

Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten

DEELNEMENDE PARTIJEN

Operators

Vodafone

KPN

T-Mobile

Tele 2

UPC

Mobiel Internet Dienstverleners

Netsize

KPN Callfactory

CM Telecom

GIN

Telefuture

Target Media

Sunhill Technologies

Netsmart

Content Providers

Artiq Mobile

The Mobile

Sam Media

Creative Clicks

Overwegende dat,

- a) Operators, Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers in 2009 een Gedragscode zijn overeengekomen met als doel het waarborgen van rechtzekerheid en transparantie voor Eindgebruikers in de markt voor Mobiel Internet-Diensten;
- b) Het in 2012 noodzakelijk was deze Gedragscode te herzien op basis van de opgedane ervaringen en om te kunnen blijven voldoen aan de nieuwe en gewijzigde eisen van de leden van de Stichting en Eindgebruikers;
- c) op de markt voor deze Diensten in beginsel drie soorten partijen in een keten actief zijn, te weten:
 - Operators, die Eindgebruikers toegang verlenen tot Mobiele Netwerken, zodat de Eindgebruiker in staat is om Diensten af te nemen;
 - Mobiel Internet Dienstverleners, die als 'intermediair' functioneren tussen Content Providers en Operators en die zorgdragen voor onder meer de gegevensuitwisseling en databasebeheer die het mogelijk maken dat de Diensten worden geleverd en betalingstransacties worden gedaan;
 - Content Providers, die de eigenlijke Dienst aan de Eindgebruiker verlenen;¹
- d) de ontwikkeling van de markt voor mobiel internet diensten gebaat is bij veilige en betrouwbare betalingstransacties en transparantie over de voorwaarden voor mobiel internet diensten en daaraan gerelateerde betalingstransacties;
- e) de partijen bij deze Gedragscode gezamenlijk afspraken willen maken om die veiligheid, betrouwbaarheid en transparantie te bevorderen;
- f) die afspraken uitsluitend betrekking hebben op de Diensten en de daaraan gekoppelde Transacties die door de Operator in rekening worden gebracht bij de Eindgebruiker, zodat deze afspraken niet zien op mobiel internet diensten die op een andere wijze door de consument worden betaald;
- g) de partijen bij deze Gedragscode voor die afspraken als uitgangspunt nemen dat misleiding van Eindgebruikers te allen tijde dient te worden voorkomen;
- h) de partijen bij deze Gedragscode zeker willen stellen dat Eindgebruikers geen Diensten krijgen geleverd en/of betalen voor Diensten zonder hun instemming, alsmede niet behoeven te betalen:
 - voor Diensten die zij niet (volledig) geleverd hebben gekregen;
 - voor Diensten die niet voldoen aan gerechtvaardigde verwachtingen, dan wel;

¹ Met name sub b van de overwegingen is louter beschrijvend van aard. Bij eventuele verschillen tussen de hier gebruikte terminologie en de Definities in deze Gedragscode, hebben die laatste voorrang.

- voor Diensten waarvan de voorwaarden vooraf onvoldoende duidelijk zijn gemaakt.
- i) de partijen bij deze Gedragscode ook zeker willen stellen dat de belangen van Eindgebruikers worden beschermd bij diensten waar de Eindgebruiker niet voor hoeft te betalen, maar waarbij zijn persoonsgegevens, MSISDN en/of ASID worden gebruikt;
- j) de partijen bij deze Gedragscode willen bevorderen dat de Eindgebruiker bekend is met zijn wederpartij(en) en dat bij eventuele klachten eenvoudig toegang tot een methode voor oplossing van de klacht of het geschil mogelijk is;
- k) Partijen zich bewust zijn van het feit dat naast het bepaalde in deze Gedragscode, de geldende en relevante wet- en regelgeving onverminderd van toepassing is;
- l) op basis van artikel 7:46a e.v. Burgerlijk Wetboek aanbieders van diensten gehouden zijn de consument afdoende te informeren over o.a. de identiteit van de dienstverlener en de aard van de dienst, voordat sprake is van een geldige overeenkomst;
- m) Partijen dientengevolge de hierna volgende tekst hebben opgesteld;

de Operators, Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers die deze Gedragscode hebben ondertekend het navolgende zijn overeengekomen:

HOOFDSTUK I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Definities

Affiliate	Een derde onderneming, niet zijnde een Content Provider, die adverteert voor de Mobiel Internet-diensten van die Content Provider.
ASID	Anonymous Subscriber ID, een uniek nummer dat door de Operator wordt verstrekt met het oog op de herkenning van een individuele Eindgebruiker door de Mobiel Internet Dienstverlener.
Bevestigingsscherm	Het scherm dat getoond wordt met alle voorwaarden en condities waarmee de Eindgebruiker actief moet instemmen voordat een Dienst afgenomen kan worden.
Content	Informatie, beeldmateriaal, TV, diensten, chatberichten, geluidmateriaal waaronder

	ringtones, MP3, die bedoeld zijn voor gebruik door of met behulp van de mobiele telefoon.
Content Provider	Leverancier van Content die aan de Eindgebruiker wordt geleverd en die door de Operator bij de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht.
Dienst	Het eenmalig of in de vorm van een abonnement aan een Eindgebruiker aanbieden van Content die door de Operator in rekening wordt gebracht bij de Eindgebruiker.
Downloadable Content	Content (of een deel daarvan) die geselecteerd, gedownload en (tijdelijk) opgeslagen kan worden in het geheugen van de mobiele telefoon.
Eenmalige Mobiel Internet dienst	Dienst waarbij de Eindgebruiker de gehele Content in één keer ontvangt, waarvan de totale kosten vooraf bekend zijn en die is gekoppeld aan een Eenmalige Mobiel Internet Transactie. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Mobiel Internet dienst indien met de aard van de Dienst samenhangt dat de gehele Content niet in één keer kan worden aangeleverd en in gedeelten wordt aangeleverd waarbij de delen niet als zelfstandige dienst kunnen worden beschouwd.
Eenmalige Mobiel Internet Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Mobiel Internet Dienstverlener voor één Transactie die betrekking heeft op een Eenmalige Mobiel Internet Dienst. In uitzondering hierop is tevens sprake van een Eenmalige Mobiel Internet Transactie indien een Transactie wordt opgesplitst in meerdere deeltransacties. Dit is uitsluitend het geval indien het opsplitsen noodzakelijk is vanwege technische redenen en de deeltransacties terstond worden uitgevoerd.
Eindgebruiker	Gebruiker van een mobiele aansluiting van een Operator waarmee een Dienst kan worden afgenomen.
Ernstige overtreding	Een duidelijk aantoonbare significante overtreding (een exces) van de Gedragcode waarbij er sprake is van opzet danwel nalatigheid van een van de Partijen.

Gedragscode	De afspraken met betrekking tot het aanbieden van Diensten en de handhaving daarvan, zoals in dit document vastgelegd.
Gedragscode SMS Dienstverlening	De geldende Gedragscode Dienstverlening inclusief alle bijlagen en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop (ook wel SMS-Gedragscode genoemd).
Loket	De instantie die de toezichhoudende en handhavende taken van de Stichting uitvoert.
Meervoudige Mobiel Internet Transactie	Het machtigen door de Eindgebruiker van de Mobiel Internet Dienstverlener voor meerdere Transacties die betrekking hebben op een enkele Dienst. Dit is het geval bij machtigingen tot het betalen/afnemen per level, per bericht, per content item, per search, per 10 minuten, x downloads per week, y berichten per maand, per wedstrijd, maar niet bij machtigingen voor betalen per click.
Mobiel Internet Dienstverlener	Een partij die direct is aangesloten op het Mobiele Netwerk van een of meer Operators en die het Content Providers mogelijk maakt via dat Mobiel Netwerk (of die Mobiele Netwerken) Diensten aan te bieden aan Eindgebruikers (ook gateway of provider genoemd).
Mobiel Internet Dienstverlener Platform	De locatie in het domein van de Mobiel Internet Dienstverlener en mogelijk de hardware van de Mobiel Internet Dienstverlener en daarbij behorende software welke is gekoppeld aan het Operator Platform en het platform aan de zijde van de Content Provider.
Mobiel Netwerk	Het operationele Mobiele Netwerk welke geëxploiteerd wordt door de Operator bestaande uit het GSM netwerk in combinatie met een datanetwerk gebaseerd op GPRS (General Packet Radio System) en/of UMTS (Universal Mobile Telecommunications System) en/of HSDPA (High-Speed Downlink Packet Access) en wellicht in de toekomst andere geschikte data netwerken gebaseerd op verschillende standaarden.
Operator Platform	Een door de Operator gebruikte specifieke configuratie van hardware en software welke gekoppeld is aan het Mobiel Netwerk en een interface biedt aan Mobiel

