

Inhoud

VOORWOORD	2
1. INLEIDING	4
1.1 VERTROUWEN IS DE SLEUTEL TOT ELEKTRONISCH ZAKENDOEN	4
1.2 INSTRUMENTEN VOOR BOUWEN AAN VERTROUWEN	4
1.3 FUNCTIES VAN DE MODEL GEDRAGSCODE.....	5
1.4 PRINCIPES ALS UITGANGSPUNT	5
1.5 OPBOUW VAN DE MODEL GEDRAGSCODE	6
2. AANDACHTSPUNTEN VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN GEDRAGSCODE VOOR ELEKTRONISCH ZAKENDOEN	7
2.1 ALGEMEEN	7
2.1.1 Bekendmaking.....	7
2.1.2 Definities.....	7
2.1.3 Reikwijdte van de gedragscode voor elektronisch zakendoen.....	8
2.1.4 Specifieke aspecten met betrekking tot consumenten	8
2.1.5 Handhaving	9
2.2 BETROUWBAARHEID	9
2.2.1 Betrouwbare informatie	9
2.2.2 Erkenning elektronische communicatie	10
2.2.3 Betrouwbare systemen en organisatie	10
2.2.4 Elektronische handtekeningen.....	11
2.3 TRANSPARANTIE.....	12
2.3.1 Optimale transparantie van informatie	12
2.3.2 Herkenbare reclame-uitingen.....	14
2.4 VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY.....	15
2.4.1 Privacy.....	15
2.4.2 Vertrouwelijke informatie	16
2.4.3 Intellectuele eigendomsrechten.....	17
BIJLAGE I OVERZICHT VAN AANDACHTSPUNTEN	18
ALGEMEEN.....	18
BETROUWBAARHEID.....	18
TRANSPARANTIE	18
VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY.....	19
BIJLAGE II OVERZICHT VAN VOORBEELDBEPALINGEN	20
ALGEMEEN	20
DEFINITIES	20
BETROUWBAARHEID.....	20
TRANSPARANTIE	21
VERTROUWELIJKHEID EN PRIVACY.....	23
BIJLAGE III INFORMATIEBRONNEN	25
BIJLAGE IV ECP.NL	26

Voorwoord

Voor u ligt de nieuwe versie van de Model Gedragscode voor Elektronisch Zakendoen (“Model Gedragscode”). Deze kan als voorbeeld, dan wel bron van inspiratie dienen voor organisaties bij het opstellen van een gedragscode voor elektronisch zakendoen. Ook kan de Model Gedragscode dienen als checklist bij het beoordelen van de mate waarin contracten, algemene voorwaarden, reglementen e.d. bijdragen aan het vergroten van het onderling vertrouwen bij elektronisch zakendoen.

In 1998 heeft ECP.NL een onderzoek uitgevoerd naar de juridische knelpunten bij elektronisch zakendoen en de rol die zelfregulering zou kunnen spelen bij het wegnemen van die knelpunten. Naar aanleiding van de resultaten van het onderzoek en een tweetal conferenties heeft ECP.NL een Model Gedragscode voor Elektronisch Zakendoen (Draft versie 3.0) opgesteld welke in november 1999 is gepubliceerd. De normen die zijn opgenomen in voornoemde versie zijn opgesteld na afstemming met Nederlandse vertegenwoordigers van alle betrokken partijen, zowel uit het bedrijfsleven als uit wetenschappelijke onderzoeksorganisaties, overheden en consumentenorganisaties.

Bij het opstellen van de Model Gedragscode voor Elektronisch Zakendoen (Draft versie 3.0) is destijds veel aandacht besteed aan verschillende initiatieven op dit gebied, zowel nationaal als internationaal. Dit Nederlandse initiatief is als model gepresenteerd aan een aantal relevante internationale organisaties zoals de OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling), de Verenigde Naties en de Europese Commissie. Dit heeft er mede toe geleid dat verschillende internationale organisaties het onderwerp zelfregulering rond elektronisch zakendoen op hun agenda hebben geplaatst, waarbij de Model Gedragscode van ECP.NL als een uitgangspunt is genomen. Inmiddels is door het ‘Centre for Trade Facilitation and Electronic Business’ van de Verenigde Naties (UN/CEFACT) een ‘Aanbeveling inzake e-commerce zelfregulering instrumenten’ vastgesteld waarin de Model Gedragscode voor Elektronisch Zakendoen (Draft versie 3.0) als voorbeeld is opgenomen.

Op basis van de ervaringen welke sinds de publicatie in november 1999 van de Model Gedragscode voor Elektronisch Zakendoen (Draft versie 3.0) zijn opgedaan, en de ontwikkelingen in nationale en internationale regelgeving en beleidskaders, heeft ECP.NL besloten tot actualisering over te gaan.

Deze versie van de Model Gedragscode zal voor een periode van tenminste twee jaren gelden. In deze periode zullen de ervaringen met deze versie van de Model Gedragscode worden bijgehouden en aan de hand van de daarmee opgedane ervaringen zal zo nodig verdere bijstelling plaatsvinden. De toenemende discussies in internationale kaders kunnen wederom verder bijdragen aan een verdere vervolmaking van de Model Gedragscode. Deze Model Gedragscode is derhalve een dynamisch en flexibel instrument.

Electronic Commerce Platform Nederland (ECP.NL) is het nationale kennis- en coördinatiecentrum voor elektronisch zakendoen in Nederland. ECP.NL is een samenwerkingsverband van gebruikers, aanbieders, intermediaire organisaties, departementen en onderwijsinstellingen. In gezamenlijkheid wordt gewerkt aan voorlichting, randvoorwaarden, techniek & standaarden en internationale afstemming rond elektronisch zakendoen.

De missie van ECP.NL is het versterken van de concurrentiekracht van het Nederlands bedrijfsleven door het zich optimaal doen ontwikkelen van de digitale economie.

Nadere informatie over ECP.NL en verschillende begeleidingsgroepen bij het ontwikkelen van de Model Gedragscode is opgenomen in bijlage IV.

Leidschendam, oktober 2001

1. Inleiding

1.1 Vertrouwen is de sleutel tot elektronisch zakendoen

Elektronisch zakendoen biedt belangrijke mogelijkheden voor de economie, werkgelegenheid, de ontwikkeling van nieuwe diensten en nieuwe samenwerkingsvormen tussen en binnen bedrijven en bedrijfstakken, en niet in de laatste plaats voor consumenten.

Veel organisaties en ook consumenten zijn nog terughoudend om elektronisch, bijvoorbeeld via het internet, zakelijke handelingen te verrichten. Een belangrijke reden ligt in het feit dat er onvoldoende vertrouwen bestaat omtrent de veiligheid van systemen, de (onbekende) wederpartij, de betrouwbaarheid van gegevens en de mate van rechtsbescherming. Het creëren van een adequaat niveau van vertrouwen is dan ook essentieel voor een optimale ontwikkeling van de digitale economie. Het scheppen van een juridisch kader waarbij transparantie wordt bevorderd, zowel door middel van wetgeving als door zelfregulering, draagt bij aan het creëren van rechtszekerheid en vertrouwen bij consumenten, bedrijfsleven en overheid.

1.2 Instrumenten voor bouwen aan vertrouwen

Een goede grensoverschrijdende juridische infrastructuur zorgt voor juridische en technische interoperabiliteit waardoor vooral rechtszekerheid kan worden geschapen. Op zowel mondiaal als regionaal niveau zijn diverse (regelgevende) initiatieven ontplooid ter harmonisering van verschillende juridische aspecten die van belang zijn voor elektronisch zakendoen.

Een voorbeeld hiervan op mondiaal niveau is de 'UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce' en op Europees niveau de nog te implementeren 'E-commerce Richtlijn', de 'Richtlijn elektronische handtekeningen' en de 'Richtlijn auteursrecht in de informatiemaatschappij'. Per 1 februari 2001 is de Richtlijn 'Verkoop op afstand' geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving in de vorm van de Wet 'Koop op afstand'. Met de inwerkingtreding van de Wet bescherming persoonsgegevens is per 1 september 2001 de implementatie van de Europese Privacyrichtlijn een feit.

Op nationaal niveau was reeds sprake van een in belangrijke mate toereikend juridisch kader. In de in 1998 uitgebrachte nota 'Wetgeving voor de Elektronische Snelweg' van het Ministerie van Justitie is immers aangegeven dat *grosso modo* de Nederlandse wetgeving voldoende is toegerust om elektronische transacties te ondersteunen. Met de implementatie van de EU-richtlijnen wordt het nationale juridisch kader verder versterkt.

