Onderzoeksrapport Sayat.me

"In hoeverre is de maker van de app Sayat.me aansprakelijk voor de effecten en gevolgen van pesten via de app Sayat.me?"

Minor Recht en Internet
Meintje Boonstra 425036
Cyrielle Scheffer 450170
Sanne Jonkman 564478
Adinca Teterissa 566349
Datum: 12 juni 2018

Onderzoeksrapport Sayat.me

"In hoeverre is de maker van de app Sayat.me aansprakelijk voor de effecten en gevolgen van pesten via de app Sayat.me?"

Studenten:	Meintje Boonstra	425036
	Cyrielle Scheffer	450170
	Sanne Jonkman	564478
	Adinca Teterissa	566349
Onderwijsinstelling:	NHL Hogeschool	
Classificatie:	Hbo-Rechten, minor Recht en Internet	
Opdrachtgever:	Sayat.me	
Begeleiding NHL:	S. Twickler	
Plaats en datum van verschijnen:	Leeuwarden, datum 12 juni 2018	

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport inzake het onderzoek naar de aansprakelijkheid van de maker van de app Sayat.me. In dit onderzoek hebben wij onderzocht in hoeverre de maker van de app Sayat.me aansprakelijk gesteld kan worden voor de effecten en gevolgen van pesten via de app Sayat.me. Dit onderzoeksrapport is geschreven in het kader van de minor Internet & Recht van de opleiding hbo-Rechten aan de NHL te Leeuwarden.

Bij deze willen wij graag Suzanna Twickler bedanken voor de begeleiding die heeft bijgedragen aan de totstandkoming van dit onderzoeksrapport. Verder willen wij de heer C.R. Herder van het Dockinga College havo/vwo onderbouw te Dokkum bedanken voor het afnemen van de enquête bij zijn leerlingen. Tot slot willen wij de overige jongeren die de enquête hebben ingevuld nog bedanken.

Wij hebben veel plezier gehad bij het maken van dit onderzoek en wensen u dan ook veel leesplezier toe.

Meintje Boonstra, Sanne Jonkman, Cyrielle Scheffer en Adinca Teterissa.
Leeuwarden, 12 juni 2018

Inhoud

Voorwoord 3
Begrippenlijst 6
Samenvatting 8
H1. Inleiding 9
1.1 Aanleiding 9
1.2 Probleemanalyse 9
1.2.1 Introductie probleem 9
1.2.2 Pesten 10
1.3 Juridisch kader 10
1.3.1 Schade 10
1.3.2 Wanprestatie en onrechtmatige daad 11
1.3.3 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind 11
1.3.4 Algemene voorwaarden 11
1.4 Doelstelling 11
1.5 Hoofdvraag 12
1.6 Deelvragen 12
1.7 Strategie 12
1.8 Leeswijzer 15
H2. Het gebruik van de app Sayat.me 17
2.1 Het gebruik van de app Sayat.me 17
2.2 Conclusie 20
H3. Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind 21
3.1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind 21
3.2 De basisprincipes 21
3.3 Schending van de kinderrechten door de app Sayat.me 21
3.4 Conclusie 23
H4. Aansprakelijkheidsvraagstuk 24
4.1 De overeenkomst 24
4.1.1 Algemeen 24
4.1.2 Totstandkoming overeenkomst 24
4.1.3 Sayat.me 25
4.1.4 Conclusie 25
4.2 Algemene Voorwaarden 25
4.2.1 Definitie algemene voorwaarden 25

4.2.2 Kennisgeving 26
4.2.3 Vernietigbare bedingen 26
4.2.4 Blauwe lijst 28
4.3 Algemene voorwaarden Sayat.me 28
4.3.1 Onredelijk bezwarende bedingen 29
4.3.2 Algemene voorwaarden Sayat.me 29
4.3.3 Schade in de algemene voorwaarden 30
4.3.4 Conclusie 31
4.4 Conclusie 31
H5. Conclusies 32
H6. Aanbevelingen 33
Literatuurlijst 35
Bijlagen 36
Bijlage 1. Plan van aanpak 37
Bijlage 2. Zwarte lijst 66
Bijlage 3. Grijze lijst 68
Bijlage 4. Blauwe lijst 69
Bijlage 5. Algemene voorwaarden Sayat.me 71

Begrippenlijst

Algemene voorwaarden	Art. 6:232 BW**:** Een of meer bedingen die zijn opgesteld om in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.
Anders nadeel	Art. 6:106 BW: Schade die niet uit vermogensschade bestaat, is niet uit te drukken in geld.
Blauwe lijst	Lijst met oneerlijke bedingen. Onder oneerlijke bedingen wordt verstaan de bedingen die staan vermeld in artikel 3 van de richtlijn. Een beding in de overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.
Burgerlijk Wetboek	Een document dat het gehele, dan wel een groot deel, van het Nederlandse burgerlijk recht in een bepaalde jurisdictie verzamelt. Afgekort als BW.
Burgerlijk recht	De rechtsverhouding tussen personen.
Grijze lijst	Art. 6:237 BW: de grijze lijst bevat bedingen waarvan wordt vermoed dat ze onredelijk bezwarend zijn. Het is aan de gebruiker van de algemene voorwaarden om te bewijzen dat dit niet het geval is.
Grondwet	Het belangrijkste staatsdocument en de hoogste nationale wet van Nederland. Het bevat de regels voor de staatsinstellingen, de grondrechten van de burgers, bestuur, wetgeving en rechtspraak. Afgekort als GW.
IVRK	Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. In het Verdrag staan 54 artikelen met afspraken over de rechten van kinderen en jongeren tot 18 jaar. Aangenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties op 20 november 1989, door Nederland geratificeerd op 8 maart 1995.
Onrechtmatige daad	Art. 6:162 BW: inbreuk op een recht en/of doen of nalaten in strijd meteen wettelijke plicht of met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, tenzij er sprake is van een rechtvaardigingsgrond.
Overeenkomst	Art. 6:217 BW: een meerzijdige rechtshandeling, waarbij één of meer partijen jegens één of meer andere een verbintenis aangaan.

Richtlijn consumentenrechten	Richtlijn van Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie ter bescherming van de consument. De richtlijn is in werking getreden op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het Publicatieblad van de Europese Unie. Gedaan te Straatsburg, 25 oktober 2011.
Vermogensschade	Art. 6:95 BW: schade die uit te drukken is in geld.
Vernietigbare bedingen	Art. 6:243 BW: Een beding in de algemene voorwaarden is vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.
Wanprestatie	Art. 6:74 BW: een verbintenis wordt niet nagekomen en de schuldenaar is in verzuim.
Zwarte lijst	Art. 6:236 BW: De bepalingen op de zwarte lijst zijn in tegen stelling tot de bedingen op de grijze lijst, altijd onredelijk bezwarend en daarom vernietigbaar. Deze bepalingen mogen dus niet gebruikt worden in algemene voorwaarden omdat ze bij een rechter vernietigd kunnen worden.

Samenvatting

Dit onderzoek op het gebied van internetrecht is uitgevoerd in het kader van de minor Internet en Recht. Door de actualiteit van het onderwerp, is gekozen om het onderzoek te doen over de website en app Sayat.me. Op deze app geven jongeren elkaar anonieme feedback, die soms kan leiden tot schade bij de ontvanger ervan. De officiële leeftijdsgrens is zestien jaar, maar de site is desondanks erg makkelijk toegankelijk voor jongere tieners, die gevoeliger zijn voor kritiek. Door de steeds digitaler wordende wereld worden tieners steeds makkelijker blootgesteld aan de schadelijke invloeden van sociale media. Omdat kinderen recht hebben op een veilige omgeving om op te groeien, wordt in dit onderzoek gekeken in hoeverre de app aansprakelijk kan worden gesteld voor deze schade.

Door het gebruik van de app kan zowel materiële schade als ander nadeel ontstaan. Schade kan worden verhaald op grond van de onrechtmatige daad of de wanprestatie. Voor de onrechtmatige daad moet inbreuk worden gemaakt op een recht, zoals het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind. Het inbreuk maken op een recht speelt in dit onderzoek dan ook een belangrijke rol. De aansprakelijkheid op grond van wanprestatie of onrechtmatige daad kan (deels) worden uitgesloten in algemene voorwaarden, maar deze bedingen kunnen (vermoed worden) onredelijk bezwarend (te) zijn.

In het onderzoek is het geldende recht getoetst aan een verschijnsel in de sociale werkelijkheid. De theorievragen (deelvraag 2 en 3) zijn beantwoord met literatuuronderzoek. Hiervoor zijn verschillende rechtsbronnen gebruikt. De praktijkgerichte vraag (deelvraag 1) is beantwoord door het afnemen van een enquête.

In de eerste deelvraag wordt gekeken hoe groot het probleem binnen de doelgroep is. Dit is gedaan om het probleem te bevestigen en aan te tonen dat behoefte is aan een aansprakelijkheidsgrond. Om deze deelvraag te beantwoorden is een enquête afgenomen bij middelbare schoolleerlingen. Uit de enquête is gebleken dat 38,6% van de respondenten gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van de app. Van de gebruikers, geeft 22,8% aan weleens gepest te zijn op de app. Tevens is gebleken dat 24,3% weleens iemand gepest heeft via de app.

In de andere deelvragen worden de twee mogelijke schadegronden behandeld, de onrechtmatige daad en de wanprestatie. Hiervoor wordt er eerst gekeken naar of de app inbreuk maakt op een recht. Hiervoor wordt de inhoud van het Internationaal Verdrag voor de Rechten van het Kind doorgenomen. Daarna wordt ingegaan op beide aansprakelijkheidsvraagstukken en wordt in de derde deelvraag onderzocht welke van toepassing is.

Uit de deelvragen is naar voren gekomen dat niet aangetoond kan worden dat de app inbreuk maakt op een recht, de schade kan daarom niet worden verhaald op grond van een onrechtmatige daad. Ook is gekeken of er sprake is van een overeenkomst, wat een vereiste is voor de wanprestatie. Uit deelvraag twee is gebleken dat wel onderdelen aanwezig zijn die wijzen op een overeenkomst. Dit biedt een mogelijke grond voor wanprestatie.

In conclusie kan worden vastgesteld dat sprake is van een probleem met betrekking tot pesten via de app. Het is onwaarschijnlijk dat bedingen in de algemene voorwaarden vernietigd kunnen worden of nietig kunnen worden verklaard op grond van de grijze, zwarte of blauwe lijst. Ook van inbreuk op het verdrag inzake de rechten van het kind of een onrechtmatige daad is geen sprake. Aansprakelijkheid op grond van een wanprestatie is eventueel wel mogelijk zijn. Hierbij moet een beroep worden gedaan op de onderdelen die op een overeenkomst wijzen. De claim is in dit geval dat de app de overeenkomst niet nakomt door pesten via de app mogelijk te maken.

H1. Inleiding

Voor de minor Internet en Recht, als onderdeel van onze studie hbo-rechten, verdiepen wij, Meintje, Cyrielle, Sanne en Adinca, ons in alle facetten van het ICT-recht. Naast een webwinkel inclusief draaiboek en een juridische blog, gaan wij ook een onderzoek uitvoeren. Dit onderzoek moet een link hebben met het ICT-recht. Het lijkt ons interessant om een onderzoek te doen over en voor een app. Cyrielle kwam vervolgens met het idee ons te verdiepen in de pestproblematiek op de app Sayat.me.

1.1 Aanleiding

Op de app Sayat.me vragen kinderen feedback aan andere gebruikers van de app. Deze feedback gaat meestal over het uiterlijk van de kinderen. Dit kan in sommige gevallen erg uit de hand lopen, mede omdat kinderen erg beïnvloedbaar zijn. [1] Om toegang te krijgen tot een account op de app Sayat.me moeten de kinderen 16 jaar oud zijn. Dit is de leeftijdsgrens die de app hanteert. Het is echter erg gemakkelijk om een account aan te maken op de app als je jonger bent dan de leeftijd van 16 jaar. Bij het aanmaken van een account op de app hoeft er enkel een vinkje te worden gezet bij "16 jaar of ouder", daarna is het account definitief. Een verdere leeftijdscontrole wordt niet door de makers van de app uitgevoerd.

Uit de actualiteit blijkt dat de app niet enkel wordt gebruikt door kinderen met de leeftijd van zestien jaar en ouder, de app is ook erg populair bij jongere kinderen. [2] In het onderzoek wordt ook gekeken naar het gebruik van kinderen onder de 16 jaar. Het onderzoek van de praktijk wordt gebruikt om de problematiek vast te stellen en te kijken of Sayat.me voldoende controle uitoefent op de leeftijdsgrens. In het onderzoek wordt ingegaan op de leeftijdsgrens en de aansprakelijkheid van Sayat.me. De focus van het onderzoek ligt bij kinderen tussen de veertien en de zestien jaar, omdat deze groep jongeren emotioneel zeer gevoelig is. Bovendien is deze groep erg gevoelig voor groepsdruk en heeft de neiging impulsief te handelen. [3]

Nu de wereld steeds digitaler wordt is het van belang dat jongeren worden beschermd tegen de negatieve effecten die voortvloeien uit de app Sayat.me. Doordat jongeren op een vrij gemakkelijke manier toegang krijgen tot de app, worden zij ook op een makkelijke manier blootgesteld aan schadelijke kritiek. Deze kritiek is zo schadelijk dat het in enkele gevallen zelfs leidt tot zelfdoding. Dit brengt veel verdriet met zich mee en daarom is het van belang om te onderzoeken of de app inbreuk maakt op het recht van kinderen om op te groeien in een veilige omgeving. Dit recht van kinderen komt voort uit het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Daarom wordt onderzocht of de makers van de app aansprakelijk kan worden gesteld op grond van onrechtmatige daad, dan wel op grond van wanprestatie en of in strijd wordt gehandeld met het Verdrag inzake de Rechten van het Kind, daar waar kinderen onder de 16 jaar toch gebruik kunnen maken van de App en hier geen controle op is. Verder moet worden gekeken of er een schadevordering kan worden ingediend op grond van onrechtmatige daad of wanprestatie. De grond voor schadevordering is dan de inbreuk op het recht van het kind om op te groeien in een veilige leefomgeving. [4]

1.2 Probleemanalyse

1.2.1 Introductie probleem

Sayat.me is een app waarin gebruikers elkaar anoniem feedback kunnen geven. Via de app kunnen gebruikers hun Facebook, Twitter of Instagrampagina delen. Anderen kunnen hier vervolgens,

[1] Van Hattum 2017.
[2] EditieNL, 14 augustus 2017.
[3] Van Hattum 2017.
[4] Art 6:74 jo. art 6:162 BW.

anoniem, op reageren door op de link te klikken die staat vermeld op het Facebook-, Twitter- of Instagramprofiel. Het doel van de makers van Sayat.me is om de gebruikers meer zelfvertrouwen te geven. De feedback helpt de gebruikers, volgens de app, om "een betere jij" te worden. De reacties worden anoniem geplaatst, om zo eerlijke feedback aan te moedigen. Volgens de makers van de app laat dit het verschil tussen het zelfbeeld van de gebruiker van de app en de mening van anderen zien. Volgens Sayat.me helpt de feedback de gebruiker op deze manier om zijn zelfbeeld te spiegelen. Dit draagt volgens de makers bij aan een positiever en beter zelfbeeld van de gebruiker. [5]

1.2.2 Pesten

In 2016 is 9 procent van de jongeren tussen de 15 en 18 jaar oud weleens online gepest. [6] Op de app Sayat.me ontstaat veel pestgedrag onder de gebruikers, er worden beledigingen en verwensingen geuit onder het mom van feedback. Het pesten bestaat onder andere uit opmerkingen als: "Je bent echt lelijk.", "Je bent dik.", "Ik hoop dat je ziektes krijgt.", "Wij wensen jou de dood." etc. Ook worden positieve reacties geplaatst, maar vaak zitten hier nare reacties tussen en deze hebben over het algemeen een groter effect. Uit veel onderzoeken blijkt dat negatieve reacties een grotere impact hebben dan positieve reacties. De hersenen zijn namelijk geprogrammeerd om meer aandacht te geven aan 'slechte' input dan aan 'goede' input. [7]

De app zegt zo input te geven voor de zelfontwikkeling van tieners, althans dat is het doel. Ouders schrikken enorm van de nare en negatieve teksten die over hun kinderen worden geschreven. Peter Hulsen, van Ouders & Onderwijs, maakt zich zorgen over de manier waarop de sociale media wordt gebruikt door kinderen en tieners om elkaar te pesten. [8] Pesten is daardoor veel meer een kwestie geworden in de digitale wereld. Daarbij vraagt Hulsen zich af of ouders zich wel genoeg realiseren wat er in hun kinderen omgaat. Inmiddels heeft de app meer dan dertig miljoen gebruikers over de hele wereld. De feedback die wordt gegeven verandert vaak in pesterijen en dit heeft soms een dramatische afloop. Een voorbeeld hiervan is de zelfmoord van een 15-jarige Britse scholier naar aanleiding van de vreselijke commentaren die hij kreeg op de Sayat.me app. [9]

De app maakt het mogelijk voor jonge en kwetsbare kinderen om deze app te gebruiken, ook al is deze uitsluitend bedoeld voor jongeren vanaf 16 jaar. De gevolgen zijn zeer schadelijk en op dit moment is er geen aansprakelijke partij. Nu er steeds meer apps worden gebruikt, en steeds jongere kinderen aan mogelijk onveilige omgevingen worden blootgesteld, is het belangrijk hier naar te kijken.

1.3 Juridisch kader

In dit onderzoeksrapport wordt ingegaan op diverse juridische begrippen. Deze juridische begrippen hebben betrekking op de beantwoording van de hoofdvraag. Na uitwerking van het juridisch kader wordt het juridisch kader toegepast op Sayat.me en zijn eventuele aansprakelijkheid.

1.3.1 Schade

Door gebruik van de app kan schade ontstaan. Deze schade ontstaat doordat negatieve feedback grote gevolgen kan hebben voor de gebruikers. Dit brengt vragen met zich mee. Zo bestaat de vraag of gebruikers de feedback niet op de koop toe nemen en of ze niet akkoord gaan met de mogelijkheid van negatieve feedback als ze een account aanmaken. Een ander aandachtspunt is

[5] Sayat.me z.d.
[6] Cbs 18 september 2017.
[7] NRC 29 december 2014 jo. Baumeister e.a. 2001, p. 1 en 2.
[8] Baars, AD 16 januari 2018.
[9] EditieNL, 14 augustus 2017.

vrijheid van meningsuiting. Hierbij is de vraag of deze vrijheid ook nog geldt wanneer de mening een ander schade berokkent. [10] In het ergste geval ontstaat schade doordat de ouders afscheid moeten nemen van hun kind. De schade waaraan gedacht kan worden, zijn bijvoorbeeld kosten voor de uitvaart, maar ook psychische schade die de ouders oplopen door het verlies van hun kind. Ook kan schade ontstaan doordat een kind naar een psycholoog/psychiater moet, naar aanleiding van psychische schade veroorzaakt door de negatieve feedback op de app. De schade die hierbij een rol speelt, bestaat onder andere uit de kosten voor de psycholoog/psychiater en de psychische schade van het kind. [11] Schade is op verschillende manieren uit te drukken. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt in twee soorten schade, namelijk vermogensschade en ander nadeel. Voor de uitwerking van deze juridische begrippen wordt verwezen naar het plan van aanpak van dit onderzoeksrapport. [12]

1.3.2 Wanprestatie en onrechtmatige daad

De schade die ontstaat door gebruik van de app is wellicht te verhalen door twee mogelijkheden. Deze mogelijkheden, die de wet daarvoor biedt, zijn wanprestatie en onrechtmatige daad. De uitwerking van deze twee juridische begrippen zijn terug te vinden in het plan van aanpak van dit onderzoeksrapport. [13]

1.3.3 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

Op 20 november 1989 namen de Verenigde Naties in New York het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) unaniem aan. Dit verdrag gaat over alles waar kinderen mee te maken kunnen hebben en geldt vanaf de geboorte tot aan hun 18de. In dit Verdrag gaat het onder andere over voeding, school, wonen, gezondheid, geloof, ouders en vrienden. Het Verdrag heeft gezorgd voor belangrijke uitgangspunten en verplichtingen. Dit alles met het doel om ervoor te zorgen dat kinderen veilig kunnen opgroeien en zich optimaal te kunnen ontwikkelen. [14] Voor nadere toelichting omtrent het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind wordt verwezen naar het plan van aanpak van dit onderzoeksrapport. [15]

1.3.4 Algemene voorwaarden

In de algemene voorwaarden kan de app Sayat.me zijn aansprakelijkheid voor schade uitsluiten. Algemene voorwaarden zijn een of meer bedingen die zijn opgesteld om in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. [16] Voor de nadere uitwerking omtrent het juridisch kader van de algemene voorwaarden en de algemene voorwaarden van Sayat.me, wordt verwezen naar de bijlage van dit onderzoeksrapport. [17]

1.4 Doelstelling

Op 12 juni 2018 wordt een onderzoeksrapport opgeleverd, waarin is onderzocht of de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:74 BW of 6:162 BW aansprakelijk gesteld kunnen worden voor

---

[10] Art 7 GW.
[11] Art 6:95 BW.
[12] Bijlage 1, p. 42.
[13] Bijlage 1, p. 42-43.
[14] Preambule IVRK.
[15] Bijlage 1, p. 43.
[16] Art 6:231 sub a BW.
[17] Bijlage 1, p. 43-45.

pesten, als gevolg van het gebruik van de app, indien de gebruiker ervan schade lijdt. Hierbij moet sprake zijn van een schadeveroorzakende omstandigheid alvorens sprake kan zijn van schade.

1.5 Hoofdvraag

De hoofdvraag in dit onderzoeksrapport is:

"In hoeverre kunnen de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:74 BW of 6:162 BW aansprakelijk worden gesteld voor pesten en de daaruit voortvloeiende schade, als gevolg van het gebruik van de app indien de gebruiker ervan schade lijdt?"

1.6 Deelvragen

De deelvragen die hieronder staan weergegeven moeten voldoende basis bieden tot beantwoording van de centrale vraag. Voor een nadere toelichting op de deelvragen zie bijlage. [18]

Onderzoek van de praktijk

1. Wat laat het gebruik van de app Sayat.me door kinderen tussen 14 en 16 jaar zien?

Onderzoek van het recht

2. In hoeverre maakt de app Sayat.me inbreuk op de rechten van het kind op grond van het Verdrag voor de Rechten van het kind?
3. Welk aansprakelijkheidsvraagstuk is van toepassing op Sayat.me: wanprestatie of onrechtmatige daad?
   a. In hoeverre is er sprake van een overeenkomst?
   b. In hoeverre wordt het verhalen van schade uitgesloten door het accepteren van algemene voorwaarden?
   c. In hoeverre handelt de app in strijd met de wetgeving over de algemene voorwaarden (de grijze, zwarte of blauwe lijst)?

Ten opzichte van het plan van aanpak zijn de deelvragen omgedraaid. Dit om een logischere volgorde aan te houden. Er moet namelijk eerst een probleem worden vastgesteld, dit is gedaan door gebruik van het onderzoek van de praktijk. Daarna moet antwoord worden gegeven op het onderzoek van het recht. Om antwoord te geven op de vraag of inbreuk gemaakt wordt op een recht, voor een eventueel beroep op onrechtmatige daad, moet er eerst worden gekeken naar verdrag inzake de Rechten van het Kind.

