

Gebruiksvoorwaarden

In het kort

- Debaty is een Europees sociaal netwerk voor het gesprek. Val ideeën aan, geen mensen.
- Je bent **16 jaar of ouder** en je houdt je aan de **richtlijnen** en aan de wet.
- Wat je plaatst **blijft van jou**. Wij mogen het alleen bewaren en tonen aan het publiek dat jij kiest.
- Gaat er iets mis, dan **beslist een mens**, hoor je waarom, en kun je **bezwaar maken**.
- Je kunt op elk moment weg. Wij kunnen je account alleen beperken bij een overtreding, en nooit zonder uitleg.
- Debaty is gratis. **Debaty+** is een abonnement dat je elke maand kunt opzeggen.
- Advertenties horen bij het onderwerp dat je leest, nooit bij jou. Wij verkopen je gegevens niet.

Deze voorwaarden staan met opzet in gewone taal. Dat is ook wat de Europese regels voor online diensten van ons vragen: de Digital Services Act (afgekort DSA) eist in artikel 14 dat je onze regels kunt begrijpen. Waar een zin toch juridisch klinkt, staat er een korte samenvatting boven.

Wie wij zijn

Kort: Debaty is een dienst van JGHP B.V., een bedrijf in Nederland. Alle formele gegevens staan in het colofon.

Debaty wordt aangeboden door JGHP B.V., gevestigd in Nederland. Ons nummer bij de Kamer van Koophandel, ons btw-nummer en ons postadres staan in het **colofon**. Schrijf ons via **contact**. Voor autoriteiten is er een aparte ingang: het **contactpunt voor autoriteiten**.

Deze voorwaarden gelden tussen jou en ons zodra je een account maakt. Lees je Debaty zonder account, dan gelden ze voor wat je hier dan doet: lezen, zoeken en melden.

Wat Debaty is

Kort: een plek om met anderen over onderwerpen te praten. Hieronder staat wat er precies in zit, zodat je weet waar deze voorwaarden over gaan.

Debaty geeft je:

- **Bubbels** — berichten die je plaatst, met tekst, foto's, video, peilingen en bronnen.
- **Debatten** — een gesprek rond een stelling, waarin je je standpunt geeft en mag veranderen.
- **Gesprekken** — privéberichten met één persoon of met een groep.
- **Stories** — korte berichten die na een dag vanzelf verdwijnen.

- **Tijdslijnen** — naast de chronologische tijdslijn een gerangschikte, waarbij je bij elke bubbel ziet waarom hij daar staat en dat zelf kunt bijstellen.
- **Ontdekken** — onderwerpen volgen, lijsten maken, mensen vinden.
- **[Debaty+]/(plus)** — een optioneel abonnement met extra functies.

Debaty verandert. Wat er nieuw is en wat er weg is, houden we bij in de [changelog](#). Halen we een functie weg waar jij iets in bewaarde, dan kun je het eerst downloaden.

Wie mee mag doen

Kort: iedereen van 16 jaar en ouder die zich aan deze afspraken houdt. Jonger dan 16 kan hier geen account hebben.

Je mag Debaty gebruiken als je 16 jaar of ouder bent. Die grens komt uit de privacywet: in Nederland mag een dienst als deze pas vanaf 16 jaar zelfstandig gegevens van je verwerken (AVG en UAVG, artikel 8). Debaty is niet voor kinderen gemaakt en richt zich niet op hen.

Bij het aanmaken van een account vragen we je geboortedatum om te controleren of je oud genoeg bent. Die datum bewaren we niet; we leggen alleen vast dát je 16 of ouder bevestigde. Zie de [privacyverklaring](#).

Meld je aan, dan bevestig je twee dingen: dat je 16 of ouder bent, en dat je deze voorwaarden accepteert. Blijkt een account van iemand jonger dan 16 te zijn, dan volgen we de weg die in het [moderatiebeleid](#) staat. Wat dat voor jongeren betekent, staat op [Debaty en minderjarigen](#).

Aanmelden, en de wachtlijst

Kort: soms staat aanmelden open voor iedereen, soms alleen met een uitnodiging. Sta je op de wachtlijst, dan bewaren we alleen je e-mailadres en je plek in de rij.