In de nota 'Wetgeving voor de Elektronische Snelweg' en andere overheidsnota's is ook aangegeven dat er een belangrijke rol is weggelegd voor zelfregulering. Onder voorwaarden is zelfregulering in deze snel veranderende wereld een adequaat mechanisme dat bestaande wetgeving kan aanvullen en soms zelfs als (voorlopige) vervanging van wetgeving kan dienen. Daarnaast geldt dat er, evenals in de 'off-line' wereld, een belangrijke rol voor aanbieders (bedrijfsleven) is weggelegd om zelf een behoorlijke inspanning te leveren om voldoende vertrouwen te creëren. Dat kan onder andere door aan te geven dat de aanbieder zich volgens bepaalde regels zal gedragen. Zulke regels liggen bijvoorbeeld in wetgeving vast, maar kunnen ook duidelijk gemaakt worden door middel van contracten of door het onderschrijven van een gedragscode of een 'verklaring' over de wijze waarop een organisatie omgaat met elektronisch zakendoen.

Uiteindelijk kan zelfregulering in samenhang met wetgeving een adequaat niveau van vertrouwen creëren. Partijen die elektronisch zakendoen en zich binden aan een gedragscode, kunnen door de wederpartij op de naleving daarvan worden aangesproken. Niet uitgesloten is dat de normstelling die van de Model Gedragscode uitgaat een zodanig algemene aanvaarding krijgt, dat deze ook in rechte afdwingbaar wordt.

1.3 Functies van de Model Gedragscode

De Model Gedragscode biedt een generiek raamwerk met de belangrijkste aandachtspunten voor een gedragscode om het vertrouwen in het elektronisch zakendoen te vergroten. Tevens bevat de Model Gedragscode concrete voorbeeldbepalingen.

Door het generieke karakter van de Model Gedragscode kan deze worden gebruikt als vertrekpunt bij het opstellen van een (technologie-onafhankelijke) gedragscode voor elektronisch zakendoen toegespitst op de behoefte van individuele organisaties of een bepaalde branche. Mede ten behoeve hiervan zijn er concrete voorbeeldbepalingen opgenomen. Ook kan de Model Gedragscode dienen als checklist bij het beoordelen van de mate waarin contracten, algemene voorwaarden, reglementen e.d. bijdragen aan het vergroten van het onderling vertrouwen bij elektronisch zakendoen.

De Model Gedragscode is toegespitst op de praktijk en opgesteld in overeenstemming met het geldende recht. Met betrekking tot een aantal onderwerpen bevat de Model Gedragscode aanvullende regels.

Daar waar er sprake is van een overlapping van de inhoud van de Model Gedragscode met wettelijke regels heeft zij een voorlichtende functie. De toepasselijke wettelijke regels worden voor de gebruiker van de Model Gedragscode geschetst en geplaatst in de context van het elektronisch zakendoen temidden van regels inzake aanverwante onderwerpen.

De Model Gedragscode heeft een aanvullende functie indien zij regels bevat welke (nog) niet in wetgeving zijn vastgelegd. Meer in het bijzonder kan daarvan sprake zijn indien de wetgever bepaalde materie (al dan niet bewust) niet heeft geregeld of er wettelijke regels in voorbereiding zijn maar deze nog niet van toepassing zijn (bijvoorbeeld nog niet vastgestelde of geïmplementeerde Europese Richtlijnen). In deze laatste gevallen loopt de Model Gedragscode vooruit op nieuwe wetgeving.

1.4 Principes als uitgangspunt

Zoals hierboven is aangegeven is het doel van deze Model Gedragscode het ontwikkelen van vertrouwen, vanuit de gedachte dat wat 'off-line' geldt, ook 'on-line' moet gelden. Bij het formuleren van bepalingen die in een gedragscode zouden moeten worden opgenomen, zijn de volgende algemene principes van toepassing:

- **betrouwbaarheid:** kunnen de partners vertrouwen op de juistheid en volledigheid van verstrekte informatie? Zijn de systemen waarmee gecommuniceerd en gehandeld wordt betrouwbaar? Kan men er op vertrouwen dat elektronisch aangegane verplichtingen ook op een goede wijze zullen worden uitgevoerd? Een voorwaarde voor betrouwbaar elektronisch zakendoen is, dat de deelnemers daaraan zelf ook verantwoordelijkheid dragen voor het ontwikkelen en instandhouden van betrouwbare informatie- en communicatiesystemen. Een betrouwbare organisatie en de bescherming van (uitgewisselde) informatie dragen ook bij aan dit principe;
- **transparantie:** "wat we zeggen, dat doen we ook." Voor iedere wederpartij dient het duidelijk, inzichtelijk, overzichtelijk en zo mogelijk verifieerbaar te kunnen zijn met wie men handelt, waarover, welke voorwaarden gelden, en welke informatie daarvoor van belang is of daarvoor gebruikt wordt. Transparantie staat aan de basis van vertrouwen;
- **vertrouwelijkheid en privacy:** wederpartijen dienen een bepaalde mate van zekerheid te hebben dat vertrouwelijke informatie ook vertrouwelijk wordt behandeld. Het recht op privacy dient gewaarborgd te zijn.

1.5 Opbouw van de Model Gedragscode

De Model Gedragscode bevat zowel de belangrijkste aandachtspunten voor een gedragscode voor elektronisch zakendoen als enkele voorbeeldbepalingen. De aandachtspunten zijn in een kader opgenomen. Het is daarmee niet gezegd dat de Model Gedragscode een volledige opsomming bevat van alle aandachtspunten voor een dergelijke gedragscode.

Het kan zijn dat er regels zijn opgenomen in reeds bestaande branche- of beroepsgerelateerde gedrags- en beroepsregels, die ook van belang zijn voor elektronisch zakendoen. In dat geval kan worden overwogen om deze bestaande gedragsregels toe te voegen aan de gedragscode. Dit om deze regels een bindend karakter te geven, of voor zover zij uit andere hoofde al verbindend zijn, om wederpartijen bekend te maken met de inhoud daarvan. Ook kan er bij partijen de wens bestaan om ter voorlichting van de betrokkenen andere dan de nu reeds opgenomen wettelijke regels op te nemen in een gedragscode. Vanuit het oogpunt van aanvulling van bestaande regels is denkbaar dat bij het opstellen van een gedragscode een regeling wordt toegevoegd voor onderwerpen die thans niet in de Model Gedragscode aan de orde komen, zoals de aansprakelijkheid van de aanbieder voor de gevolgen van gebreken in de elektronische communicatie.

De aandachtspunten uit de Model Gedragscode worden zowel in hun onderlinge samenhang als in hun formulering in brede kring ervaren als een set van gedragsregels, waaraan een partij die elektronisch zakendoet zich tenminste zou moeten binden om bij wederpartijen voldoende vertrouwen te wekken. ECP.NL adviseert de set van aandachtspunten in totaliteit te verwerken in een gedragscode.

Naast aandachtspunten bevat de Model Gedragscode ook een aantal voorbeeldbepalingen die kunnen worden gebruikt als bouwstenen voor het opstellen van een gedragscode. Iedere voorbeeldbepaling is op zich een model, dat door de opsteller kan worden gehanteerd of aangepast aan zijn eigen situatie.

Voor het aandachtspunt 'handhaving' is geen voorbeeldbepaling opgenomen. Wel is een aantal mogelijke handhavingsmechanismen genoemd in de toelichting. Branchevertegenwoordigers dienen aan dit aandachtspunt zelf op een voor hen passende wijze invulling te geven bij het opstellen van de gedragscode. Aansluiting bij binnen de beroepsgroep of branche gehanteerde mechanismen voor geschillenbeslechting of andere handhavingsmechanismen is een aantrekkelijke optie.

Tenslotte is bij een aantal onderwerpen een toelichting gegeven.

2. Aandachtspunten voor het opstellen van een gedragscode voor elektronisch zakendoen

2.1 Algemeen

2.1.1 Bekendmaking

Aanbieder maakt bekend dat hij zich zal gedragen overeenkomstig de gedragsregels van de gedragscode.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Wij zullen zoveel mogelijk, op een voor elektronisch zakendoen geëigende wijze, bekendmaken dat wij deze gedragscode onderschrijven en naleven.

Toelichting

De partij die elektronisch zaken doet, verder aangehaald als ‘Aanbieder’, die de gedragscode onderschrijft dient op duidelijke wijze zijn belofte deze gedragscode na te zullen leven te communiceren aan zijn (potentiële) markt. Dit is als verplichting neergelegd in de E-commerce Richtlijn. Artikel 10 van de E-commerce Richtlijn bepaalt namelijk dat, tenzij professionele partijen anders zijn overeengekomen, de aanbieder van ‘diensten van de informatie maatschappij’ aangeeft welke gedragscodes hij onderschrijft en informatie geeft over de wijze waarop die codes langs elektronische weg kunnen worden geraadpleegd.

2.1.2 Definities

Door bepaalde begrippen die in de Model Gedragscode meermalen voorkomen te definiëren, worden de duidelijkheid en de leesbaarheid van de gedragscode bevorderd.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Definities:

In deze gedragscode hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

1. elektronisch zakendoen: het geheel van activiteiten, communicaties en transacties, met een zakelijke doelstelling of achtergrond, welke op elektronische wijze worden uitgevoerd;
2. wederpartij: waar in deze gedragscode gesproken wordt van ‘wederpartij’, wordt tevens de potentiële wederpartij bedoeld, alsmede overige geadresseerden of personen/organisaties met wie wij elektronisch zakendoen;
3. (.....).