1.7 Strategie

In dit onderzoeksrapport is pesten via Sayat.me, in kaart gebracht. Doordat het probleem duidelijk is beschreven, kwamen vragen naar boven die het onderzoek voldoende heeft kunnen beantwoorden. Deze vragen waren zowel op theorie als op praktijk gericht.

In het rapport heeft onderzoek plaatsgevonden op het gebied van het recht en van de praktijk. Als onderzoeksstrategie is gekozen voor een mag-dat vraagstelling, dit omdat de aansprakelijkheid hiervan een claimwoord is. Een claimwoord geeft richting aan het onderzoek en de keuze voor bronnen en methoden. Omdat gekozen is voor een mag-dat vraagstelling werd het geldende recht getoetst aan een verschijnsel in de sociale werkelijkheid. Bij de probleemanalyse is een grondige analyse gedaan van een kwestie uit de praktijk, dit heet ook wel een empirisch onderzoek. Het beoordelingskader daarbij was het juridische kader. [19]

[18] Bijlage 1, p. 48-49.
[19] Van Schaaijk, 2015.

De theorievragen zijn beantwoord door middel van een literatuuronderzoek. Bij de vragen omtrent onderzoek van het recht werd in alle rechtsbronnen, te weten verdrag, wet, jurisprudentie en gezaghebbende literatuur gezocht naar een antwoord. Om een betrouwbaar resultaat te behalen, is gebruik gemaakt van betrouwbare bronnen. Deze bronnen zijn bijvoorbeeld uit de databases van de NHL, zoals Kluwer Navigator en Rechtsorde gehaald. Dit zijn betrouwbare juridische bronnen omdat ze over het algemeen door bekende juridische uitgevers gepubliceerd worden of jurisprudentie bevatten. Bij het gebruik van niet-digitale literatuur, is onder andere gekeken naar de uitgever om zeker te zijn dat dit een betrouwbare, gezaghebbende bron is.

De beantwoording van de praktijkgerichte vragen is gedaan door middel van een enquête. Hierbij werd een enquête gehouden om het probleem onder jongeren duidelijk in kaart te brengen. Deze enquête is afgenomen op het Dockinga College havo/vwo onderbouw in Dokkum, bij kinderen tot en met 16 jaar. Tevens zijn jongeren benaderd via sociale media. Het benaderen van jongeren via sociale media is een afwijking op het plan van aanpak. Hierdoor is bevestigd, of ontkracht, dat vrij veel kinderen tot en met 16 jaar gebruik maken van de app Sayat.me. Tevens is de enquête gebruikt ter vaststelling van het probleem, hierbij werd gekeken naar de hoeveelheid kinderen die daadwerkelijke negatieve feedback ontvangen, dan wel sturen. De focus van het onderzoek lag op deze doelgroep omdat deze groep kinderen die emotioneel zeer gevoelig is, tevens erg gevoelig is voor groepsdruk en de neiging heeft impulsief te handelen. [20]

Tenslotte werd de uitkomst van de theorie vergeleken met de uitkomst van de praktijk. Daardoor is gekeken of verschillen aanwezig zijn tussen wat in de theorie te lezen is en wat in de praktijk daadwerkelijk gebeurt. Doordat de theorie en praktijk afzonderlijk is onderzocht, de resultaten aan elkaar zijn getoetst werd gewerkt aan een analyse en conclusie.

Na het bepalen van de strategie hebben zij de voor onderstaande bronnen en methodes gekozen, dit om de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek te garanderen.

Onderzoek van de praktijk

1. Wat laat het gebruik van Sayat.me door kinderen tussen 14 en 16 jaar op een Friese middelbare school zien?

Bronnen: Middelbare school in Leeuwarden. Mocht het niet mogelijk zijn om in contact te komen met een middelbare school, dan wordt de enquête op sociale media gepubliceerd en worden eventueel jongeren uit eigen omgeving benaderen voor het invullen van de enquête.

Methode: Voor de onderbouwing van het probleem wordt een enquête afgenomen onder leerlingen van de onderbouw van de middelbare school. Deze doelgroep is gekozen omdat blijkt dat kinderen in deze leeftijdscategorie veel gebruik maken van de app Sayat.me. De methode die wordt toegepast op het onderzoek van de praktijk is de enquête. Een enquête wordt gebruikt in een kwantitatief onderzoek. Het kwantitatieve onderzoek zorgt voor cijfermatige gegevens die gebruikt kunnen worden om de bekendheid van het probleem vast te stellen. De bronnen waarvan gebruik wordt gemaakt zijn zowel de respondent als fysieke objecten. De respondent verschaft informatie over zichzelf en zijn ervaringen met de app Sayat.me. De fysieke objecten, de leerlingen die de enquête invullen, kunnen iets vertellen over de werkelijkheid. Met de werkelijkheid wordt bedoeld hoe het gebruik van de app in de praktijk gaat.

[20] Van Hattum 2017.

Een enquête is een vorm van surveyonderzoek. Bij dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke enquête, deze kan face-to-face afgenomen of via de mail worden afgenomen. Vooraf wordt toestemming gevraagd bij de school en worden de leerlingen op de hoogte gesteld. [21] Voor de betrouwbaarheid wordt gebruik gemaakt van een steekproefcalculator, om zoveel mogelijk toevallige fouten te voorkomen. Dit moet ervoor zorgen dat het onderzoek herhaalbaar is. Hierbij wordt rekening gehouden met de foutmarge. Er wordt één vragenlijst gemaakt waarbij er gebruik is gemaakt van meerkeuzevragen en beantwoording door middel van de vijfpunts Likertschaal, dit om de resultaten zoveel mogelijk te standaardiseren. [22]

Om de interne validiteit te waarborgen bij het kiezen van de respondenten wordt gekozen voor een middelbare school in Friesland. Op deze middelbare school worden zoveel mogelijk kinderen gevraagd de enquête in te vullen. Verder wordt geprobeerd de vragenlijst niet bij te stellen, zodat de resultaten geen vertekend beeld weergeven. Door het onderzoek goed uit te leggen wordt geprobeerd het testeffect zo klein mogelijk te maken. [23] Wat betreft de externe validiteit, wordt de generaliseerbaarheid voor Friesland zoveel mogelijk gewaarborgd, door een zo breed mogelijk spectrum aan respondenten te gebruiken. [24]

Voor de enquête wordt een middelbare school voor de respons aangesproken. Hierbij wordt de aandacht gericht op leerlingen van de tweede en derde klas. Hier is voor gekozen omdat, zoals eerder genoemd, deze doelgroep relatief veel gebruik maakt van de app en de schade bij kinderen van deze leeftijd vaak groter is.

Afwijking methode: Tijdens het onderzoek zijn verschillende scholen in Noordoost Friesland benaderd. Tegen het eind van het onderzoek was nog geen (positieve) reactie van een school binnen gekomen. Omdat de tijd begon te dringen, is ervoor gekozen om van de methode af te wijken. Hierom is de enquête online gezet en zijn via sociale media jongeren benaderd om deze in te vullen. De enquête is online gezet om te voorkomen dat uiteindelijk geen resultaten geboekt werden. Nadat de enquête online is gezet heeft het Dockinga College Havo/Vwo onderbouw te Dokkum alsnog gereageerd. De resultaten van de school zijn samen met de resultaten van sociale media als uitslag van de enquête gebruikt. Hierdoor zijn meer dan 100 reacties binnengekomen waardoor de enquête bruikbaar is in het onderzoek. Bij de enquête geldt wel, dat als meer resultaten uit het hele land bekend waren geworden, de enquête representatiever was geweest.

Onderzoek van het recht

2. In hoeverre maakt de app Sayat.me inbreuk op de rechten van het kind op grond van het Verdrag voor de Rechten van het kind?

Bronnen: wetgeving (Verdrag Inzake de Rechten van het Kind, kamerstukken), toelichting op het verdrag, jurisprudentie (inbreuk op de rechten van het kind), literatuur (rechtsorde, navigator en de website van Unicef).

Methode: inhoudsanalyse. Bij het beantwoorden van de deelvraag wordt gebruik gemaakt van bestaand materiaal. Deze informatie wordt geïnterpreteerd en uiteengerafeld. Deze informatie wordt met elkaar vergeleken om zo antwoord te krijgen op de deelvraag. Op de site van Unicef is enorm veel informatie te vinden over het verdrag de Rechten van het Kind. Het is een betrouwbare site omdat alle informatie afkomstig is van de regelmaker, te weten de Verenigde Naties.

[21] Verhoeven 2018, p. 118 en 119.
[22] Verhoeven 2018, p. 167 en 168.
[23] Verhoeven 2018, p. 170 en 171.
[24] Verhoeven 2018, p. 172 en 173.

Afwijking methode: Deze methode heeft de gewenste informatie opgeleverd, waardoor niet afgeweken van de methode.

3. Welk aansprakelijkheidsvraagstuk is van toepassing op sayat.me: wanprestatie of onrechtmatige daad?
a. In hoeverre is er sprake van een overeenkomst?
b. In hoeverre wordt het verhalen van schade uitgesloten door het accepteren van algemene voorwaarden?
c. In hoeverre handelt de app in strijd met de wetgeving over algemene voorwaarden (de grijze, zwarte of blauwe lijst)?

Bronnen: wetgeving (art. 6:74, 6:162 ev., 6:233 ev. 6:169 BW, blauwe lijst), literatuur (navigator en rechtsorde voor de toelichting op wetgeving, overheid.nl), documenten (algemene voorwaarden website), jurisprudentie (algemene voorwaarden, blauwe lijst, aansprakelijkheid app).

Methode: inhoudsanalyse. Bij het beantwoorden van de deelvraag wordt gebruik gemaakt van bestaand materiaal, omdat hier de basis ligt van het juridische criterium. Deze informatie wordt geïnterpreteerd en uiteengerafeld. Deze informatie wordt met elkaar vergeleken om zo antwoord te krijgen op de deelvraag. Via navigator en rechtsorde wordt voornamelijk gezocht naar toelichting op wetsartikelen. Overheid.nl wordt gebruikt als de meest recente wettekst omdat dit een betrouwbare overheidsbron is, die altijd de actuele stand van zaken weergeeft van wetteksten.

Afwijking methode: Deze methode heeft de gewenste informatie opgeleverd, waardoor niet afgeweken van deze methode.

1.8 Leeswijzer

Voor een duidelijke leeservaring is het aan te raden om het onderzoek in de gegeven volgorde te lezen. Elk hoofdstuk begint met een korte inleiding waarin wordt aangegeven wat in het hoofdstuk aan bod komt. Aan het eind van de hoofdstukken 2, 3 en 4 staat een conclusie, waarin kort het antwoord gegeven wordt op iedere deelvraag.

In hoofdstuk 2 wordt de eerste deelvraag uitgewerkt, hier wordt verdieping aangebracht in het probleem. Dit is onderzocht door middel van een enquête, de resultaten hiervan worden in dit hoofdstuk behandeld.

In hoofdstuk 3 wordt de tweede deelvraag behandeld. Het Internationaal Verdrag Inzake de Rechten van het Kind (hierna, IVRK) staat hier centraal. Eerst wordt kort uitleg gegeven over het IVRK in het algemeen, waarna wordt onderzocht of Sayat.me in strijd handelt met bepalingen uit dit verdrag. In de conclusie wordt in het kort antwoord gegeven op deelvraag twee.

Hoofdstuk 4 behandelt de derde deelvraag. Deze deelvraag behandelt het vraagstuk over aansprakelijkheid. Per onderdeel wordt eerst het juridisch kader toegelicht, waarna antwoord gegeven wordt op de subvragen. Onderaan het hoofdstuk wordt in de conclusie het antwoord op deelvraag 3 gegeven.

In hoofdstuk 5 worden alle antwoorden op de deelvragen opnieuw kort benoemd. Daarna wordt de uitkomst van het onderzoek uitgewerkt, waarna antwoord wordt gegeven op de centrale vraag.

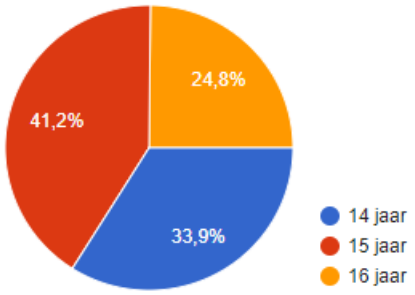
De aanbevelingen die op basis van het onderzoek kunnen worden gedaan, zijn uitgewerkt in hoofdstuk 6. Na hoofdstuk 6 kunt u de literatuurlijst en de bijlagen vinden.

H2. Het gebruik van de app Sayat.me

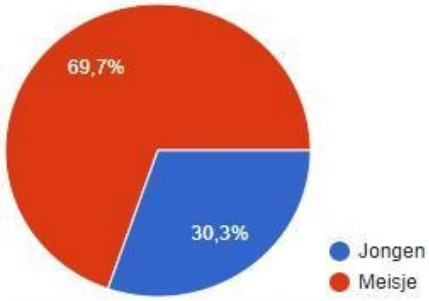
In dit hoofdstuk komt het gebruik van de app Sayat.me aan de orde. In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de enquête te vinden. Deze resultaten dienen ter ondersteuning van het probleem omtrent het gebruik van en pesten via de app Sayat.me. Het gaat hierbij om gebruik van de app Sayat.me van kinderen tussen de 14 en 16 jaar oud op een Friese middelbare school.

2.1 Het gebruik van de app Sayat.me

Om het gebruik van de app Sayat.me in de leeftijdscategorie van 14 tot en met 16 jaar aan te tonen, is er een enquête afgenomen onder 5 vijf klassen, bestaande uit 107 leerlingen in totaal, door de heer C.R. Herder, decaan van het vwo Dockinga College in Dokkum. Dit heeft geresulteerd in 107 reacties op de enquête. Daarnaast is de enquête via de sociale media ingevuld door 58 respondenten in de bovengenoemde leeftijdscategorie. De leeftijdscategorie van de respondenten ligt tussen de 14 en 16 jaar oud. Hiervan betreft 33,9% 14-jarigen, 41,2% 15-jarigen en 24,8% 16-jarigen. De resultaten over de leeftijd van de respondenten zijn afgebeeld in figuur 1. Van de 165 respondenten is 30,3% van het mannelijke geslacht en 69,7% van het vrouwelijke geslacht. De over het geslacht van de respondenten resultaten zijn afgebeeld in figuur 2.

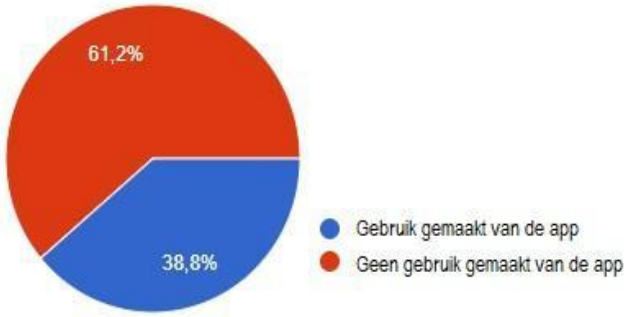


Figuur 1. Leeftijd respondenten enquête



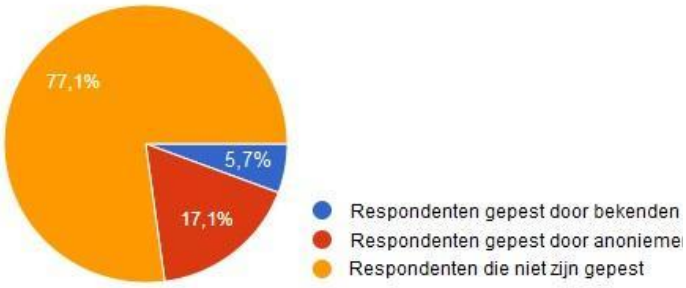
Figuur 2. Geslacht respondenten enquête

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat 38,8% van de respondenten gebruik maakt of heeft gemaakt van de app Sayat.me. De overige respondenten, 61,2%, heeft geen gebruik gemaakt van de app. De resultaten over het gebruik van de app zijn afgebeeld in figuur 3.



Figuur 3. Gebruik van de app Sayat.me

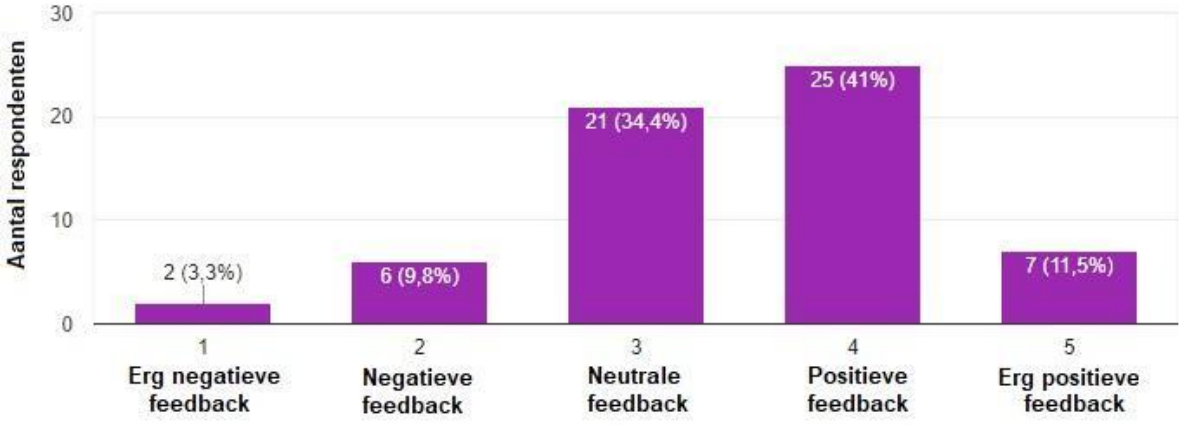
Van de 38,8% van de respondenten die gebruik heeft gemaakt van de app Sayat.me blijkt dat het grootste gedeelte van de gebruikers niet is gepest. Dit betreft een percentage van 77,1% van de respondenten. In totaal betekent dit dat 22,8% van de gebruikers is gepest door anderen via de app Sayat.me. Van de 22,8% gepeste gebruikers is maar liefst 17,1% door anonieme gebruikers gepest en 5,7% door bekenden. De resultaten over de respondenten die gepest zijn via de app zijn afgebeeld in figuur 4.



Figuur 4. Respondenten die gepest zijn via de app

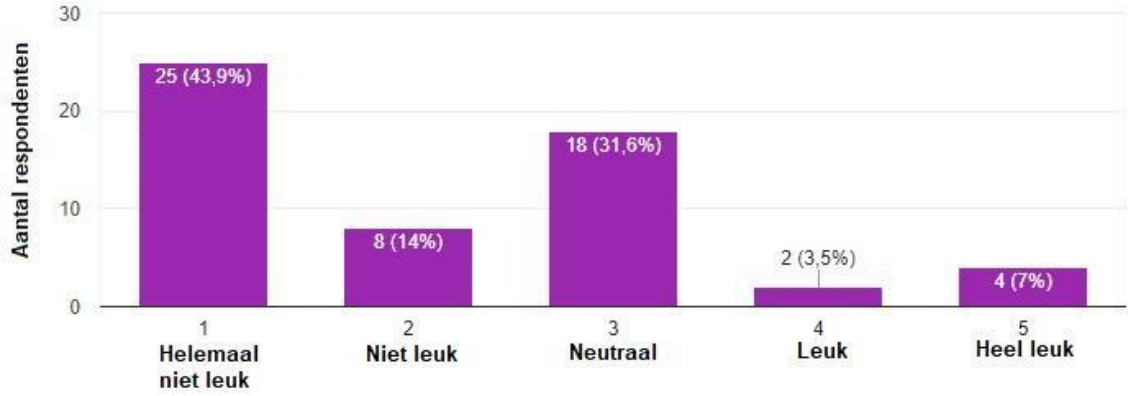
De gebruikers van de app Sayat.me hebben over het algemeen neutrale en positieve feedback ontvangen. Van de gebruikers heeft 11,5% voornamelijk erg positieve feedback, 34,4% voornamelijk neutrale feedback en 41% voornamelijk positieve feedback ontvangen. Een aantal gebruikers hebben vooral

negatieve feedback ontvangen, namelijk 3,3% die erg negatieve feedback hebben gekregen en 9,8% heeft negatieve feedback gekregen. De resultaten over de soorten feedback die via de app zijn ontvangen zijn afgebeeld in figuur 5.



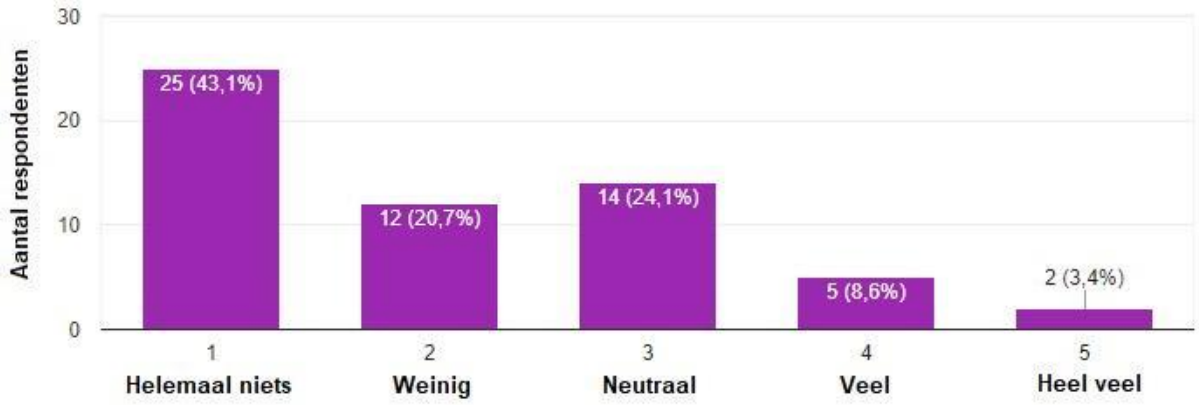
Figuur 5. Soorten feedback die via de app zijn ontvangen

De meerderheid van de gebruikers van de app Sayat.me, namelijk 43,9%, geven aan dat zij het helemaal niet leuk vinden om gepest te worden via de app. 14% geeft aan dat zij het niet leuk vinden om gepest te worden. Er blijkt uit de resultaten dat ook een gedeelte van de jongeren zich neutraal voelt als zij gepest worden, namelijk 31,6% van de gebruikers van de app. Er is ook een kleinere groep gebruikers die het leuk (3,5%) of zelfs heel leuk (7%) vindt te worden gepest via de app. De resultaten over hoe de respondenten het ervaren om gepest te worden via de app zijn afgebeeld in figuur 6.



Figuur 6. Hoe de respondenten het ervaren om gepest te worden via de app

Uit de vraag in hoeverre de ontvangen feedback via de app Sayat.me de gebruikers beïnvloed blijkt dat de grootste groep (43,1%) aangeeft dat de feedback geen invloed op ze heeft. Van de overige gebruikers geeft 20,7% aan dat de feedback weinig invloed op ze heeft, 24,1% van de gebruikers geeft aan dat de invloed die het op ze heeft neutraal is, 8,6% geeft aan dat het veel invloed op ze heeft en 3,4% geeft aan dat het heel veel invloed op ze heeft. De resultaten van de invloed van de feedback op de gebruikers van de app zijn afgebeeld in figuur 7.