Debaty groeit stapsgewijs. Daarom is aanmelden soms alleen mogelijk met een uitnodiging. Staat het dicht, dan kun je je e-mailadres achterlaten op de [wachtlijst](#). We bewaren dan je adres, wanneer je je opgaf, of je je aanmelding bevestigd hebt, en of je al een uitnodiging kreeg — verder niets.

Je komt pas op de lijst als je erop klikt. Na een aanmelding sturen we een mail met een bevestigingslink. Klik je daarop, dan sta je erop. Klik je niet, dan sta je er niet op: je telt niet mee, je komt niet aan de beurt, en je krijgt van ons geen andere mail dan die ene. De link werkt zeven dagen; daarna verwijderen we het adres automatisch. Dat is er zodat niemand jouw adres op onze lijst kan zetten behalve jij.

Je krijgt een uitnodiging op volgorde van aanmelding, in groepen tegelijk. Er is geen manier om voor te dringen en er is geen betaalde voorrang. Wil je van de lijst af, laat het weten via [contact](#); we halen je adres er dan uit.

Een uitnodigingscode is persoonlijk en niet te koop. Verkoop of verhandel je codes, dan halen we ze weg.

Je account

Kort: jij bent verantwoordelijk voor wat er onder jouw account gebeurt. Een schuilnaam mag; je voordoen als iemand anders niet.

Houd je wachtwoord geheim en zet bij voorkeur tweestapsverificatie aan. Zie je iets dat je niet zelf deed, meld het dan meteen bij [contact](#).

Een paar afspraken over accounts:

- **Een schuilnaam mag.** Je hoeft je echte naam niet te gebruiken.
- **Je voordoen als iemand anders mag niet** — geen bestaande persoon, geen bedrijf, geen organisatie, en ook geen Debaty-medewerker.
- **Je account is van jou alleen.** Niet uitlenen, niet verkopen, niet verhuren.
- **Een bot mag**, maar alleen via de weg die daarvoor bestaat en met een zichtbaar bot-label. Een bot die zich als mens voordoe, halen we weg.
- **Je gebruikersnaam kan wijzigen.** Wij kunnen een naam terugvorderen als hij iemand anders nadoet, misleidt of duidelijk bezet gehouden wordt. Dat gebeurt met bericht vooraf, tenzij er direct gevaar is.

Meerdere accounts

Kort: meer dan één account hebben mag, en je kunt ze op hetzelfde apparaat naast elkaar zetten. Ze mogen elkaar alleen niet versterken.

Je kunt meerdere accounts hebben — bijvoorbeeld één persoonlijk en één voor iets waar je over schrijft. Op één apparaat kun je ze koppelen en met één tik wisselen. Die koppeling zit alleen in dat apparaat: op de server leggen we niet vast dat twee accounts van dezelfde persoon zijn.

Wat niet mag, is doen alsof je met meer mensen bent. Dus: niet jezelf bijvallen, een peiling niet meerdere keren invullen, en geen tweede account maken om een maatregel te omzeilen. In dat laatste geval geldt de maatregel ook voor het nieuwe account.

Wat je plaatst, blijft van jou

Kort: je houdt alle rechten op je eigen werk. Wij krijgen alleen het recht dat nodig is om het te bewaren en te tonen aan wie jij kiest.

Je behoudt alle rechten op wat je plaatst. Je geeft ons een licentie — dat is toestemming, geen overdracht — om je inhoud op te slaan, te verwerken en te tonen aan het publiek dat jij bij die bubbel hebt ingesteld. Die toestemming is niet exclusief, is gratis, en geldt wereldwijd omdat internet dat nu eenmaal is.

Wat wij met die toestemming wél doen:

- je inhoud opslaan, laten zien en doorzoekbaar maken binnen Debaty;
- hem technisch aanpassen waar dat moet — een foto verkleinen, een video omzetten, een voorvertoning maken;

- hem tonen aan wie jij kiest, en meesturen als iemand jouw bubbel deelt of insluit op een andere site, als je bubbel openbaar staat.

