightboard.com/decision/FB-2RDRCVQ>.

108 Bijvoorbeeld omdat Facebook's Oversight Board aanbevelingen doet huisregels te verduidelijken, zie Oversight Board, 'Case Decision 2020-003-FB-UA', *oversightboard.com* 28 januari 2021, beschikbaar op <https://oversightboard.com/decision/FB-QBJDASCV>.

109 Zie bijvoorbeeld L. Verhagen & E. de Visser, 'LinkedIn censureert Nederlandse hoogleraar en ziekenhuisdirecteur', *volkskrant.nl* 21 januari 2021, beschikbaar op <https://volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/linkedin-censureert-nederlandse-hoogleraar-en-ziekenhuisdirecteur-b4f710ff>.

110 Overweging 62 preambule DSA.

111 J. Balkin, 'Free Speech in the Algorithmic Society: Big Data, Private Governance, and New School Speech Regulation', *U.C. Davis Law Review* (51) 2018, afl. 3, p. 1060-1063.

van de rapportageplicht van artikel 13.¹¹² Tussenhandelsdiensten zijn allereerst verplicht te rapporteren over bevelen van overheden om actie te ondernemen tegen illegale inhoud. Tussenhandelsdiensten moeten deze overheidsbevelen categoriseren op basis van het type illegale inhoud. Hierbij moet de gemiddelde tijdsduur om de gevraagde actie te ondernemen worden vermeld.¹¹³ Een tweede rapportageplicht geldt voor hostingdiensten. Zij dienen te rapporteren over kennisgevingen die zij hebben ontvangen overeenkomstig artikel 14. Ook deze kennisgevingen moeten worden gecategoriseerd op het type illegale inhoud. De hostingdienst dient hierbij duidelijk te maken of er actie is ondernomen op basis van wet- en regelgeving of op basis van de eigen algemene voorwaarden. Ook moet duidelijk worden gemaakt hoe lang er gemiddeld nodig was om actie te ondernemen.¹¹⁴ Een derde categorie waarover gerapporteerd moet worden is inhoudsmoderatie op eigen initiatief. Hierbij moet gerapporteerd worden hoeveel en wat voor soort maatregelen zijn genomen die de 'beschikbaarheid, zichtbaarheid en toegankelijkheid' van informatie of de mogelijkheid om informatie te plaatsen beïnvloeden. Ook hier dienen de acties te worden gegroepeerd op de reden van de actie en de (juridische) grondslag.¹¹⁵ De vierde, en laatste, categorie rapportageverplichtingen ziet op de klachtafhandeling op grond van artikel 17. Onlineplatforms dienen te rapporteren over de hoeveelheid klachten, de basis van de klachten, de gemiddelde doorlooptijd en welke acties zijn ondernomen na de klachten. Hierbij vereist de DSA in ieder geval te rapporteren over de hoeveelheid gegronde klachten waardoor een eerdere beslissing van het onlineplatform moest worden teruggedraaid.¹¹⁶

Voor onlineplatforms gelden nog enkele aanvullende verplichtingen neergelegd in artikel 23. Onlineplatforms moeten het aantal buitengerechtelijke geschillenbeslechtsprocedures rapporteren. Ook moet de doorlooptijd en de uitkomst van deze procedures worden gerapporteerd.¹¹⁷ Daarnaast dienen onlineplatforms te rapporteren over het aantal (tijdelijke) schorsingen op grond van artikel 20. Daarbij moet een onderscheid worden gemaakt tussen schorsingen om het herhaaldelijk plaatsen van manifest illegaal materiaal en schorsingen om het versturen van manifest ongegronde kennisgevingen en het indienen van manifest ongegronde klachten.¹¹⁸ Een derde rapportageplicht ziet op het inzetten van automatische middelen in de inhoudsmoderatie. Daarbij dienen onlineplatforms duidelijk te maken met welk doel ze deze middelen inzetten, hoe accuraat deze middelen zijn en welke maatregelen onlineplatforms hebben genomen om een juiste werking te waarborgen.¹¹⁹

Los van de artikelen 13 en 23 worden hostingdiensten in artikel 15 verplicht *alle* beslissingen die strekken tot het verwijderen of het ontoegankelijk maken van informatie met onderliggende redenen te publiceren in een openbare database in beheer van de Commissie.¹²⁰ Anders dan de verplichtingen in artikel 13 en 23 gaat het hier dus niet om geaggregeerde gegevens.