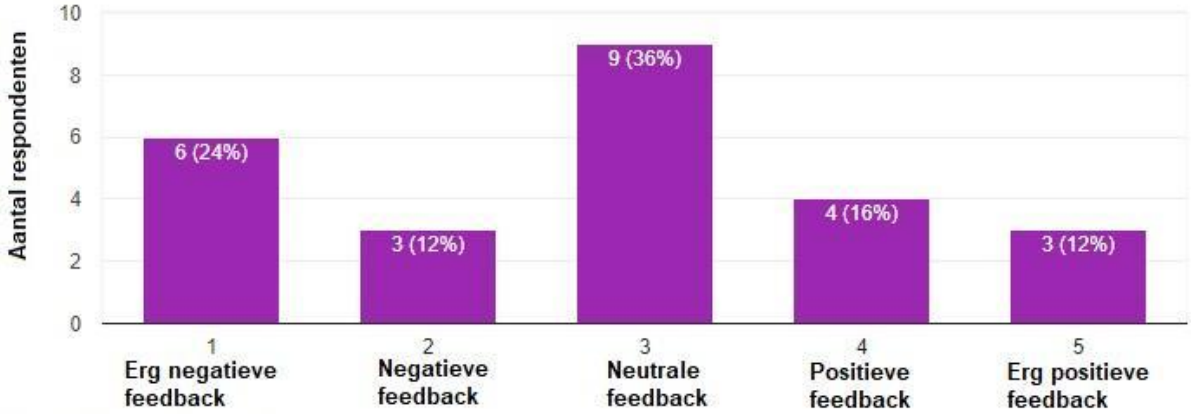


Figuur 7. De invloed van de feedback op de respondenten

Van de gebruikers van de app Sayat.me heeft het grootste gedeelte (75,8%) nooit iemand gepest via de app. 18,2% van de gebruikers geeft aan anderen anoniem te hebben gepest en 6,1% van de gebruikers geeft aan anderen te hebben gepest via hun eigen account. De resultaten over het aantal gebruikers die anderen hebben gepest via Sayat.me zijn afgebeeld in figuur 8.

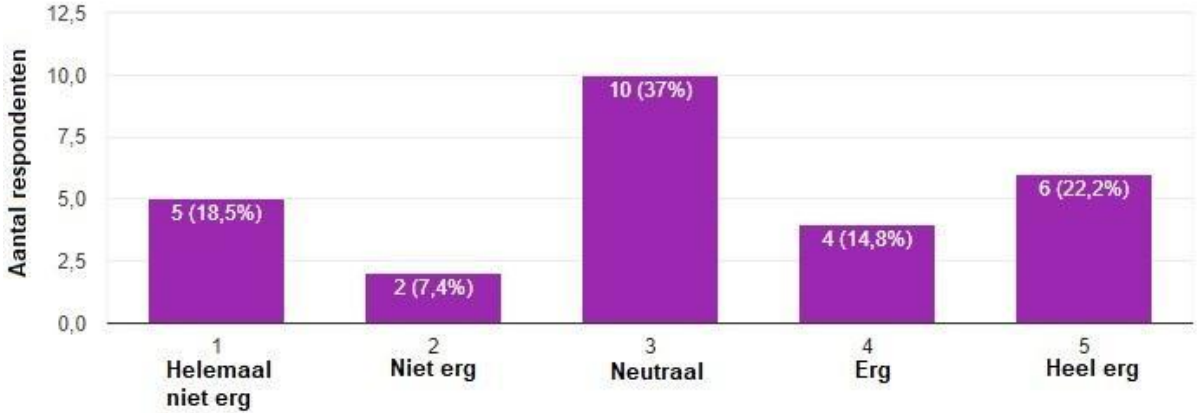
Figuur 8. Respondenten die anderen gepest hebben via de app

Het grootste percentage van de gebruikers geeft een ander neutrale (36%), positieve (16%) en erg positieve (12%) feedback. Er is ook een fors percentage gebruikers die een andere negatieve feedback geeft, namelijk 12% negatieve feedback en 24% erg negatieve feedback. De resultaten over de soorten feedback die de gebruikers aan anderen hebben gegeven zijn afgebeeld in figuur 9.



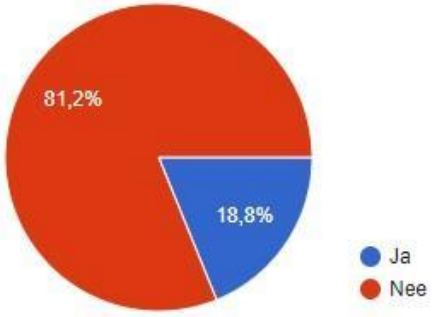
Figuur 9. Soorten feedback die via de app zijn gegeven

De meningen over het pesten via de app Sayat.me zijn verdeeld. Van de gebruikers geeft 37% aan neutraal te zijn ten opzichte van pesten via de app. 18,5% vindt het helemaal niet erg en 7,4% vindt het niet erg. Het grootste gedeelte (29,6%) vindt het erg (7,4%) of heel erg (22,2%) dat er wordt gepest via Sayat.me. De resultaten over de mening van de gebruikers over pesten via de app Sayat.me zijn afgebeeld in figuur 10.



Figuur 10. De mening van respondenten over pesten

Het merendeel (81,2%) van de gebruikers is het niet met de slogan van de app Sayat.me eens dat de feedback bij kan dragen aan een betere jij. De overige gebruikers (18,8%) denkt dat de app wel bijdraagt aan een beter zelfbeeld. De resultaten over of de gebruikers de feedback die je ontvangt zien als een bijdrage aan een betere jij zijn afgebeeld in figuur 11.



Figuur 11 Mening respondenten: Draagt de app bij aan een betere jij?

2.2 Conclusie

Uit bovenstaande resultaten blijkt dat 14 tot 16-jarigen op het Dockinga college in Dokkum gebruik maken van de app Sayat.me, namelijk 64 van de 165 respondenten. Ook kan hieruit worden vastgesteld dat het pesten onder 14 tot 16-jarigen via de app Sayat.me in de Dokkum relatief veel voorkomt; maar liefst 22,8% van de gebruikers is gepest via de app en 24,3% van de gebruikers heeft iemand gepest via de app. Aangezien geen gegevens konden worden verzameld over heel Nederland, geeft deze steekproef aan, dat pesten via Sayat.me een probleem is.

H3. Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

In dit hoofdstuk komen de rechten van het kind aan de orde. Deze rechten zijn vastgelegd in het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind. In dit hoofdstuk wordt eerst een juridisch kader geschetst omtrent het Verdrag, vervolgens wordt het verdrag getoetst aan Sayat.me.

3.1 Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

De Algemene Vergadering van de Verenigde Naties heeft op 20 november 1989 het Internationaal verdrag inzake de Rechten van het Kind (hierna, IVRK) aangenomen. Hierin staan de rechten van kinderen vastgelegd tot zij 18 jaar oud zijn. [25] Het verdrag is aangenomen door de Algemene Vergadering van de Verenigde Naties op 20 november 1989 en werd van kracht op 2 september 1990 na ratificatie door 20 lidstaten. Het is door Nederland geratificeerd op 8 maart 1995. Dit betekent dat Nederland zich aan het verdrag moet houden en zorg moet dragen dat de nationale wet- en regelgeving wordt gelijkgesteld met de wet- en regelgeving uit het verdrag.

In de preambule wordt het IVRK ingeleid, de basisprincipes van het IVRK omschreven en de juridische context toegelicht. Kinderen moeten volgens de preambule extra beschermd en verzorgd worden omdat zij kwetsbaar zijn. De hoofdzakelijke verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de familie van het betreffende kind. Er staat tevens aangegeven dat het kind zowel juridisch als op andere manier beschermd moet worden en dat er sprake moet zijn van respect voor de cultuur waarin het kind zich bevindt. [26]

3.2 De basisprincipes

In totaal bestaat het IVRK uit 54 artikelen. In het IVRK liggen een aantal basisprincipes verwerkt waaronder het belang van het kind. [27] Dit betekent dat bij alle maatregelen ten eerste rekening moeten worden gehouden met het belang en de rechten van het kind. Dit is de kernbepaling van het verdrag. Daarnaast liggen nog drie andere basisprincipes ten grondslag aan het verdrag, namelijk: het recht op leven en ontwikkeling, geen discriminatie en het recht op participatie. [28]

3.3 Schending van de kinderrechten door de app Sayat.me

Bij het gebruik van sociale media, apps of het internet komen een aantal rechten van kinderen kijken. Volgens het IVRK hebben kinderen het recht om informatie te verkrijgen en te delen. [29] Daarnaast hebben kinderen ook vrijheid van meningsuiting, [30] gedachten, geweten en godsdienst. [31] In het IVRK wordt ook het recht op verenigen en samenkomen benadrukt. [32] Dit zijn allemaal rechten die gekoppeld kunnen worden aan het gebruik van de app 'Sayat.me', maar worden deze kinderrechten nageleefd door de app?

In het IVRK is de definitie van een kind, iemand die jonger dan 18 jaar is, tenzij de nationale wetgeving de meerderjarigheidsgrens lager stelt. [33] De app 'Sayat.me' heeft in de algemene voorwaarden staan dat je, om de algemene voorwaarden te kunnen accepteren, 18 jaar of ouder moet zijn of toestemming van je ouder of voogd moet hebben. Als je een persoonlijk feedback

---

[25] IVRK.
[26] 'Verdrag inzake de Rechten van het Kind', *Unicef* 2009.
[27] Art. 3 IVRK jo. General Comment nr. 14.
[28] Art. 6 IVRK jo. 2 IVRK jo. 12 IVRK.
[29] Art. 17 IVRK.
[30] Art. 13 IVRK.
[31] Art. 14 IVRK.
[32] Art. 15 IVRK.
[33] Art. 1 IVRK.

domein wilt aanmaken staat echter aangegeven dat je een vakje aan moet vinken dat je 16 jaar of ouder bent en akkoord gaat met de algemene voorwaarden. Volgens de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming), die op 28 mei 2018 in werking is getreden, is het verplicht dat ouders toestemming moeten geven voor de verwerking van persoonsgegevens door bedrijven & organisaties voor kinderen onder de 16 jaar. [34] Dit betekent dat kinderen onder de 16 jaar oud slechts gebruik mogen maken van het internet als hun ouders daar toestemming voor hebben gegeven. Dit geldt dus ook voor de app 'Sayat.me'. Doordat de app een leeftijdsgrens van 18 jaar oud in hun algemene voorwaarden lijkt te hanteren creëert dit een strakkere beperking van de internettoegang voor kinderen dan er in de nationale wet- en regelgeving is vastgelegd. Het recht om informatie te verkrijgen, te delen, de vrijheid van meningsuiting, gedachten, geweten, godsdienst en het recht op verenigen en samenkomen kunnen hierdoor in gevaar komen. Daarnaast kan het de privacy van de kinderen aantasten doordat kinderen onder de 18 jaar oud geen algemene voorwaarden kunnen accepteren en dus geen gebruik meer mogen maken van de app zonder toestemming van hun ouders en/of voogd. [35]

Daarentegen staat er in de preambule vermeldt dat kinderen extra beschermd en verzorgd worden omdat zij kwetsbaar zijn. Als de leeftijdsgrens wordt verlaagd, biedt dit de kinderen dan nog voldoende bescherming tegen negatieve feedback en/of pesten? Of ligt de zorg voor de bescherming tegen pesten bij de ouders? Of toch bij de overheid? Ouders en familie begeleiden het kind namelijk bij de uitoefening van de kinderrechten. [36] De ouders helpen het kind om goed op te groeien zodat hij in de toekomst goed voor zichzelf en anderen kan zorgen. Daarnaast moet de overheid zorgen dat het kind krijgt waar hij recht op heeft. [37]

De leeftijdsgrens voor het gebruik van de app is door Sayat.me op 16 jaar gesteld. Uit de enquête blijkt dat relatief veel gebruik wordt gemaakt van de app door jongeren in Dokkum onder deze leeftijdsgrens, namelijk ook door 14 en 15-jarige jongeren. De leeftijdsgrens wordt gereguleerd door middel van het zetten van een vinkje. De gebruikers moeten voordat zij een account aanmaken de volgende tekst bevestigen door een vinkje te zetten: 'ik ben 16 jaar of ouder en ik accepteer de voorwaarden'. In de algemene voorwaarden staat echter dat als de gebruikers onder de 18 jaar oud zijn, ze toestemming van hun ouders of voogd moeten hebben om de algemene voorwaarden te kunnen accepteren en dus gebruik te kunnen maken van de app. Er wordt niet met authenticatiemiddelen gewerkt waardoor het lastig is om te controleren of de gebruikers echt 16 jaar of ouder zijn. Uit de algemene voorwaarden blijkt ook niet of de app 'Sayat.me' dit gaat controleren, hoe zij de leeftijdsgrens gaan handhaven en/of welke maatregelen er worden genomen als een gebruiker onder de 16 jaar oud zich aanmeldt. De algemene voorwaarden worden nader toegelicht in hoofdstuk 4.

Het woord pesten komt niet voor in het IVRK. Ondanks dat het niet voorkomt, is pesten een schending van het Verdrag. Volgens het Comité voor de Rechten van het Kind is pesten een vorm van geweld waar kinderen tegen beschermd moeten worden. [38] Ook als het geweld door leeftijdsgenoten wordt gepleegd moet een kind hiertegen beschermd worden. [39] De app 'Sayat.me' pest kinderen niet en zet niet direct aan tot pesten. De aanzet tot pesten gebeurt echter wel indirect. De app verzoekt de gebruikers om feedback op elkaar te geven en dit kan pesten tot gevolg hebben. De Staat is verantwoordelijk voor de bescherming van de kinderen tegen pesten. Dit gebeurt niet puur door te reageren op pesten, maar ook door preventieve maatregelen te nemen.

---

[34] Art. 8 IVRK.
[35] Art. 16 IVRK.
[36] Art. 5 IVRK.
[37] Art. 4 IVRK.
[38] General Comment nr. 13.
[39] Art. 19 lid 1 IVRK.

3.4 Conclusie

Zoals hierboven vermeld, is uit onderzoek niet gebleken dat de app ‘Sayat.me’ direct aanzet tot pesten, maar dat er door het oproepen tot het geven van feedback wel indirect aanzet tot pesten door Sayat.me wordt gegeven. Ook kan niet worden aangetoond dat de app op andere wijze inbreuk maakt op de rechten van kinderen. Hierdoor kan dan ook niet worden gesteld dat de app ‘Sayat.me’ in strijd handelt met het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het kind.

H4. Aansprakelijkheidsvraagstuk

In dit hoofdstuk wordt eerst het juridisch kader met betrekking tot het aansprakelijkheidsvraagstuk uitgewerkt. Vervolgens wordt gekeken welk aansprakelijkheidsvraagstuk hier van toepassing kan zijn, de wanprestatie of de onrechtmatige daad. Hiervoor wordt eerst gekeken of door het gebruik van de app Sayat.me een overeenkomst tot stand komt, de overeenkomst is namelijk een vereiste voor de wanprestatie. [40] Daarna wordt gekeken naar algemene voorwaarden en of de app hiermee probeert schade uit te sluiten. Hiervoor worden eerst algemene voorwaarden in het algemeen behandeld, waarna inhoudelijk wordt ingegaan op de algemene voorwaarden van de app Sayat.me. Tot slot wordt gekeken of de app in strijd handelt met de grijze, zwarte of blauwe lijst.

4.1 De overeenkomst

Er moet worden bepaald in hoeverre er een overeenkomst ontstaat door het aanmaken van een account bij Sayat.me. In deze paragraaf wordt ingegaan op het juridische kader van de overeenkomst. Dit wordt vervolgens toegepast op Sayat.me.

4.1.1 Algemeen

Een overeenkomst wordt in de wet omschreven als een meerzijdige rechtshandeling, waarbij één of meer partijen jegens één of meer andere een verbintenis aangaan. [41] Uit deze omschrijving kunnen een aantal bestanddelen voor een overeenkomst worden afgeleid. Er moet namelijk sprake zijn van een meerzijdige rechtshandeling, er moeten dus minimaal twee partijen zijn en er moet sprake zijn van een verbintenis. Een verbintenis ontstaat, wanneer dit uit de wet voortvloeit. [42]

4.1.2 Totstandkoming overeenkomst

Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. [43] Een aanbod en een aanvaarding zijn beide (eenzijdige) rechtshandelingen. Voor een rechtshandeling is het vereist dat een op een rechtsgevolg gerichte wil aanwezig is, bovendien moet deze wil blijken uit een verklaring. [44]

Voor het aangaan van een overeenkomst, moet een persoon handelingsbekwaam zijn. Een persoon is handelingsbekwaam, tenzij de wet zegt dat hij dit niet is. Rechtshandelingen aangegaan door een niet handelingsbekwame persoon, zijn vernietigbaar. [45] Minderjarigen zijn slechts handelingsbekwaam wanneer zij handelen met toestemming van hun wettelijke vertegenwoordigers. Deze toestemming wordt overigens verondersteld aanwezig te zijn, indien het een rechtshandeling betreft waarvan in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen van de betreffende leeftijd deze rechtshandeling verrichten. [46] Rechtshandelingen zijn bovendien vernietigbaar wanneer dezen door bedreiging, bedrog, misbruik van omstandigheden of dwaling tot stand zijn gekomen. [47] Hieronder wordt onderzocht of door het gebruiken van de app en het geven van feedback, een overeenkomst ontstaat tussen de gebruiker van de app Sayat.me en de app zelf.

---

[40] Art. 6:74 BW.
[41] Art. 6:213 lid 1 BW.
[42] Art. 6:1 BW.
[43] Art. 6:217 lid 1 BW.
[44] Art. 3:33 BW.
[45] Art. 3:32 lid 1 en 2 BW.
[46] Art. 1:234 lid 1 en 3.
[47] Art. 3:44 lid 1 jo. 6:228 BW.

4.1.3 Sayat.me

Voor een overeenkomst moet dus sprake zijn van aanbod en aanvaarding. Om te bepalen in hoeverre sprake is van een overeenkomst, moet dus worden gekeken in hoeverre er sprake is van aanbod en aanvaarding. In hun eigen beschrijving stelt Sayat.me dat zij een service bieden om oprechte en eerlijke feedback te verzamelen van mensen die je kent en ook om feedback aan anderen te geven. [48]

Onder een aanbod wordt verstaan, een verklaring die, in verband met een corresponderende verklaring van de andere partij, direct een overeenkomst oplevert. Het is dus een handeling die, door woorden en gedragingen in het algemeen wordt gezien als aan een ander gerichte handeling die voor de handelende verbintenissen doet ontstaan. [49] Onder een aanvaarding wordt verstaan een akkoordverklaring met het aanbod, de verklaring die in correspondentie met het aanbod direct een overeenkomst oplevert. Bovendien is het een eenzijdig gerichte rechtshandeling, deze rechtshandeling is immers gericht op het aanbod. [50]

Sayat.me is een socialenetwerksite (waar tevens een app van is), dit kan worden gezien als dienstverlening in de zin van een informatiemaatschappij. [51] In dit geval wordt de dienst (het aanbieden van een platform voor het geven en ontvangen van feedback) niet verschaft tegen vergoeding, maar het is wel een dienst die volledig wordt verricht via internet (het aanbod wordt via het online accepteren van de algemene voorwaarden aanvaard), met behulp van elektronische apparatuur. Aan de andere kenmerken van een informatiemaatschappij voldoet Sayat.me dus wel. [52]

4.1.4 Conclusie

Met deze informatie kan gesteld worden dat er sprake is van bepaalde kenmerken die wijzen op een overeenkomst tussen de gebruikers van de app en de app zelf. De app biedt een platform waar jongeren feedback kunnen ontvangen en geven om hun zelfbeeld te ontwikkelen, de jongeren accepteren dit aanbod door een account aan te maken en gebruik te maken van de app.

4.2 Algemene Voorwaarden

Nadat de gebruiker een overeenkomst aangaat met Sayat.me, moet de gebruiker akkoord gaan met de algemene voorwaarden die de app hanteert. In deze paragraaf wordt het juridisch kader van de algemene voorwaarden besproken. Dit juridisch kader wordt vervolgens toegepast op Sayat.me.

4.2.1 Definitie algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden zijn een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. [53] In de algemene voorwaarden wordt alles geregeld over een overeenkomst. Deze bedingen kunnen onder andere gaan over de garantie, de aansprakelijkheid, betalingsmogelijkheden, retourneren etc. Door het opstellen van algemene voorwaarden is het direct duidelijk welke rechten en plichten wederzijds gelden. [54]

---

[48] Sayat.me.
[49] Blei Weissman, in: GS Verbintenissenrecht, art. 6:217 BW, aant. 3.21.
[50] Blei Weissman, in: GS Verbintenissenrecht, art. 6:217 BW, aant. 3.129.
[51] Computerrecht 2010, afl. 3.
[52] Art. 3:15d lid 3 BW.
[53] Art 6:231 sub a BW.
[54] Ondernemersplein, 2018.