Toelichting

Met het hanteren van definities wordt beoogd de betekenis van frequent in een gedragscode gehanteerde begrippen op eenduidige wijze vast te leggen, waarmee de consistentie en veelal ook de toegankelijkheid van het document worden bevorderd.

De definitie van elektronisch zakendoen sluit aan bij de definitie welke ECP.NL en het Ministerie van Economische Zaken hanteren en is technologie-onafhankelijk. Tevens is zij niet alleen op het leveren van diensten gericht, maar ook toepasbaar op andersoortige zakelijke transacties en communicaties. Met deze definitie wordt een zo breed mogelijk toepassingsgebied afgedekt. Het verdient aandacht dat door deze ruime definitie de reikwijdte van de Model Gedragscode ruimer is dan die van de E-commerce Richtlijn.

Zo is de E-commerce Richtlijn niet van toepassing op gokactiviteiten waarbij een geldbedrag wordt ingezet, zoals loterijen en weddenschappen. Dergelijke activiteiten vallen wel onder het toepassingsgebied van de Model Gedragscode. Zoals in de volgende paragraaf nader zal worden toegelicht verdient bij het opstellen van een gedragscode de reikwijdte daarvan nadrukkelijk aandacht.

2.1.3 Reikwijdte van de gedragscode voor elektronisch zakendoen

Aanbieder geeft de reikwijdte van de gedragscode duidelijk aan.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld is de gedragscode in zijn geheel van toepassing op al ons elektronisch zakendoen.

Toelichting:

Door de ruime definitie van het begrip “elektronisch zakendoen ” welke is opgenomen in paragraaf 2.1.2 krijgt de gedragscode een grote reikwijdte. De reikwijdte van een gedragscode kan groter zijn dan de wettelijke bepalingen die op de activiteiten in een bepaalde branche van toepassing zijn. In een gedragscode kunnen bijvoorbeeld bepalingen met betrekking tot bepaalde rechten van de consument opgenomen zijn, die in een (in de betreffende branche veelvuldig voorkomende) business-to-business- (B2B) of business-to-government- (B2G) relatie niet noodzakelijk zijn. Dit zou kunnen betekenen dat een Aanbieder zich aan meer committeert (en ook meer verplichtingen op zich neemt) dan thans wettelijk noodzakelijk is. Vergelijk ook paragraaf 2.1.4.

De Aanbieder dient de gedragscode voorts te beoordelen op eventuele conflicten met eventuele andere toepasselijke gedragscodes en met algemene voorwaarden welke hij hanteert. Waar nodig dient een rangordebepaling aan de gedragscode te worden toegevoegd zodat duidelijk is welke regels in geval van een conflict prevaleren.

2.1.4 Specifieke aspecten met betrekking tot consumenten

Aanbieder besteedt specifiek aandacht aan de relatie met de consument.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Wij zullen er voor zorgdragen dat op wensen, vragen en problemen van consumenten met betrekking tot onze goederen en/of diensten binnen 14 dagen wordt gereageerd en deze vervolgens onverwijld adequaat worden afgehandeld. Indien een consument een elektronische bestelling bij ons heeft geplaatst zullen wij de ontvangst daarvan zo spoedig mogelijk langs elektronische weg bevestigen.

Toelichting

De consument wordt in wetgeving veelal een verdergaande bescherming geboden dan een professioneel handelende partij. Vanuit deze optiek is het nodig dat bij elektronisch zakendoen specifiek aandacht wordt gegeven aan de relatie met de consument. De voorbeeldbepaling bevat een verplichting welke een Aanbieder op zich kan nemen in aanvulling op hetgeen waartoe hij thans wettelijk verplicht is. De zinsnede over het bevestigen van de ontvangst van een bestelling is ontleend aan artikel 11 van de E-commerce Richtlijn.

2.1.5 Handhaving

Aanbieder zal een adequate regeling treffen voor handhaving van de gedragscode.

Toelichting

De term 'handhaving' verwijst naar maatregelen ter bevordering van de naleving van de gedragscode. Voor het aandachtspunt 'handhaving' is geen voorbeeldbepaling opgenomen. Wel is hieronder een aantal mogelijke handhavingsmechanismen genoemd. Aanbieder dient aan dit aandachtspunt zelf op een voor hem passende wijze invulling te geven bij het opstellen van de eigen gedragscode.

Belangrijk is dat het gezag van een gedragscode voor elektronisch zakendoen wordt bepaald door het niveau van handhaving. Deze handhaving kan deels gebaseerd zijn op het wettelijk kader waarbinnen de partijen elektronisch zakendoen en deels op een zelfregulerend instrumentarium. Bij dit laatste valt te denken aan een systeem van certificatie, een specifieke gedragscode-geschillencommissie en/of een gedragscode-registratiesysteem, al dan niet aangevuld met tuchtrechtelijke regels. Ook kan gedacht worden aan een register, waarmee kan worden nagegaan wie de gedragscode heeft onderschreven. Daarnaast kan het instellen van interne klachtenprocedures en het aansluiten bij binnen de beroepsgroep of branche gehanteerde mechanismen voor handhaving een optie zijn. Inmiddels zijn er verschillende praktijkvoorbeelden van handhavingsstructuren bij e-business gedragscodes bekend.

Veel branches, zoals bijvoorbeeld de automatiserings- en reisbranche, kennen alternatieve procedures om juridische geschillen tussen aanbieders en afnemers op te lossen. Deze procedures worden samen aangeduid als alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution, ADR). Indien partijen een relatie van langdurige aard hebben, dient de geschillenbeslechting bij voorkeur gericht te zijn op de beperking van de gevolgen van het geschil en het weer tot elkaar brengen van partijen. Partijen zullen over het algemeen gebaat zijn bij een snelle en informele oplossing. Ook bij de handhaving van e-business gedragscodes kan bij deze ontwikkelingen worden aangesloten.

2.2 Betrouwbaarheid

2.2.1 Betrouwbare informatie

Aanbieder zal er zoveel mogelijk voor zorgdragen dat de informatie die hij verstrekt juist en volledig is.

Voorbeeldbepaling:

Wij zullen er zoveel mogelijk voor zorgdragen, dat alle van ons afkomstige informatie, waaronder informatie over onze organisatie, samenwerkingsverbanden, producten en diensten die wij door middel van elektronisch zakendoen ter beschikking stellen inhoudelijk juist en volledig is.

Toelichting:

Het verstrekken van juiste en volledige informatie is een cruciaal element in het streven naar het vergroten van het vertrouwen bij elektronisch zakendoen. Deze norm moet niet alleen van toepassing zijn op informatie over (het aanbieden van) producten en diensten maar ook op informatie over de organisatie van de Aanbieder. Voor het kweken van vertrouwen is het van wezenlijk belang dat het voor een wederpartij duidelijk is met wie deze zaken doet.

In de Nederlandse wetgeving zijn op diverse plaatsen normen te vinden waaraan moet worden voldaan bij het verstrekken van informatie.

Voor specifiek B2C-relaties zijn in de per 1 februari 2001 in werking getreden Wet Koop op Afstand aanvullende informatieplichten opgenomen. Voor wat de bekendmaking betreft is een strenge norm opgenomen; de betreffende informatie moet op duidelijke en begrijpelijke wijze worden verstrekt waarbij het commerciële oogmerk daarvan ondubbelzinnig moet blijken. De E-commerce Richtlijn breidt de wettelijke informatieplichten qua inhoud en werkings sfeer nog uit. Zie nader paragraaf 2.3.1.

De in de voorbeeldbepaling omschreven verplichting is een inspanningsverplichting. Dit is ook redelijk

gezien de mate waarin de Aanbieder afhankelijk is van derden bij het verstrekken van informatie, zoals productinformatie.

2.2.2 Erkenning elektronische communicatie

Aanbieder geeft aan dat hij elektronische communicatie zal erkennen en op die grond onder meer elektronische communicatie niet enkel om de vorm als bewijsmiddel zal betwisten in een (gerechtelijke) procedure.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Indien wij informatie elektronisch ontvangen, zullen wij daaraan geen geldigheid, enig juridisch effect en/of enige afdwingbaarheid ontzeggen vanwege het enkele feit dat de informatie elektronisch is en wij de informatie niet (ook) op papier hebben ontvangen.

Dit betekent ondermeer dat, indien door middel van elektronische communicatie beoogd wordt een overeenkomst tot stand te brengen, wij de totstandkoming van een dergelijke overeenkomst niet zullen ontkennen vanwege het enkele feit dat wij het aanbod/de aanvaarding niet (ook) op papier hebben verzonden dan wel ontvangen.

Voorts zullen wij, indien in een (gerechtelijke) procedure elektronische informatie zal worden ingebracht als bewijs, ons er niet op beroepen dat deze informatie onvoldoende bewijs oplevert, vanwege het enkele feit dat de informatie aan ons niet (ook) op papier beschikbaar is gesteld.