	Internet Dienstverleners, Content Providers en (indirect aan) Eindgebruikers.
Operators	Aanbieders van Mobiele Netwerken. Voor het doel van deze Gedragscode worden daaronder tevens verstaan aanbieders van openbare mobiele telecommunicatiediensten zonder eigen netwerk, die gebruik maken van het Mobiele Netwerk van een derde partij via wiens netwerk Eindgebruikers Diensten kunnen afnemen, zoals Service Providers, MVNO's (Mobile Virtual Network Operator) en MVNE's (Mobile Virtual Network Enabler)-partijen.
Partijen	De ondertekenaars van deze Gedragscode en de partijen op wie deze Gedragscode van toepassing is als gevolg van een contractuele relatie tussen een van de ondertekenaars en een andere partij.
Stichting	Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten of de rechtsopvolger(s) van die Stichting.
Transactie	Een betalingsverzoek van de Mobiel Internet Dienstverlener aan de Operator om kosten voor een Dienst in rekening te brengen bij de Eindgebruiker van de operator.
URL	Afkorting voor Uniform Resource Locator, dit betreft een label dat verwijst naar een informatiebron op internet, zoals een mobiel internet pagina.
Welkomsscherm	Het eerste scherm dat de Eindgebruiker wordt getoond nadat hij zich heeft aangemeld voor een Dienst die is gekoppeld aan een Meervoudige Mobiel Internet Transactie.
WWW.XYZ.NL	De URL van de homepage van de mobiele website van de Dienst.

Artikel 2 Gedragscode

1. De partijen bij deze Gedragscode verbinden zich ertoe de bepalingen van deze Gedragscode na te leven. Indien een partij bij deze Gedragscode een overeenkomst sluit met een partij die niet bij deze Gedragscode is aangesloten en die overeenkomst ziet op diensten waar deze Gedragscode betrekking op heeft, stelt die partij de naleving van de bepalingen van deze Gedragscode en eventuele wijzigingen en aanvullingen hierop verplicht bij die overeenkomst.
2. Bestaande overeenkomsten zullen worden aangepast zodat deze Gedragscode ook

onderdeel wordt van reeds bestaande overeenkomsten.

3. De Gedragscode SMS-Dienstverlening moet gevolgd worden. Als de Gedragscode SMS-Dienstverlening en deze Gedragscode voor Betaalde Mobiel Internet diensten conflicteren, zal de eerste leidend zijn boven de laatste. Er is hierop één uitzondering, de actieve aanmeldbevestiging voor een Meervoudige Mobiel Internet Transactie zoals bepaald in artikel 9 lid 2 van de Gedragscode SMS-Dienstverlening. Na aanmelding door een Eindgebruiker voor een Dienst die is gekoppeld aan een Meervoudige Mobiel Internet Transactie, mag het vragen van een actieve instemming door beantwoording met een SMS-bericht vervangen worden door een actieve bevestiging op mobiel internet, zoals omschreven in artikel 15 van deze Gedragscode. De interpretatie van begrippen in deze Gedragscode staat los van de interpretatie van begrippen in de context van de Gedragscode Dienstverlening, terwijl aan het toevoegen aan of ontbreken van bepalingen of begrippen in deze Gedragscode evenmin gevolgtrekkingen kunnen worden verbonden in het licht van de Gedragscode Dienstverlening.

HOOFDSTUK II DIENSTEN

Artikel 3 Misleidende reclame

1. Reclame voor Diensten mag geen mededelingen, afbeeldingen, suggesties of omissies bevatten waardoor de Eindgebruiker misleid kan worden over de aard en kenmerken van de aangeboden Diensten en producten, de prijs en de wijze van berekening daarvan en mag ook overigens niet misleidend zijn.
2. Geen enkele Dienst mag worden aangeboden op een manier waardoor de Dienst een ander karakter lijkt te hebben dan het werkelijke karakter, bijvoorbeeld door te suggereren dat een prijs is gewonnen, een spelletje wordt gedaan, of dat het gaat om een lidmaatschap of aansluiting bij een club. Het voorgaande laat onverlet dat ter promotie promotionele acties mogen worden gehouden, mits deze voldoen aan deze Gedragscode, de Gedragscode Promotionele Acties, de Gedragscode Dienstverlening, de Nederlandse Reclame Code alsmede de geldende en relevante wet- en regelgeving.

Artikel 4 Ondersteunde mobiele telefoons

1. Een Content Provider dient geen Dienst aan te bieden aan een Eindgebruiker waarbij redelijkerwijs vooraf bekend is dat de Dienst niet compatible is voor de betreffende mobiele telefoon.

Artikel 5 Helpdesk voor Eindgebruiker(s)

1. De Mobiel Internet Dienstverleners en de Content Providers verzekeren de aanwezigheid van een goed bereikbare helpdesk functie voor de Eindgebruiker die klachten en opmerkingen behandelt over onder meer de kwaliteit, prijs, aangerekende bedragen en vragen beantwoordt over onder meer de werking van de Dienst op het type gebruikte mobiele telefoon van de Eindgebruiker. Iedere

Mobiel Internet Dienstverlener stelt iedere Operator in staat Eindgebruikers te verwijzen naar de in de eerste volzin genoemde helpdesk.

Op de homepage van de Content Provider, op de homepage van de Dienst (www.XYZ.nl) en op het Bevestigingsscherm van de Dienst moet duidelijk een link naar correcte contactinformatie van de (helpdesk van de) Content Provider te vinden zijn.

Artikel 6 Vervallen

Artikel 7 Vervallen

Artikel 8 Significante veranderingen in diensten

1. Indien significante veranderingen in bestaande betaalde Diensten van Content Providers worden doorgevoerd informeert de Content Provider de aangemelde Eindgebruikers ten minste 1 maand voor de wijziging van kracht wordt. Het is de Eindgebruiker in dergelijke gevallen toegestaan zich zonder kosten voor de Dienst af te melden.
2. De Content Provider informeert de Eindgebruiker over de verandering en over de mogelijkheid om zich af te melden op eenvoudige en transparante wijze, in ieder geval ook door continue vermelding van alle relevante informatie op de mobiel internet pagina die de Eindgebruiker benut voor het afnemen van de Dienst.

Artikel 9 Eindgebruiker herkenning

Indien gebruik wordt gemaakt van ASID en/of MSISDN bij het aanbieden van een Dienst, onafhankelijk van de vraag of daar een Transactie aan verbonden is, geldt het volgende:

- a. Indien de Dienst gebruik maakt van eindgebruikerherkenning met behulp van ASID en/of het MSISDN dient dit altijd te gebeuren op basis van actuele, niet toestelgebonden gegevens vanuit het Mobiel Netwerk.
- b. Het verstrekken aan derden van ASID en/of MSISDN-gegevens en/of het koppelen van klant- en/of persoonsgegevens aan andere al dan niet bij de dienst behorende gegevensbestanden is niet toegestaan, tenzij de Eindgebruiker expliciet vooraf toestemming hiervoor heeft gegeven.
- c. De Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider staan er jegens de Operator en de Eindgebruiker voor in dat hij bij zijn gebruik van de ASID en/of MSISDN alle toepasselijke wet- en regelgeving naleeft.
- d. Wanneer gebruiksherkenning via ASID en/of MSISDN niet mogelijk is, bijvoorbeeld omdat de Eindgebruiker via WiFi aangesloten is op het Mobiel Internet, is het toegestaan de Eindgebruiker op de Mobiele Internetpagina expliciet te vragen om zijn telefoonnummer. De Eindgebruiker dient ter verificatie een gratis SMS te ontvangen met daarin een unieke link naar het voorgeschreven bevestigingsscherm. De verdere aanmeldprocedure is onderhevig aan en volgt de bepalingen van deze Gedragcode.