De algemene voorwaarden worden opgesteld door degene die algemene voorwaarden in de overeenkomst gebruikt. Deze partij wordt ook wel de gebruiker genoemd. [55] Degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de geldigheid van algemene voorwaarden heeft aanvaard is de wederpartij. [56] De wederpartij is gebonden aan de algemene voorwaarden van de gebruiker zoals hij deze bij het sluiten van de overeenkomst begreep of had moeten begrijpen indien zij de inhoud daarvan niet kende. [57]

4.2.2 Kennisgeving

De gebruiker heeft aan de wederpartij de bedoelde mogelijkheid geboden indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij ter hand heeft gesteld. Indien dit niet mogelijk is, moeten de voorwaarden vóór de totstandkoming van de overeenkomst voor de wederpartij ter inzage liggen of bij een door hem opgegeven Kamer van Koophandel of een griffie van een gerecht zijn gedeponeerd, alsmede moeten zij op verzoek worden toegezonden. Daarnaast wordt er ook verwezen naar de mogelijkheden tot bekendmaking van de algemene voorwaarden in artikel 6:230c Burgerlijk Wetboek, hierna BW. De informatie kan, naar keuze van de dienstverrichter:

- Op eigen initiatief door de dienstverrichter worden verstrekt;
- Voor de afnemer gemakkelijk toegankelijk zijn op de plaats waar de dienst wordt verricht of de overeenkomst wordt gesloten;
- Voor de afnemer gemakkelijk elektronisch toegankelijk zijn op een door de dienstverrichter meegedeeld adres;
- Opgenomen worden in alle door de dienstverrichter aan de afnemer verstrekte documenten waarin deze diensten in detail worden beschreven. [58]

Daarnaast heeft de gebruiker tevens voldaan aan de bedoelde mogelijkheden indien hij de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst aan de wederpartij langs de elektronische weg ter beschikking heeft gesteld. Dit moet op een zodanige wijze dat deze door de wederpartij kan worden opgeslagen en voor haar toegankelijk zijn ten behoeve van latere kennisneming. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, moet de gebruiker voor de totstandkoming van de overeenkomst aan de wederpartij bekend hebben gemaakt waar van de voorwaarden langs de elektronische weg kan worden kennisgenomen, alsmede dat de algemene voorwaarden op verzoek langs de elektronische weg of op andere wijze worden toegezonden. Indien dit niet het geval is zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten langs de elektronische weg of op andere wijze aan haar toezendt. [59] Het is onvoldoende om de algemene voorwaarden door middel van een hyperlink te verstrekken. Dit aangezien de informatie dan niet wordt verstrekt op een duurzame wijze. Indien de algemene voorwaarden door middel van een hyperlink aan de consument wordt verstrekt, kan de informatie op een later moment zijn veranderd. [60]

4.2.3 Vernietigbare bedingen

Een beding in de algemene voorwaarden is vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk

[55] Art 6:231 sub b BW.
[56] Art 6:231 sub c BW.
[57] Art 6:232 BW.
[58] Art 6:230c BW.
[59] Art 6:234 lid 2 BW.
[60] HvJ EU 5 juli 2012, ECLI:EU:C:2012:419.

bezwarend is voor de wederpartij. [61] Het onredelijke bezwarende karakter van de algemene voorwaarden komt aan de orde bij de grijze en zwarte lijst. Daarnaast zijn de algemene voorwaarden ook vernietigbaar indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. [62] Indien de voorwaarden niet ter hand zijn gesteld voor of bij het sluiten van de overeenkomst, zijn de bedingen tevens vernietigbaar indien de gebruiker de voorwaarden niet op verzoek van de wederpartij onverwijld op zijn kosten aan haar toezendt. [63]

De vernietigbare bedingen van de algemene voorwaarden zijn uitgewerkt in twee lijsten onder afdeling 6.5.3 van het BW. Deze twee lijsten moeten worden gezien als uitwerkingen van de algemene toetsingsnorm van art 6:233 sub a BW. De twee lijsten worden ook wel de zwarte en de grijze lijst genoemd. De lijsten beginnen met een aantal bedingen waarin de rechten van de wederpartij of de verplichtingen van de gebruiker zijn beperkt. [64] Vervolgens komen de clausules waarin de verplichtingen van de wederpartij en de rechten van de gebruiker worden uitgebreid. [65] Ten slotte komen er bedingen van andere aard. [66]

Het gerechtshof Den Haag is bij uitsluiting bevoegd tot kennisneming van vorderingen omtrent onredelijk bezwarende bedingen. [67] Op de vorderingen van eiser kan de rechter de volgende uitspraken doen:

- Een verbod van het gebruik van de door de uitspraak getroffen bedingen of van het bevorderen daarvan;
- Een gebod om een aanbeveling tot het gebruik van deze bedingen te herroepen;
- Een veroordeling tot het openbaar maken of laten openbaar maken van de uitspraak, zulks op door de rechter te bepalen wijze en op kosten van de door de rechter aan te geven partij of partijen. [68]

Tevens kan de rechter bepalen op welke wijze het onredelijk bezwarend karakter van de bedingen waarop de uitspraak betrekking heeft, kan worden weggenomen. [69]

Zwarte lijst

De bepalingen op de zwarte lijst zijn onredelijk bezwarend en daarom vernietigbaar. Deze bepalingen kunnen dus niet gebruikt worden in algemene voorwaarden omdat ze bij een rechter vernietigd kunnen worden. [70] De wet spreekt in het artikel van de zwarte lijst over de term 'aangemerkt'. Dit houdt in de terminologie van het BW in dat het een onweerlegbaar vermoeden is. Tegenbewijs van de gebruiker dat het betrokken beding wel toelaatbaar is, is dus niet mogelijk. [71] De zwarte lijst met onredelijk bezwarende bepalingen is bijgevoegd onder de bijlage 2. [72]

Grijze lijst

De grijze lijst bevat net als de zwarte lijst bedingen die onredelijk bezwarend worden geacht. Echter, in tegenstelling tot de zwarte lijst, worden de bedingen van de grijze lijst vermoed onredelijk

[61] Art 6:233 sub a BW.
[62] Art 6:233 sub b BW.
[63] Art 6:234 lid 1 BW.
[64] Art 6:236 sub a-g jo. art 6:237 sub a-h BW.
[65] Art 6:236 sub h-j jo. art 6:237 sub i en j BW.
[66] Art 6:236 sub k-n BW jo. art 6.237 sub k-s BW.
[67] Art 6:241 lid 1 BW.
[68] Art 6:241 lid 3 BW.
[69] Art 6:241 lid 4 BW.
[70] Art 6:236 BW.
[71] Blei Weissman, in: GS Verbintenissenrecht, art. 6:217 BW, aant. 3.3.
[72] Bijlage 2, p. 64.

bezwarend te zijn. [73] De grijze lijst bevat twee typen bedingen. In de eerste plaats zijn dit bedingen die zich onderscheiden van de zwarte lijst, dat de vraag of zij onredelijk bezwarend zijn afhangt van een rekbaar begrip. Een voorbeeld hiervan is of een termijn ongebruikelijk lang is. [74] In de tweede plaats bevat de grijze lijst een groep bedingen die wel exact zijn te formuleren maar niet per definitie als onereus te beschouwen zijn. De bedingen op de grijze lijst zijn niet op voorhand onredelijk bezwarend voor de wederpartij, maar die a priorio zo bezwarend schijnen te zijn dat het gerechtvaardigd is de bewijslast van het tegendeel te leggen op degene die de algemene voorwaarden gebruikt. [75] De grijze lijst met onredelijk bezwarende bedingen is opgenomen in de bijlage 3. [76]

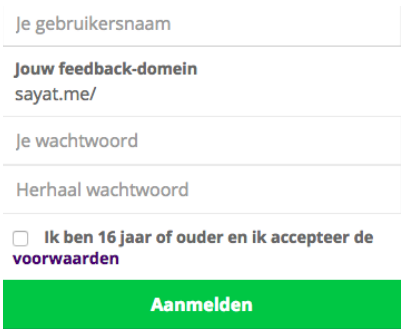
4.2.4 Blauwe lijst

Het consumentenrecht heeft als doel om de consument te beschermen, omdat de consument een zwakkere partij is bij consumentenovereenkomsten. Om de belangen van de consument te bevorderen en een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, draagt de Europese Unie bij tot bescherming van de gezondheid, de veiligheid en de economische belangen van de consumenten, alsmede tot de bevordering van hun recht op voorlichting en vorming, en het recht van vereniging om hun belangen te behartigen. [77] De richtlijn consumenten is de overkoepeling hiervan. [78] In deze richtlijn gaat het onder andere over de richtlijn buiten de verkoopruimten gesloten overeenkomsten, oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, de richtlijn koop op afstand en de richtlijn garanties. Deze richtlijnen zijn omgezet naar nationaal recht. De richtlijn is op basis van totale harmonisatie omgezet in nationaal recht. Dit houdt in dat de richtlijn dwingend aangeeft welk resultaat er moet worden bereikt.

De blauwe lijst bevat oneerlijke bedingen. Onder oneerlijke bedingen worden verstaan de bedingen die staan vermeld in artikel 3 van de richtlijn. Een beding in de overeenkomst waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt oneerlijk beschouwd indien het, in strijd met de goede trouw, het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. [79] De consument heeft niet over het beding kunnen onderhandelen indien het van tevoren is opgesteld en de consument geen invloed op de inhoud heeft kunnen hebben. [80] In de bijlage van de Richtlijn consumentenrecht staat de indicatieve en niet uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijke kunnen worden aangemerkt opgenomen. [81] Deze bijlage is niet uitputtend, wat inhoudt dat er meer bedingen kunnen zijn die als onredelijk bezwarend worden beschouwd. De blauwe lijst is opgenomen onder de bijlage 4. [82]

4.3 Algemene voorwaarden Sayat.me

Sayat.me heeft algemene voorwaarden opgesteld. Deze moeten geaccepteerd worden tijdens het aanmaken van een profiel op de site. De algemene voorwaarden van Sayat.me zijn online te raadplegen. Bij het openen van de algemene voorwaarden



[73] Art 6:237 BW.
[74] Art 6:237 sub e BW.
[75] GS Verbintenissenrecht, art. 6:237 BW, aant. 1.3.
[76] Bijlage 3, p. 66.
[77] Art 169 lid 1 VWEU.
[78] Richtlijn consumentenrecht 2011/83/EU.
[79] Art 3 lid 1 Richtlijn consumentenrecht 2011/83/EU.
[80] Art 3 lid 2 Richtlijn consumentenrecht 2011/83/EU.
[81] Art 3 lid 3 Richtlijn consumentenrecht 2011/82/EU.
[82] Bijlage 4, p. 67.

worden deze weergegeven in de Engelse taal, echter de browser kan de algemene voorwaarden vertalen naar het Nederlands of een andere taal. De algemene voorwaarden van Sayat.me worden bijgevoegd onder bijlage 5. [83] De algemene voorwaarden van Sayat.me zijn van toepassing op elk gebruik van de website van Sayat.me. Om de algemene voorwaarden te accepteren dient de gebruiker ten minste 18 jaar oud te zijn of beschikken over een geldige toestemming van een wettelijk vertegenwoordiger. Op de voorpagina van de website van Sayat.me staat dat de gebruiker moet aanvinken dat hij ten minste 16 jaar is. Hieruit blijkt dat Sayat.me in strijd met zijn eigen algemene voorwaarden handelt.

4.3.1 Onredelijk bezwarende bedingen

Algemene voorwaarden mogen niet onredelijk bezwarend zijn voor de gebruiker. Om erachter te komen of algemene voorwaarden onredelijk bezwarend zijn kunnen de grijze, de zwarte en de blauwe lijst worden geraadpleegd. Zoals hiervoor benoemd staan op de zwarte lijst bedingen die onredelijk bezwarend zijn voor de gebruiker. Op de grijze lijst staan bedingen waarvan wordt vermoed dat ze onredelijk bezwarend zijn. De blauwe lijst geeft bedingen aan die volgens de Europese Unie oneerlijk bezwarend zijn. Voor het onderzoek wordt gekeken naar de algemene voorwaarden van Sayat.me. Hierbij is het belangrijk om te weten of de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de gebruikers van de app (de wederpartij). De algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de gebruikers van de app, wanneer de bedingen uit de algemene voorwaarden in strijd zijn met de grijze, zwarte of blauwe lijst. Hieronder worden de algemene voorwaarden naast de grijze, zwarte en blauwe lijst gelegd. Vervolgens wordt antwoord gegeven op de vraag of de bedingen uit de algemene voorwaarden van Sayat.me in strijd zijn met de grijze, zwarte of blauwe lijst.

Als de algemene voorwaarden van Sayat.me (zie bijlage) naast de lijsten wordt gehouden blijkt dat de algemene voorwaarden en de zwarte lijst niet in strijd met elkaar zijn. Een van deze bedingen op de grijze lijst is: *"De gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding"*. [84] Een beding die schade(vergoeding) volledig uitsluit wordt dus wel vermoed onredelijk bezwarend te zijn. In paragraaf 4.3.3 wordt hier verder op ingegaan.

4.3.2 Algemene voorwaarden Sayat.me

In de algemene voorwaarden staan een aantal bedingen die niet in strijdt zijn met de lijsten, maar wel verder onderzocht dienen te worden. Deze bedingen worden hieronder besproken.

Gebruikers die feedback willen ontvangen moeten voor ze hun sociale media profiel op de site zetten een account aanmaken en de algemene voorwaarden accepteren. Als een gebruiker feedback wil geven kan hij dit ook doen als ongeregistreerde gebruiker. In dit geval zijn, door de persoon die de feedback geeft de algemene voorwaarden dus niet geaccepteerd. Hierdoor zijn deze ook niet van toepassing. In de algemene voorwaarden staat een beding met verboden activiteiten op de site. Zo mag iemand bijvoorbeeld niet worden bedreigd. Echter, Dit beding is door niet-geregistreerde gebruikers niet geaccepteerd. De site kan zich hierdoor niet op de algemene voorwaarden beroepen als door negatieve feedback van een ongeregistreerde gebruiker schade ontstaat.

Daarnaast zeggen de algemene voorwaarden *"To accept these Terms on behalf of yourself or on behalf of a legal entity, you must have the legal capacity to do so. This means that if you accept the Terms on behalf of yourself, you must be at least 18 years of age or have valid authorization from your legal representative."* Dit betekent dat kinderen onder de 18 jaar de algemene voorwaarden niet zelfstandig mogen accepteren. Hiervoor hebben zij toestemming nodig van een ouder of voogd.

[83] Bijlage 5, p. 69.
[84] Art. 6:237 sub f BW.

Hierbij komt de vraag naar boven of de algemene voorwaarden gelden als een kind onder de 18 jaar de algemene voorwaarden, zonder toestemming, heeft geaccepteerd. In Nederland zegt de wet dat een minderjarige niet handelingsbekwaam is. Een minderjarige heeft, bij het verrichten van rechtshandelingen, toestemming nodig van zijn wettelijk vertegenwoordiger. [85]De toestemming aan een minderjarige wordt verondersteld te zijn verleend, als het gaat om een rechtshandeling waarvan het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarige van zijn leeftijd deze rechtshandeling zelfstandig verrichten. [86] Tegenwoordig zitten veel minderjarigen op sociale mediasites. De minderjarigen maken dan veel zelf een profiel aan en verrichten de rechtshandeling zelfstandig. Het is in het maatschappelijk verkeer dus gebruikelijk dat een minderjarige een profiel aanmaakt op een sociale mediawebsite. Dit betekent dat de wet ervan uitgaat dat de toestemming is gegeven door de ouders en de algemene voorwaarden van toepassing zijn.

4.3.3 Schade in de algemene voorwaarden

Indien Sayat.me in haar algemene voorwaarden schade heeft uitgesloten, is het voor de slachtoffers onmogelijk om een beroep te doen op onrechtmatige daad, dan wel wanprestatie, om de schade te verhalen op Sayat.me. Echter, speelt dan altijd nog de vraag in hoeverre het op grond van de wet mogelijk is om schade uit te sluiten.

In de algemene voorwaarden heeft Sayat.me het volgende opgenomen omtrent aansprakelijkheid voor schade:

"DISCLAIMERS EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID
De leverancier biedt de websites "in de huidige staat" en "zoals beschikbaar" zonder enige garantie. De Leverancier wijst uitdrukkelijk elke garantie af, uitdrukkelijk of impliciet, met betrekking tot de Website, inclusief impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, niet-inbreuk op eigendomsrechten of andere rechten, correctheid, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid, of dat de Website beveiligd zal zijn, ononderbroken of vrij van fouten, virussen of andere schadelijke componenten of dat defecten zullen worden gecorrigeerd.

De website kan koppelingen naar andere websites of services bevatten (hierna gelinkte sites). De Leverancier onderschrijft geen dergelijke Gelinkte Sites of de informatie, het materiaal, de producten of diensten die zich op deze Website bevinden of die toegankelijk zijn via Gekoppelde Sites.

Voor zover mogelijk volgens de toepasselijke wetgeving, zal de Leverancier niet aansprakelijk zijn jegens u (hetzij op grond van het contractrecht, de wet van onrechtmatige daad of anderszins) met betrekking tot de inhoud van, of het gebruik van, of anderszins in verband met de Website."

Uit dit gedeelte van de algemene voorwaarden van Sayat.me kan worden opgemaakt dat zij zich volledig uitsluiten van alle aansprakelijkheid. Zoals hierboven staat beschreven, is het in sommige gevallen mogelijk dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is. Om te bepalen of een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is, moet er worden gekeken naar de zwarte lijst, de grijze lijst en de blauwe lijst. In de grijze lijst gaat het om bedingen die vermoed onredelijk bezwarend te zijn bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. [87] Een van deze bedingen op de grijze lijst is: *"De gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding"*. [88]

---

[85] Art. 1:234 lid 1 BW.
[86] Art. 1:234 lid 3 BW.
[87] Art. 6:237 BW.
[88] Art. 6:237 sub f BW.

De bepaling van dit beding is ruim geformuleerd, zij betreft ieder beding dat ten nadele van de consument afwijkt van de wettelijke bepalingen over de verplichting tot schadevergoeding. Indien de consument een beroep doet op dit artikel, is het steeds aan de gebruiker om te bepalen dat het beding gerechtvaardigd is. [89] Indien Sayat.me op grond van de wet aansprakelijk gesteld kan worden voor schade die ontstaat naar aanleiding van het gebruik van de app, kan het beding uit de algemene voorwaarden waarschijnlijk worden vernietigd, dit omdat het beding, volgens de grijze lijst, vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn.

4.3.4 Conclusie

Uit bovenstaande kan niet worden afgeleid dat de app Sayat.me zich succesvol kan uitsluiten van de verplichting tot het vergoeden van schade. Een dergelijk beding wordt namelijk vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

4.4 Conclusie

Uit de vorige paragrafen kan worden afgeleid dat er onderdelen aanwezig zijn die wijzen op een overeenkomst. Omdat er bij een overeenkomst sprake is van een verbintenis, biedt dit een mogelijke basis voor wanprestatie. Het vorige hoofdstuk wijst uit dat niet kan worden bevestigd dat de app inbreuk maakt op een kinderrecht. Verder kan niet succesvol worden aangetoond dat sprake is van een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. Uit voorgaande kan worden afgeleid dat de onrechtmatige daad niet het van toepassing zijnde aansprakelijkheidsvraagstuk kan zijn, hierom is alleen de wanprestatie een mogelijke schadegrond. Verder staat het beding in de algemene voorwaarden over het uitsluiten van schadevergoeding, deze wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Het beding kan hierdoor vermoedelijk worden vernietigd. Verder zijn algemene voorwaarden niet van toepassing op niet-geregistreerde gebruikers. In geval van schade door een niet-geregistreerde gebruiker kan Sayat.me zich niet beroepen op de algemene voorwaarden.

[89] MvT, Parl. Gesch. InvW 6, p. 1734/5.

H5. Conclusies

In dit hoofdstuk worden de antwoorden op de deelvragen kort behandeld waarna de uitkomst van het onderzoek wordt uitgewerkt. De hoofdvraag van het onderzoek is "*In hoeverre kunnen de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:74 BW of 6:162 BW aansprakelijk worden gesteld voor pesten en de daaruit voortvloeiende schade, als gevolg van het gebruik van de app indien de gebruiker ervan schade lijdt?*" Voor het beantwoorden van de vraag is in verschillende deelvragen naar informatie gezocht. De antwoorden op de deelvragen geven een conclusie en daarmee een antwoord op de hoofdvraag.

Als eerste is gekeken naar de vraag: "*Wat laat het gebruik van de app Sayat.me door kinderen tussen 14 en 16 jaar zien?*" Hierbij is onderzocht in hoeverre daadwerkelijk sprake is van een probleem met betrekking tot pesten via de app. Dit is onderzocht door een enquête af te nemen onder 14 tot en met 16-jarige jongeren. De enquête gaf aan dat bijna 40% gebruik maakt of heeft gemaakt van de app Sayat.me. Van deze gebruikers is meer dan 22% weleens gepest. Bijna de helft van de gebruikers ervaart het als helemaal niet leuk om gepest te worden. Uit het onderzoek blijkt dus dat sprake is van pesten via de app in Dokkum. Dit gebeurt ook door 14 tot 16-jarigen die volgens de site zelf niet op de app mogen zitten.

Vervolgens is gekeken naar de vraag *"In hoeverre maakt de app Sayat.me inbreuk op de rechten van het kind op grond van het Verdrag voor de Rechten van het kind?"* Hierbij is onderzocht of de app in strijd handelt met het verdrag en op basis hiervan aansprakelijk kan worden gesteld. Uit onderzoek is niet gebleken dat Sayat.me direct aanzet tot pesten of dat de app op andere wijze inbreuk maakt op de rechten van kinderen. Van een indirecte aanzet is echter wel sprake doordat de site aanzet tot het feedback geven aan elkaar. Doordat de app niet direct aanzet tot pesten kunnen de makers niet aansprakelijk gesteld worden op basis van het Verdrag van de Rechten van het Kind.

Om antwoord te geven op de vraag *"Welk aansprakelijkheidsvraagstuk is van toepassing op sayat.me: wanprestatie of onrechtmatige daad?"* is onderzocht in hoeverre er sprake is van een overeenkomst en of de aansprakelijkheid voor schade wordt uitgesloten in de algemene voorwaarden. Tot slot is onderzocht of zo'n beding (vermoedelijk) onredelijk bezwarend of oneerlijk is. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat er onderdelen aanwezig zijn die wijzen op een overeenkomst en dat de app zijn aansprakelijkheid niet uit kan sluiten omdat zo'n beding wordt vermoed onredelijk aansprakelijk te zijn. Omdat er geen inbreuk wordt gemaakt op een recht en er geen andere grond aanwezig is voor een onrechtmatige daad, is de wanprestatie het enige mogelijke aansprakelijkheidsvraagstuk.

De hoofdvraag, "*In hoeverre kunnen de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:74 BW of 6:162 BW aansprakelijk worden gesteld voor pesten en de daaruit voortvloeiende schade, als gevolg van het gebruik van de app indien de gebruiker ervan schade lijdt?*", kan met bovenstaande informatie worden beantwoord. Er kan namelijk worden geconcludeerd dat de aanwezige onderdelen van een overeenkomst een mogelijkheid bieden tot een beroep op wanprestatie. De conclusie is dus, dat de makers van de app niet met zekerheid aansprakelijk kunnen worden gesteld, maar dat er mogelijke gronden voor wanprestatie aanwezig zijn. De wanprestatie biedt een mogelijke grond voor aansprakelijkheid op grond van artikel 6:74 BW.

H6. Aanbevelingen

Naar aanleiding van het verrichte onderzoek met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de ontstane schade door het gebruik van de app Sayat.me, wordt de makers van de app het volgende geadviseerd:

Voor wat betreft de algemene voorwaarden, is het advies aan Sayat.me om deze aan te passen. Dit omdat volledige schade uitsluiting in de algemene voorwaarden niet mogelijk is op grond van de grijze lijst. Daarom wordt Sayat.me geadviseerd om de algemene voorwaarden aan te passen om te voorkomen dat de algemene voorwaarden door de rechter worden vernietigd en Sayat.me dus wel voor alle schadegronden aansprakelijk gesteld kan worden. Voor een toelichting op de grijze lijst wordt u verwezen naar paragraaf 4.2.3. Tevens wordt geadviseerd om geen feedback meer te laten geven door niet-geregistreerde gebruikers. In geval van schade door deze gebruikers kan geen beroep gedaan worden op de algemene voorwaarden omdat deze niet door de gebruiker zijn geaccepteerd.

Zoals in de conclusie staat beschreven, kan Sayat.me mogelijk aansprakelijk worden gesteld op grond van wanprestatie, dit omdat er onderdelen aanwezig zijn die wijzen op een overeenkomst. Het advies aan Sayat.me is dan ook om een bepaling op te nemen waarin zij ingaan op de schadegrond van wanprestatie. Op deze manier kunnen zij wellicht hun aansprakelijkheid verkleinen. Een voorbeeld waarmee ze dit kunnen doen is om gebruik te maken van een disclaimer.

Het wordt Sayat.me geadviseerd om nog eens goed te kijken naar de toegankelijkheid van hun platform. Er zijn namelijk erg veel gebruikers onder de zestien, die gevoeliger zijn voor negatieve feedback. Hierdoor is het voor hen ook een goed idee nog eens te kijken naar het IVRK. Momenteel maakt de app daar geen inbreuk op, maar de app loopt wel mogelijke risico's. Om deze risico's in te perken is het belangrijk om de rechten te kennen om hier op een correcte manier op in te spelen.

Tot slot wordt het advies gegeven om dit onderzoek te gebruiken als basis voor een vervolgonderzoek. Dit omdat er tijdens dit onderzoek niet genoeg tijd was om verder in te gaan op de mogelijke schadegrond en de mogelijkheid op schadevergoeding. Deze onderwerpen nodigen uit tot verder onderzoek.