Naast inhoudsmoderatie kunnen ook aanbevelingssystemen invloed hebben op de uitingsvrijheid. De DSA besteedt expliciet aandacht aan aanbevelingssystemen in artikel 29. Deze aanbeve-

112 Art. 13 lid 1 DSA.

113 Art. 13 lid 1 sub a DSA.

114 Art. 13 lid 1 sub b DSA.

115 Art. 13 lid 1 sub c DSA.

116 Art. 13 lid 1 sub d DSA.

117 Art. 23 lid 1 sub a DSA.

118 Art. 23 lid 1 sub b DSA.

119 Art. 23 lid 1 sub c DSA.

120 Art. 15 lid 4 DSA.

lingssystemen hebben volgens de Commissie een grote invloed op de vrijheid van meningsuiting van gebruikers van onlineplatforms. Zeker zeer grote onlineplatforms hebben gezien hun populariteit veel invloed op wat gebruikers te zien krijgen mede omdat ze (automatisch) informatie aanbevelen aan gebruikers.¹²¹ Daarom worden zeer grote onlineplatforms verplicht in de algemene voorwaarden te verhelderen hoe deze aanbevelingssystemen werken. Daarbij moet in ieder geval duidelijk worden gemaakt welke factoren een rol spelen bij het aanbevelen van informatie. Ook moeten gebruikers op een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke manier kunnen aanpassen welke (persoonlijke) gegevens worden gebruikt bij het aanbevelen van informatie.¹²² Hierbij kan gedacht worden aan het wel of niet meenemen van de locatie van de gebruiker in het aanbevelen van informatie, maar ook dat niet langer aanbevelingen worden gedaan op basis van eerder (zoek)gedrag op het onlineplatform. Profilering, het aanbevelen van informatie op basis van persoonlijke gegevens, dient door dezelfde gebruiker ook geheel te kunnen worden uitgezet.¹²³

5.3 Voldoende transparantie en controle?

Transparantieverplichtingen beslaan een groot gedeelte van de DSA. Veel van de nieuwe plichten neergelegd in de DSA gaan gepaard met een rapportageplicht over hoe uitvoering wordt gegeven aan deze nieuwe verplichtingen. De transparantieverplichtingen dienen twee functies. Enerzijds wordt het mogelijk gemaakt publieke controle uit te oefenen op onlineplatforms door inzichtelijk te maken hoe de verplichtingen uit de DSA worden nageleefd. Anderzijds worden gebruikers en andere belanghebbende (zoals bij een notificatie) in staat gesteld (rechts)middelen aan te wenden tegen beslissingen die volgens hen onjuist zijn.¹²⁴

In dit verband is het meest opvallende dat de DSA de plicht oplegt aan hostingdiensten om besluiten en de bijhorende motiveringen ontdaan van persoonsgegevens op te nemen in een publiek toegankelijke database in beheer van de Commissie.¹²⁵ De DSA zegt verder weinig over deze database. Het lijkt niet voor de hand te liggen dat een dergelijke database (openbaar toegankelijke) kopieën van de illegale inhoud of informatie in strijd met de algemene voorwaarden gaat bevatten. Dit is in de meeste gevallen immers onwenselijk omdat dit de verspreiding van illegale of onwenselijke inhoud in de hand werkt. Een duidelijk voorbeeld is dat de verspreiding van afbeeldingen van seksueel kindermisbruikmateriaal, niet gefaciliteerd moet kunnen worden door een dergelijke database. Ongetwijfeld geldt dit ook voor andere categorieën illegale inhoud.

Voor de gebruiker die informatie aanbevolen krijgt door het onlineplatform geeft artikel 29 uitdrukking aan de vertrouwensrelatie tussen de gebruiker en de tussenhandelsdienst. Het onlineplatform moet duidelijk maken welke factoren meewegen in het aanbevelen van informatie. Ook krijgen gebruikers onder de DSA meer invloed op welke factoren wel en niet mogen worden meegenomen in het aanbevelen van informatie door zeer grote onlineplatforms. In een dergelijke

121 Overweging 62 preambule DSA.

122 Art. 29 lid 2 DSA.

123 Art. 29 lid 1 DSA.

124 Bijvoorbeeld art. 17 DSA.

125 Art. 15 lid 4 DSA.

vertrouwensrelatie dienen onlineplatforms de belangen van gebruikers te bedienen.¹²⁶ Transparantie en aanpasbaarheid van aanbevelingssystemen kunnen hieraan bijdragen.