Artikel 10 Privacy

1. Voorzover de Operator persoonsgegevens aan de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider verstrekt, mag de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider deze persoonsgegevens uitsluitend verwerken, indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de levering van de Dienst aan de Eindgebruiker of indien en voor zover de Eindgebruiker daar expliciet voorafgaande toestemming voor heeft gegeven.
2. De verwerking van persoonsgegevens door de Mobiel Internet Dienstverlener of de Content Provider dient te voldoen aan de eisen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Telecommunicatiewet. In ieder geval dienen de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider op of via de mobiel internet site van de Dienst aan Eindgebruikers op een eenvoudige en toegankelijke wijze kenbaar te maken voor welke doeleinden hij de persoonsgegevens van Eindgebruikers verwerkt.

Artikel 11 Dienstenoverzicht

1. De Stichting ontsluit een centrale mobiel internet pagina (URL) op www.payinfo.nl die de Eindgebruiker een real time overzicht geeft van alle Diensten die hij afneemt en in de drie maanden daaraan voorafgaand heeft afgenomen. Van iedere Dienst wordt op de site in ieder geval de volgende actuele informatie verstrekt:
 - a. Naam van de Dienst,;
 - b. Tarief;
 - c. Frequentie en tijdseenheid, indien van toepassing;
 - d. Datum en tijdstip van het afnemen van de Dienst(en);
 - e. Op welke wijze danwel de mogelijkheid voor de Eindgebruiker om zich af te melden voor de Dienst, indien van toepassing;
 - f. De naam waarmee de Content Provider van de Dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam);
 - g. Een link (url) naar de mobiele website van de Dienst (www.XYZ.nl)
 - h. Een link (url) naar de website van de Content Provider die leidt naar correcte en adequate informatie op de website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld :het Nederlandse telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
 - i. Contactgegevens van de helpdesk van de Content Provider, tenminste een email adres en/of Nederlands telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut);
2. De Mobiel Internet Dienstverleners bieden voor de centrale mobiel internet pagina genoemd in het eerste lid van dit artikel de benodigde informatie aan volgens een door de Stichting te bepalen specificatie.

3. Op de facturen die de Operators versturen verwijzen zij naar de centrale mobiel internet pagina als bedoeld in het eerste lid van dit artikel, zijnde www.payinfo.nl.
4. De partijen bij deze Gedragcode zorgen dat de functionaliteiten zoals bedoeld in het eerste lid van dit artikel tevens toegankelijk worden gemaakt voor hun eigen telefonische helpdesk alsmede voor de helpdesks van de Operators.

Artikel 12 Gebruik van de mobiele telefoon

1. Aanmelding voor of afnemen van een Dienst door middel van 'stilzwijgend instemmen' is niet toegestaan.
2. Onverminderd overige eisen gebaseerd op wetgeving of deze Gedragcode, mag een Dienst uitsluitend worden geleverd indien bevestiging van het afnemen als bedoeld in artikel 14, of bevestiging van de aanmelding conform artikel 15, heeft plaatsgevonden vanuit de mobiele telefoon van de Eindgebruiker aan wie de Dienst wordt verleend. Ook indien de eerste aanmelding via een website of telefoonnummer plaatsvindt, zal de definitieve aanmelding via het desbetreffende mobiele toestel (06-nummer of ASID) moeten gebeuren.

HOOFDSTUK III TRANSACTIES

Artikel 13 Algemene bepalingen inzake transacties

1. De Mobiel Internet Dienstverlener dient in de betaalopdracht richting de Operator een duidelijke beschrijving van de Transactie mee te sturen conform de specificatie van de Operator. Deze beschrijving dient tenminste informatie te bevatten over hoe de helpdesk van de Content Provider te bereiken is. De Operator heeft een inspanningsverplichting om de betreffende informatie op de gespecificeerde factuur van de Eindgebruiker te vermelden.
2. De Mobiel Internet Dienstverlener waarborgt dat het tarief dat wordt getoond in het Bevestigingsscherm overeenkomt met het tarief dat aan de Eindgebruiker in rekening wordt gebracht en dat dit het tarief is dat wordt doorgegeven aan de Operator ten behoeve van de facturering van de Dienst aan de Eindgebruiker.
3. Onverminderd overige vereisten op basis van wettelijke bepalingen of van deze Gedragcode mag een Dienst uitsluitend worden verleend indien de Eindgebruiker op 'Akkoord' heeft geklikt in een Bevestigingsscherm zoals voorgeschreven in artikel 14 of artikel 15.

Artikel 14 Eenmalige Mobiel Internet Transacties

1. Bij een Eenmalige Mobiel Internet Transactie verzekert de Mobiel Internet Dienstverlener dat de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke product aankoop het onderstaande Bevestigingsscherm ziet dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 1: Bevestigingsscherm Eenmalige Mobiel Internet Transactie

Logo / merknaam	1
Eenmalige betaling voor:	2
Dienstnaam: PartySnooker Game	3
Prijs / item: € 2,50 / item	4
Aanbieder: Holland BV (12logo)	5
Helpdesk: www.hollandbv.nl	6
Klik op "akkoord" om de betaling via uw mobiele telefoonrekening te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden.	7
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">akkoord</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">Annuleren</div> </div>	8
Jonger dan 16 jaar? Vraag toestemming ouders	9
Prijs is incl btw en ex kosten mobiel internet	10
Geen herroepingsrecht	11
(privacy) voorwaarden	12
Klik hier om deze pagina op te slaan	13
Terug	14

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format. Het gebruik van Kijkwijzer symbolen is niet toegestaan.
2. Vermelding dat het een Eenmalige Mobiel Internet Transactie betreft door vermelding van "Eenmalige betaling voor:".
3. Vermelding van de dienstnaam. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc.
4. De prijs van de Dienst dient ondubbelzinnig vermeld te worden. Prijsvermelding kan plaats vinden per item, per chat, per credit, per verzoek danwel onbeperkt. In geval van onbeperkt dient de tijdsduur vermeld te worden. Bij de vermelding van de prijs mogen geen afkortingen worden gebruikt, met uitzondering van het euro teken.
5. De tekst "Aanbieder:" met daarachter de naam waarmee de Content Provider van de dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam).
6. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de de volgende(bereikbaarheids)gegevens staan vermeld: het Nederlandse

telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.

7. Vermelding van de volgende tekst: "Klik op "Akkoord" om de betaling via uw mobiele telefoonrekening te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden". De (privacy) voorwaarden dient inclusief een link naar deze voorwaarden te zijn.
 8. De akkoord en annuleren button dienen van dezelfde grootte en kleurstelling te zijn en naast elkaar geplaatst te worden. De letter grootte is 16 pixels. De button mag niet hoger zijn dan $2 \frac{1}{2}$ x de letter grootte. Indien het vanwege scherm grootte niet mogelijk is om de buttons naast elkaar te plaatsen is onder elkaar toegestaan met maximaal 1 witregel tussen de buttons.
 9. Vermelding van de volgende tekst: "Jonger dan 16 jaar? Vraag toestemming ouders".
 10. Vermelding van de volgende tekst: "Prijs is incl btw en ex kosten mobiel internet".
 11. Vermelding van de volgende tekst: "Geen herroepingsrecht". Of als dat wel het geval is vermelding van dat recht.
 12. Link naar de (privacy)voorwaarden, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider.
 13. Vermelding van de volgende tekst: "Klik hier om deze pagina op te slaan". Deze pagina dient door een Eindgebruiker te kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevens drager. Een scherm waarop een email adres ingevuld kan worden door de Eindgebruiker waarna de inhoud van het Bevestigingsscherm per email wordt verstuurd naar de Eindgebruiker is ook in overeenstemming met deze code.
 14. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.
2. Het Bevestigingsscherm moet met ingang van 1 april 2012 worden gehost door de Mobiel Internet Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de operator. De betreffende Mobiel Internet Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van het Bevestigingsscherm van een Eindgebruiker gedurende een termijn van tenminste twee jaar (binnen de kaders van de geldende (privacy) wetgeving).
 3. Het gebruikte lettertype op het Bevestigingsscherm is arial, met uitzondering van het logo.
 4. De gebruikte lettergrootte op het Bevestigingsscherm is 14 pixels, met uitzondering van het logo en de akkoord en annuleer button. De hoogte van het logo is maximaal