Toelichting

Naar Nederlands recht bestaan voor de totstandkoming van overeenkomsten in het algemeen geen vormvereisten. Zij behoeven als regel niet schriftelijk tot stand te komen en kunnen derhalve in principe ook op elektronische wijze worden gesloten. Dit tenzij de wet anders bepaalt, of partijen anders zijn overeengekomen. Een bepaling waarin wordt aangegeven dat elektronische communicatie zal worden erkend, kan bijdragen aan het creëren van vertrouwen bij de wederpartij.

Het Nederlands recht gaat uit van het open bewijsstelsel. Dit betekent dat bewijs ook met door computersystemen gegenereerde informatie (bijvoorbeeld logboekgegevens van een systeem), en elektronische berichten zoals e-mail kan worden geleverd. De toelaatbaarheid van e-mail als bewijsmiddel zegt echter nog niets over de bewijskracht van het middel. In het Nederlandse recht geldt als hoofdregel de vrije bewijskracht: de rechter is vrij in de waardering van het bewijs.

2.2.3 Betrouwbare systemen en organisatie

Bij elektronisch zakendoen draagt Aanbieder zorg voor betrouwbare systemen en een betrouwbare organisatie.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Wij zullen ons er tot het uiterste voor inspannen om bij elektronisch zakendoen onze organisatie en onze systemen op een betrouwbare manier vorm te geven en in te richten. Voor zover mogelijk maken wij hierbij gebruik van generieke en toegankelijke standaarden.

Dit betekent dat wij er onder meer voor zorgdragen, dat ons elektronisch zakendoen op zodanige wijze past binnen onze organisatie en dat onze informatie- en communicatiesystemen op zodanige wijze zijn ingericht, dat op elektronische wijze aangegane verplichtingen of gedane toezeggingen ook door ons kunnen worden nagekomen. Tevens zullen wij ervoor zorgdragen, dat de bij ons elektronisch zakendoen gebruikte informatie- en communicatiesystemen voldoende beschikbaar en duurzaam zijn om op adequate wijze, in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving, contractuele verplichtingen en naar redelijke maatstaven, onze diensten en/of producten te kunnen aanbieden.

Toelichting

In de voorbeeldbepaling is het nemen van verantwoordelijkheid voor het creëren en instandhouden van een betrouwbare organisatie en systemen als uitgangspunt genomen. Zonder contractueel afwijkende regeling rust de verantwoordelijkheid voor de organisatie en systemen op de Aanbieder. In deze voorbeeldbepaling wordt deze verantwoordelijkheid ter bevordering van het vertrouwen van de wederpartij herhaald, en uitgewerkt in enkele meer concrete verplichtingen.

Bij het zorgdragen voor betrouwbare systemen zal (en mag) steeds een redelijke kostenafweging worden gemaakt; er is ook geen absolute norm voor betrouwbaarheid. Bij de afwegingen terzake zullen risico's en gerechtvaardigde belangen worden meegenomen. De kosten dienen niet zo omvangrijk te zijn, dat het elektronisch zakendoen niet meer rendabel kan zijn. Verder moet men zich realiseren dat een absolute veiligheid van informatie- en communicatiesystemen geen realiteit is, en dat organisatorische aspecten steeds beïnvloed (kunnen) worden door menselijke, niet-technisch beheersbare factoren. Ook kan het zijn dat de betrouwbaarheid, beschikbaarheid, duurzaamheid en tijdigheid van de gebruikte informatie- en communicatiesystemen afhankelijk is van (diensten van) derden, die door de Aanbieder zijn ingeschakeld. Uiteraard is het zaak om deze derden met zorg te kiezen en goede afspraken te maken.

De in de voorbeeldbepaling omschreven verplichting is een inspanningsverplichting.

2.2.4 Elektronische handtekeningen

Aanbieder geeft aan op welke wijze hij omgaat met elektronische handtekeningen, waaronder:

- 1. welke betrouwbare vormen en technieken van elektronische handtekeningen hij accepteert en gebruikt;**
- 2. het verificatieproces van een elektronische handtekening;**
- 3. de kwaliteitseisen die hij stelt aan hierbij ingeschakelde derden;**
- 4. de verantwoordelijkheidsverdeling voor de vertrouwelijkheid van de gehanteerde sleutels en codes.**

□ Voorbeeldbepaling:

Wij zullen tijdig, inzichtelijk en op een voor de wederpartij toegankelijke wijze, aangeven welke vormen en technieken van elektronische handtekeningen wij accepteren en/of gebruiken op grond waarvan deze elektronische handtekening met een geschreven handtekening wordt gelijkgesteld. Wij zullen ervoor zorgdragen dat bij het gebruik maken van een elektronische handtekening deze op betrouwbare wijze kan worden geverifieerd. Derde partijen die wij daarbij eventueel inschakelen, zullen aantoonbaar dienen te voldoen aan onafhankelijk vastgestelde kwaliteitseisen.

De gebruiker van een elektronische handtekening is verantwoordelijk voor de zorgvuldige omgang met, en vertrouwelijkheid van codes en/of sleutels.

Toelichting

In het kader van elektronisch zakendoen kunnen partijen gebruik maken van elektronische handtekeningen. De Europese Richtlijn elektronische handtekeningen geeft als definitie van een elektronische handtekening 'elektronische gegevens die zijn vastgehecht aan of logisch geassocieerd zijn met andere elektronische gegevens en die worden gebruikt als middel voor authenticatie'. Bij gebruik van een elektronische handtekening kan de wederpartij zich de vraag stellen of de gebruikte elektronische handtekening wel betrouwbaar is, en welke waarde daaraan toegekend dient te worden. Om het vertrouwen van de wederpartij in elektronische handtekeningen en de daaraan ten grondslag liggende technieken te bevorderen, dient een Aanbieder in haar gedragscode regels op te nemen over elektronische handtekeningen.

De voorbeeldbepaling is een aanvulling op de Richtlijn elektronische handtekeningen.

2.3 Transparantie

2.3.1 Optimale transparantie van informatie

Aanbieder geeft aan welke informatie hij, wanneer en op welke wijze, aan de wederpartij zal verschaffen met betrekking tot:

- 1. de identiteit van Aanbieder;**
- 2. het transactieproces;**
- 3. de prijzen en andere informatie met betrekking tot de aangeboden producten of diensten;**
- 4. de toepasselijke voorwaarden.**

□ *Voorbeeldbepaling:*

Wij zullen ons er tot het uiterste toe inspannen, dat de wederpartij tijdig kan beschikken over alle relevante informatie met betrekking tot de inhoud en voorwaarden voor een bepaalde (beoogde) elektronische transactie, rekening houdend met de wijze van elektronisch zakendoen. In het bijzonder zullen wij, rekening houdend met de wijze van elektronisch zakendoen, en voordat een overeenkomst tot stand komt in ieder geval de volgende informatie verstrekken waarbij wij tevens zullen aangeven op welke wijze deze informatie wordt verstrekt:

A. Identiteit van Aanbieder

1. identiteit en adres/plaats van vestiging, nummer van inschrijving in het handelsregister en eventueel BTW-nummer;
2. het telefoonnummer, het adres via welke elektronisch kan worden gecommuniceerd, en het bezoekadres (van de vestiging) waar een klacht kan worden ingediend;
3. wanneer de activiteiten van ons aan een vergunningstelsel zijn onderworpen, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
4. in het geval er sprake is van een gereguleerd beroep, (i) gegevens over de beroepsvereniging of –organisatie waarbij wij zijn ingeschreven, (ii) de beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie waar deze is toegekend, en (iii) een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
5. de gedragscodes welke door ons zijn onderschreven en de wijze waarop die codes lang elektronische weg geraadpleegd kunnen worden;

B. Het transactieproces

6. de verschillende technische stappen om tot het sluiten van het contract te komen;
7. uitsluitel omtrent de vraag of het afgesloten contract door ons zal worden gearchiveerd en of het toegankelijk zal zijn;
8. de technische middelen waarmee invoerfouten opgespoord en gecorrigeerd kunnen worden voordat de overeenkomst tot stand komt;
9. de talen waarin de overeenkomst gesloten kan worden;
10. de geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs;
11. informatie over de termijnen waarop de producten zullen worden geleverd of de diensten zullen worden verricht;
12. of, wanneer en op welke wijze een ontvangstbevestiging zal worden gezonden voor de betreffende transacties;
13. voorzover van toepassing, indien een koop op afstand strekt tot de periodieke of voortdurende aflevering van producten of diensten, de minimale duur van de overeenkomst, en de vereisten voor opzegging van de overeenkomst;
14. de wijze van facturering, betaling, aflevering of uitvoering van een koop op afstand;
15. of, en op welke wijze, de wederpartij de bestelde producten of diensten kan terugzenden indien deze niet aan de overeenkomst voldoen, alsmede informatie over eventuele terugbetaling van het aankoopbedrag;
16. het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid voor de wederpartij om de overeenkomst te ontbinden, alsmede de vereisten om van dit recht gebruik te maken;

C. Prijzen en andere informatie met betrekking tot de aangeboden producten of diensten

17. de belangrijkste kenmerken van de aangeboden producten of diensten;
18. de prijs van de aangeboden producten of diensten, inclusief alle belastingen;
19. eventuele overige bijkomende kosten en verplichtingen, zoals bijzondere communicatietarieven, afleveringskosten, verzekeringen, onkostenvergoedingen etc., en voor wiens rekening deze komen;
20. eventuele relevante informatie omtrent de certificatie van de aangeboden producten of diensten; alsmede informatie omtrent de instantie van wie een dergelijke kwalificatie is verkregen;

D. De toepasselijke voorwaarden

21. de inhoud van de overeenkomst met toepasselijke algemene voorwaarden;
22. de eventueel overige van toepassing zijnde garanties;
23. welk recht van toepassing is;
24. welke mogelijkheden er zijn tot geschillenbeslechting.