Zoals onder 'Uitdaging 2' (par. 4) opgemerkt, ligt de focus van de DSA, als het gaat om aanbevelingssystemen, op de gebruiker die informatie krijgt aanbevolen. Het lager prioriteren van informatie hoeft door het onlineplatform niet medegedeeld te worden aan de gebruiker om wiens informatie het gaat (artikel 15). Ook kan over het lager prioriteren niet geklaagd worden in de interne klachtenprocedure (artikel 17). Wel dient inhoudsmoderatie waarbij informatie bijvoorbeeld lager wordt geprioriteerd opgenomen te worden in het jaarlijks transparantieverlag waardoor het toch mogelijk is een vinger aan de pols te houden.¹²⁷

6 Conclusie

Centraal in deze bijdrage staat de vraag in hoeverre de DSA de vrijheid van meningsuiting van gebruikers beschermt tegen (over)regulering door onlineplatforms in de toepassing van (uitings)wetgeving of eigen algemene voorwaarden. Ter beantwoording van deze vraag is allereerst besproken hoe de DSA duidelijke grenzen kan stellen aan inhoudsmoderatie. Vervolgens is ingegaan op de rechtsbeschermingsvraag: hoe kan voorkomen worden dat tussenhandelsdiensten minder ver of juist verder gaan in het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie dan zij wettelijk verplicht zijn of op grond van hun eigen algemene voorwaarden beloven te doen? Ten derde is ingegaan op het vergroten van (publieke) controle op onlineplatforms. Hierbij is besproken wat we kunnen verwachten van de transparantieplichtingen neergelegd in de DSA.

In deze bijdrage is beargumenteerd dat niet zozeer de grenzen die worden gesteld door onlineplatforms een bedreiging vormt voor de uitingsvrijheid van gebruikers, maar dat de wijze waarop deze regels worden toegepast risico's met zich meebrengt. Onlineplatforms kunnen verweten worden de (eigen) regels willekeurig toe te passen. Controle uitoefenen op hoe onlineplatforms omgaan met informatie geplaatst door gebruikers vereist allereerst een (strikte) binding aan de eigen algemene voorwaarden. Daarvoor dienen deze algemene voorwaarden wel voldoende duidelijk te zijn. De DSA verplicht daarom tussenhandelsdiensten duidelijke algemene voorwaarden vast te stellen. Ook kent het voorstel procedures voor het melden van illegale inhoud en klachten over (onterecht) verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie of het (deels) beëindigen van een dienst of account.

De DSA kent echter wel een aantal beperkingen. De DSA verplicht tussenhandelsdiensten niet om een interne klachtenprocedure in het leven te roepen tegen besluiten om geen actie te ondernemen tegen informatie van gebruikers. Ook staan de klachtenprocedures niet open tegen alle vormen van inhoudsmoderatie. Onlineplatforms kunnen echter ook willekeurig ingrijpen door informatie te weren uit de (zoek)resultaten of door bepaalde informatie niet langer aan te bevelen aan andere gebruikers. Het niet opnemen van informatie in de zoekresultaten kan immers dezelfde effecten hebben als het verwijderen of ontoegankelijk maken van informatie.

¹²⁶ Balkin 2018 (*supra* noot 111), p. 1060-1063.

¹²⁷ Art. 13 lid 1 sub c DSA. Onder de definitie van inhoudsinformatie valt immers ook 'demotie' van informatie, zie artikel 2 sub p DSA.

Het is daarom noodzakelijk de rechtmatigheid van dergelijk ingrijpen ook te (laten) toetsen aan de algemene voorwaarden van onlineplatforms.

Geschillencommissies kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan de rechtsbescherming van individuele gebruikers. Zoals in deze bijdrage uiteengezet moet echter gewaakt worden voor het risico dat er een eenheidsworst ontstaat van onlineplatforms waarbij alle platforms ongeveer dezelfde algemene voorwaarden instellen en handhaven. Een pluriform medialandschap vereist ook een pluriforme set aan onlineplatforms met – binnen de grenzen van de wet – verschillende algemene voorwaarden. De DSA laat immers ruimte aan onlineplatforms eigen algemene voorwaarden vast te stellen bovenop wet- en regelgeving.

Terugkomend op de centrale vraag van deze bijdrage biedt de DSA maatregelen om het ingrijpen door onlineplatforms op informatie geplaatst door gebruikers inzichtelijk te maken en waar nodig te sanctioneren. Daarbij biedt de DSA echter niet een remedie voor elke vorm van inhoudsmoderatie. Tegen bijvoorbeeld ingrijpen door onlineplatforms door het lager rangschikken of minder aanbevelen van informatie kan nauwelijks opgekomen worden. Van onlineplatforms wordt gevergd transparanter te zijn over dergelijk ingrijpen. Toch blijft de vraag of de DSA op dit gebied niet verder had kunnen en moeten gaan.