- 60 pixels of $\frac{1}{4}$ van de zichtbare breedte van het telefoonscherm (in portrait stand), dus als het scherm 300 pixels breed is, mag het logo maximaal 75 pixels hoog zijn.
5. Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".
 6. Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur opdat het Bevestigingsscherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).
 7. De Eindgebruiker ontvangt bij een Eenmalige Mobiel Internet dienst zodra er € 50,- aan kosten gemaakt is eenmalig het volgende gratis informatieve bericht, welke verzonden wordt door de Mobiel Internet Dienstverlener:

"Gratis bericht: je gebruikt dienst 'dienstnaam', de kosten tot nu toe bedragen € 50. Ga naar www.xyz.nl voor je dienst. Info: www.payinfo.nl"

8. De Mobiel Internet Dienstverlener dient de betaling via 1 betaalopdracht te realiseren, dit met als doel dat er voor de Eindgebruiker een direct verband zichtbaar is tussen de Transactie, de Dienst en de factuur. In afwijking van de vorige volzin zijn meerdere betaalopdrachten voor één Dienst toegestaan, uitsluitend indien de aard van de Dienst het onmogelijk maakt dat een betaling via 1 betaalopdracht wordt gerealiseerd.
9. Indien toepassing wordt gegeven aan de tweede volzin van het vorige lid, dan is de Mobiel Internet Dienstverlener gehouden om vooraf te controleren of een Eindgebruiker in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. Indien dat niet het geval is kan de Dienst niet worden geleverd. Indien de Mobiel Internet Dienstverlener om technische redenen niet in staat is om vooraf te controleren, dan mag de Mobiel Internet Dienstverlener de Dienst verlenen onder de voorwaarde dat de Eindgebruiker recht heeft op het verlenen van de volledige Dienst ook als de Eindgebruiker niet in staat is om het volledige voor de Dienst verschuldigde bedrag te betalen. In die situatie heeft de Mobiel Internet Dienstverlener het recht om gedurende maximaal een maand na de aanmelding door de Eindgebruiker het verschuldigde bedrag of het restant van het verschuldigde bedrag te incasseren.

Artikel 15 Meervoudige Mobiel Internet Transacties

1. Bij een Meervoudige Mobiel Internet Transactie kan een Eindgebruiker zich 1 (een) maal aanmelden op een specifieke Dienst van een Content Provider.
2. Bij een Meervoudige Mobiel Internet Transactie laat de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker direct vóór de daadwerkelijke aanmelding het onderstaande Bevestigingsscherm zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 2: Bevestigingsscherm Meervoudige Mobiel Internet Transactie

Logo / Merknaam	1
Abonnement voor: Play4Fun Games	2
	3
Prijs: € 5,00 per week Voor: 3 Items per week	4
Aanbieder: Holland BV (12logo)	5
Afmelden: www.payinfo.nl	6
Helpdesk: www.hollandbv.nl	7
Klik op "akkoord" om de betaling via uw mobiele telefoonrekening te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy) voorwaarden.	8
<input type="button" value="Akkoord"/> <input type="button" value="Annuleren"/>	9
Jonger dan 16 jaar? Vraag toestemming ouders	10
Prijs is incl btw en ex kosten mobiel internet	11
Geen herroepingsrecht	12
(privacy) voorwaarden	13
Klik hier om deze pagina op te slaan	14
Terug	15

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format. Het gebruik van kijkwijzer symbolen is niet toegestaan.
2. Vermelding dat het een abonnement betreft door vermelding van "Abonnement voor: ".
3. Vermelding van de naam van de Dienst. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc. De naam van de Dienst dient consequent in lijn te zijn met het logo / merknaam van de site en ook met de aan het bevestigingsscherm voorafgaande scherm of schermen waarin de Eindgebruiker wordt uitgenodigd tot aankoop. De prijs van de Dienst dient ondubbelzinnig vermeld te worden. Bij de vermelding van de prijs mogen geen afkortingen worden gebruikt. De prijs dient op weekbasis vermeld te worden alsmede het aantal te ontvangen Content items op weekbasis. In aanvulling op voorgaande kan prijsvermelding plaats vinden per item, per

chat, per credit, per verzoek danwel onbeperkt. Bij de vermelding van de prijs mogen geen afkortingen worden gebruikt, met uitzondering van het euro teken. In geval de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs en het aantal Content items op maandbasis benoemd te worden. Tussen de prijs vermelding en de frequentie vermelding dient een leesteken geplaatst te worden. Indien gebruik gemaakt wordt van aanmeldkosten of soortgelijke kosten dient het type kosten voluit beschreven te worden inclusief de prijsvermelding en dienen de kosten van de eerste week (danwel maand) en opvolgende weken (danwel maanden) separaat vermeld te worden. Tarifiering per click is nadrukkelijk niet toegestaan. De prijs en het aantal te ontvangen content items dient op de volgende wijze op twee regels te worden weergegeven, met bovenaan de prijs en direct onder de items en de daaraan gerelateerde periode op een horizontale lijn van minimaal 1 pixel dik over de volle breedte van het scherm in duidelijk zichtbaar contrast met de achtergrond. De periodes van de betaling en van de items dienen overeen te komen. Voorbeelden van een juiste prijsvermelding zijn:

Prijs: € 5,00 per week

Voor: 3 items per week

Prijs: € 5,00 per maand

Voor: 5 credits per maand

Prijs: € 10,00 per maand

Voor: Onbeperkte downloads per maand

Prijs: € 5,00 per week

Voor: Onbeperkte toegang per week

4. De tekst "Aanbieder:" met daarachter de naam waarmee de Content Provider van de dienst staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam).
5. De tekst "Afmelden: www.payinfo.nl" waarbij www.payinfo.nl een klikbare link bevat naar www.payinfo.nl.
6. De tekst "Helpdesk:" gevolgd door de url van de helpdesk van de content provider die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de KvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam danwel merknaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.

7. Vermelding van de volgende tekst: "Klik op "Akkoord" om de betaling via uw mobiele telefoonrekening te bevestigen. Dit betekent tevens dat u akkoord gaat met de (privacy)voorwaarden". De (privacy) voorwaarden dient inclusief een link naar deze voorwaarden te zijn.
 8. De akkoord en annuleren button dienen van dezelfde grootte en kleurstelling te zijn en naast elkaar geplaatst te worden. De letter grootte is 16 pixels. De button mag niet hoger zijn dan $2 \frac{1}{2}$ x de letter grootte. Indien het vanwege scherm grootte niet mogelijk is om de buttons naast elkaar te plaatsen is onder elkaar toegestaan met maximaal 1 witregel tussen de buttons.
 9. Vermelding van de volgende tekst: "Jonger dan 16 jaar? Vraag toestemming ouders".
 10. Vermelding van de volgende tekst: "Prijs is incl btw en ex kosten gebruik mobiel internet".
 11. Vermelding van de volgende tekst: "Geen herroepingsrecht". Of als dat wel het geval is vermelding van dat recht.
 12. Link naar (privacy) voorwaarden en condities, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider.
 13. Vermelding van de volgende tekst: "Klik hier om deze pagina op te slaan". Deze pagina dient door een Eindgebruiker te kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevens drager. Een scherm waarop een email adres ingevuld kan worden door de Eindgebruiker waarna de inhoud van het Bevestigingsscherm per email wordt verstuurd naar de Eindgebruiker is ook in overeenstemming met deze code.
 14. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.
3. Het Bevestigingsscherm moet worden gehost door de Mobiel Internet Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de operator. De betreffende Mobiel Internet Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van het Bevestigingsscherm van een Eindgebruiker gedurende een termijn van tenminste twee jaar (binnen de kaders van de geldende (privacy) wetgeving).
 4. Het gebruikte lettertype op het Bevestigingsscherm is arial, met uitzondering van het logo.
 5. De gebruikte lettergrootte op het Bevestigingsscherm is 14 pixels, met uitzondering van het logo en de akkoord en annuleer button. De hoogte van het logo is maximaal 60 pixels of $\frac{1}{4}$ van de zichtbare breedte van het telefoonscherm (in portrait stand), dus als het scherm 300 pixels breed is, mag het logo maximaal 75 pixels hoog zijn.
 6. Er mag op deze pagina geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen".

7. Er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur opdat het Bevestigingsscherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan).
8. Alle teksten op het Bevestigingsscherm dienen links te worden uitgelijnd.