Literatuurlijst

Baars, AD 16 januari 2018.
R. Baars, 'Ouders schrikken van populaire pestapp sayat.me', *AD* 16 januari 2018 (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Blei Weissman, GS Verbintenissenrecht
Y.G. Blei Weissman, 'art. 6:217 BW, aant. 3.3, 3.21 en 3.129', in: R. Klomp (red.), Groene Serie Verbintenissenrecht, Deventer: Kluwer (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

CBS.
CBS, 'Online pesten', *Rechtsorde* 18 september 2017, Rechtsorde.nl (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Computerrecht 2010, afl. 3.
Van den Hoven van Genderen, 'Sociale netwerken, vloek of zegen? Algemene voorwaarden tot het gebruik van persoonlijke informatie', *Computerrecht* 2010, afl. 3 (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

EditieNL, RTL 14 augustus 2017.
EditieNL, 'Jongeren pesten elkaar via app Say At.me: 'Ik kreeg doodverwensingen', *RTL Nieuws* 14 augustus 2017 (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Ondernemersplein.
Ondernemersplein, 'Waarom algemene voorwaarden', Ondernemersplein.nl z.d. (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Sayat.me.
Sayat.me, '*Over sayat.me*', Sayat.me z.d. (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Schaaijk, van
Van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek,* Amsterdam: Boom uitgevers 2015.

Veen, de, NRC 29 december 2014.
Veen, de, 'Onze hersenen hebben meer receptoren voor het negatieve dan voor het positieve', *NRC* 29 december 2014 (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Verdrag inzake de Rechten van het Kind
'Verdrag inzake de Rechten van het Kind', *Unicef* 2009, Unicef.nl (online, laatst geraadpleegd op 11 juni 2018).

Verhoeven
N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?. Praktijkboek voor methoden en technieken,* Amsterdam: Boom uitgevers 2018.

Bijlagen

Plan van aanpak

Sayat.me

Minor Recht & Internet
Meintje Boonstra
Cyrielle Scheffer
Sanne Jonkman
Adinca Teterissa

Inhoud

Afkortingenlijst 2
Inleiding 3
Aanleiding 4
1. Probleemanalyse 6
2. Doelstelling 12
3. Centrale vraag 13
4. Deelvragen 14
3. Onderzoeksstrategieën 16
4. Bronnen en methoden 17
5. Verantwoording 19
6. Planning 21
Bronnenlijst 22
Bijlagen 23
Bijlage 1 Algemene voorwaarden Sayat.me 23

Afkortingenlijst

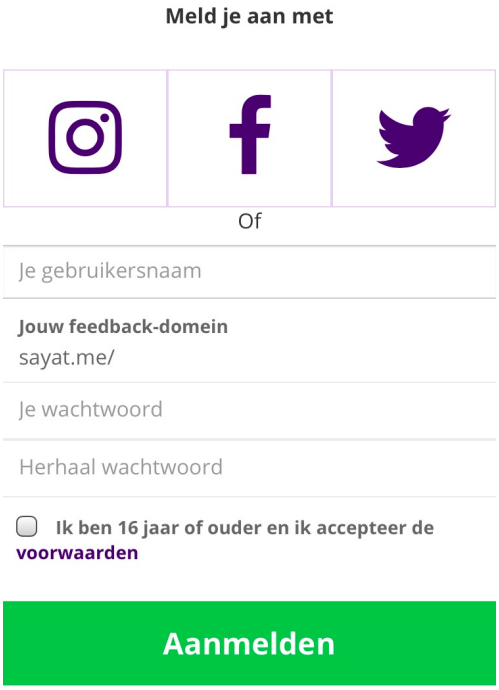
Afkorting	**Uitleg**
CESCR	The Committee on Economic, Social and Cultural Rights (VN-comité voor economische, sociale en culturele rechten).
IVRK 1989	Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind.
CRC 1989	Convention on the Right of the Child.

Inleiding

Voor de minor Internet en Recht, als onderdeel van onze studie hbo-rechten, verdiepen wij, Meintje, Cyrielle, Sanne en Adinca, ons in alle facetten van het ICT-recht. Naast een webwinkel inclusief draaiboek en een juridische blog, gaan wij ook een onderzoek uitvoeren. Dit onderzoek moet een link hebben met het ICT-recht. Het lijkt ons interessant om een onderzoek te doen over en voor een app. Cyrielle kwam vervolgens met het idee ons te verdiepen in de pestproblematiek op de app Sayat.me.

Aanleiding

Op de app Sayat.me vragen kinderen feedback aan andere gebruikers van de app. Deze feedback gaat meestal over het uiterlijk van de kinderen. Dit kan in sommige gevallen erg uit de hand lopen, mede omdat kinderen erg beïnvloedbaar zijn.[90] Om toegang te krijgen tot een account op de app Sayat.me moeten de kinderen 16 jaar oud zijn. Dit is de leeftijdsgrens die de app hanteert. Het is echter erg gemakkelijk om een account aan te maken op de app als je jonger bent dan de leeftijd van 16 jaar. Bij het aanmaken van een account op de app hoeft er enkel een vinkje te worden gezet bij "16 jaar of ouder", daarna is het account definitief. Er vindt dus geen verdere controle naar de leeftijd plaats. Uit de actualiteit blijkt dat de app niet enkel wordt gebruikt door kinderen met de leeftijd van zestien jaar, de app is ook erg populair bij jongere kinderen.[91] In het onderzoek wordt er ook gekeken naar het gebruik van kinderen onder de 16 jaar. Het onderzoek van de praktijk wordt gebruikt om de problematiek vast te stellen en te kijken of Sayat.me voldoende controle uitoefent op de leeftijdsgrens. In het onderzoek wordt ingegaan op de leeftijdsgrens en de aansprakelijkheid van Sayat.me. De focus van het onderzoek ligt bij kinderen tussen de veertien en de zestien jaar, omdat deze groep jongeren emotioneel zeer gevoelig is. Bovendien is deze groep erg gevoelig voor groepsdruk en heeft de neiging impulsief te handelen.[92]



Nu de wereld steeds digitaler wordt is het van belang dat kinderen worden beschermd tegen de negatieve effecten die voortvloeien uit de app Sayat.me. Doordat kinderen op een vrij gemakkelijke manier toegang krijgen tot de app worden zij op die manier blootgesteld aan schadelijke kritiek. Deze kritiek heeft enorm veel gevolgen, in enkele gevallen zorgt dit zelfs voor zelfdoding. Dit brengt veel verdriet met zich mee en daarom is het van belang om te onderzoeken of de app inbreuk maakt op het recht van kinderen om op te groeien in een veilige omgeving. Dit recht van kinderen komt voort uit het Verdrag inzake de Rechten van het Kind. Dit maakt dat er in dit onderzoek wordt onderzocht of de maker van de app aansprakelijk kan worden gesteld op grond van onrechtmatige daad, dan wel

[90] Van Hattum 2017.
[91] EditieNL, 14 augustus 2017.
[92] Van Hattum 2017.

op grond van wanprestatie omdat in strijd wordt gehandeld met het Verdrag inzake de Rechten van het Kind, daar waar kinderen onder de 16 jaar toch gebruik kunnen maken van de App en hier geen controle op is). Er moet worden gekeken of er een schadevordering kan worden ingediend op grond van onrechtmatige daad of wanprestatie. De grond voor schadevordering is dan de inbreuk op het recht van het kind om op te groeien in een veilige leefomgeving. [93]

[93] Art 6:74 resp. art 6:162 BW.

1. Probleemanalyse

Introductie probleem

Sayat.me is een app waarin gebruikers elkaar anoniem feedback kunnen geven. Via de app kunnen gebruikers hun Facebook, Twitter of Instagram pagina delen. Anderen kunnen hier vervolgens, anoniem, op reageren door op de link te klikken die staat vermeld op het Facebook, Twitter of Instagram profiel. Het doel van de makers van de app Sayat.me is om de gebruikers meer zelfvertrouwen te geven. De feedback helpt de gebruikers, volgens de app, om "een betere jij" te worden. De reacties worden anoniem geplaatst, om zo eerlijke feedback te ontvangen. Volgens de makers van de app zorgt dit voor een beeld van het verschil tussen het zelfbeeld van de gebruiker van de app en de mening van anderen. Volgens Sayat.me helpt de feedback de gebruiker op deze manier om zijn zelfbeeld te spiegelen. Dit draagt bij aan een positiever en beter zelfbeeld van de gebruiker. [94]

Pesten

In 2016 is 9 procent van de jongeren tussen de 15 en 18 jaar oud weleens online gepest. [95] Op de app Sayat.me ontstaat veel pestgedrag onder de gebruikers, er worden beledigingen en verwensingen geuit onder het mom van feedback. Het pesten bestaat onder andere uit opmerkingen als: "Je bent echt lelijk.", "Je bent dik.", "Ik hoop dat je ziektes krijgt.", "Wij wensen jou de dood." etc. Er worden ook positieve reacties geplaatst, maar vaak zitten er nare reacties tussen en deze hebben over het algemeen een groter effect. Uit veel onderzoeken blijkt dat negatieve reacties een grotere impact hebben dan positieve reacties. Onze hersenen zijn geprogrammeerd om meer aandacht te geven aan 'slechte' input dan aan 'goede' input.[96]

De app kan input geven voor de zelfontwikkeling van tieners, althans dat is het doel van de app Sayat.me. Ouders schrikken enorm van de nare en negatieve teksten die over hun kinderen worden geschreven. Peter Hulsen, van Ouders & Onderwijs, maakt zich zorgen over de manier waarop de sociale media wordt gebruikt door kinderen en tieners om elkaar te pesten.[97] Pesten is daardoor veel meer een kwestie geworden in de digitale wereld. Daarbij vraagt Hulsen zich af of ouders zich wel genoeg realiseren wat er in hun kinderen omgaat. Inmiddels heeft de app meer dan dertig miljoen gebruikers over de hele wereld. De feedback die wordt gegeven verandert vaak in pesterijen en soms met dramatische afloop. Een voorbeeld hiervan is de zelfmoord van een 15-jarige Britse scholier naar aanleiding van de vreselijke commentaren die hij kreeg op de Sayat.me app.[98]

De app maakt het mogelijk voor jongere en meer kwetsbare kinderen om deze app te gebruiken, al is deze uitsluitend bedoeld voor jongeren vanaf 16 jaar. De gevolgen zijn zeer schadelijk en op dit moment is er geen aansprakelijke partij. Nu er steeds meer apps worden gebruikt, en steeds jongere kinderen aan mogelijk onveilige omgevingen worden blootgesteld, is het belangrijk hiernaar te kijken.

Schade

Door middel van het gebruik van de app ontstaat er schade. Deze schade ontstaat doordat de feedback grote gevolgen heeft voor de gebruikers. Dit brengt vragen met zich mee. Zo bestaat de vraag of gebruikers de feedback niet op de koop toe nemen. Daarnaast is sprake van de vraag of gebruikers niet instemmen met eventuele negatieve feedback als ze een account aanmaken. Ook

---

[94] Sayat.me z.d.

[95] 'Online pesten, 2016', Cbs 18 september 2017, Rechtsorde.nl (laatst geraadpleegd op 8 maart 2018).

[96] Veen, de, *NRC* 29 december 2014 jo. Baumeister e.a. 2001, p. 1 en 2.

[97] Baars, *AD* 16 januari 2018.

[98] EditieNL, 14 augustus 2017.

komen door schade door feedback vragen naar voren over vrijheid van meningsuiting. Hierbij is de vraag tot hoever de vrijheid van meningsuiting strekt en wat gebeurt als deze vrijheid van meningsuiting leidt tot schade.[99] In het ergste geval ontstaat er schade doordat de ouders afscheid moeten nemen van hun kind. De schade waaraan gedacht kan worden, zijn bijvoorbeeld kosten voor de uitvaart, maar ook psychische schade die de ouders oplopen door het verlies van hun kind. Er kan ook schade ontstaan doordat een kind naar een psycholoog/psychiater moet, naar aanleiding van psychische schade veroorzaakt door de negatieve feedback op de app. De schade die hierbij een rol speelt bestaat onder andere uit de kosten voor de psycholoog/psychiater en de psychische schade van het kind. [100]

Schade die uit te drukken is in geld wordt ook wel vermogensschade genoemd. Onder vermogensschade wordt verstaan; redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade, ter vaststelling van de schade en ter verkrijging van voldoening buiten rechte. [101] Schade die niet uit vermogensschade bestaat wordt ook wel ander nadeel genoemd. Dit bedrag aan schade wordt naar billijkheid vastgesteld. Indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen, het slachtoffer lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of in andere wijze in zijn persoon is aangetast of indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene, kan het slachtoffer een beroep doen op ander nadeel. [102] Indien er sprake is van overlijden, is de aansprakelijke persoon verplicht de schade te betalen. Deze schade moet hij betalen aan onder andere de echtgenoot, kinderen van de overledene en andere bloed- of aanverwanten. Dit geldt mits de overledene reeds ten tijde van het overlijden geheel of ten dele in hun levensonderhoud voorzag, of met de overledene in gezinsverband samenwoonde. [103]

Wanprestatie en onrechtmatige daad

Op grond van de wet zijn er twee mogelijkheden om deze schade te verhalen. Indien er sprake is van een overeenkomst, dan is er de mogelijkheid om de schade te verhalen op grond van wanprestatie. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegekend. [104] Wanneer er geen sprake is van een overeenkomst, kan er een vordering tot schadevergoeding worden ingediend op grond van onrechtmatige daad. Hij die jegens een ander een onrechtmatige daad pleegt, welke hem kan worden toegerekend, is verplicht de schade die de ander dientengevolge lijdt, te vergoeden.[105] Als onrechtmatige daad wordt aangemerkt een inbreuk op een recht, een doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht of hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt.[106] Het onderzoek is erop gericht te onderzoeken of de app Sayat.me aansprakelijk kan worden gesteld voor voornoemde schade. Hierbij is het nog niet duidelijk of de grondslag van de aansprakelijkheid een wanprestatie of een onrechtmatige daad is. Hier wordt in het onderzoeksrapport een uitwerking over gegeven.

Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind

Op 20 november 1989 namen de Verenigde Naties in New York het Internationale Verdrag inzake de Rechten van het Kind (IVRK) unaniem aan. Dit verdrag gaat over alles waar kinderen mee te maken kunnen hebben en geldt vanaf de geboorte tot aan hun 18de. In dit Verdrag gaat het onder andere over voeding, school, wonen, gezondheid, geloof, ouders en vrienden. Het Verdrag heeft gezorgd

[99] Art 7 GW.
[100] Art 6:95 BW.
[101] Art 6:96 lid 1 jo. art 6:96 lid 2 BW.
[102] Art 6:106 lid 1 BW.
[103] Art 6:108 lid 1 BW.
[104] Art 6:74 lid 1 BW.
[105] Art. 6:162 lid 1 BW.
[106] Art. 6:162 lid 2 BW.

voor belangrijke uitgangspunten en verplichtingen. Dit alles met het doel om ervoor te zorgen dat kinderen veilig kunnen opgroeien en zich optimaal te kunnen ontwikkelen.[107] Momenteel zijn er 196 landen die het Kinderrechtenverdrag hebben geratificeerd. Nederland heeft dit verdrag op 8 maart 1995 bekrachtigd.[108] Het Verdrag bestaat uit 54 artikelen. Het Verdrag is in 2000 en 2014 uitgebreid met drie protocollen. Dit zijn bijlagen bij het Verdrag. Het eerste protocol gaat over de noodzaak om kinderen te beschermen die verhandeld zijn of die seksueel geëxploiteerd worden. Dit protocol is op 25 mei 2000 toegevoegd aan het Verdrag.[109] Het tweede protocol gaat over de betrokkenheid van kinderen bij gewapende conflicten en is ook op 25 mei 2000 toegevoegd aan het Verdrag. Dit protocol gaat verder in op kinderen in oorlogssituaties.[110] Het laatste protocol is op 14 april 2014 toegevoegd aan het Verdrag. Op grond van dit protocol kunnen minderjarigen en hun vertegenwoordigers zelf een klacht over kinderrechtenschending indienen bij het Kinderrechtencomité van de Verenigde Naties.[111]
Op grond van het Verdrag moeten kinderen worden beschermd tegen geweld, mishandeling en verwaarlozing.[112] Hoewel pesten niet letterlijk wordt opgenomen in artikel 19 IVRK, heeft het VN-comité voor economische, sociale en culturele rechten (CESCR) bepaald dat pesten wel moet worden gelezen onder dit artikel. Hoewel dit geweld wordt gepleegd door kinderen zelf, is de rol van de staat helder. Er moeten maatregelen worden genomen om het kind te beschermen tegen alle vormen van geestelijk en lichamelijk geweld. [113]

Algemene voorwaarden

In de algemene voorwaarden kan de app Sayat.me zijn aansprakelijkheid voor schade uitsluiten. Algemene voorwaarden zijn een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. [114] Een wederpartij is aan de algemene voorwaarden gebonden, ook als hij bij het sluiten van de overeenkomst de gebruiker begreep of moest begrijpen dat zij de inhoud daarvan niet kende. [115] Een gebruiker is degene die de algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt. [116]
Er bestaat de mogelijkheid dat een beding in de algemene voorwaarden vernietigbaar is. Dit is het geval indien de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij of indien de gebruiker aan de wederpartij niet een mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen. [117] Dit wordt verder uitgewerkt in de grijze, zwarte en blauwe lijst. In het onderzoek worden de algemene voorwaarden daarom geanalyseerd. Hierbij wordt gekeken of wordt voldaan aan de wettelijke regels omtrent de algemene voorwaarden.

---

[107] Preambule IVRK.
[108] Kinderrechten
[109] Facultatief Protocol inzake de verkoop van kinderen, kinderprostitutie en kinderpornografie.
[110] Facultatief Protocol inzake de rechten van het kind inzake de betrokkenheid van kinderen bij gewapende conflicten.
[111] Facultatief Protocol inzake een communicatieprocedure.
[112] Art. 19 IVRK.
[113] VN-comité voor economische, sociale en culturele rechten 8 december 1999, General Comment No. 13 jo. art. 19 IVRK.
[114] Art 6:231 sub a BW.
[115] Art 6:232 BW.
[116] Art 6:231 sub b BW.
[117] Art 6:233 BW.

De algemene voorwaarden van de app Sayat.me worden getoond op hun website. Bij het aanmaken van een account moet de gebruiker aanvinken dat hij akkoord gaat met de algemene voorwaarden die de app stelt. Daar is een link te vinden die kan worden aangeklikt om de algemene voorwaarden te openen. De algemene voorwaarden zijn in het Engels geschreven. [118] Bij het openen van de algemene voorwaarden wordt er door de internetbrowser de mogelijkheid gegeven om de algemene voorwaarden te vertalen naar het Nederlands. In de algemene voorwaarden van de app gaan ze ook in op het risico van de feedback. In het stukje "Risk and considerations" staat:

"Feedback kunnen krijgen, wordt steeds belangrijker in zaken, zelfontwikkeling en andere gebieden van het leven. De Website is een feedbacktool die bedoeld is om eerlijke en constructieve feedback te verzamelen van vrienden, collega's, kennissen of anderen. Constructieve feedback is zinvol specifiek, bevat advies en is bemoedigend. Geef tijdens het geven van feedback zekerheid dat je positief blijft - dit betekent niet dat je geen negatieve feedback kunt geven, maar ook minstens zoveel positieve feedback kunt geven.

Houd er rekening mee dat door het stellen van vragen en het maken van peilingen op de Website een URL wordt gemaakt die door iedereen overal kan worden verspreid, wat betekent dat iedereen met de URL feedback kan geven op de vraag of peiling en dit anoniem kan doen. Dit betekent dat je jezelf kwetsbaar maakt voor allerlei soorten feedback. Niet alle ontvangen feedback is positief. Sommige feedback kan ook als onbeleefd of aanstootgevend worden beschouwd. U ontvangt mogelijk feedback die u niet verwacht. Sommige feedback kan sterke emoties oproepen.

Alle ontvangen feedback is standaard privé (alleen zichtbaar voor jou). U hebt de mogelijkheid om alle ontvangen feedback te verwijderen en om alle gebruikers te melden waarvan u de feedback of acties die u misbruikt beschouwt. U heeft de volledige zeggenschap over en enige verantwoordelijkheid voor de vragen die u stelt en de feedback die u besluit openbaar te maken. U hoeft geen vragen te stellen en u hoeft geen feedback te geven.

Als u de voorgaande risico's en overwegingen niet accepteert, mag u de website niet gebruiken. Het gebruik van de website is strikt vrijwillig." [119]

Daarnaast sluit de app zijn aansprakelijk uit. Onder het kopje "Disclaimers en beperking van aansprakelijkheid" staat het volgende beschreven:

"De leverancier biedt de websites "in de huidige staat" en "zoals beschikbaar" zonder enige garantie. De Leverancier wijst uitdrukkelijk elke garantie af, uitdrukkelijk of impliciet, met betrekking tot de Website, inclusief impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, niet-inbreuk op eigendomsrechten of andere rechten, correctheid, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid, of dat de Website beveiligd zal zijn , ononderbroken of vrij van fouten, virussen of andere schadelijke componenten of dat defecten zullen worden gecorrigeerd.

De website kan koppelingen naar andere websites of services bevatten. De Leverancier onderschrijft geen dergelijke Gelinkte Sites of de informatie, het materiaal, de producten of diensten die zich op deze Website bevinden of die toegankelijk zijn via Gekoppelde Sites.

Voor zover mogelijk volgens de toepasselijke wetgeving, zal de Leverancier niet aansprakelijk zijn jegens u (hetzij op grond van het contractrecht, de wet van onrechtmatige daad of anderszins) met betrekking tot de inhoud van, of het gebruik van, of anderszins in verband met de Website."

In het onderzoeksrapport wordt er ingegaan op dit stukje van de algemene voorwaarden om te kijken of dit artikel onredelijk bezwarend is op grond van de grijze, zwarte of blauwe lijst.

De algemene voorwaarden van de app Sayat.me zijn bijgevoegd onder bijlage 1 van dit plan van aanpak. [120]

---

[118] Sayat.me 2017.

[119] Sayat.me 2017 (laatst geraadpleegd op 15 maart 2018).

[120] Bijlage 1.

De probleemstelling voor het onderzoek is, dat het pesten via de app Sayat.me voor veel schade zorgt en dat het onduidelijk is of de app daarvoor aansprakelijk gesteld kan worden.

2. Doelstelling

Op 9 mei 2018 wordt een onderzoeksrapport opgeleverd, waarin is onderzocht of de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:74 BW of 6:162 BW aansprakelijk gesteld kunnen worden voor pesten, als gevolg van het gebruik van de app, indien de gebruiker ervan schade lijdt. Hierbij moet sprake zijn van een schadeveroorzakende omstandigheid voor sprake kan zijn van schade.

3. Centrale vraag

De centrale vraag van het onderzoek naar aanleiding van het pestgedrag onder de gebruikers van de app Sayat.me luidt als volgt:

"In hoeverre kunnen de makers van de app Sayat.me op grond van artikel 6:47 BW of 6:162 BW aansprakelijk worden gesteld voor pesten en de daaruit voortvloeiende schade, als gevolg van het gebruik van de app indien de gebruiker ervan schade lijdt?"