Wat wij er níét mee doen: verkopen, uitlenen aan derden, in reclame gebruiken, of aan iemand anders in licentie geven. Verwijder je iets, dan vervalt de toestemming en halen we het weg. Een kopie kan nog kort in een back-up staan; die loopt vanzelf af.

Je plaatst alleen inhoud waarvoor je de rechten hebt. Gebruik je werk van een ander, noem dan de bron. Krijgen wij een geldige auteursrechtklacht, dan halen we de inhoud weg en hoor jij waarom — met de mogelijkheid van [bezwaar](#).

Je kiest per bubbel wie hem mag zien en wie erop mag reageren. Die keuze respecteren wij; hij is een instelling, geen suggestie.

Wat je hier niet plaatst

Kort: de volledige regels staan in de richtlijnen. Dit is de harde ondergrens waar geen afweging bij hoort.

De inhoudelijke regels staan in de [richtlijnen](#). Daar staat ook waaróm ze er zijn. Een deel is geen afweging maar een grens. Niet toegestaan is in elk geval:

- inhoud die strafbaar is, of die oproept tot geweld of tot een misdrijf;
- bedreiging, stelselmatig lastigvallen, of iemands privégegevens rondstrooien;
- haat richting mensen om wie ze zijn;
- seksueel beeld van minderjarigen, of seksueel beeld van iemand die daar geen toestemming voor gaf;
- spam, nepaccounts, en het kunstmatig opjagen van bereik;
- inhoud waarvan je weet dat hij onwaar is en die mensen schade kan doen — bijvoorbeeld over gezondheid of over een verkiezing;
- inbreuk op het werk, het merk of het portret van een ander;
- reclame die zich voordoeft als een gewoon bericht.

Twijfel je of iets mag? De richtlijnen geven voorbeelden. Zie je iets dat hier overheen gaat, meld het dan: ingelogd via het menu bij de bubbel, of zonder account via het [openbare meldpunt](#).

Hoe we regels handhaven

Kort: software kan iets markeren, maar een mens beslist. Je krijgt altijd te horen wat er is besloten en waarom.

Zo werkt het, in vier stappen:

- **Melden.** Iedereen kan inhoud melden — met account via het menu bij de bubbel, zonder account via het [openbare meldpunt](#). Meldingen over hetzelfde stuk inhoud bundelen we tot één zaak.

- **Signaleren.** Filters kunnen mogelijke overtredingen markeren voor de moderatiewachtrij. Bij een zeer duidelijk geval kan zo'n filter een bericht tijdelijk verbergen. Dat is voorlopig: een moderator draait het terug als het niet klopte.
- **Beslissen.** Een moderator beoordeelt en kiest een maatregel. Software beslist dat nooit alleen.
- **Uitleggen.** Je krijgt bericht met wat er is besloten, waarom, en hoe je in bezwaar gaat.

De maatregelen, van licht naar zwaar:

Wat er speelt	Wat wij doen
Een losse misstap	Een waarschuwing. Je hoort wat er misging en de inhoud blijft staan.
Inhoud die over de grens gaat	We halen die inhoud weg, of we beperken wie hem nog ziet.
Herhaling	Een beperking: een tijd lang niet plaatsen, niet reageren of niet berichten sturen.
Ernstig of hardnekkig	Een schorsing: je account staat tijdelijk stil. Je kunt er nog bij om je gegevens op te halen.
Het zwaarste geval	Beëindiging: je account gaat dicht en blijft dicht.

We kiezen de lichtste maatregel die werkt, en we leggen de zwaarste alleen op bij iets ernstigs of bij herhaling. Het volledige proces, inclusief de termijnen die wij onszelf stellen, staat in het [moderatiebeleid](#). Hoeveel meldingen we kregen en wat we ermee deden, staat in het [transparantieverlag](#).

Als je het er niet mee eens bent

Kort: je kunt binnen zes maanden bezwaar maken, en iemand anders kijkt er dan opnieuw naar. Kom je er met ons niet uit, dan zijn er nog drie wegen buiten ons om.