Artikel 16 Aanvullende voorwaarden Meervoudige Mobiel Internet Transacties

1. Voor alle in dit artikel gebruikte schermen geldt:
 - a. het gebruikte lettertype is arial, met uitzondering van het logo;
 - b. de gebruikte lettergrootte op het scherm is 14 pixels, met uitzondering van het logo en de akkoord en annuleer button. De hoogte van het logo is maximaal 60 pixels of ¼ van de zichtbare breedte van het telefoonscherm (in portrait stand), dus als het scherm 300 pixels breed is, mag het logo maximaal 75 pixels hoog zijn;
 - c. er mag geen gebruik worden gemaakt van het woord "gratis" of woorden van gelijke strekking zoals "u heeft een prijs gewonnen";
 - d. er dient een duidelijk contrast te zijn tussen de achtergrondkleur en de font-kleur opdat het Bevestigingsscherm duidelijk te lezen is (ter illustratie geel op oranje, blauw op groen en grijs op zwart zijn niet toegestaan);
 - e. de schermen moeten met ingang van 1 april 2012 worden gehost door de Mobiel Internet Dienstverlener welke een directe connectie heeft met de operator. De betreffende Mobiel Internet Dienstverlener is verantwoordelijk voor het beschikbaar hebben van het Bevestigingsscherm van een Eindgebruiker gedurende een termijn van tenminste twee jaar (binnen de kaders van de geldende (privacy) wetgeving.
2. Bij een Meervoudige Mobiel Internet Transactie laat de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker direct na de daadwerkelijke aanmelding het onderstaande Welkomstschermscherm zien dat duidelijk en goed leesbaar is voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft.

Format 3: Welkomstschermscherm

Logo / merknaam	1
De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Ga verder</div>	3
Voor een overzicht van alle betalingen en afmelden ga naar: www.payinfo.nl	4
(privacy) voorwaarden	5
Helpdesk: www.hollandbv.nl	6

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
 2. De tekst "De aanmelding op 'dienstnaam' is gelukt".
 3. Keuze button "Ga Verder" welke als link naar een vervolg pagina van de Dienst verwijst. Het verder gaan mag niet worden bepaald of beïnvloed door een aflopende timer.
 4. Een verwijzing naar de centrale mobiel internet pagina als bedoeld in artikel 10, eerste lid van deze Gedragcode, met daarbij de vermelding dat daar ook de afmeldinformatie en overzicht van betalingen beschikbaar is.
 5. Link naar (privacy) voorwaarden en condities, waarin onder meer de vermelding met welk doel persoonsgegevens gebruikt worden en de vermelding dat de Eindgebruiker in voorkomende gevallen ook instemt met de doorgifte van zijn mobiel nummer aan de Mobiel Internet Dienstverlener en de Content Provider.
 6. Helpdesk (link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk de volgende (bereikbaarheids)gegevens staan vermeld: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut), het e-mailadres van de helpdesk, het bezoekadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
3. De Eindgebruiker ontvangt na aanmelding een bevestiging per SMS (kosteloos) aangaande de Meervoudige Mobiel Internet Transactie. De inhoud van het bericht is als volgt en verwijst naar de mobiele website van de Dienst:

"Gratis bericht: je maakt gebruik van abonnement 'dienstnaam', de kosten zijn € x.xx/Week. Ga naar www.xyz.nl Afmelden: www.payinfo.nl"

In het geval dat de afrekening van de content op maandbasis gebeurt, dient de prijs op maandbasis benoemd te worden.

4. Om de Eindgebruiker na de start van de Meervoudige Mobiel Internet Transactie te informeren over een lopende Dienst welke meer kost dan € 5,00 euro per week dienen gratis informatieve sms berichten verzonden te worden door de Content Provider bij het verlengen van de Meervoudige Mobiel Internet Transactie. De gebruikte website is de mobiele website van de Dienst:

"Gratis bericht: je abonnement op je dienst 'dienstnaam' is verlengd. De kosten zijn €x.xx/Week. Ga naar www.xyz.nl. Afmelden: www.payinfo.nl"

5. Om de Eindgebruiker van de Meervoudige Mobiel Internet Transactie te informeren over een lopende Dienst, dient precies 1 jaar na Aanmelding op de betreffende Dienst aan de Eindgebruiker een gratis informatieve sms bericht verzonden te worden door de Content Provider. De gebruikte website is de mobiele website van de Dienst:

“Gratis bericht: je maakt gebruik van abonnement ‘Dienstnaam’, de kosten zijn € x.xx/Week. Ga naar www.XYX.nl Afmelden: www.payinfo.nl”

Voor alle Diensten waarvan de aanmelding ligt voor 1 april 2013, dient de Content Provider de relevante Eindgebruikers uiterlijk 1 april 2014 geïnformeerd te zijn zoals voorgeschreven in dit artikel.

6. Alle in artikel 16 benoemde gratis informatieve SMS-berichten aan de Eindgebruiker dienen door de Mobiel Internet Dienstverlener verstuurd te worden via de SMS gateway van de betreffende Mobiel Internet Dienstverlener. De SMS-Dienstverlener en de Mobiel Internet Dienstverlener zijn dientengevolge dezelfde partij. Dit artikel alsmede alle in artikel 16 benoemde gratis informatieve SMS-berichten zijn van toepassing met ingang van 1 april 2012.
7. Op de homepage van een abonnementsdienst (www.xyz.nl) dient een link te staan om af te melden (genaamd “Afmelden”) die direct leidt naar het afmeldscherf zoals gedefinieerd in artikel 16.8.
8. Indien een Eindgebruiker klikt op een link om zich af te melden, wordt de Eindgebruiker in staat gesteld om zich door middel van het onderstaande afmeldscherf af te melden. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende format weergeeft. Een (1) maal op akkoord klikken betekend afmelding van de Dienst.

Format 4: Afmeldscherf

Logo / merknaam	1
Afmelden van abonnement:	2
Dienstnaam: ‘dienstnaam’	3
Prijs per week: € 5,00	4
Naam content provider: Holland BV (12logo)	5
Klik op "akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen	6
<input type="button" value="Akkoord"/> <input type="button" value="annuleren"/>	7
Helpdesk: www.hollandbv.nl	8
Terug	9

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
2. Vermelding dat het abonnement op de Dienst wordt opgezegd.
3. Vermelding van de dienstnaam. Hier dient tevens uit te blijken welke content categorie het betreft zoals games, ringtones, dance ringtones, wallpapers, video, chat etc.
4. De prijs van de Dienst dient op weekbasis te worden vermeld. In het geval de afrekening op maandbasis gebeurt, dient de prijs en het aantal Content items op maandbasis benoemd te worden.
5. De naam waarmee de Content Provider van de dienst staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam).
6. Vermelding: "Klik op "Akkoord" om de afmelding van de abonnementsdienst te bevestigen".
7. De akkoord en annuleren button dienen van dezelfde grootte en kleurstelling te zijn en naast elkaar geplaatst te worden. De letter grootte is 16 pixels. De button mag niet hoger zijn dan 2 ½ x de letter grootte. Indien het vanwege scherm grootte niet mogelijk is om de buttons naast elkaar te plaatsen is onder elkaar toegestaan met maximaal 1 witregel tussen de buttons.
8. Helpdesk (link) link) die leidt naar correcte en adequate informatie op de mobiele website van de Content Provider waar primair en direct duidelijk leesbaar de volgende (bereikbaarheids)gegevens vermeld staan: het Nederlandse telefoonnummer (maximaal € 0,15 per minuut), het e-mailadres van de helpdesk, het vestigingsadres en het KvK- en BTW nummer alsmede de naam waarmee de Content Provider staat ingeschreven in de kvK (inclusief de eventuele gebruikte handelsnaam). Voor een buitenlandse entiteit geldt tevens het buitenlandse KvK nummer alsmede het land van de betreffende KvK.
9. Terug link naar de voorgaande mobiel internet pagina.
9. Indien een Eindgebruiker zich heeft afgemeld voor een Dienst die is gekoppeld aan een Meervoudige Mobiel Internet Transactie, dient de Mobiel Internet Dienstverlener de Eindgebruiker het onderstaande scherm te tonen ter bevestiging van de afmelding. Het scherm dient duidelijk en goed leesbaar te zijn voor de Eindgebruiker. Het is niet toegestaan af te wijken danwel andere informatie of meer witregels te tonen dan het navolgende template weergeeft

Format 5: Afmeldbevestigingsscherm

Logo / merknaam	1
De afmelding op 'dienstnaam' is gelukt.	2
<input type="button" value="Ga verder"/>	3

1. Het logo van de Dienst danwel Content Provider of de merknaam in banner format.
 2. De tekst "De afmelding van 'dienstnaam' is gelukt".
 3. Keuze button "Ga Verder".
10. Een Dienst die is gekoppeld is aan een Meervoudige Mobiel Internet Transactie zal worden beëindigd op het moment dat de Operator aangeeft dat het betreffende MSISDN / ASID niet meer actief is.