4. Deelvragen

De deelvragen die hieronder staan weergegeven moeten voldoende basis bieden tot het beantwoorden van de centrale vraag en om sturing te geven aan het onderzoek.

Onderzoek van het recht

1. **Wanprestatie en onrechtmatige daad**

   1.1 Welk aansprakelijkheidsvraagstuk is van toepassing op sayat.me: wanprestatie of onrechtmatige daad?

   - In hoeverre is er sprake van een overeenkomst? (Meintje)
   - In hoeverre wordt het verhalen van schade uitgesloten door het accepteren van algemene voorwaarden? (Sanne)
   - In hoeverre handelt de app in strijd met de wetgeving over algemene voorwaarden (de grijze, zwarte of blauwe lijst)? (Adinca)

2. **IVRK**

   2.1. In hoeverre maakt de app Sayat.me inbreuk op de rechten van het kind op grond van het Verdrag voor de Rechten van het kind? (Cyrielle)

   Onderzoek in de praktijk

3. **Gebruik van de app**

   3.1 Wat laat het gebruik van Sayat.me door kinderen tussen 14 en 16 jaar op een Friese middelbare school zien?

Enquête ter ondersteuning van deelvraag 3

1. ***Hou oud ben je?***
   *14 jaar;
   *15 jaar;
   *16 jaar.
2. ***Ik ben een:***
   * Jongen;
   * Meisje.
3. ***Heb jij de app Sayat.me wel eens gebruikt?***
   (Ja, ga door naar vraag 4 ; Nee, einde enquête).
4. ***Ben jij gepest via de app Sayat.me?***
   * Ja, door bekenden;
   * Ja, maar anoniem;
   * Nee, ik ben niet gepest.
   (Ja; ga door naar vraag 5; Nee, ga door naar vraag 8)
5. ***Wat voor feedback kreeg jij?***
   (beoordelingsschaal: erg negatieve feedback, negatieve feedback, neutraal, positief, erg positief)
6. ***Hoe vind jij het om gepest te worden via de app Sayat.me?***
   (beoordelingsschaal: helemaal niet leuk, niet leuk, neutraal, leuk, heel leuk)
7. ***Wat deed de feedback met jou?***
   (beoordelingsschaal: helemaal niks, heel weinig, ik deed er niks mee, veel, heel veel)
8. ***Heb jij iemand gepest via de app Sayat.me?***
   * Ja, met mijn eigen account;

* Ja, maar anoniem;
* Nee.
(Ja; ga door naar vraag 9; Nee; ga door naar vraag 11)

9. ***Wat voor feedback gaf jij?***
(beoordelingsschaal: erg negatieve feedback, negatieve feedback, neutraal, positief, erg positief)
10. ***Hoe erg vind jij het dat er gepest wordt via de app Sayat.me?***
(beoordelingsschaal: helemaal niet erg, niet erg, neutraal, erg, heel erg)
11. ***Heb je het idee dat de app bijdraagt aan een betere jij?***
*Ja;
*Nee.

3. Onderzoeksstrategieën

Dit onderzoeksrapport is begonnen met de probleemanalyse. In deze analyse wordt het probleem, het pesten via Sayat.me, in kaart gebracht. Door het probleem duidelijk te beschrijven komen vragen naar boven die in de rest van het onderzoek worden beantwoord. Deze vragen zijn zowel op de theorie als de praktijk gericht.

In het rapport vindt onderzoek plaat op het gebied van het recht en in de praktijk. Als onderzoeksstrategie is gekozen voor een mag-dat vraagstelling, dit omdat de aansprakelijkheid hiervan een claimwoord is. Bij een mag-dat vraagstelling wordt het geldende recht getoetst aan een verschijnsel in de sociale werkelijkheid. Bij de probleemanalyse wordt een grondige analyse gedaan van een kwestie uit de praktijk, ook wel een empirisch onderzoek. Het beoordelingskader daarbij is het juridische kader. [121]

De theorievragen worden beantwoord door een literatuuronderzoek. Bij de vragen 1.1, 2.1 en 2.2 wordt in alle rechtsbronnen, te weten verdrag, wet, jurisprudentie en gezaghebbende literatuur gezocht naar een antwoord. Om een betrouwbaar resultaat te behalen, wordt gebruik gemaakt van betrouwbare bronnen. Deze bronnen zijn bijvoorbeeld bronnen zijn uit de databases van de NHL, zoals Kluwer Navigator en Rechtsorde. Dit zijn betrouwbare juridische bronnen omdat ze over het algemeen door bekende juridische uitgevers gepubliceerd worden of jurisprudentie bevatten. Bij het gebruik van niet-digitale literatuur, wordt onder andere gekeken naar de uitgever om zeker te zijn dat dit een betrouwbare, gezaghebbende bron is.

De beantwoording van de praktijkgerichte vragen wordt gedaan door middel van interviews. Hierbij wordt een enquête gehouden om het probleem onder (Friese) jongeren duidelijk in kaart te brengen. Deze enquête wordt afgenomen op een middelbare school (of meerdere) in Friesland bij kinderen onder de 16 jaar. Hierdoor wordt bevestigd, of ontkracht, dat veel kinderen onder de 16 jaar gebruik maken van de app Sayat.me. Tevens wordt de enquête gebruikt ter vaststelling van het probleem, hierbij wordt gekeken naar de hoeveelheid kinderen die daadwerkelijke negatieve feedback ontvangen, dan wel sturen. De focus van het onderzoek ligt op deze doelgroep omdat deze groep kinderen die emotioneel zeer gevoelig is, tevens erg gevoelig is voor groepsdruk en de neiging heeft impulsief te handelen.[122]

Tenslotte wordt de uitkomst van de theorie vergeleken met die van de praktijk. Daardoor kan worden gekeken of verschillen aanwezig zijn tussen wat in de theorie te lezen is en wat in de praktijk daadwerkelijk gebeurt. Door de theorie en praktijk afzonderlijk te onderzoeken, de resultaten aan elkaar te toetsen wordt gewerkt aan een analyse en een conclusie.

[121] van Schaaijk 2015.

[122] Van Hattum 2017.

4. Bronnen en methoden

In dit hoofdstuk wordt per deelvraag uitgewerkt van welke bronnen en methoden gebruik wordt gemaakt. Bij het beantwoorden van de deelvragen wordt onder andere gekeken naar de rechten van het kind, zoals het leven in een veilige omgeving. Ook wordt gekeken naar de vrijheid van meningsuiting, de algemene voorwaarden, het kinderrechtenverdrag, de onrechtmatige daad en wanprestatie.

Onderzoek van het recht

1. Wanprestatie en onrechtmatige daad

1.1. Welk aansprakelijkheidsvraagstuk is van toepassing op sayat.me: wanprestatie of onrechtmatige daad?

- In hoeverre is er sprake van een overeenkomst?
- In hoeverre wordt het verhalen van schade uitgesloten door het accepteren van algemene voorwaarden?
- In hoeverre handelt de app in strijd met de wetgeving over algemene voorwaarden (de grijze, zwarte of blauwe lijst)?

Bronnen: wetgeving (art. 6:74, 6:162 ev., 6:233 ev. 6:169 BW, blauwe lijst), literatuur (navigator en rechtsorde voor de toelichting op wetgeving, overheid.nl), documenten (algemene voorwaarden website), jurisprudentie (algemene voorwaarden, blauwe lijst, aansprakelijkheid app).

Methoden: inhoudsanalyse. Bij het beantwoorden van de deelvraag wordt gebruik gemaakt van bestaand materiaal, omdat hier de basis ligt van het juridische kriterium. Deze informatie wordt geïnterpreteerd en uiteengerafeld. Deze informatie wordt met elkaar vergeleken om zo antwoord te krijgen op de deelvraag. Via navigator en rechtsorde wordt voornamelijk gezocht naar toelichting op wetsartikelen. Overheid.nl wordt gebruikt als de meest recente wettekst omdat dit een betrouwbare overheidsbron is, die altijd de actuele stand van zaken weergeeft van wetteksten.

2. IVRK

2.1. In hoeverre maakt de app Sayat.me inbreuk op de rechten van het kind op grond van het Verdrag voor de Rechten van het kind?

Bron: wetgeving (verdrag rechten van het kind, kamerstukken), toelichting op het verdrag, jurisprudentie (inbreuk op de rechten van het kind), literatuur (rechtsorde, navigator en de website van Unicef).

Methoden: inhoudsanalyse. Bij het beantwoorden van de deelvraag wordt gebruik gemaakt van bestaand materiaal. Deze informatie wordt geïnterpreteerd en uiteengerafeld. Deze informatie wordt met elkaar vergeleken om zo antwoord te krijgen op de deelvraag. Op de site van Unicef is enorm veel informatie te vinden over het verdrag de Rechten van het Kind. Het is een betrouwbare site omdat alle informatie afkomstig is van de regelmaker, te weten de Verenigde Naties.

Onderzoek van de praktijk

3.1 Wat laat het gebruik van Sayat.me door kinderen tussen 14 en 16 jaar op een Friese middelbare school zien?

Bron: Middelbare school in Leeuwarden.

Methode: Voor de onderbouwing van het probleem wordt een enquête afgenomen onder leerlingen van de onderbouw van de middelbare school. Deze doelgroep is gekozen voor omdat blijkt dat kinderen in deze leeftijdscategorie veel gebruik maken van de app Sayat.me. De methode die wordt toegepast op het onderzoek van de praktijk is de enquête. Een enquête wordt gebruikt in een

kwantitatief onderzoek. Het kwantitatieve onderzoek zorgt voor cijfermatige gegevens die gebruikt kunnen worden om de bekendheid van het probleem vast te stellen. De bron waarvan gebruik wordt gemaakt is zowel de respondent als fysieke objecten. De respondent verschaft informatie over zichzelf en zijn ervaringen met de app Sayat.me. De fysieke objecten, de leerlingen waar die de enquête invullen, kunnen iets vertellen over de werkelijkheid. Met de werkelijkheid wordt bedoeld hoe het gebruik van de app in de praktijk gaat.
Een enquête is een vorm van surveyonderzoek. Bij dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van een schriftelijke enquête, deze wordt face-to-face afgenomen. Vooraf wordt toestemming gevraagd bij de school en worden de leerlingen op de hoogte gesteld. [123]
Voor de betrouwbaarheid wordt gebruik gemaakt van een steekproefcalculator, om zoveel mogelijk toevallige fouten te voorkomen. Dit moet ervoor zorgen dat het onderzoek herhaalbaar is. Hierbij wordt rekening gehouden met de foutmarge. Er wordt één vragenlijst gemaakt met een Linkertschaal, dit om de resultaten zoveel mogelijk te standaardiseren. [124]
Om de interne validiteit te waarborgen wordt bij het kiezen van de respondenten wordt er gekozen voor een middelbare school in Friesland. Op deze middelbare school wordt zoveel mogelijk kinderen gevraagd de enquête in te vullen. Verder wordt geprobeerd de vragenlijst niet bij te stellen, zodat de resultaten geen vertekend beeld weergeven. Door het onderzoek goed uit te leggen wordt geprobeerd het testeffect zo klein mogelijk te maken. [125] Wat betreft de externe validiteit, wordt de generaliseerbaarheid voor Friesland zoveel mogelijk gewaarborgd, door een zo breed mogelijk spectrum aan respondenten te gebruiken. [126]
Voor de enquête wordt een middelbare school voor de respons aangesproken. Hierbij wordt de aandacht gericht op leerlingen van de tweede en derde klas. Hier is voor gekozen omdat, zoals eerder genoemd, deze doelgroep relatief veel gebruik maakt van de app en de schade bij kinderen van deze leeftijd vaak groter is.

5. Verantwoording

In dit onderzoek wordt zowel gekeken naar het theoretische als het praktische kader. Vervolgens worden de theorie en de praktijk geanalyseerd en aan elkaar getoetst. Uiteindelijk moet de informatie die daaruit voortvloeit antwoord geven op de centrale vraag.
De theorie die gebruikt wordt om de centrale vraag te beantwoorden omvat:

- Wat het Nederlandse aansprakelijkheidsrecht inhoudt; om zo een basis te leggen voor het beantwoorden van de vraag wanneer iemand aansprakelijk is en uiteindelijk of de maker aansprakelijk gesteld kan worden.
- Er wordt gekeken of het aansprakelijkheidsrecht van toepassing is op apps. Dit om weer dichterbij het beantwoorden van de vraag, of de maker van de app aansprakelijk gesteld kan worden, te komen.
- Er wordt gekeken of de app in strijd is met het verdrag van de rechten van het kind. Door dit te onderzoeken wordt er vastgesteld of de maker van de app in strijd met het verdrag handelt en of hij hiervoor aansprakelijk gesteld kan worden.
- Na het beantwoorden van de bovengenoemde vragen wordt gekeken of de maker van de app Sayat.me ook daadwerkelijk aansprakelijk gesteld kan worden voor de geleden schade op grond van een onrechtmatige daad of wanprestatie. Er wordt onder andere gekeken naar:

[123] Verhoeven 2018, p. 118 en 119
[124] Verhoeven 2018, p. 167 en 168
[125] Verhoeven 2018, p. 170 en 171
[126] Verhoeven 2018, p. 172 en 173

- Of sprake is van een overeenkomst.
- Of het verhalen van schade wordt uitgesloten door het accepteren van de algemene voorwaarden.
- Of de algemene voorwaarden van de app in strijd zijn met de grijze, zwarte of blauwe lijst.

In het theoretisch onderzoek gebruiken wordt gebruik gemaakt van literatuur. Hiervoor worden onder andere boeken, wet- en regelgeving, kamerstukken, artikelen en jurisprudentie geraadpleegd. Voor veel vragen wordt als eerste kijken in de wet- en regelgeving. Dit komt omdat de vragen betrekking hebben op de wettelijke aansprakelijkheid, onrechtmatige daad, wanprestatie, algemene voorwaarden en de rechten van het kind. Bovendien is de wet altijd een betrouwbare bron. Voor informatie over het IVRK wordt ook gebruik van de informatie op de site van Unicef, dit omdat dit betrouwbare informatie is die rechtstreeks afkomstig is van de VN.
De uitleg van deze begrippen staat in de meeste gevallen in de wet. Door hier als eerste te kijken is een basis gelegd op de deelvraag. We kijken hierbij naar wat bijvoorbeeld een onrechtmatige daad precies is en wat de regels met betrekking tot de onrechtmatige daad zijn. Om de termen verder uit te leggen wordt gebruik gemaakt van andere literatuur. In boeken en artikelen wordt een uitgebreide uitleg gegeven over verschillende termen en rechtsregels. Dit is voor het uitleggen van de wet een handig middel. Ook in jurisprudentie is een uitgebreide uitleg gegeven. Aan de hand van de jurisprudentie wordt gekeken hoe de rechtsregel eerder is toegepast door de rechter en hoe naar de verschillende regels gekeken moet worden. Door goed en uitgebreid onderzoek te doen kan de rechtsregel op een juiste manier worden toegepast. Aan de hand hiervan wordt vervolgens op een goede, duidelijke en betrouwbare manier antwoord gegeven op de centrale vraag.

In het praktijkgericht onderzoek gaan we de mogelijke aansprakelijkheid verder toetsen. Daarnaast wordt de onderzocht wat het gebruik door kinderen tussen de 14 en 16 jaar laat zien. Dit wordt gedaan door het afnemen van enquêtes en interviews. De enquêtes worden gebruikt om te kijken hoe groot het probleem daadwerkelijk is. Door middel van de enquêtes wordt vastgesteld in hoeverre kinderen onder de 16 jaar de app gebruiken en in hoeverre sprake is van online pesten. De enquêtes worden afgenomen op de onderbouw van middelbare scholen, omdat hier de doelgroep, kinderen onder de 16, te vinden is.
Als de enquêtes zijn afgenomen worden de resultaten geanalyseerd en getoetst aan de theorie. Zo kan worden gekeken wat de verschillen en overeenkomsten zijn tussen de theorie en de praktijk. Op deze manier komt een betrouwbaarder resultaat naar voren en kan antwoord worden gegeven op de vraag of de maker daadwerkelijk aansprakelijk te stellen is, op grond van de onrechtmatige daad of de wanprestatie.

6. Planning

Datum	**Actie**

21 maart 2018 12:00 uur	Inleveren plan van aanpak voor go or no go.
9 mei 2018 12:00 uur	Inleveren onderzoeksrapport

Bronnenlijst

Literatuur

Van Schaaijk 2015

Van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek,* Amsterdam: Boom uitgevers 2015

Verhoeven 2018, p. 118 en 119 en 167 t/m 173

N. Verhoeven, *Wat is onderzoek?. Praktijkboek voor methoden en technieken,* Amsterdam: Boom uitgevers 2018

Digitale bronnen

Baumeister e.a. 2001, p. 1 en 2

R.F. Baumeister e.a., *Bad Is Stronger Than Good,* Z.P.: Educational Publishing Foundation 2001.

Cbs

'Online pesten, 2016', Cbs 18 september 2017, Rechtsorde.nl (laatst geraadpleegd op 8 maart 2018).

Van Hattum 2017

P. van Hattum, *Uw kind en sociale media,* Rijnmond: Andreas College 2017

Kinderrechten

Kinderrechten, *Kinderrechtenverdrag,* www.kinderrechten.nl (laatst geraadpleegd op 8 maart 2018)

Sayat.me, z.j.

Sayat.me, '*Over sayat.me*', https://sayat.me/about/ z.d. (laatst geraadpleegd op 16 februari 2018).

Sayat.me

Sayat.me, *Sayat.me terms of use,* https://sayat.me/terms/, 21 april 2017 (laatst geraadpleegd op 8 maart 2018).

(vakcollegerijnmond.nl/wp-content/uploads/2017-09-12-Rijnmond-sociale-media-kort.pdf)

Krantenartikelen

Baars, *AD* 16 januari 2018.

R. Baars, 'Ouders schrikken van populaire pestapp sayat.me', *AD* 16 januari 2018 (online publiek).

EditieNL, 14 augustus 2017.

EditieNL, 'Jongeren pesten elkaar via app Say At.me: 'Ik kreeg doodverwensingen', *RTL Nieuws* 14 augustus 2017 (online publiek).

Veen, de, *NRC* 29 december 2014

T. de Veen, "Onze hersenen hebben meer receptoren voor het negatieve dan voor het positieve", *NRC* 29 december 2014 (online publiek).

Bijlagen

Bijlage 1 Algemene voorwaarden Sayat.me

SAYAT.ME TERMS OF USE

Effective as of: 21.04.2017

Welcome to Sayat.me. These Terms of Use contain the terms and conditions that govern all use of the website Sayat.me (hereinafter **Website**).

Read these Terms of Use carefully. The Website is offered to you subject to your acceptance, without modification, these Terms of Use and all other operating rules and policies made available to you on or through the Website (hereinafter collectively **Terms**). If you do not agree to these Terms, please do not use the Website. When accepted by you, these Terms form a legally binding contract between you and SayAt.Me OÜ, a legal entity incorporated under the laws of the Republic of Estonia (hereinafter **Supplier** or **us**).

To accept these Terms on behalf of yourself or on behalf of a legal entity, you must have the legal capacity to do so. This means that if you accept these Terms on behalf of yourself, you must be at least 18 years of age or have valid authorisation from your legal representative. If you accept these Terms on behalf of a legal entity, the legal entity must be duly incorporated and you must have the legal authority to bind that legal entity. By accepting these Terms you confirm the foregoing.

USING THE WEBSITE

The Website serves as a platform for collecting and providing anonymous feedback for questions asked and polls created by the Users (as defined below). The Website does contain some sample questions provided by the Supplier but these need not be used. The Users (as defined below) are free to decide whether and which questions to ask and collect feedback on. The Website also allows the registered Users (as defined below) to interact with one another. Regardless of how the Website is used, the User (as defined below) giving feedback may always choose to remain anonymous.

You can use the Website as a registered or unregistered user (hereinafter **User**). As an unregistered User, you can browse the public parts of the Website and give feedback. As a registered User, you can additionally collect feedback and use other functions of the Website only available to registered Users.

You can register by creating an account on the Website or by using your social media account (e.g. Facebook, Twitter). Your login credentials can be used only by you. You must keep your login credentials confidential and safe. If you believe your login credentials have been compromised, you must promptly notify us thereof.

RISKS AND CONSIDERATIONS

Being able to get feedback is getting more and more pivotal in business, self-development and other areas of life. The Website is a feedback tool meant to gather honest and constructive feedback from friends, colleagues,

acquaintances or others. Constructive feedback is meaningfully specific, contains advice and is encouraging. While giving feedback be sure that you stay positive - this does not mean that you cannot give negative feedback, but give at least as much positive feedback as well.

Please note that by asking questions and creating polls on the Website, an URL is created which can be distributed by anyone anywhere, which means that anyone anywhere with the URL is able to provide feedback on the question or poll and do so anonymously. This means that you make yourself vulnerable to all kinds of feedback. Not all feedback received is positive. Some feedback may also be considered impolite or offensive. You may receive feedback that you do not anticipate. Some feedback may evoke strong emotions.

All feedback received is private by default (visible only to you). You have the possibility to delete any feedback received and report any Users whose feedback or actions you consider abusing. You have sole control over and sole responsibility for the questions you ask and the feedback you decide to make public. You do not have to ask any questions and you do not have to make any feedback public.

If you do not accept the foregoing risks and considerations, do not use the Website. Using the Website is strictly voluntary.

USER CONTENT

Any information submitted to the Website in any form, whether publicly posted or privately transmitted, is the sole responsibility of the person who originated such content (hereinafter **User Content**). This means that the Users, and not the Supplier, are entirely responsible for all User Content that is made available through the Website, as well as for any actions taken by the Supplier, other Users or third persons as a result of such User Content.

Any User Content must be in compliance with the Terms and the applicable law. By submitting User Content to the Website, you confirm that you have the right to do so and that it does not violate any rights (including, but not limited to, intellectual property rights) of any third persons.

The Supplier does not have an obligation to monitor or control the User Content in order to discover any unlawful nature therein and will not take responsibility for it. However, if such unlawful User Content or the action of its unlawful processing is discovered or brought to the attention of the Supplier or if there is reason to believe that certain User Content is unlawful, the Supplier may use the remedies described herein and the applicable law.

Note that as a registered User, you are also responsible for the User Content you decide to make public through your URL.

PROHIBITED ACTIVITIES

The Website may only be used for its intended purposes. The Website may not be used for any purposes or in any manner that can be construed as unlawful, malicious, in bad faith, abusive or discriminatory. Such uses shall include, but are not limited to, the following:

- publish any User Content that is incorrect, misleading, unlawful, harassing, abusive, threatening, vulgar, obscene, harmful, libellous, invasive of another's privacy or constitutes an infringement of third party intellectual property rights or any other rights (such as rights of privacy and publicity);
- publish any User Content that is harmful (for example viruses, worms, malware and other destructive codes);
- impersonate other people;
- restrict or inhibit any other User from using and enjoying the Website in any manner;
- make threats of violence against others;
- harass other people;
- intentionally distribute untrue or misleading information;
- use the Website in any manner that could damage, disable, overburden, or impair any of our servers, or the network(s) connected to any of our servers;
- copy or download the content of the Website for commercial use without copyright holders prior consent;
- attempt to gain unauthorized access to any part of the Website, other accounts, computer systems or networks connected to any of our servers or to any of the services, through hacking, password mining or any other means;
- obtain or attempt to obtain any materials or information through any means not intentionally made available through the Website;
- use the Website in any other manner to commit a crime, breach any applicable law or invite others to do so.