Bij elk besluit over jouw inhoud of je account hoort een weg terug:

- **Bezwaar bij ons.** Ga naar de [bezwaarpagina](#). Iemand die niet bij het oorspronkelijke besluit betrokken was, beoordeelt het opnieuw. Je hebt daarvoor **zes maanden** vanaf het besluit — dat is de termijn die de DSA voorschrijft. Bezwaar maken kost niets.
- **Een onafhankelijke geschillenbeslechter.** Kom je er met ons niet uit, dan kun je je zaak voorleggen aan een geschillenorgaan dat daarvoor door een toezichthouder is erkend (DSA artikel 21). Wij werken daaraan mee en zijn aan de uitkomst gebonden zoals de wet dat regelt. Wij mogen zo'n orgaan niet zelf aanwijzen; welke er zijn, houdt de Europese Commissie bij.
- **Klagen bij de toezichthouder.** Vind je dat wij ons niet aan de regels houden, dan kun je dat melden bij de **Autoriteit Consument & Markt** in Nederland, of bij de toezichthouder voor digitale diensten in je eigen land.
- **Naar de rechter.** Die weg staat altijd open en de stappen hierboven zijn er geen voorwaarde voor.

Gaat je klacht over je persoonsgegevens, dan loopt die anders: zie [je gegevensrechten](#) en de [privacyverklaring](#).

Advertenties

Kort: er zijn advertenties op Debaty, maar ze horen bij het onderwerp dat je leest en niet bij jou. Er wordt geen profiel van je gemaakt.

Debaty toont advertenties. Ze staan altijd gemarkeerd als advertentie en ze zijn gekozen op het **onderwerp** van wat je op dat moment leest, de taal, en het land waarop de adverteerder zich richt. Nooit op wie je bent, wat je eerder deed of wat je hebt aangeklikt. Wij bouwen geen advertentieprofiel en delen geen gegevens met adverteerders. Wat we terugkoppelen aan een adverteerder is een aantal per uur, zonder iemands naam erachter.

Een advertentie is door een mens beoordeeld voordat hij wordt getoond. Met **Debaty+** zie je er geen. Waarom dit zo is opgezet, staat op [Zo verdient Debaty geld](#).

Adverteren als bedrijf

Kort: adverteren kan alleen zakelijk, vooraf betaald, en na goedkeuring door een mens. Je betaalt nooit meer dan het saldo dat je zelf hebt opgewaardeerd.

Wil je zelf adverteren, dan gelden deze voorwaarden ook, plus het volgende. Je meldt je aan via [adverteren](#).

- **Alleen zakelijk.** Adverteren staat open voor bedrijven en organisaties, niet voor particulieren.
- **Vooraf betalen.** Je waardeert een saldo op en campagnes teren daarop. Is het saldo op, dan stopt de campagne vanzelf. We schrijven nooit meer af dan er staat.
- **Beoordeling vooraf.** Een mens keurt je campagne voordat hij loopt. We kunnen weigeren, en dan hoor je waarom.
- **De regels gelden ook voor jou.** Een advertentie volgt dezelfde [richtlijnen](#) als gewone inhoud, en mag zich niet voordoen als redactionele inhoud.
- **Geen targeting op personen.** Je kiest een onderwerp, een taal en een land. Je kunt geen mensen kiezen; die mogelijkheid bestaat hier niet.
- **Facturen.** Je krijgt bij elke opwaardering een factuur. Btw rekenen we volgens de regels van jouw land.

Loopt een campagne nog en zeg je op, dan betalen we het ongebruikte saldo terug, behalve wat al is uitgeleverd.

Ambassadeur zijn

Kort: een erkenningsprogramma zonder betaling. Je meldt je aan, een mens leest het, en je kunt er altijd mee stoppen.

Het ambassadeursprogramma is voor leden die anderen welkom heten. Er is geen geld mee gemoeid en er zijn geen doelen te halen; wat je krijgt is een badge, vroege toegang tot nieuwe functies, en het recht startpakketten samen te stellen. Wat een ambassadeur níét is: een medewerker, een woordvoerder, of iemand met voorrang bij moderatie.

Je meldt je aan met een korte motivatie; die lezen wij en bewaren wij bij je aanmelding. Een mens beslist. Wij kunnen het ambassadeurschap intrekken bij herhaalde schendingen van de **richtlijnen**; jij kunt er op elk moment mee stoppen.