Toelichting

Bij elektronisch zakendoen verrichten partijen transacties op afstand. Daarbij ontbreekt vaak de gelegenheid om allerlei informatie in te winnen die van belang is voor het besluit om al dan niet de transactie aan te gaan. Voor het creëren van vertrouwen in elektronisch zakendoen is dan ook van belang dat de wederpartij ervan op aan kan dat zij op eenvoudige wijze kan beschikken over de informatie die zij nodig heeft om een weloverwogen besluit te nemen.

De voorbeeldbepaling is voor een deel een herhaling van hetgeen nu reeds verplicht is op grond van met name de Wet Koop op afstand die per 1 februari 2001 in werking is getreden. Hierbij is het van belang op te merken dat de Wet Koop op afstand, zowel op koop als dienstverlening van toepassing is. Bij transacties met consumenten is het merendeel van de (informatie)verplichtingen dwingendrechtelijk van aard en de voorbeeldbepaling is daarom ook deels met het oogmerk van voorlichting opgenomen.

Van belang is tevens dat door de Wet 'Koop op afstand' de eis wordt gesteld dat informatie tijdig, vooraf, en op een duidelijke en begrijpelijke wijze moet worden verstrekt, en dat het commerciële oogmerk hieruit ondubbelzinnig moet blijken. In aanvulling hierop moet de informatie voor een deel ook tijdig bij de nakoming op een duurzame drager verstrekt worden. Onder het begrip 'duurzame drager' wordt hier verstaan schriftelijk, dan wel een andere voor de consument toegankelijke gegevensdrager, waaronder mede wordt begrepen de harde schijf van een PC welke door de consument wordt gebruikt. Dit betekent bijvoorbeeld dat aan deze verplichting voldaan kan worden door het bieden van de volgende een van de volgende mogelijkheden aan de consument: downloaden, printen, of (automatisch) versturen van een e-mail met de informatie naar een door de consument opgegeven e-mail adres.

Voor een deel is de in de voorbeeldbepaling opgenomen opsomming aanvullend van aard daar de werkingssfeer van de Wet 'Koop op afstand' zich beperkt tot overeenkomsten met consumenten, en deze wet een aantal uitzonderingen kent (o.a. voor financiële diensten). Tevens zijn de informatieplichten welke zijn opgenomen in de artikelen 5 en 10 van de E-commerce Richtlijn verwerkt in de voorbeeldbepaling. Niet in alle situaties behoeft op grond van de E-commerce Richtlijn de betreffende informatie te worden verstrekt; voor bepaalde informatie is voldoende dat deze gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk wordt gemaakt. Mede omwille van de toegankelijkheid van de Model Gedragscode is dit onderscheid niet aangebracht maar is gekozen voor de - hogere- norm dat informatie moet worden verstrekt. Opgemerkt wordt dat bij toepassing van bepaalde communicatietechnieken (zoals SMS en WAP) er technische beperkingen kunnen zijn die mogelijk een belemmering vormen voor de naleving van voornoemde hogere norm. Een specifieke aanpassing van de informatieplichten uit de voorbeeldbepaling met inachtneming van de wettelijke minimumeisen is een mogelijke oplossingsrichting bij de toepassing van deze communicatietechnieken.

Er is geen algemene bepaling opgenomen met betrekking tot welk recht van toepassing is op het elektronisch zakendoen. Voor gebruik tussen Nederlandse partijen geldt in beginsel Nederlands recht. Indien echter meer rechtstelsels van toepassing kunnen zijn is het verstandig voor het sluiten van een overeenkomst na te gaan welk recht zal gelden. Het Nederlandse Internationaal Privaatrecht (IPR) gaat er in beginsel van uit dat partijen zelf een rechtskeuze kunnen maken. Deze keuze moet voldoende duidelijk zijn. Naast het maken van een rechtskeuze hebben partijen, met inachtneming van een aantal restricties, tevens de mogelijkheid om een bevoegde rechter aan te wijzen (forumkeuzebevoegdheid).

2.3.2 Herkenbare reclame-uitingen

Aanbieder draagt er zorg voor dat zijn reclame-uitingen herkenbaar en herleidbaar zijn.
--

□ *Voorbeeldbepaling:*

Onze op elektronische wijze beschikbaar gestelde en/of verspreide reclame-uitingen zullen steeds duidelijk als reclame-uitingen en als afkomstig van ons herkenbaar zijn. Indien wij op elektronische wijze reclame-uitingen van anderen beschikbaar stellen en/of verspreiden, zullen wij ervoor zorgen dat deze uitingen herkenbaar en herleidbaar zijn tot deze anderen. Indien wij gebruik maken van aanbiedingen zoals kortingen, premies of geschenken in relatie tot de door ons aangeboden producten, dan zullen deze aanbiedingen als zodanig duidelijk herkenbaar zijn. Tevens zullen wij de voorwaarden om van deze aanbiedingen gebruik te kunnen maken duidelijk en ondubbelzinnig kenbaar maken. Maken wij gebruik van wedstrijden en/of spelen in relatie tot de door ons aangeboden producten, dan zullen deze wedstrijden en/of spelen duidelijk als zodanig herkenbaar zijn. Tevens zullen wij de deelnemersvoorwaarden duidelijk en ondubbelzinnig aanduiden.

Toelichting

De inhoud van deze voorbeeldbepaling is opgenomen in artikel 6 van de E-commerce Richtlijn. Met betrekking tot aanbiedingen zoals, kortingen, premies of geschenken moet nog opgemerkt worden dat de voorwaarden om van deze aanbiedingen gebruik te kunnen maken eenvoudig vervuld moeten kunnen worden. Het hiervoor genoemde geldt ook ten aanzien van wedstrijden en/of spelen.

Indien Aanbieder een zogenaamde opt-in of opt-out mogelijkheid hanteert, geeft hij daarover duidelijke informatie.

□ *Voorbeeldbepaling opt-out:*

Indien een ontvanger van onze reclame-uitingen, welke wij per elektronische post verzenden, expliciet aan ons of een door ons aangewezen derde bekend maakt, dat hij deze niet of niet langer wenst te ontvangen, dan zullen wij deze wens respecteren. In onze reclame-uitingen geven wij aan op welke wijze dit eenvoudig en snel kan gebeuren.

□ *Voorbeeldbepaling opt-in:*

Wij zullen geen reclame-uitingen via elektronische post verzenden, tenzij degene aan wie de reclame-uitingen gericht zijn van tevoren expliciet bekend heeft gemaakt dat hij of zij deze reclame-uitingen wil ontvangen. Wij zullen aangeven op welke wijze dit eenvoudig en snel kan gebeuren.

Toelichting

Voor wederpartijen die geen prijs stellen op ontvangst van elektronische reclame-uitingen, zouden Aanbieders een systeem op kunnen zetten dat aan wederpartijen de mogelijkheid biedt om dit kenbaar te maken. Een dergelijk systeem wordt een opt-out systeem genoemd. Daarnaast bestaan er opt-in systemen. Deze systemen houden in dat aan een wederpartij geen elektronische reclameboodschappen worden gestuurd, tenzij deze uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven daar wel prijs op te stellen. Indien een dergelijk systeem voor hen beschikbaar is, kunnen Aanbieders in de gedragscode daaromtrent een gedragsregel opnemen.

Ook zou men in Nederland, in plaats van de in deze Model Gedragscode gegeven voorbeeldbepaling, aansluiting kunnen zoeken bij de Nederlandse Reclame Code. De E-commerce Richtlijn bevat een wettelijke verplichting tot het raadplegen en het respecteren van 'opt-out'-registers.

2.4. Vertrouwelijkheid en privacy

2.4.1 Privacy

Aanbieder respecteert de privacy van zijn wederpartij en geeft aan op welke wijze hij daaraan invulling zal geven.