HOOFDSTUK IV KLACHTEN, NALEVING EN HANDHAVING

Artikel 17. Klachtenafhandeling Eindgebruikers

Met inachtneming van onderstaande uitgangspunten staat het de Eindgebruiker vrij te bepalen of hij vragen, opmerkingen en klachten indient bij zijn Operator, de Mobiel Internet-Dienstverlener die de betreffende Dienst faciliteert of de Content Provider die de Dienst aanbiedt. De Partij waar de Eindgebruiker zijn klacht indient, zal de klacht zelf in behandeling nemen.

1. Klachtenafhandeling door Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers
 - a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Mobiel Internet-Dienstverlener of de Content Provider wendt met klachten, vragen of opmerkingen terzake inhoud, werking of communicatie van een Dienst die door de desbetreffende Mobiel Internet-Dienstverlener of de Content Provider wordt gerealiseerd, wordt hierop adequaat gereageerd door de Mobiel Internet-Dienstverlener of de Content Provider. Bijvoorbeeld als de Eindgebruiker zich wilt afmelden dan wordt de dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij.
 - b) Indien, in het geval van een Meervoudige Mobiel Internet Transactie, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in de Gedragcode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Mobiel Internet-Dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
 - c) De Mobiel Internet-Dienstverlener of Content Provider die de klacht in behandeling heeft genomen heeft een inspanningsverplichting om de klacht binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen

binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

- d) Mobiel Internet-Dienstverleners zien erop toe dat het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichten geschiedenis van het gratis informatieve sms verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste twee jaar bewaard worden, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Tevens zijn Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste twee jaar bewaard worden na beëindiging van de Dienst.
- e) De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht is niet van toepassing indien aanmelding van de Dienst heeft plaatsgevonden vóór de initiële inwerkingtreding van de Gedragcode per 1 maart januari 2012; in dat geval geldt een bewaarplicht van één jaar, binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving.
- f) In geval de Eindgebruiker na correcte afmelding toch nog Content ontvangt, zullen de Mobiel Internet-Dienstverlener en de Content Provider hun uiterste best doen dit probleem zo snel mogelijk op te lossen en zijn zij verantwoordelijk voor onmiddellijke terugbetaling aan de Eindgebruiker van de gebruikskosten die na de afmelding zijn ontstaan.

2. Klachtenafhandeling door Operator

- a) Wanneer de Eindgebruiker zich tot de Operator wendt met klachten, vragen of opmerkingen, wordt hierop adequaat gereageerd door de Operator. Bijvoorbeeld als de Eindgebruiker zich wilt afmelden dan wordt de dienst zo snel mogelijk stop gezet. Een klacht van een Eindgebruiker wordt te allen tijde in behandeling genomen en niet doorverwezen naar een andere Partij.
- b) Indien de Operator (niet zijnde de Eindgebruiker) een verzoek tot aanlevering van de (volledige) berichtsgeschiedenis en/of de benodigde gegevens om te kunnen bepalen of een Eindgebruiker een geïnformeerd besluit heeft genomen, indient bij de desbetreffende Mobiel Internet Dienstverlener, dient deze Mobiel Internet Dienstverlener de gevraagde informatie binnen drie werkdagen na ontvangst van dit verzoek aan te leveren. Bij overschrijding van deze termijn, heeft de Operator de plicht om binnen de klachtenprocedure de Eindgebruiker schadeloos te stellen.
- c) Indien, in het geval van een Meervoudige Mobiel Internet Transactie, blijkt dat de aanmelding niet conform het bepaalde in de Gedragcode heeft plaatsgevonden, wordt de Eindgebruiker geacht geen toestemming gegeven te hebben voor deze

Dienst en zal de Eindgebruiker schadeloos worden gesteld voor het gedisputeerde bedrag. Uitkering van de schadeloosstelling gebeurt door de Operator binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.

- d) De Operator heeft een inspanningsverplichting om de klacht van de Eindgebruiker binnen tien werkdagen af te handelen, waarbij in het geval van overschrijding hiervan de Eindgebruiker actief wordt geïnformeerd door de Operator die de klacht in behandeling heeft genomen. Indien de Eindgebruiker een schadeloosstelling ontvangt, gebeurt dat door de partij die de klacht in behandeling heeft genomen binnen 30 dagen nadat is vastgesteld dat de klacht gegrond is.
- e) Mobiel Internet-Dienstverleners zien erop toe dat het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichten geschiedenis van het gratis informatieve sms verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) van de Eindgebruiker en de aan de Eindgebruiker in rekening gebrachte kosten, tenminste twee jaar bewaard worden, ter raadpleging bij eventuele klachten en geschillen. Tevens zijn Mobiel Internet-Dienstverleners en Content Providers hiertoe gehouden in het kader van informatie op verzoek van de Eindgebruiker en ter oplossing of voorkoming van fraude. De aanmeldregistratie zal tenminste twee jaar bewaard worden na beëindiging van de Dienst binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving.
- f) De in het voorgaande lid bedoelde bewaarplicht is niet van toepassing indien aanmelding van de Dienst heeft plaatsgevonden vóór initiële inwerkingtreding van de Gedragscode die per 1 maart 2012 in werking is getreden; in dat geval geldt een bewaarplicht van één jaar.
- g) Operators zijn namens Partijen gerechtigd de ingevolge sub e) van dit artikel 17 lid 2 verkregen registratie van de aan- en afmelding plus het overzicht van de volledige Content geschiedenis te verstrekken aan de Eindgebruiker aan wie de betreffende kosten in rekening zijn gebracht en garanderen dat zij gerechtigd zijn tot het opvragen van deze gegevens.
- h) Daarnaast hebben de Operators een inspanningsverplichting om een regeling op te stellen voor het opschorten van de betalingsverplichting ten aanzien van geleverde Content wanneer de Eindgebruiker de betaling betwist en/of een klacht indient bij de Geschillencommissie Telecom indien dit bij de inwerkingtreding van deze Gedragscode nog niet het geval is. De definitieve regeling zal deel uitmaken van de Gedragscode.

3. Geschillencommissie Telecommunicatie

- a) De Operators bij deze Gedragscode zijn aangesloten bij de Geschillencommissie

Telecommunicatie.

- b) Geschillen tussen de Eindgebruiker, die natuurlijk persoon is en niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een van de Partijen bij deze Gedragcode over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot de door de betreffende partij af te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door deze Eindgebruiker als door de betreffende partij worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Telecommunicatie indien gebleken is dat beide partijen hun geschil niet op minnelijke wijze kunnen oplossen.
- c) De Operators zeggen toe in geval van geschillen betreffende het in rekening brengen van kosten verbonden aan Diensten niet het verweer te zullen voeren dat de Eindgebruiker niet-ontvankelijk is omdat het niet de diensten van de Operator zelf betreft of omdat de Geschillencommissie ten aanzien van deze diensten niet bevoegd zou zijn.