The Supplier shall have the sole discretion in determining whether your particular use of the Website is in violation of these requirements. Should your use of the Website be in violation of these requirements, the Supplier shall have the right to use any remedies described herein or the applicable law. Note that you are solely responsible for your actions on the Website.

PRIVACY

The Supplier is responsible for the processing of your personal data.

Collecting your personal data. The Supplier may collect the following personal data in the following ways:

- You may provide us your personal data, e.g. name, user name, password, e-mail address, etc upon registration (including via Facebook or other available social media means), using the Website (e.g. photo), contacting us, etc.
- We collect certain data by automated means, such as cookies and web beacons, when you visit the Website, e.g. IP address, browser type, operating system, referring URLs, information on actions taken on the Website, and dates and times of Website visits.

Using your personal data. We may use your personal data for the following purposes:

- to provide the Website and parts thereof;
- to contact you, to provide assistance, to collect feedback;
- to exercise any rights and obligations arising from the law;

- to personalise the Website, monitor and analyse the effectiveness of the Website, monitor aggregate site usage metrics such as total number of visitors and pages viewed, etc.

Please note that your name as entered during registration, as well as your URL and photo (if uploaded) is publicly visible to all visitors of the Website.

Subcontractors (data processors). We use service providers in order to provide you the Website. For example, we use Amazon for hosting the data. The data is hosted in the EU. We remain responsible for your personal data and take all necessary measures to protect your personal data as provided herein.

Disclosing your personal data. We only disclose your personal data to third parties without your prior consent if provided herein or the applicable law. We may disclose your personal data to the following third parties:

- an acquirer, or successor or assignee as part of any merger, acquisition, debt financing, sale of assets, or similar transaction, as well as in the event of an insolvency, bankruptcy, or receivership in which information is transferred to one or more third parties as one of our business assets;
- supervisory authorities;
- our lawyers, auditors, accountants.

Data retention. We only store your personal data as long as necessary for the purposes of the personal data collected and as long as required by law. In general, we store your personal data as follows:

- personal data needed for tax and bookkeeping purposes - 7 years from the end of the financial year when the relevant data was provided to us;
- personal data related to the contract – 10 years (in accordance with the maximum period for raising claims from transactions).

Security. We implement appropriate organisational, technical and physical safeguards to protect your personal data against accidental or unlawful destruction or accidental loss, alteration, unauthorised disclosure or access and against all unlawful forms of processing.

Your rights. You have all the rights of a data subject as provided in the applicable law. This includes the right to obtain information and personal data concerning you and to demand the correction of inaccurate personal data. If processing of personal data is not permitted on the basis of law, you have the right to demand termination of the processing of the personal data, termination of the disclosure or enabling access to the personal data and/or deletion or closure of the collected personal data. You have the right at any time to refuse receiving any further direct marketing messages. You also have the right to turn to the Data Protection Inspectorate or the court to safeguard your rights.

User Content. Because the Supplier does not collect or determine the use or purposes of any User Content, including personal data contained therein, the Supplier is not acting in the capacity of the data controller in terms of the European Union's Directive 95/46/EC but in the capacity of the data processor on behalf of the Users. The Users should be considered as data controllers as regards the personal data contained in their User Content. Except as provided herein, the Supplier does not transfer or disclose the User Content to any third parties, except

to its subcontractors who may process such data on behalf of the Supplier in connection with the Supplier's provision of the Website (see above).

INTELLECTUAL PROPERTY RIGHTS

Any and all intellectual property rights in and to the Website (except User Content) are exclusively owned by the Supplier and/or its third party partners. Your use of the Website does not grant to you any ownership or intellectual property rights therein. You may only use the Website only for its intended purposes.

You retain all your ownership and intellectual property rights in and to your User Content. By submitting your User Content to the Supplier through the Website, you hereby grant the Supplier and its affiliates, sub-licensees, partners, designees, and assignees a worldwide, non-exclusive, fully paid-up, royalty-free, perpetual, irrevocable, sub-licensable, and transferable license to use, reproduce (including by making mechanical reproductions), distribute, modify, adapt, prepare derivative works of, publicly display, publicly perform, and otherwise exploit your User Content and derivatives thereof for any purpose whatsoever in connection with the Website and the Supplier's (and its successors') business, including for providing the Website for its intended purpose, as well as for the Supplier's commercial, marketing or any similar purpose.

SUPPLIER'S REMEDIES

Upon breach of the Terms by you, including, but not limited to, if unlawful User Content or the action of its unlawful processing is discovered or brought to the attention of the Supplier or if there is reason to believe that certain User Content is unlawful, the Supplier has the right to use any or all of the following remedies, at its own discretion:

- set a term for you to end or cure the breach;
- demand that you bring the breaching User Content into compliance with these Terms and applicable law;
- deny the publication of the breaching User Content on the Website;
- temporarily or permanently remove the breaching User Content from the Website, restrict access to it or delete it;
- restrict your rights of use of or access to the Website by any means, including blocking any traffic from your IP address;
- delete your account, including all User Content therein, and effectively terminate the contract.

The Supplier is not required to give notice of any of the foregoing actions.

If the Supplier has reasonable grounds to believe that your use of the Website may harm other Users or any third persons, the Supplier has the right to take adequate measures under its control to prevent, stop and eliminate the harm, where possible, in order to protect those Users and third persons. In addition to the above, these measure include notifying the relevant authorities.

In addition to the foregoing, the Supplier may use all other remedies under the applicable law.

DISCLAIMERS AND RESTRICTION OF LIABILITY

The Supplier provides the Websites "as is" and "as available" with no warranties of any kind. The Supplier expressly disclaims any warranty, express or implied, regarding the Website, including any implied warranty of merchantability, fitness for a particular purpose, non-infringement of proprietary or other rights, correctness, accuracy and reliability, or that the Website will be secure, uninterrupted or free of errors, viruses or other harmful components or that defects will be corrected.

The Website may include links to other websites or services (hereinafter **Linked Sites**). The Supplier does not endorse any such Linked Sites or the information, material, products, or services contained on or accessible through Linked Sites.

To the greatest extent possible under applicable law, the Supplier shall not be liable to you (whether under the law of contract, the law of torts or otherwise) in relation to the contents of, or use of, or otherwise in connection with the Website.

MODIFICATION TO THE WEBSITE AND THE TERMS

The Supplier reserves the right to modify the Website and its contents from time to time without prior notice and explanation. Such modifications may include changes in the touch and feel of the Website, rebranding the Website, etc.

The Supplier may modify the Terms from time to time. The modifications may be introduced as a result of the following:

- a change in the applicable law or its interpretation;
- a court decision, administrative act or other legal act requiring the amendment;
- the modification or termination of a functionality on the Website or an introduction of a new one;
- complaints and suggestions from Users;
- new technologies and other innovations, which allow the Supplier to enhance the quality, security and user experience of the Website;
- changes in the business model or work organisation of the Supplier;
- other unforeseeable circumstances when amending the Terms is reasonably required.

For any material modifications to the Terms or in the event that such modifications materially alter your rights or obligations hereunder, such modified Terms will automatically be effective upon the earlier of your continued use of the Website with actual knowledge of such modifications, or 30 days from publication of such modified Terms on or through the Website.

You may refuse to agree to the modified Terms. In that case you must immediately cease using the Website. Your continued use of the Website after such modifications have been published constitutes your binding acceptance of such modifications.

TERMINATION OF THE CONTRACT

You may terminate the contract at any time. You can do that by deleting your account or sending us an email to info@sayat.me, stating clearly that you wish to terminate the contract.

The Supplier may terminate the contract for convenience at any time upon decision to end provision of the Website. The Supplier may terminate the contract if you breach these Terms and do not remedy the breach within the reasonable deadline given by the Supplier. The Supplier may terminate the contract immediately if you materially breach these Terms.

Upon termination of the contract, the Supplier will deactivate and permanently delete your account, including all User Content therein, as soon as reasonably possible.

LANGUAGE

The Terms, the Website and the support of the Supplier are available in the English language. The Supplier may make available other language versions thereof. You confirm that you fully understand the chosen language of the Terms, the Website and the support of the Supplier and consent to the use of it.

SEVERABILITY

If any provision of the Terms becomes or is determined to be invalid or unenforceable, then the invalidity or unenforceability of that provision does not affect the validity or enforceability of the remaining provisions of the Terms. In such a case, the parties shall replace the invalid or unenforceable provision with a valid or enforceable provision that allows for the maximum attainment under the law of the very same effect and result as was intended by the replaced provision without undue delay.

APPLICABLE LAW

The Terms are made under, and shall be governed, interpreted and enforced in accordance with the laws of the Republic of Estonia, without regard to the conflict of laws principles thereof. The United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods shall not apply. Regardless of the foregoing, you also enjoy the protection of the mandatory provisions of law that are applicable in your home country.

DISPUTE RESOLUTION

We will make our best efforts to solve any disputes amicably. Should it prove to be impossible within reasonable time, the dispute will be settled in Harju County Court (Harju Maakohus) in the Republic of Estonia. However, if you are considered to be a consumer in the EU, you may bring proceedings against us either in Harju County Court (Harju Maakohus) in the Republic of Estonia or in the courts of the country where you are domiciled and we may bring proceedings against you in the courts of the country where you are domiciled.

SUPPLIER

SayAt.Me OÜ

Estonian Commercial Registry Code: 14089713

E-mail address: info@sayat.me

- **Over ons**
- **Geef ons feedback**
- **Gebruiksvoorwaarden**
- **Volg ons op Twitter**
- **Volg ons op Facebook**
- **Dutch**

Copyright SayAt.Me BV. Alle rechten voorbehouden. Email: info at sayat dot me

Bijlage 2. Zwarte lijst

Zwarte lijst
Artikel 6:236 BW

Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

a. dat de wederpartij geheel en onvoorwaardelijk het recht ontneemt de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen;
b. dat de aan de wederpartij toekomende bevoegdheid tot ontbinding, zoals deze in afdeling 5 van titel 5 is geregeld, uitsluit of beperkt;
c. dat een de wederpartij volgens de wet toekomende bevoegdheid tot opschorting van de nakoming uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot opschorting verleent dan hem volgens de wet toekomt;
d. dat de beoordeling van de vraag of de gebruiker in de nakoming van een of meer van zijn verbintenissen is te kort geschoten aan hem zelf overlaat, of dat de uitoefening van de rechten die de wederpartij ter zake van een zodanige tekortkoming volgens de wet toekomen, afhankelijk stelt van de voorwaarde dat deze eerst een derde in rechte heeft aangesproken;
e. krachtens hetwelk de wederpartij aan de gebruiker bij voorbaat toestemming verleent zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op een der in afdeling 3 van titel 2 bedoelde wijzen op een derde te doen overgaan, tenzij de wederpartij te allen tijde de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, of de gebruiker jegens de wederpartij aansprakelijk is voor de nakoming door de derde, of de overgang plaatsvindt in verband met de overdracht van een onderneming waartoe zowel die verplichtingen als de daartegenover bedongen rechten behoren;
f. dat voor het geval uit de overeenkomst voor de gebruiker voortvloeiende rechten op een derde overgaan, ertoe strekt bevoegdheden of verweermiddelen die de wederpartij volgens de wet jegens die derde zou kunnen doen gelden, uit te sluiten of te beperken;
g. dat een wettelijke verjarings- of vervaltermijn waarbinnen de wederpartij enig recht moet geldend maken, tot een verjarings- onderscheidenlijk vervaltermijn van minder dan een jaar verkort;
h. dat voor het geval bij de uitvoering van de overeenkomst schade aan een derde wordt toegebracht door de gebruiker of door een persoon of zaak waarvoor deze aansprakelijk is, de wederpartij verplicht deze schade hetzij aan de derde te vergoeden, hetzij in haar verhouding tot de gebruiker voor een groter deel te dragen dan waartoe zij volgens de wet verplicht zou zijn;
i. dat de gebruiker de bevoegdheid geeft de door hem bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst te verhogen, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden;
j. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen en dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften niet daaronder begrepen, of tot het geregeld doen van verrichtingen, leidt tot stilzwijgende verlenging of vernieuwing in een overeenkomst voor bepaalde duur, dan wel tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand;
k. dat de bevoegdheid van de wederpartij om bewijs te leveren uitsluit of beperkt, of dat de uit de wet voortvloeiende verdeling van de bewijslast ten nadele van de wederpartij wijzigt, hetzij doordat het een verklaring van haar bevat omtrent de deugdelijkheid van de haar

verschuldigde prestatie, hetzij doordat het haar belast met het bewijs dat een tekortkoming van de gebruiker aan hem kan worden toegerekend;

l. dat ten nadele van de wederpartij afwijkt van artikel 37 van Boek 3, tenzij het betrekking heeft op de vorm van door de wederpartij af te leggen verklaringen of bepaalt dat de gebruiker het hem door de wederpartij opgegeven adres als zodanig mag blijven beschouwen totdat hem een nieuw adres is meegedeeld;

m. waarbij een wederpartij die bij het aangaan van de overeenkomst werkelijke woonplaats in een gemeente in Nederland heeft, woonplaats kiest anders dan voor het geval zij te eniger tijd geen bekende werkelijke woonplaats in die gemeente zal hebben, tenzij de overeenkomst betrekking heeft op een registergoed en woonplaats ten kantore van een notaris wordt gekozen;

n. dat voorziet in de beslechting van een geschil door een ander dan de rechter die volgens de wet bevoegd zou zijn, tenzij het de wederpartij een termijn gunt van tenminste een maand nadat de gebruiker zich schriftelijk jegens haar op het beding heeft beroepen, om voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter te kiezen;

o. dat de bevoegdheid van de wederpartij om de overeenkomst, die mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg tot stand is gekomen, op een overeenkomstige wijze op te zeggen, uitsluit of beperkt;

p. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften, leidt tot een stilzwijgende verlenging of vernieuwing van de overeenkomst met een duur die langer is dan drie maanden, dan wel tot een stilzwijgende verlenging of vernieuwing van de overeenkomst met een duur van ten hoogste drie maanden zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de overeenkomst telkens tegen het einde van de duur van de verlenging of de vernieuwing op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand;

q. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften, leidt tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand of, in geval de geregelde aflevering minder dan eenmaal per maand plaats heeft, met een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden;

r. dat de wederpartij verplicht de verklaring tot opzegging van een overeenkomst als bedoeld onder j of p respectievelijk q te laten plaatsvinden op een bepaald moment;

s. dat in geval van een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften leidt tot voortzetting van de overeenkomst.

Bijlage 3. Grijze lijst

Grijze lijst
Artikel 6:237 BW
Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

a. dat de gebruiker een, gelet op de omstandigheden van het geval, ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn geeft om op een aanbod of een andere verklaring van de wederpartij te reageren;
b. dat de inhoud van de verplichtingen van de gebruiker wezenlijk beperkt ten opzichte van hetgeen de wederpartij, mede gelet op de wettelijke regels die op de overeenkomst betrekking hebben, zonder dat beding redelijkerwijs mocht verwachten;
c. dat de gebruiker de bevoegdheid verleent een prestatie te verschaffen die wezenlijk van de toegezegde prestatie afwijkt, tenzij de wederpartij bevoegd is in dat geval de overeenkomst te ontbinden;
d. dat de gebruiker van zijn gebondenheid aan de overeenkomst bevrijdt of hem de bevoegdheid daartoe geeft anders dan op in de overeenkomst vermelde gronden welke van dien aard zijn dat deze gebondenheid niet meer van hem kan worden gevergd;
e. dat de gebruiker een ongebruikelijk lange of onvoldoende bepaalde termijn voor de nakoming geeft;
f. dat de gebruiker of een derde geheel of ten dele bevrijdt van een wettelijke verplichting tot schadevergoeding;
g. dat een de wederpartij volgens de wet toekomende bevoegdheid tot verrekening uitsluit of beperkt of de gebruiker een verdergaande bevoegdheid tot verrekening verleent dan hem volgens de wet toekomt;
h. dat als sanctie op bepaalde gedragingen van de wederpartij, nalaten daaronder begrepen, verval stelt van haar toekomende rechten of van de bevoegdheid bepaalde verweren te voeren, behoudens voor zover deze gedragingen het verval van die rechten of verweren rechtvaardigen;
i. dat voor het geval de overeenkomst wordt beëindigd anders dan op grond van het feit dat de wederpartij in de nakoming van haar verbintenis is tekort geschoten, de wederpartij verplicht een geldsom te betalen, behoudens voor zover het betreft een redelijke vergoeding voor door de gebruiker geleden verlies of gederfde winst;
j. dat de wederpartij verplicht tot het sluiten van een overeenkomst met de gebruiker of met een derde, tenzij dit, mede gelet op het verband van die overeenkomst met de in dit artikel bedoelde overeenkomst, redelijkerwijze van de wederpartij kan worden gevergd;
k. dat voor een overeenkomst als bedoeld in artikel 236 onder j of p respectievelijk q een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand;
l. dat de wederpartij aan een opzegtermijn bindt die langer is dan de termijn waarop de gebruiker de overeenkomst kan opzeggen;
m. dat voor de geldigheid van een door de wederpartij te verrichten verklaring een strengere vorm dan het vereiste van een onderhandse akte stelt;
n. dat bepaalt dat een door de wederpartij verleende volmacht onherroepelijk is of niet eindigt door haar dood of ondercuratelestelling, tenzij de volmacht strekt tot levering van een registergoed;
o. dat de wederpartij bij overeenkomsten, niet zijnde verlengde, vernieuwde of voortgezette overeenkomsten als bedoeld in artikel 236, onder j of p respectievelijk q, aan een opzegtermijn bindt die langer is dan een maand.

Bijlage 4. Blauwe lijst

Blauwe lijst
IN ARTIKEL 3, LID 3, BEDOELDE BEDINGEN 1. Bedingen die tot doel of tot gevolg hebben:
a) de wettelijke aansprakelijkheid van de verkoper uit te sluiten of te beperken bij overlijden of lichamelijk letsel van de consument ten gevolge van een doen of nalaten van deze verkoper;
b) de wettelijke rechten van de consument ten aanzien van de verkoper of een andere partij in geval van volledige of gedeeltelijke wanprestatie of van gebrekkige uitvoering door de verkoper van een van diens contractuele verplichtingen, met inbegrip van de mogelijkheid om een schuld jegens de verkoper te compenseren met een schuldvordering jegens deze, op ongepaste wijze uit te sluiten of te beperken;
c) te voorzien in een onherroepelijke verbintenis van de consument terwijl de uitvoering van de prestaties van de verkoper onderworpen is aan een voorwaarde waarvan de verwezenlijking uitsluitend afhankelijk is van zijn wil;
d) de verkoper toe te staan door de consument betaalde bedragen te behouden wanneer deze afziet van het sluiten of het uitvoeren van de overeenkomst, zonder erin te voorzien dat de consument een gelijkwaardig bedrag aan schadevergoeding mag verlangen van de verkoper wanneer deze zich terugtrekt;
e) de consument die zijn verbintenissen niet nakomt, een onevenredig hoge schadevergoeding op te leggen;
f) de verkoper toe te staan de overeenkomst op te zeggen indien zulks niet aan de consument wordt toegestaan, alsmede de verkoper toe te staan de door de consument betaalde voorschotten te behouden ingeval de verkoper zelf de overeenkomst opzegt;
g) de verkoper toe te staan een overeenkomst van onbeperkte duur zonder redelijke opzeggingstermijn eenzijdig op te zeggen, behalve in geval van gewichtige redenen;
h) een overeenkomst van bepaalde duur automatisch te verlengen bij ontbreken van tegengestelde kennisgeving van de consument, terwijl een al te ver van het einde van de overeenkomst verwijderde datum is vastgesteld als uiterste datum voor de kennisgeving van de wil van de consument om de overeenkomst niet te verlengen;
i) op onweerlegbare wijze de instemming vast te stellen van de consument met bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen vóór het sluiten van de overeenkomst;
j) de verkoper te machtigen zonder geldige, in de overeenkomst vermelde reden eenzijdig de voorwaarden van de overeenkomst te wijzigen;
k) de verkoper te machtigen zonder geldige reden eenzijdig de kenmerken van het te leveren product of de te verrichten dienst te wijzigen;
l) te bepalen dat de prijs van de goederen wordt vastgesteld op het ogenblik van levering, dan wel de verkoper van de goederen of de dienstverrichter het recht te verlenen zijn prijs te verhogen, zonder dat de consument in beide gevallen het overeenkomstige recht heeft om de overeenkomst op te zeggen, indien de eindprijs te hoog is ten opzichte van de bij het sluiten van de overeenkomst bedongen prijs;
m) de verkoper het recht te geven te bepalen of de geleverde goederen of de dienst aan de bepalingen van de overeenkomst beantwoorden of hem het exclusieve recht te geven om een of ander beding van de overeenkomst te interpreteren;
n) de verplichting van de verkoper te beperken om de verbintenissen na te komen die door zijn gevolmachtigden zijn aangegaan, of diens verbintenissen te laten afhangen van het naleven van een bijzondere formaliteit;
o) de consument te verplichten al zijn verbintenissen na te komen, zelfs wanneer de verkoper zijn verbintenissen niet uitvoert;
p) te voorzien in de mogelijkheid van overdracht van de overeenkomst door de verkoper, wanneer hierdoor de garanties voor de consument zonder diens instemming geringer kunnen worden;

q) het indienen van een beroep of het instellen van een rechtsvordering door de consument te beletten of te belemmeren, met name door de consument te verplichten zich uitsluitend tot een niet onder een wettelijke regeling ressorterend scheidsgerecht te wenden, door de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen op ongeoorloofde wijze te beperken of hem een bewijslast op te leggen die volgens het geldende recht normaliter op een andere partij bij de overeenkomst rust.

2. Draagwijdte van de punten g), j) en l):
a) Punt g) staat niet in de weg aan bedingen waarbij de leverancier van financiële diensten zich het recht voorbehoudt eenzijdig een eind te maken aan een overeenkomst van onbepaalde duur, en dit zonder opzegtermijn in geval van geldige reden, mits de verkoper verplicht wordt hiervan onmiddellijk de andere contracterende partij(en) op de hoogte te stellen.
b) Punt j) staat niet in de weg aan bedingen waarbij de leverancier van financiële diensten zich het recht voorbehoudt de door of aan de consument te betalen rentevoet of het bedrag van alle andere op de financiële diensten betrekking hebbende lasten bij geldige reden zonder opzegtermijn te wijzigen, mits de verkoper verplicht wordt dit zo spoedig mogelijk ter kennis te brengen van de andere contracterende partij(en) en deze vrij is (zijn) onmiddellijk de overeenkomst op te zeggen.
Punt j) staat evenmin in de weg aan bedingen waarbij de verkoper zich het recht voorbehoudt de voorwaarden van een overeenkomst voor onbepaalde tijd eenzijdig te wijzigen, mits hij verplicht is de consument daarvan redelijke tijd vooraf in kennis te stellen en het de laatste vrijstaat de overeenkomst te ontbinden.
c) De punten g), j) en l) zijn niet van toepassing op:
- transacties met betrekking tot effecten, financiële instrumenten en andere producten of diensten waarvan de prijs verband houdt met de fluctuaties van een beurskoers of een beursindex dan wel financiële marktkoersen waar de verkoper geen invloed op heeft;
- overeenkomsten voor de aankoop of verkoop van vreemde valuta, reischeques of internationale in deviezen opgestelde postmandaten.
d) Punt l) staat niet in de weg aan bedingen van prijsindexering, voor zover deze wettig zijn en de wijze waarop de prijs wordt aangepast hierin expliciet beschreven is.