Debaty+

Kort: een optioneel abonnement, elke maand opzegbaar, met veertien dagen bedenktijd. Wat het kost staat op de Debaty+-pagina.

Debaty+ is een betaald abonnement met extra functies. De prijs en wat je ervoor krijgt staan op die pagina en zijn daar altijd actueel. Betalen gaat via **Mollie**, een Nederlandse betaaldienst; wij zien je rekeningnummer niet.

- **Opzeggen.** Dat kan op elk moment in je account. Je abonnement loopt dan door tot het eind van de periode die je al betaald hebt en wordt daarna niet verlengd. Wat je bewaarde blijft staan; alleen de extra functies vallen weg.
- **Bedenktijd.** Als consument heb je veertien dagen bedenktijd na het afsluiten. Dat is het Europese herroepingsrecht bij kopen op afstand. Vraag je ons om Debaty+ meteen te laten ingaan, dan geef je toestemming dat de dienst binnen die veertien dagen start. Herroep je daarna alsnog, dan betaal je naar rato voor de dagen die je hebt gebruikt en krijg je de rest terug.
- **Prijswijziging.** Verandert de prijs, dan horen we dat minstens **dertig dagen** van tevoren te melden per e-mail. De nieuwe prijs geldt pas vanaf je volgende periode. Ben je het er niet mee eens, dan zeg je vóór die datum op en betaal je de oude prijs uit.
- **Facturen.** Elke betaling levert een factuur op die je in je account terugvindt.
- **Als een betaling mislukt.** We proberen het opnieuw en laten het je weten. Lukt het daarna niet, dan valt je account terug naar gratis. Er ontstaat geen schuld.

Ontwikkelaars: apps, API en insluiten

Kort: je mag met onze API bouwen en bubbels insluiten op je eigen site. Automatisch de site leegtrekken mag niet.

Wil je iets bouwen op Debaty, dan is er de **ontwikkelaarsportal**. Daar vraag je een sleutel aan, koppel je een app en stel je webhooks in. Daarbij geldt:

- **Alleen de eigen weg.** Gebruik de API en de insluitcode. Geautomatiseerd de site afstruinen, gegevens verzamelen of accounts leegtrekken mag niet, ook niet als het technisch lukt.
- **Wat een lid je geeft, is van het lid.** Krijg je via jouw app toegang tot gegevens van iemand, dan gebruik je die alleen waarvoor die persoon toestemming gaf. Doorverkopen mag niet, en trekt iemand zijn toestemming in, dan verwijder je wat je had.

- **Blijf binnen de limieten.** Er gelden verzoeklimieten. Loop je daar structureel tegenaan, neem dan [contact](#) op in plaats van het te omzeilen.
- **Wij kunnen een sleutel intrekken** als een app schade doet of de regels overtreedt. Dat melden we, met de reden.
- **Geen valse indruk.** Je app mag niet lijken alsof hij van Debaty is.

Sluit je een bubbel in op je eigen site, dan blijft de instelling van de maker gelden: wat niet openbaar is, sluit je niet in.

Beschikbaarheid en onderhoud

Kort: we doen ons best om Debaty te laten draaien, maar we beloven geen ononderbroken dienst. Gepland onderhoud kondigen we aan.

Debaty is een gewone internetdienst en kan uitvallen. We houden zelf in de gaten of alles het doet, en bij gepland onderhoud proberen we dat vooraf te melden en op een rustig moment te doen. Een garantie op een bepaalde beschikbaarheid geven we niet, en we doen er geen loze belofte over.

Valt er iets uit, dan zijn je gegevens niet weg: we maken back-ups en herstellen daaruit. Wat er precies uitviel en hoe lang, vertellen we achteraf als het je heeft geraakt.

Stoppen

Kort: je kunt op elk moment weg, met dertig dagen bedenktijd. Wij zetten een account alleen stop bij een overtreding, en altijd met uitleg.

Jij kunt stoppen. Verwijder je account via [Instellingen > Account](#). Je hebt daarna dertig dagen om je te bedenken: log gewoon weer in en je account is terug. Daarna is het definitief. Download je gegevens vóór die dertig dagen om zijn, want daarna kunnen we ze niet meer geven.