Artikel 18. Handhaving via het Loket

- a) De Stichting wijst een instantie (hierna genoemd het "Loket") aan die de handhavende en toezichhoudende taken van de Stichting uitvoert.
- b) Het Loket is bevoegd om op verzoek van Deelnemers van de Stichting of op eigen initiatief handhavend op te treden tegen geconstateerde overtredingen van de Gedragcode.
- c) Het Loket zal een Partij (hierna genoemd "de overtredende Partij"), of één of meer natuurlijke personen die daaraan verbonden zijn dan wel zijn geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze Partij of Affiliate, aanspreken.
- d) Indien een Partij een of meer van de bepalingen uit de Gedragcode niet naleeft, dan zal de deelnemer van de Stichting die de overtreding van die Partij geconstateerd heeft, zo spoedig mogelijk (uiterlijk binnen een week) nadat hij daarvan kennis heeft genomen, de overtreding melden bij het Loket.
- e) Het Loket bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragcode en zal, indien zij van oordeel is dat dit het geval is:
 - (i) de overtredende Partij rechtstreeks hierop aanspreken en opdragen de dienstverlening onmiddellijk en uiterlijk binnen twee werkdagen nadat de melding van het Loket in verband met deze overtreding is ontvangen, aan te passen of de betreffende Dienst op te schorten of af te sluiten zodat de overtreding van de Gedragcode binnen twee werkdagen beëindigd wordt, en/of
 - (ii) de betreffende Mobiel Internet-Dienstverlener een kopie van de overtreding geven indien de overtredende partij een Content Provider is, en/of

- (iii) in geval van een duidelijk aantoonbare overtreding en in geval de dienst niet binnen de twee werkdagen termijn is aangepast door de overtreder, deze overtreder opdragen te stoppen met het promoten van de betreffende dienst, de betreffende Dienst op te schorten of af te sluiten, en/of
 - (iv) in de situatie zoals omschreven in artikel 18, sub e onder (iii) kan het Loket ook de Mobiel Internet-Dienstverlener opdragen ervoor zorg te dragen dat de betreffende Dienst wordt opgeschort of wordt afgesloten.
- f) De Mobiel Internet-Dienstverleners zijn verantwoordelijk voor het up-to-date-houden van de contact gegevens van de Content Providers bij het Loket. Daarnaast dienen de Mobiel Internet-Dienstverleners regulier een overzicht aan te leveren welke per Dienst die live staat bevat: een link naar het Bevestigingsscherm, de naam van de Dienst, of de betreffende Dienst eenmalig danwel meervoudig is, de prijs en de url van de Dienst.
- g) Voorts zal het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge sub e) van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven, een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de Gedragcode, zoals verder bepaald in artikel 19 en 20 van de Gedragcode. Een dergelijk verzoek wordt binnen vier weken na het verstrijken van de in artikel 18 sub e (i) genoemde termijn ingediend. Ook indien naar het oordeel van het Loket om een andere gegronde reden een uitspraak over de dienstverlening of gedraging(en) van de overtredende Partij gewenst is, bijvoorbeeld vanwege het feit dat de dienstverlening of gedraging bij herhaling niet voldoet aan de Gedragcode zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving in geval van overtreding van de Gedragcode binnen vier weken na de laatste overtreding, zoals verder bepaald in artikel 19 en 20 van de Gedragcode.
- h) Voorts kan het Loket, indien het van oordeel is dat niet (volledig) voldaan is aan de opdracht (en) die ingevolge sub e) van dit artikel door het Loket is/zijn gegeven een spoedprocedure aanhangig maken bij de Reclame Code Commissie (RCC). Het Loket dient op basis van de opdracht voornoemd een klacht in bij de RCC omdat het Loket van oordeel is dat de Reclamecode door de vermeende overtredende Partij wordt overtreden. De vermeende overtredende Partij en het Loket verbinden zich om bij de eerst volgende beschikbare datum van de zitting bij de Reclame Code Commissie aanwezig te zijn om de klacht c.q. het verweer nader toe te lichten. Zowel het Loket als de vermeende overtredende Partij verplichten zich om de RCC

zo spoedig als mogelijk te voorzien van informatie c.q. relevante schriftelijke stukken zodat de RCC op basis van goede voorlichting een beslissing kan nemen. De uitspraak van de Reclame Code Commissie zal binnen 3 werkdagen na de zitting schriftelijk worden gegeven en zal gelden als "uitvoerbaar bij voorraad". Dit betekent dat in geval de RCC bevestigt dat de vermeende overtredende Partij de Reclamecode heeft overtreden, de gewraakte uiting(en), en alle andere uitingen van de overtredende Partij, die in de kern gelijk zijn aan de gewraakte uiting(en), met directe ingang niet meer word(en)(t) geopenbaard. Tegen de beslissing van de RCC kan binnen 7 dagen na dagtekening van de uitspraak beroep worden ingesteld bij het College van Beroep (CVB). Voor de procedure bij het CVB gelden de zelfde voorwaarden als die worden gesteld bij de RCC. Indien blijkt dat de overtredende Partij geen onmiddellijk gevolg geeft aan de beslissing van de RCC, zal het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving. Een dergelijk verzoek wordt ingediend bij de Commissie Handhaving uiterlijk vier weken nadat het Loket heeft geconstateerd dat de uitspraak van de Reclame Code Commissie niet wordt nageleefd.

- i) Deelnemers van de Stichting kunnen binnen dertig dagen na het verzoek van het Loket zoals vermeld in artikel 18 sub e en l tegen het oordeel van het Loket in beroep bij de Commissie Handhaving. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket, dient deze Partij deelnemer te zijn van de Stichting en kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting. Indien een Partij beroep wil aantekenen tegen een oordeel van het Loket en deze Partij geen deelnemer is van de Stichting, kan dat beroep worden ingediend bij het secretariaat van de Stichting tegen betaling van een jaarlijks door de Stichting te bepalen vergoeding.
- j) Het Loket kan naar eigen inzicht doch binnen de kaders van de geldende (privacy)regelgeving, log gegevens en/of marketing uitingen en/of weblogs opvragen bij Partijen voor onderzoek naar mogelijke overtredingen van de Gedragcode. Onder log gegevens wordt verstaan het Bevestigingsscherm en indien van toepassing de gerelateerde berichten geschiedenis van het gratis informatieve sms verkeer (dienst, tijdstip, datum, mobiel nummer en de inhoud) in relatie tot een Eindgebruiker. Partijen zijn verplicht deze informatie binnen 2 werkdagen aan te leveren.
- k) Een Operator kan in geval van een ernstige en duidelijk aantoonbare overtreding van de Gedragcode rechtsreeks een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving.
- l) In geval van overeenstemming tussen het Loket en de Operators met betrekking tot een Ernstige overtreding kan het Loket de overtredende Partij sommen om

binnen 2 werkdagen te stoppen met het promoten van de betreffende SMS-dienst, de betreffende SMS-dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers), de betreffende SMS-dienst af te sluiten en/of gebruikers van de SMS-dienst te informeren over een refund mogelijkheid. In het geval dat de overtredende Partij geen gehoor geeft aan de sommatie van het Loket is de SMS-Dienstverlener verplicht gehoor te geven aan het verzoek de betreffende SMS-dienst op te schorten (stoppen met kosten in rekening brengen bij de betreffende Eindgebruikers) danwel de betreffende SMS-dienst af te sluiten. De SMS-Dienstverlener is hiertoe verplicht binnen 2 werkdagen nadat ze het verzoek van het Loket ontvangt. Indien de overtredende Partij het oneens is met het besluit van het Loket en de Operators kan de overtredende Partij beroep aantekenen bij de Commissie Handhaving conform artikel 18.i. In het geval dat de overtredende Partij beroep aantekent zal worden afgezien van de eventuele sommatie tot het informeren van de gebruikers van de SMS-dienst over een refund, deze mogelijkheid behoort dan tot de mogelijke uitspraak van de Commissie Handhaving. Indien gewenst kan het Loket een verzoek tot handhaving indienen bij de Commissie Handhaving binnen vier weken na sommatie.

- m) Als in artikel 18 gesproken wordt over de twee werkdagen termijn gaat de twee werkdagen termijn in om middernacht op de eerst volgende werkdag. Ter illustratie als op 2 februari om 14:12 uur een verzoek wordt verstuurd door het Loket, dan gaat de termijn in op 3 februari om 00:00 uur.

Artikel 19. Commissie Handhaving Mobiele Diensten

1. Er is een Commissie Handhaving Mobiele Diensten (hierna genoemd de "Commissie").
2. De Commissie heeft zitting met drie onafhankelijke leden. De Commissie bestaat uit een jurist en twee andere personen waarvan tenminste 1 persoon over branche gerelateerde kennis beschikt. De Commissie dient deskundig, onafhankelijk en evenwichtig te zijn. De leden worden benoemd door de leden van het bestuur van de Stichting voor een periode van 3 jaar. De leden zijn herbenoembaar.
3. De leden voeren hun taken op onafhankelijke wijze uit en hebben geen belangen van welke aard dan ook in of bij de Partijen bij de Gedragcode.
4. De leden van de Commissie kunnen gedurende hun zittingsperiode niet worden ontheven van hun taak, tenzij zij daar op eigen initiatief om verzoeken, zij in strijd handelen met het derde lid van dit artikel of indien zij blijken te geven van een ernstige verwaarlozing van hun taak.
5. De Commissie wordt secretariael en financieel ondersteund door de Stichting.
6. De leden van de Commissie ontvangen ieder een door het bestuur te bepalen onkostenvergoeding per behandeld verzoek tot handhaving.