Bijlage 5. Algemene voorwaarden Sayat.me

SAYAT.ME GEBRUIKSVOORWAARDEN

Geldig vanaf: 21.04.2017

Welkom bij Sayat.me. Deze Gebruiksvoorwaarden bevatten de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op elk gebruik van de website Sayat.me (hierna **Website**).

Lees deze gebruiksvoorwaarden aandachtig door. De Website wordt u aangeboden onder voorbehoud van uw aanvaarding, zonder wijziging, deze Gebruiksvoorwaarden en alle andere operationele regels en beleidsregels die op of via de Website aan u beschikbaar zijn gesteld (hierna gezamenlijk **Voorwaarden**). Als u niet akkoord gaat met deze voorwaarden, gebruik dan alstublieft de website niet. Wanneer u deze voorwaarden aanvaardt, vormt deze een juridisch bindende overeenkomst tussen u en SayAt.Me OÜ, een rechtspersoon die is opgericht volgens het recht van de Republiek Estland (hierna ' **Leverancier'** of ' **Ons bedrijf'**).

Om deze voorwaarden namens uzelf of namens een rechtspersoon te accepteren, moet u over de wettelijke bevoegdheid beschikken om dit te doen. Dit betekent dat als u deze voorwaarden namens uzelf accepteert, u ten minste 18 jaar oud moet zijn of een geldige toestemming van uw wettelijke vertegenwoordiger moet hebben. Als u deze voorwaarden accepteert namens een rechtspersoon, moet de juridische entiteit naar behoren zijn opgericht en moet u over de wettelijke bevoegdheid beschikken om die rechtspersoon te binden. Door deze Voorwaarden te accepteren, bevestigt u het voorgaande.

GEBRUIK VAN DE WEBSITE

De Website dient als een platform voor het verzamelen en verstrekken van anonieme feedback voor vragen en peilingen die door de Gebruikers zijn gemaakt (zoals hieronder gedefinieerd). De website bevat enkele voorbeeldvragen van de leverancier, maar deze hoeven niet te worden gebruikt. De Gebruikers (zoals hieronder gedefinieerd) zijn vrij om te beslissen of en welke vragen ze moeten stellen om feedback te vragen en te verzamelen. De Website staat ook de geregistreerde Gebruikers toe (zoals hieronder gedefinieerd) om met elkaar te communiceren. Ongeacht hoe de Website wordt gebruikt, kan de Gebruiker (zoals hieronder gedefinieerd) die feedback geeft altijd kiezen om anoniem te blijven.

U kunt de Website gebruiken als een geregistreerde of niet-geregistreerde gebruiker (hierna **Gebruiker**). Als niet-geregistreerde gebruiker kunt u bladeren door de openbare delen van de website en feedback geven. Als geregistreerde gebruiker kunt u bovendien feedback verzamelen en andere functies van de website gebruiken die alleen beschikbaar zijn voor geregistreerde gebruikers.

U kunt zich registreren door een account op de website te maken of door uw sociale media-account te gebruiken (bijv. Facebook, Twitter). Uw inloggegevens kunnen alleen door u worden gebruikt. U moet uw inloggegevens vertrouwelijk en veilig houden. Als u denkt dat uw inloggegevens zijn aangetast, moet u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen.

RISICO'S EN OVERWEGINGEN

Feedback kunnen krijgen, wordt steeds belangrijker in zaken, zelfontwikkeling en andere gebieden van het leven. De Website is een feedbacktool die bedoeld is om eerlijke en constructieve feedback te verzamelen van vrienden, collega's, kennissen of anderen. Constructieve feedback is zinvol specifiek, bevat advies en is bemoedigend. Geef tijdens het geven van feedback zekerheid dat je positief blijft - dit betekent niet dat je geen negatieve feedback kunt geven, maar ook minstens zoveel positieve feedback kunt geven.

Houd er rekening mee dat door het stellen van vragen en het maken van peilingen op de Website een URL wordt gemaakt die door iedereen overal kan worden verspreid, wat betekent dat iedereen met de URL in staat is om feedback te geven op de vraag of peiling en dit anoniem doet. Dit betekent dat je jezelf kwetsbaar maakt voor allerlei soorten feedback. Niet alle ontvangen feedback is positief. Sommige feedback kan ook als onbeleefd of aanstootgevend worden beschouwd. U ontvangt mogelijk feedback die u niet verwacht. Sommige feedback kan sterke emoties oproepen.
Alle ontvangen feedback is standaard privé (alleen zichtbaar voor jou). U hebt de mogelijkheid om alle ontvangen feedback te verwijderen en om alle gebruikers te melden waarvan u de feedback of acties die u misbruikt beschouwt. U heeft de volledige zeggenschap over en enige verantwoordelijkheid voor de vragen die u stelt en de feedback die u besluit openbaar te maken. U hoeft geen vragen te stellen en u hoeft geen feedback te geven.
Als u de voorgaande risico's en overwegingen niet accepteert, mag u de website niet gebruiken. Het gebruik van de website is strikt vrijwillig.

GEBRUIKERSINHOUD

Alle informatie die in welke vorm dan ook op de Website wordt ingediend, openbaar of privé, is de exclusieve verantwoordelijkheid van de persoon die deze inhoud heeft gemaakt (hierna **User Content**). Dit betekent dat de Gebruikers, en niet de Leverancier, volledig verantwoordelijk zijn voor alle Gebruikerscontent die via de Website beschikbaar wordt gesteld, evenals voor alle acties die door de Leverancier, andere Gebruikers of derde personen worden ondernomen als gevolg van dergelijke Gebruikersinhoud.
Elke Gebruikersinhoud moet in overeenstemming zijn met de Voorwaarden en de toepasselijke wetgeving. Door Gebruikerscontent op de Website te plaatsen, bevestigt u dat u het recht hebt om dit te doen en dat het geen rechten (inclusief maar niet beperkt tot intellectuele eigendomsrechten) van derden schendt.
De Leverancier is niet verplicht om de Gebruikerscontent te controleren of te controleren om onwettige aard daarin te ontdekken en zal er geen verantwoordelijkheid voor nemen. Echter, als dergelijke onwettige Gebruikersinhoud of de actie van de onrechtmatige verwerking ervan wordt ontdekt of onder de aandacht van de Leverancier wordt gebracht of als er reden is om aan te nemen dat bepaalde Gebruikersinhoud onwettig is, kan de Leverancier de hierin beschreven remedies en het toepasselijke recht gebruiken .
Houd er rekening mee dat u als geregistreerde gebruiker ook verantwoordelijk bent voor de gebruikerscontent die u besluit openbaar te maken via uw URL.

VERBODEN ACTIVITEITEN

De Website mag alleen voor de beoogde doeleinden worden gebruikt. De Website mag niet worden gebruikt voor enig doel of op enige manier die kan worden opgevat als onwettig, kwaadwillig, te kwader trouw, beledigend of discriminerend. Dergelijke toepassingen omvatten, maar zijn niet beperkt tot, het volgende:

- publiceert Gebruikersinhoud die onjuist, misleidend, onwettig, intimiderend, beledigend, bedreigend, vulgair, obsceen, schadelijk, lasterlijk, inbreuk op de privacy van een ander is of een inbreuk vormt op intellectuele eigendomsrechten van derden of andere rechten (zoals privacyrechten) en publiciteit);
- publiceer alle Gebruikerscontent die schadelijk is (bijvoorbeeld virussen, wormen, malware en andere destructieve codes);
- zich voordoen als andere mensen;
- beperken of beletten dat een andere gebruiker de website op enigerlei wijze gebruikt en geniet;

- bedreigingen van geweld tegen anderen aangaan;
- andere mensen lastig vallen;
- opzettelijk onware of misleidende informatie verspreiden;
- de Website te gebruiken op een manier die onze servers of de netwerk (en) die op een van onze servers zijn aangesloten kan beschadigen, uitschakelen, overbelasten of aantasten;
- de inhoud van de Website kopiëren of downloaden voor commercieel gebruik zonder voorafgaande toestemming van de auteursrechthebbenden;
- proberen ongeautoriseerde toegang te krijgen tot elk deel van de Website, andere accounts, computersystemen of netwerken die zijn verbonden met een van onze servers of met een van de services, via hacking, wachtwoordmining of op andere manieren;
- materialen of informatie te verkrijgen of proberen te verkrijgen op een manier die niet opzettelijk beschikbaar is gemaakt via de Website;
- de Website op enige andere manier gebruiken om een misdaad te plegen, een toepasselijke wet overtreden of anderen uitnodigen om dit te doen.

De leverancier zal naar eigen inzicht bepalen of uw specifieke gebruik van de website in strijd is met deze vereisten. Als uw gebruik van de website in strijd is met deze vereisten, heeft de leverancier het recht om alle hierin beschreven remedies of de toepasselijke wetgeving te gebruiken. Merk op dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw acties op de Website.

PRIVACY

De leverancier is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonlijke gegevens.

Het verzamelen van uw persoonlijke gegevens. De Leverancier kan de volgende persoonlijke gegevens verzamelen op de volgende manieren:

- U kunt ons uw persoonlijke gegevens, bijv. Naam, gebruikersnaam, wachtwoord, e-mailadres, enz. Verstrekken bij registratie (inclusief via Facebook of andere beschikbare sociale media), gebruik van de website (bijv. Foto), contact met ons opnemen, enz.
- Wij verzamelen bepaalde gegevens op geautomatiseerde wijze, zoals cookies en webbakens, wanneer u de website bezoekt, bijvoorbeeld IP-adres, browsertype, besturingssysteem, verwijzende URL's, informatie over acties die op de website zijn ondernomen en datums en tijden van websitebezoeken.

Gebruik van uw persoonlijke gegevens. We kunnen uw persoonlijke gegevens gebruiken voor de volgende doeleinden:

- om de Website en delen daarvan te verstrekken;
- om contact met u op te nemen, om hulp te bieden, om feedback te verzamelen;
- om alle rechten en verplichtingen uit te oefenen die voortvloeien uit de wet;
- om de Website te personaliseren, de effectiviteit van de Website te monitoren en te analyseren, meet geaggregeerde sitegebruiksstatistieken, zoals het totale aantal bezoekers en bekeken pagina's, enz.

Houd er rekening mee dat uw naam zoals ingevoerd tijdens de registratie, evenals uw URL en foto (indien geüpload) openbaar zichtbaar is voor alle bezoekers van de Website.

Onderaannemers (gegevensverwerkers). We gebruiken serviceproviders om u de website te bieden. We gebruiken Amazon bijvoorbeeld voor het hosten van de gegevens. De gegevens worden gehost in de EU. Wij blijven verantwoordelijk voor uw persoonlijke

gegevens en nemen alle noodzakelijke maatregelen om uw persoonlijke gegevens te beschermen, zoals hierin wordt verstrekt.

Openbaarmaking van uw persoonlijke gegevens. We maken uw persoonlijke gegevens alleen bekend aan derden zonder uw voorafgaande toestemming, indien hierin verstrekt of volgens de toepasselijke wetgeving. We kunnen uw persoonlijke gegevens vrijgeven aan de volgende derden:

- een overnemende partij, of een opvolger of rechtverkrijgende als onderdeel van een fusie, verwerving, schuldfinanciering, verkoop van activa of een soortgelijke transactie, evenals in geval van insolventie, faillissement of curatele waarin informatie wordt overgedragen aan een of meer derde partijen als een van onze bedrijfsmiddelen;
- toezichthoudende autoriteiten;
- onze advocaten, accountants, accountants.

Dataretentie. We slaan uw persoonlijke gegevens alleen op voor zover dit nodig is voor de doeleinden van de verzamelde persoonlijke gegevens en zolang als vereist door de wet. In het algemeen slaan we uw persoonlijke gegevens als volgt op:

- persoonsgegevens die nodig zijn voor belasting- en boekhoudkundige doeleinden - 7 jaar na het einde van het boekjaar waarin de relevante gegevens aan ons zijn verstrekt;
- persoonlijke gegevens met betrekking tot het contract - 10 jaar (in overeenstemming met de maximale periode voor het bijeenbrengen van claims uit transacties).

Veiligheid. Wij implementeren passende organisatorische, technische en fysieke waarborgen om uw persoonlijke gegevens te beschermen tegen toevallige of onwettige vernietiging of accidenteel verlies, wijziging, ongeautoriseerde openbaarmaking of toegang en tegen alle onwettige vormen van verwerking.

Jou rechten. U hebt alle rechten van een gegevenssubject zoals bepaald in de toepasselijke wetgeving. Dit omvat het recht om informatie en persoonlijke gegevens over u te verkrijgen en om correctie van onjuiste persoonlijke gegevens te eisen. Als verwerking van persoonlijke gegevens niet is toegestaan op basis van wetgeving, hebt u het recht om beëindiging van de verwerking van de persoonsgegevens te eisen, beëindiging van de openbaarmaking of toegang tot de persoonlijke gegevens en / of verwijdering of afsluiting van de verzamelde persoonlijke gegevens mogelijk te maken. gegevens. U hebt te allen tijde het recht om verdere directe marketingberichten te weigeren. U hebt ook het recht zich tot de gegevensinspectie of het gerecht te wenden om uw rechten te beschermen.

Gebruikersinhoud. Omdat de Leverancier het gebruik of de doeleinden van Gebruikersinhoud, inclusief persoonlijke gegevens die daarin zijn opgeslagen, niet verzamelt of bepaalt, handelt de Leverancier niet in de hoedanigheid van de voor de verwerking verantwoordelijke in de zin van Richtlijn 95/46 / EG van de Europese Unie, maar in de toekomst. capaciteit van de dataprocessor namens de gebruikers. De gebruikers moeten worden beschouwd als gegevenscontroleurs met betrekking tot de persoonlijke gegevens in hun gebruikerscontent. Behalve zoals hierin bepaald, draagt de Leverancier de Gebruikersinhoud niet over aan derden, behalve aan zijn onderaannemers die dergelijke gegevens namens de Leverancier kunnen verwerken in verband met de levering door de Leverancier van de Website (zie hierboven).

INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Alle intellectuele eigendomsrechten op en op de Website (met uitzondering van Gebruikerscontent) zijn exclusief eigendom van de Leverancier en / of haar externe partners. Uw gebruik van de Website verleent u geen eigendomsrechten of intellectuele

eigendomsrechten daarop. U mag de website alleen gebruiken voor de beoogde doeleinden.
U behoudt al uw eigendoms- en intellectuele eigendomsrechten in en op uw Gebruikersinhoud. Door uw Gebruikerscontent via de Website aan de Leverancier te verstrekken, verleent u hierbij de Leverancier en zijn gelieerde ondernemingen, sublicentiehouders, partners, vertegenwoordigers en rechtverkrijgenden een wereldwijd, niet-exclusief, volledig volgestort, royaltyvrij, eeuwigdurend, onherroepelijk , sublicentieerbare en overdraagbare licentie voor gebruik, reproductie (inclusief door het maken van mechanische reproducties), distribueren, wijzigen, aanpassen, voorbereiden van afgeleide werken van, openbaar weergeven, publiekelijk uitvoeren en anderszins misbruik maken van uw gebruikersinhoud en afgeleiden daarvan voor welk doel dan ook in verband met de Website en de activiteiten van de Leverancier (en zijn opvolgers), inclusief voor het leveren van de Website voor het beoogde doel, evenals voor de commerciële, marketing of vergelijkbare doeleinden van de Leverancier.

VERHAALSMOGELIJKHEDEN VAN DE LEVERANCIER

Bij overtreding van de Voorwaarden door u, inclusief maar niet beperkt tot het ontdekken of onder de aandacht van de Leverancier brengen van onwettige Gebruikerscontent of de actie van de onrechtmatige verwerking ervan of als er reden is om aan te nemen dat bepaalde Gebruikersinhoud onwettig is, de Leverancier heeft het recht om een of alle van de volgende oplossingen te gebruiken, naar eigen goeddunken:

- bepaal een termijn voor u om de schending te beëindigen of te verhelpen;
- eisen dat u de overtredende Gebruikersinhoud in overeenstemming brengt met deze Voorwaarden en de toepasselijke wetgeving;
- de publicatie van de overtredende Gebruikersinhoud op de Website weigeren;
- de overtredende Gebruikersinhoud tijdelijk of permanent van de Website te verwijderen, de toegang ertoe te beperken of te verwijderen;
- uw rechten op het gebruik van of toegang tot de website op alle mogelijke manieren beperken, inclusief het blokkeren van verkeer vanaf uw IP-adres;
- verwijder uw account, inclusief alle gebruikerscontent erin, en beëindig het contract effectief.

De Leverancier is niet verplicht om kennis te geven van een van de voorgaande acties.
Indien de Leverancier gegronde redenen heeft om aan te nemen dat uw gebruik van de Website andere Gebruikers of derden kan schaden, heeft de Leverancier het recht om onder zijn controle adequate maatregelen te nemen om de schade te voorkomen, te stoppen en te elimineren, waar mogelijk om bescherm die Gebruikers en derde personen. Naast het bovenstaande omvatten deze maatregelen het melden van de relevante autoriteiten.
In aanvulling op het voorgaande kan de Leverancier alle andere rechtsmiddelen gebruiken onder de toepasselijke wetgeving.

DISCLAIMERS EN BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

De leverancier biedt de websites "in de huidige staat" en "zoals beschikbaar" zonder enige garantie. De Leverancier wijst uitdrukkelijk elke garantie af, uitdrukkelijk of impliciet, met betrekking tot de Website, inclusief impliciete garanties van verkoopbaarheid, geschiktheid voor een bepaald doel, niet-inbreuk op eigendomsrechten of andere rechten, correctheid, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid, of dat de Website beveiligd zal zijn , ononderbroken of vrij van fouten, virussen of andere schadelijke componenten of dat defecten zullen worden gecorrigeerd.

De website kan koppelingen naar andere websites of services bevatten (hierna **gelinkte sites**). De Leverancier onderschrijft geen dergelijke Gelinkte Sites of de informatie, het materiaal, de producten of diensten die zich op deze Website bevinden of die toegankelijk zijn via Gekoppelde Sites.
Voor zover mogelijk volgens de toepasselijke wetgeving, zal de Leverancier niet aansprakelijk zijn jegens u (hetzij op grond van het contractrecht, de wet van onrechtmatige daad of anderszins) met betrekking tot de inhoud van, of het gebruik van, of anderszins in verband met de Website. .

WIJZIGINGEN VAN DE WEBSITE EN DE VOORWAARDEN

De leverancier behoudt zich het recht voor om van tijd tot tijd de website en de inhoud ervan te wijzigen zonder voorafgaande kennisgeving en uitleg. Dergelijke wijzigingen kunnen wijzigingen in de aanraak en het gevoel van de Website omvatten, de rebranding van de Website, enz.
De leverancier kan de voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De wijzigingen kunnen worden ingevoerd als gevolg van het volgende:

- een wijziging in het toepasselijk recht of de interpretatie ervan;
- een rechterlijke beslissing, bestuurshandeling of andere rechtshandeling die de wijziging vereist;
- de wijziging of beëindiging van een functionaliteit op de Website of een introductie van een nieuwe;
- klachten en suggesties van gebruikers;
- nieuwe technologieën en andere innovaties, die de Leverancier toelaten om de kwaliteit, veiligheid en gebruikerservaring van de Website te verbeteren;
- veranderingen in het bedrijfsmodel of de werkorganisatie van de Leverancier;
- andere onvoorzienbare omstandigheden wanneer het wijzigen van de Voorwaarden in redelijkheid vereist is.

Voor materiële wijzigingen in de Voorwaarden of in het geval dat dergelijke wijzigingen uw rechten of verplichtingen ingevolge dit artikel wezenlijk wijzigen, zullen dergelijke gewijzigde Voorwaarden automatisch van kracht zijn op het moment dat u de Website voor het eerst gebruikt met kennis van dergelijke wijzigingen, of 30 dagen vanaf publicatie van dergelijke gewijzigde voorwaarden op of via de website.
U kunt weigeren in te stemmen met de gewijzigde voorwaarden. In dat geval moet u onmiddellijk stoppen met het gebruik van de Website. Uw voortdurende gebruik van de Website nadat dergelijke wijzigingen zijn gepubliceerd, vormt uw bindende acceptatie van dergelijke wijzigingen.

BEËINDIGING VAN HET CONTRACT

U kunt het contract op elk moment beëindigen. U kunt dat doen door uw account te verwijderen of door een e-mail te sturen naar info@sayat.me , waarin u duidelijk aangeeft dat u het contract wilt beëindigen.
De leverancier kan de overeenkomst op elk moment beëindigen wanneer hij besluit om de levering van de website te beëindigen. De Leverancier kan het contract opzeggen als u deze Voorwaarden schendt en de inbreuk niet binnen de redelijke termijn die door de Leverancier is gegeven, verhelpt. De Leverancier kan het contract onmiddellijk beëindigen als u deze Voorwaarden ernstig schendt.
Bij beëindiging van het contract zal de Leverancier uw account, inclusief alle Gebruikerscontent daarin, deactiveren en permanent verwijderen, zo snel als redelijkerwijs mogelijk is.

TAAL
De voorwaarden, de website en de ondersteuning van de leverancier zijn beschikbaar in de Engelse taal. De leverancier kan andere taalversies daarvan beschikbaar stellen. U bevestigt dat u de gekozen taal van de Voorwaarden, de Website en de ondersteuning van de Leverancier volledig begrijpt en ermee instemt dat u deze gebruikt.

SCHEIDBAARHEID
Indien enige bepaling van de Voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar wordt of wordt, dan heeft de ongeldigheid of niet-afdwingbaarheid van die bepaling geen invloed op de geldigheid of afdwingbaarheid van de overige bepalingen van de Voorwaarden. In een dergelijk geval zullen de partijen de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling vervangen door een geldige of afdwingbare bepaling die de maximale verwezenlijking volgens de wet mogelijk maakt met hetzelfde effect en hetzelfde resultaat als bedoeld in de vervangen bepaling zonder onnodige vertraging.

TOEPASSELIJKE WET
De Voorwaarden zijn opgesteld onder, en zullen worden beheerst, geïnterpreteerd en gehandhaafd in overeenstemming met de wetten van de Republiek Estland, zonder rekening te houden met de beginselen van conflictenrecht daarvan. Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake contracten voor de internationale verkoop van goederen is niet van toepassing. Ongeacht het voorgaande geniet u ook de bescherming van de dwingende wettelijke bepalingen die van toepassing zijn in uw eigen land.

GESCHILLENBESLECHTING
We zullen ons best doen om geschillen in der minne op te lossen. Mocht het binnen een redelijke termijn onmogelijk blijken te zijn, dan zal het geschil worden beslecht in de rechtbank van Harju (Harju Maakohus) in de Republiek Estland. Als u echter als consument in de EU wordt beschouwd, kunt u een rechtszaak tegen ons instellen in de rechtbank van Harju (Harju Maakohus) in de Republiek Estland of voor de gerechten van het land waar u woonachtig bent en kunnen we een procedure instellen. tegen u in de rechtbanken van het land waar u woonachtig bent.

LEVERANCIER
SayAt.Me OÜ
Estonian Commercial Registry Code: 14089713
E-mailadres: info@sayat.me