□ Voorbeeldbepaling:

Goede privacyzorg is een essentieel onderdeel van ons relatiebeheer en ons privacybeleid wordt daarom op inzichtelijke wijze kenbaar gemaakt. Wij zullen persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken, hetgeen onder meer betekent dat wij:

1. persoonsgegevens verzamelen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden;
2. persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie beschouwen en dat deze slechts verwerkt worden in het kader van onze normale bedrijfsvoering voor zover wettelijk toegestaan, waaronder in geval:
 - a) de wederpartij zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend, dan wel voor zover wettelijk noodzakelijk zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend; of
 - b) de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de met de Aanbieder gesloten, of te sluiten overeenkomst; of
 - c) de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is; of
 - d) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de wederpartij, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert;
3. persoonsgegevens niet verder zullen verwerken op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen;
4. tenzij wij op grond van wettelijke bepalingen anders zijn verplicht, persoonsgegevens niet langer zullen bewaren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor wij deze hebben verzameld;
5. persoonsgegevens slechts zullen verwerken voor zover deze, gelet op de doeleinden waarvoor deze worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn, en dat wij de nodige maatregelen treffen opdat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn;
6. passende technische en organisatorische maatregelen zullen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking;
7. de wederpartij, tenzij deze reeds op de hoogte is, tijdig onze identiteit en het doel van de verwerking zullen mededelen, en onder meer nadere informatie zullen verstrekken om een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen;
8. verzoeken van de wederpartij om inzage of correctie van hun gegevens zullen honoreren, mits deze zijn gedaan met redelijke tussenpozen;

9. indien wij op verzoek van wederpartij persoonsgegevens hebben verbeterd, aangevuld of verwijderd, wij derden aan wie deze gegevens eventueel zijn verstrekt zo spoedig mogelijk, in kennis zullen stellen van de verbetering, aanvulling of verwijdering, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost.

Toelichting:

In dit artikel verklaart de Aanbieder dat hij nationale en internationale regelgeving zal respecteren en zal naleven, indien deze van toepassing zijn op elektronisch zakendoen. Dit zal in ieder geval zo zijn, indien persoonsgegevens worden verwerkt. Richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van individuen in verband met de verwerking van persoonsgegevens is in dat geval van toepassing. De Wet bescherming persoonsgegevens voert deze Richtlijn uit.

In sommige gevallen (bijvoorbeeld indien Richtlijn 97/66/EG van 15 december 1997 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van privacy in de telecommunicatiesector van toepassing is) dienen onder persoonsgegevens eveneens gegevens van rechtspersonen te worden begrepen.

Daar waar in de voorbeeldbepaling over “verantwoordelijke” wordt gesproken, wordt bedoeld op de (rechts)persoon die het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt. In veel gevallen zal dit de Aanbieder zijn.

Voor bepaalde branches, relaties of voor bepaalde vormen van gegevensverwerking kunnen specifieke regels en/of gedragscodes van toepassing zijn. Ook kan de Aanbieder verklaren dat hij een bepaalde specifieke regeling volgt.

Voor de verwerking van persoonsgegevens betreffende iemands godsdienst of levensovertuiging, ras, politieke gezindheid, gezondheid, seksuele leven e.d., geldt een specifieke, strengere norm. Voor zover verwerking van deze bijzondere persoonsgegevens geschiedt op basis van toestemming van de betrokkene, dient deze toestemming zelfs uitdrukkelijk te zijn gegeven.

In verband met de informatieplicht naar de betrokkene op basis waarvan deze zijn ondubbelzinnige, respectievelijk uitdrukkelijke toestemming kan verlenen voor de verwerking van zijn persoonsgegevens, kan het doeleinde welke ten grondslag ligt aan de gegevensverwerking of andere relevante informatie opgenomen worden in een privacyverklaring dat de door de aanbieder gehanteerd kan worden om aan te geven op welke wijze hij invulling geeft aan zijn privacybeleid. Een dergelijk privacyverklaring moet duidelijk kenbaar zijn voor de betrokkene.

Op grond van hoofdstuk 3 van de Wbp kan een Aanbieder zijn gedragscode op privacy-aspecten laten toetsen door het College bescherming persoonsgegevens.

2.4.2 Vertrouwelijke informatie

Aanbieder geeft aan dat hij de vertrouwelijke informatie die hij ontvangt van zijn wederpartij vertrouwelijk zal houden, en dat hij passende maatregelen zal nemen om deze vertrouwelijkheid te waarborgen.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Indien wij informatie ontvangen van een wederpartij c.q. van derden, waarvan wij redelijkerwijze weten of kunnen weten dat deze als vertrouwelijk behandeld dient te worden, zullen wij zorgdragen dat er voor de onder onze verantwoordelijkheid vallende informatie- en communicatiesystemen adequate maatregelen getroffen worden om deze vertrouwelijkheid te waarborgen. Voor zover mogelijk voor ons zullen wij aangeven of aan het zenden en/of ontvangen van informatie bijzondere risico's voor het handhaven van de vertrouwelijkheid verbonden zijn.

2.4.3 Intellectuele eigendomsrechten

Aanbieder geeft aan of op door hem aangeboden informatie, producten of diensten intellectuele eigendomsrechten rusten. Aanbieder respecteert intellectuele eigendomsrechten van derden.

□ *Voorbeeldbepaling:*

Wij respecteren de intellectuele eigendomsrechten van derden. Indien wij bij de uitvoering van elektronisch zakendoen op elektronische wijze informatie, producten en/of diensten aanbieden waarop intellectuele rechten van derden rusten zullen wij dit expliciet vermelden en zullen wij ons er binnen de grenzen van het redelijke voor inspannen dat deze intellectuele eigendomsrechten worden gerespecteerd en hieruit voortvloeiende verplichtingen behoorlijk worden nagekomen. Indien wij kennis nemen van inbreuk op dergelijke rechten door derden, zullen wij de betrokken rechthebbende voor zover redelijkerwijs mogelijk informeren.

Toelichting:

Intellectuele eigendomsrechten spelen bij elektronisch zakendoen een grote rol. De vorm en inhoud van websites, software, databanken, afbeeldingen, merken, en ook de commercieel aangeboden informatie, producten of diensten worden veelal beschermd op grond van intellectuele eigendomsrechten (auteursrecht, merkenrecht, etc.). Voor de bescherming van de belangen van de partij die de intellectuele eigendomsrechten bezit is het van belang dat wederpartij adequaat wordt geïnformeerd over het bestaan van dergelijke intellectuele eigendomsrechten, en de aard en de inhoud daarvan (wat mag wel, wat mag niet). Dit geldt uiteraard ook voor de belangen van de Aanbieder zelf.

Bijlage I Overzicht van aandachtspunten

Algemeen

- Aanbieder maakt bekend dat hij zich zal gedragen overeenkomstig de gedragsregels van de gedragscode.
- Door bepaalde begrippen die in de Model Gedragscode meermalen voorkomen te definiëren, worden de duidelijkheid en de leesbaarheid van de gedragscode bevorderd.
- Aanbieder geeft de reikwijdte van de gedragscode duidelijk aan.
- Aanbieder besteedt specifiek aandacht aan de relatie met de consument.
- Aanbieder zal een adequate regeling treffen voor handhaving van de gedragscode.

Betrouwbaarheid

- Aanbieder zal er zoveel mogelijk voor zorgdragen dat de informatie die hij verstrekt juist en volledig is.
- Aanbieder geeft aan dat hij elektronische communicatie zal erkennen en op die grond onder meer elektronische communicatie niet enkel om de vorm als bewijsmiddel zal betwisten in een (gerechtelijke) procedure
- Bij elektronisch zakendoen draagt Aanbieder zorg voor betrouwbare systemen en een betrouwbare organisatie.
- Aanbieder geeft aan op welke wijze hij omgaat met elektronische handtekeningen, waaronder:
 1. welke betrouwbare vormen en technieken van elektronische handtekeningen hij accepteert en gebruikt;
 2. het verificatieproces van een elektronische handtekening;
 3. de kwaliteitseisen die hij stelt aan hierbij ingeschakelde derden;
 4. de verantwoordelijkheidsverdeling voor de vertrouwelijkheid van de gehanteerde sleutels en codes.

Transparantie

- Aanbieder geeft aan welke informatie hij, wanneer en op welke wijze, aan de wederpartij zal verschaffen met betrekking tot:
 1. de identiteit van Aanbieder;
 2. het transactieproces;
 3. de prijzen en andere informatie met betrekking tot de aangeboden producten en diensten;
 4. de toepasselijke voorwaarden.
- Aanbieder draagt er zorg voor dat zijn reclame-uitingen herkenbaar en herleidbaar zijn.
- Indien Aanbieder een zogenaamde opt-in of opt-out mogelijkheid hanteert, geeft hij daarover duidelijke informatie.

Vertrouwelijkheid en Privacy

- Aanbieder respecteert de privacy van zijn wederpartij en geeft aan op welke wijze hij daaraan invulling zal geven.
- Aanbieder geeft aan dat hij de vertrouwelijke informatie die hij ontvangt van zijn wederpartij vertrouwelijk zal houden, en dat hij passende maatregelen zal nemen om deze vertrouwelijkheid te waarborgen.
- Aanbieder geeft aan of op door hem aangeboden informatie, producten of diensten intellectuele eigendomsrechten rusten. Aanbieder respecteert intellectuele eigendomsrechten van derden.

Bijlage II Overzicht van voorbeeldbepalingen

Algemeen

Bekendmaking

Wij zullen zoveel mogelijk, op een voor elektronisch zakendoen geëigende wijze, bekendmaken dat wij deze gedragscode onderschrijven en naleven.