Artikel 20. Taken en bevoegdheden van de Commissie

1. De Commissie heeft als taak om op verzoek van het Loket, Operator of een Partij die beroep aantekent tegen het oordeel van het Loket op grond van artikel 18 lid e van de Gedragscode te oordelen over een door het Loket behandelde gedraging van een Partij of één of meer natuurlijke personen die verbonden zijn danwel geweest door in belangrijke mate het beleid te bepalen of hebben bepaald van deze Mobiel Internet-Dienstverlener, Content Provider of Affiliate. Zij bepaalt of de gedraging in strijd is met de Gedragscode en zal, indien de Commissie tot het oordeel komt dat dit het geval is, een passende sanctie opleggen overeenkomstig het tweede lid van dit artikel.
2. De Commissie legt alleen een sanctie op indien de Commissie ervan overtuigd is dat er sprake is van overtreding van de Gedragscode en de procedure van artikel 18 van de Gedragscode is gevolgd.
3. In afwijking van het tweede lid kan de Commissie ook een strafmaatregel opleggen indien overtredingen van de Gedragscode wel op eerste aanzegging ongedaan zijn gemaakt, maar er sprake is van een Ernstige overtreding en/of het meerdere malen overtreden van de Gedragscode door de Operator, Mobiel Internet-Dienstverlener, Content Provider, Affiliate of één of meer natuurlijke personen zoals aangegeven in artikel 20 lid 1 Gedragscode, zodanig dat het overtreden een structureel karakter krijgt.
4. De Commissie kan als strafmaatregel, afzonderlijk of in combinatie:
 - a. een berisping uitspreken;
 - b. een boete opleggen tot een maximum van € 100.000,- per geconstateerde overtreding;
 - c. in aanvulling op Artikel 20.4.b kan in geval van een (herhaaldelijke) overtreding van een en dezelfde Affiliate of Content Provider van een Mobiel Internet-Dienstverlener van de bijzondere reclame code voor het aanbieden van Diensten kan de Commissie een boete opleggen van € 25.000,- per Affiliate of Content Provider;
 - d. verbieden om bepaalde diensten gedurende een bepaalde periode aan te bieden;
 - e. verbieden dat een rechtspersoon, of de natuurlijke persoon die daar als bestuurder aan is verbonden, gedurende een bepaalde periode Diensten aan Eindgebruikers mag aanbieden (zwarte lijst);
 - f. verplichten om rectificaties te plaatsen;
 - g. verplichten tot het vergoeden van aantoonbaar geleden schade;
 - h. het opleggen van een last onder dwangsom in geval de overtreder de strafmaatregel niet tijdig naleeft;
 - i. andere maatregelen nemen die zij proportioneel en gepast acht.
De Commissie kan daarnaast bepalen dat de kosten van de behandeling van het verzoek worden vergoed door de Partij of Partijen die binnen de strafmaatregel als overtreder(s) is/zijn aangemerkt, met een maximum van € 4.500,-.
5. Uitspraken van de Commissie zijn bindend voor alle Partijen bij de Gedragscode.

6. Het Loket ziet toe op naleving van de uitspraak van de Commissie.
7. Uitspraken van de Commissie worden gepubliceerd op de website van de Stichting, rekening houdend met de eisen van bedrijfsvertrouwelijkheid.
8. De Commissie onthoudt zich van het geven van een oordeel of het opleggen van een straf indien het verzoek daaraan voorafgaand wordt ingetrokken.
9. De Commissie stelt een Reglement Handhaving Gedragscode op dat aan de Partijen bij de Gedragscode is bekend gemaakt. Het Reglement beschrijft onder meer de procedure en de termijnen die door de Commissie worden gehanteerd alvorens tot een uitspraak te komen. De procedure voldoet aan de redelijke eisen van transparantie, objectiviteit en non-discriminatie.

HOOFDSTUK V SLOTBEPALINGEN

Artikel 21. Inwerkingtreding van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode treedt in werking op 1 maart 2013. Ten aanzien van de wijzigingen per 1 maart 2013 in de volgende artikelen, zal gelden dat deze per 1 april 2013 pas effectief hoeven te zijn teneinde partijen in de gelegenheid te stellen de aanpassingen door te voeren: Artikel 5, Artikel 11, Artikel 13, Artikel 14, Artikel 15, Artikel 16.
2. Zonder afbreuk te doen aan artikel 18 van deze Gedragscode, mag een Operator of een Mobiel Internet-Dienstverlener Diensten die bij de totstandkoming van deze Gedragscode niet voldoen aan de Gedragscode, staken of opschorten totdat aanpassing conform de Gedragscode heeft plaatsgevonden.

Artikel 22. Wijziging van de Gedragscode

1. Deze Gedragscode kan alleen als volgt worden gewijzigd:
 - de drie categorieën deelnemende partijen zoals beschreven in artikel 23 van deze Gedragscode hebben ieder 1/3 stem ("Stem"); en
 - binnen iedere categorie wordt de Stem verdeeld conform de stemverhouding binnen de categorie, waarbij ieder lid een gelijk aandeel heeft in de uiteindelijke Stem van de categorie.
 - indien de optelling van de "voor"-stemmen groter is dan 3/5, wordt de wijziging aangenomen.

Bijvoorbeeld:

Categorie 1: indien 4 van de 5 leden binnen deze categorie vóór zijn, betekent dit dat $4/5 \times 1/3 (=0,264)$ de totale Stem is van deze categorie;

Categorie 2: indien alle leden binnen deze categorie vóór zijn, betekent dit dat $8/8 \times 1/3 (=0,333)$ de totale Stem is van deze categorie;

Categorie 3: indien twee van de leden binnen deze categorie vóór zijn, betekent dit dat $2/4 \times 1/3 (=0,165)$ de totale Stem is van deze categorie.

De uitkomst van de totale stemming is dus 0,762, waarmee het wijzigingsvoorstel is aangenomen.

2. Wijzigingsvoorstellen op de Gedragscode kunnen worden ingediend door aangesloten Operators, Mobiel Internet-Dienstverleners, Content Providers, OPTA en rechtspersonen die als statutaire doelstelling hebben de behartiging van de belangen van consumenten. Voorstellen worden ingediend via het postadres van de Stichting.
3. De Stichting spant zich ertoe in om binnen 1 maand na de ontvangst van een wijzigingsvoorstel een eerste reactie daarop te verstrekken aan de indiener van het voorstel.

Artikel 23. Toepasselijkheid van de Gedragscode

Partijen kunnen Deelnemer worden van de Stichting en zijn in drie categorieën ingedeeld, te weten:

Categorie 1: Operators ofwel andere partijen, indien deze eigen Diensten of Diensten van Mobiel Internet-Dienstverleners faciliteren en in rekening brengen bij Eindgebruikers, waaronder mobiele en vaste netwerkaanbieders voorzover zij Diensten bieden aan Eindgebruikers, voor zover zij Diensten bij hun Eindgebruikers in rekening brengen, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragscode in hun overeenkomst met de operator;

Categorie 2: Mobiel Internet-Dienstverleners;

Categorie 3: Content Providers, hetzij expliciet, hetzij als gevolg van de doorwerking van deze Gedragscode in hun overeenkomst met de Mobiel Internet-Dienstverleners.

Artikel 24. Secretariaat van de Gedragscode

Het secretariaat van de Gedragscode en het beheer daarvan wordt gevoerd door de Stichting. Correspondentie inzake de Gedragscode kan worden gericht aan het postadres van de Stichting.

Artikel 25. Geschillenprocedure

Onverminderd het bepaald in Hoofdstuk 4 van deze Gedragscode, zullen geschillen over deze Gedragscode eerst schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de betrokken partijen en het bestuur van de Stichting. Indien dit niet binnen 6 weken leidt tot een voor alle partijen bij het geschil acceptabele oplossing, zullen geschillen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechtbank te Den Haag.