Definities:

In deze gedragscode hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

1. elektronisch zakendoen: het geheel van activiteiten, communicaties en transacties, met een zakelijke doelstelling of achtergrond, welke op elektronische wijze worden uitgevoerd;
2. wederpartij: waar in deze gedragscode gesproken wordt van 'wederpartij', wordt tevens de potentiële wederpartij bedoeld, alsmede overige geadresseerden of personen/organisaties met wie wij elektronisch zakendoen;
3. (.....).

Reikwijdte van de gedragscode voor elektronisch zakendoen

Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld is de gedragscode in zijn geheel van toepassing op al ons elektronisch zakendoen.

Specifieke aspecten met betrekking tot consumenten

Wij zullen er voor zorgdragen dat op wensen, vragen en problemen van consumenten met betrekking tot onze goederen en/of diensten binnen 14 dagen wordt gereageerd en deze vervolgens onverwijld adequaat worden afgehandeld. Indien een consument een elektronische bestelling bij ons heeft geplaatst zullen wij de ontvangst daarvan zo spoedig mogelijk langs elektronische weg bevestigen.

Handhaving

Voor het aandachtspunt 'handhaving' is geen voorbeeldbepaling opgenomen. Aanbieder dient aan dit aandachtspunt zelf op een voor hem passende wijze invulling te geven bij het opstellen van de eigen gedragscode. Het instellen van interne klachtenprocedures en het aansluiten bij binnen de beroepsgroep of branche gehanteerde mechanismen voor geschillenbeslechting of andere handhavingmechanismen zijn aantrekkelijke opties.

Betrouwbaarheid

Betrouwbare informatie

Wij zullen er zoveel mogelijk voor zorgdragen, dat alle van ons afkomstige informatie, waaronder informatie over onze organisatie, samenwerkingsverbanden, producten en diensten die wij door middel van elektronisch zakendoen ter beschikking stellen inhoudelijk juist en volledig is.

Erkenning elektronische communicatie

Indien wij informatie elektronisch ontvangen, zullen wij daaraan geen geldigheid, enig juridisch effect en/of enige afdwingbaarheid ontzeggen vanwege het enkele feit dat de informatie elektronisch is en wij de informatie niet (ook) op papier hebben ontvangen.

Dit betekent ondermeer dat, indien door middel van elektronische communicatie beoogd wordt een overeenkomst tot stand te brengen, wij de totstandkoming van een dergelijke overeenkomst niet zullen ontkennen vanwege het enkele feit dat wij het aanbod/de aanvaarding niet (ook) op papier hebben verzonden dan wel ontvangen.

Voorts zullen wij, indien in een (gerechtelijke) procedure elektronische informatie zal worden ingebracht als bewijs, ons er niet op beroepen dat deze informatie onvoldoende bewijs oplevert, vanwege het enkele feit dat de informatie aan ons niet (ook) op papier beschikbaar is gesteld.

Betrouwbare systemen en organisatie

Wij zullen ons er tot het uiterste voor inspannen om bij elektronisch zakendoen onze organisatie en onze systemen op een betrouwbare manier vorm te geven en in te richten. Voor zover mogelijk maken wij hierbij gebruik van generieke en toegankelijke standaarden.

Dit betekent dat wij er onder meer voor zorgdragen, dat ons elektronisch zakendoen op zodanige wijze past binnen onze organisatie en dat onze informatie- en communicatiesystemen op zodanige wijze zijn ingericht, dat op elektronische wijze aangegane verplichtingen of gedane toezeggingen ook door ons kunnen worden nagekomen. Tevens zullen wij ervoor zorgdragen, dat de bij ons elektronisch zakendoen gebruikte informatie- en communicatiesystemen voldoende beschikbaar en duurzaam zijn om op adequate wijze, in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving, contractuele verplichtingen en naar redelijke maatstaven onze diensten en/of producten te kunnen aanbieden.

Elektronische handtekeningen

Wij zullen tijdig, inzichtelijk en op een voor de wederpartij toegankelijke wijze, aangeven welke vormen en technieken van elektronische handtekeningen wij accepteren en/of gebruiken op grond waarvan deze elektronische handtekening met een geschreven handtekening wordt gelijkgesteld. Wij zullen ervoor zorgdragen dat bij het gebruik maken van een elektronische handtekening deze op betrouwbare wijze kan worden geverifieerd. Derde partijen die wij daarbij eventueel inschakelen, zullen aantoonbaar dienen te voldoen aan onafhankelijk vastgestelde kwaliteitseisen.

De gebruiker van een elektronische handtekening is verantwoordelijk voor de zorgvuldige omgang met, en vertrouwelijkheid van codes en/of sleutels.

Transparantie

Optimale transparantie van informatie

Wij zullen ons er tot het uiterste toe inspannen, dat de wederpartij tijdig kan beschikken over alle relevante informatie met betrekking tot de inhoud en voorwaarden voor een bepaalde (beoogde) elektronische transactie, rekening houdend met de wijze van elektronisch zakendoen. In het bijzonder zullen wij, rekening houdend met de wijze van elektronisch zakendoen, en voordat een overeenkomst tot stand komt in ieder geval de volgende informatie verstrekken waarbij wij tevens zullen aangeven op welke wijze deze informatie wordt verstrekt:

A. Identiteit van Aanbieder

1. identiteit en adres/plaats van vestiging, nummer van inschrijving in het handelsregister en eventueel BTW-nummer;
2. het telefoonnummer, het adres via welke elektronisch kan worden gecommuniceerd, en het bezoekadres (van de vestiging) waar een klacht kan worden ingediend;
3. wanneer de activiteiten van ons aan een vergunningstelsel zijn onderworpen, de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
4. in het geval er sprake is van een gereguleerd beroep, (i) gegevens over de beroepsvereniging of –organisatie waarbij wij zijn ingeschreven, (ii) de beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie waar deze is toegekend, en (iii) een verwijzing naar de van toepassing zijnde beroepsregels en de wijze van toegang ertoe;
5. de gedragscodes welke door ons zijn onderschreven en de wijze waarop die codes lang elektronische weg geraadpleegd kunnen worden;

B. Het transactieproces

6. de verschillende technische stappen om tot het sluiten van het contract te komen;
7. uitsluitel omtrent de vraag of het afgesloten contract door ons zal worden gearchiveerd en of het toegankelijk zal zijn;
8. de technische middelen waarmee invoerfouten opgespoord en gecorrigeerd kunnen worden voordat de overeenkomst tot stand komt;
9. de talen waarin de overeenkomst gesloten kan worden;
10. de geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs;
11. informatie over de termijnen waarop de producten zullen worden geleverd of de diensten zullen worden verricht;
12. of, wanneer en op welke wijze een ontvangstbevestiging zal worden gezonden voor de betreffende transacties;
13. voorzover van toepassing, indien een koop op afstand strekt tot de periodieke of voortdurende aflevering van producten of diensten, de minimale duur van de overeenkomst, en de vereisten voor opzegging van de overeenkomst;
14. de wijze van facturering, betaling, aflevering of uitvoering van een koop op afstand;
15. of, en op welke wijze, de wederpartij de bestelde producten of diensten kan terugzenden indien deze niet aan de overeenkomst voldoen, alsmede informatie over eventuele terugbetaling van het aankoopbedrag;
16. het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid voor de wederpartij om de overeenkomst te ontbinden, alsmede de vereisten om van dit recht gebruik te maken;

C. Prijzen en andere informatie met betrekking tot de aangeboden producten of diensten

17. de belangrijkste kenmerken van de aangeboden producten of diensten;
18. de prijs van de aangeboden producten of diensten, inclusief alle belastingen;
19. eventuele overige bijkomende kosten en verplichtingen, zoals bijzondere communicatietarieven, afleveringskosten, verzekeringen, onkostenvergoedingen etc., en voor wiens rekening deze komen;
20. eventuele relevante informatie omtrent de certificatie van de aangeboden producten of diensten; alsmede informatie omtrent de instantie van wie een dergelijke kwalificatie is verkregen;

D. De toepasselijke voorwaarden

21. de inhoud van de overeenkomst met toepasselijke algemene voorwaarden;
22. de eventueel overige van toepassing zijnde garanties;
23. welk recht van toepassing;
24. welke mogelijkheden er zijn tot geschillenbeslechting.

Herkenbare reclame-uitingen

Onze op elektronische wijze beschikbaar gestelde en/of verspreide reclame-uitingen zullen steeds duidelijk als reclame-uitingen en als afkomstig van ons herkenbaar zijn. Indien wij op elektronische wijze reclame-uitingen van anderen beschikbaar stellen en/of verspreiden, zullen wij ervoor zorgen dat deze uitingen herkenbaar en herleidbaar zijn tot deze anderen. Indien wij gebruik maken van aanbiedingen zoals kortingen, premies of geschenken in relatie tot de door ons aangeboden producten, dan zullen deze aanbiedingen als zodanig duidelijk herkenbaar zijn. Tevens zullen wij de voorwaarden om van deze aanbiedingen gebruik te kunnen maken duidelijk en ondubbelzinnig kenbaar maken. Maken wij gebruik van wedstrijden en/of spelen in relatie tot de door ons aangeboden producten, dan zullen deze wedstrijden en/of spelen duidelijk als zodanig herkenbaar zijn. Tevens zullen wij de deelnemersvoorwaarden duidelijk en ondubbelzinnig aanduiden.

Opt-out:

Indien een ontvanger van onze reclame-uitingen, welke wij per elektronische post verzenden, expliciet aan ons of een door ons aangewezen derde bekend maakt, dat hij deze niet of niet langer wenst te ontvangen, dan zullen wij deze wens respecteren. In onze reclame-uitingen geven wij aan op welke wijze dit eenvoudig en snel kan gebeuren.

Opt-in:

Wij zullen geen reclame-uitingen via elektronische post verzenden, tenzij degene aan wie de reclame-uitingen gericht zijn van tevoren expliciet bekend heeft gemaakt dat hij of zij deze reclame-uitingen wil ontvangen. Wij zullen aangeven op welke wijze dit eenvoudig en snel kan gebeuren.

Vertrouwelijkheid en Privacy

Privacy

Goede privacyzorg is een essentieel onderdeel van ons relatiebeheer en ons privacybeleid wordt daarom op inzichtelijke wijze kenbaar gemaakt. Wij zullen persoonsgegevens in overeenstemming met de wet en op behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken, hetgeen onder meer betekent dat wij:

1. persoonsgegevens verzamelen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden;
2. persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie beschouwen en dat deze slechts verwerkt worden in het kader van onze normale bedrijfsvoering voor zover wettelijk toegestaan, waaronder in geval:
 - a) de wederpartij zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend, dan wel voor zover wettelijk noodzakelijk zijn uitdrukkelijke toestemming heeft verleend; of
 - b) de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van de met de Aanbieder gesloten, of te sluiten overeenkomst; of
 - c) de gegevensverwerking noodzakelijk is om een wettelijke verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke onderworpen is; of
 - d) de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke of van een derde aan wie de gegevens worden verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de wederpartij, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert;
3. persoonsgegevens niet verder zullen verwerken op een wijze die onverenigbaar is met de doeleinden waarvoor ze zijn verkregen;
4. tenzij wij op grond van wettelijke bepalingen anders zijn verplicht, persoonsgegevens niet langer zullen bewaren dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor wij deze hebben verzameld;
5. persoonsgegevens slechts zullen verwerken voor zover deze, gelet op de doeleinden waarvoor deze worden verzameld of vervolgens worden verwerkt, toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig zijn, en dat wij de nodige maatregelen treffen opdat persoonsgegevens juist en nauwkeurig zijn;
6. passende technische en organisatorische maatregelen zullen treffen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking;
7. de wederpartij, tenzij deze reeds op de hoogte is, tijdig onze identiteit en het doel van de verwerking zullen mededelen, en onder meer nadere informatie zullen verstrekken om een behoorlijke en zorgvuldige verwerking te waarborgen;
8. verzoeken van de wederpartij om inzage of correctie van hun gegevens zullen honoreren, mits deze zijn gedaan met redelijke tussenpozen;
9. indien wij op verzoek van wederpartij persoonsgegevens hebben verbeterd, aangevuld of verwijderd, wij derden aan wie deze gegevens eventueel zijn verstrekt zo spoedig mogelijk, in kennis zullen stellen van de verbetering, aanvulling of verwijdering, tenzij dit onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost.

Vertrouwelijke informatie

Indien wij informatie ontvangen van een wederpartij c.q. van derden, waarvan wij redelijkerwijze weten of kunnen weten dat deze als vertrouwelijk behandeld dient te worden, zullen wij zorgdragen dat er voor de onder onze verantwoordelijkheid vallende informatie- en communicatiesystemen adequate maatregelen getroffen worden om deze vertrouwelijkheid te waarborgen. Voor zover mogelijk voor ons zullen wij aangeven of aan het zenden en/of ontvangen van informatie bijzondere risico's voor het handhaven van de vertrouwelijkheid verbonden zijn.

Intellectuele eigendomsrechten

Wij respecteren de intellectuele eigendomsrechten van derden. Indien wij bij de uitvoering van elektronisch zakendoen op elektronische wijze informatie, producten en/of diensten aanbieden waarop intellectuele rechten van derden rusten zullen wij dit expliciet vermelden en zullen wij ons er binnen de grenzen van het redelijke voor inspannen dat deze intellectuele eigendomsrechten worden gerespecteerd en hieruit voortvloeiende verplichtingen behoorlijk worden nagekomen. Indien wij kennis nemen van inbreuk op dergelijke rechten door derden, zullen wij de betrokken rechthebbende voor zover redelijkerwijs mogelijk informeren.

Bijlage III Informatiebronnen

Richtlijnen

1. Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name elektronische handel, in de interne markt (richtlijn inzake elektronisch handel), *PbEG* 2000 L178;
2. Richtlijn 1999/93/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 1999 betreffende een gemeenschappelijk kader voor elektronische handtekeningen, *PbEG* 1999 L 013;
3. Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG van de Raad en 97/7/EG en 98/27/EG COM (1998) 468, PB EG 1998 C 385;
4. Richtlijn 2001/29/EG van het Europees Parlement de Raad van 22 mei 2001 betreffende de harmonisatie van bepaalde aspecten van het auteursrecht en de naburige rechten in de informatie maatschappij, *PbEG* 2001 L167;
5. Richtlijn 2000/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 18 september 2000 betreffende de toegang, de uitoefening van en het bedrijfseconomisch toezicht op de werkzaamheden van instellingen voor elektronisch geld, *PbEG* 2000 L 275;
6. Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen, *PbEG* 1999 L 171.

Wetgeving

7. Wet Koop op Afstand, Wet van 21 december 2000, *Stb.* 2000, 617, inwerkingtreding KB: *Stb.* 2001, 24;
8. Wet Bescherming Persoonsgegevens, Wet van 6 juli 2000, *Stb.* 2000, 302;
9. Wet betreffende de rechtsbescherming van databanken, Wet van 8 juli 1999, *Stb.* 1999, 303;
10. *Kamerstukken II* 2000-2001, 27743, nr. 1-2, Wetsvoorstel Wet elektronische handtekening.

Gedragscodes

11. Quicklinks 'selfregulation / codes of conduct', (<http://www.qlinks.net/quicklinks/selfreg.htm>)
12. Better business online, 'Code of online business practices' (<http://www.bbbonline.org>);
13. Draft report on survey of electronic commerce codes of conduct in OECD countries, 6 februari 2001, DSTI/ICCP (2001)1.

Bijlage IV ECP.NL

ECP.NL: neutraal kennis- en coördinatiecentrum voor elektronisch zakendoen

Begin 1998 hebben bedrijfsleven (VNO-NCW) en de overheid (EZ) gezamenlijk het nationaal kennis- en coördinatiecentrum voor elektronisch zakendoen in Nederland opgericht: het Electronic Commerce Platform Nederland (ECP.NL). ECP.NL is een onafhankelijk samenwerkingsverband van partijen die belang hebben bij de versnelde invoering van elektronisch zakendoen. Deze partijen zijn gebruikers, aanbieders, overheden, intermediaire organisaties en onderwijsinstellingen. Doel van ECP.NL is in samenwerking tot de ontwikkeling en adoptering van elektronisch zakendoen te komen. Niet als technische IT-ontwikkeling maar als strategisch ingrijpende ontwikkeling voor de Nederlandse economie en concurrentiekracht. Activiteiten liggen op het gebied van voorlichting, randvoorwaarden, internationale afstemming en het initiëren en zichtbaar maken van aansprekende voorbeeldprojecten.

Bij het opstellen van de Code heeft een groep deskundigen samengesteld uit de achterban van ECP.NL als klankbord gefungeerd.

Klankbordgroep:

prof. mr. R.E. van Esch, Rabobank, Universiteit Leiden
prof. mr. drs. C. Stuurman, Landwell Advocaten en Notarissen,
Katholieke Universiteit Brabant
ir. A.A.J. Reuver, IBM
drs. K. Smit, Consumentenbond
dr. P.W.J. de Graaf, VNO-NCW
mw. mr. M. Wesselink, Ministerie van Justitie
mw. drs. P.J.M. Smits, Ministerie van Economische Zaken
drs. H.D. Ruyter, Ministerie van Economische Zaken
mr. A.J.M van Bellen, ECP.NL
mr. A.W. Wagemans, ECP.NL

Electronic Commerce Platform Nederland
Postbus 262
2260 AG LEIDSCHENDAM
tel: 070 – 4190 309
fax: 070 – 4190 650
e-mail: info@ecp.nl
http://www.ecp.nl

Uw contactpersonen zijn:

Ton Wagemans
ton.wagemans@ecp.nl

Marjolijn Durinck
marjolijn.durinck@ecp.nl

De ECP.NL Gedragscode voor elektronisch zakendoen is tevens gepubliceerd op de website van het Electronic Commerce Platform Nederland: <http://www.ecp.nl>.