Wij kunnen stoppen. We kunnen inhoud weghalen of een account beperken, schorsen of beëindigen bij een overtreding van deze voorwaarden, van de [richtlijnen](#) of van de wet. Dat gaat altijd met een motivering en met de mogelijkheid van bezwaar. Bij direct gevaar handelen we eerst en leggen we het daarna uit.

Als Debaty zelf stopt. Zouden we ooit ophouden, dan zeggen we dat minstens dertig dagen van tevoren en zorgen we dat je je gegevens kunt downloaden. Betaalde je voor Debaty+, dan krijg je het niet-gebruikte deel terug.

Een paar afspraken blijven gelden nadat je weg bent: wat hieronder staat over aansprakelijkheid, en wat er over recht en rechter staat.

Waar wij wel en niet voor instaan

Kort: we staan in voor onze eigen dienst en voor onze eigen fouten. We staan niet in voor wat anderen plaatsen of voor schade die niets met ons te maken heeft.

Wij spannen ons in voor een dienst die werkt en veilig is. We kunnen niet garanderen dat alles altijd foutloos draait, en we beloven ook geen bepaalde uitkomst — dat je bereik krijgt, bijvoorbeeld, of dat je van gedachten verandert.

Waar wij **wel** voor instaan: schade die ontstaat doordat wij opzettelijk of ernstig nalatig zijn geweest, en alles waarvoor de wet aansprakelijkheid niet laat uitsluiten. Denk aan schade aan iemands leven of gezondheid. Ben je consument, dan blijven daarnaast al je rechten uit het consumentenrecht gewoon staan; niets hier haalt die weg.

Waar wij **niet** voor instaan: wat andere leden plaatsen — dat is hun inhoud, niet de onze. We halen wel weg wat over de grens gaat zodra we het weten, zoals hierboven beschreven. Ook niet: gemiste winst of gemiste kansen, schade doordat een dienst van iemand anders uitviel, en schade doordat jij je wachtwoord met iemand deelde.

Gaat er iets mis met je Debaty+-abonnement, dan is onze aansprakelijkheid daarvoor beperkt tot wat je in de twaalf maanden ervoor hebt betaald. Die grens geldt niet in de gevallen hierboven waarin de wet haar niet toestaat.

Als deze voorwaarden veranderen

Kort: we mogen ze aanpassen, maar bij een echte verandering hoor je het minstens dertig dagen van tevoren.

We passen deze voorwaarden soms aan: bij een nieuwe functie, bij nieuwe regelgeving, of omdat iets duidelijker kan.

- **Belangrijke wijzigingen** melden we minstens **dertig dagen** vooraf — in de app en per e-mail — met een korte uitleg van wat er verandert. Ga je niet akkoord, dan kun je in die dertig dagen opzeggen zonder gevolgen.
- **Kleine wijzigingen**, zoals een verduidelijking of een gerepareerde link, voeren we door en zetten we in de wijzigingslijst onderaan dit document.
- **Onder aan dit document** zie je altijd de versie en de datum. Ga je na een wijziging door met Debaty, dan gelden de nieuwe voorwaarden.

Als een deel hiervan niet geldt

Kort: blijkt één afspraak ongeldig, dan blijft de rest gewoon staan.

Zou een rechter oordelen dat een deel van deze voorwaarden niet geldt, dan vervalt alleen dat deel. De rest blijft in stand. Voor het vervallen deel geldt dan wat de wet bepaalt, en zo dicht mogelijk bij wat er stond.

Doen wij een keer niets bij een overtreding, dan betekent dat niet dat we het recht daarop hebben opgegeven.

Als Debaty overgaat naar iemand anders

Kort: gaat het bedrijf over, dan gaat je account mee onder dezelfde afspraken. Je hoort het vooraf en je kunt weg.

Deze voorwaarden gelden tussen jou en ons. Wij kunnen ze overdragen aan een ander bedrijf als Debaty daarheen verhuist, bijvoorbeeld bij een overname. Dat melden we minstens dertig dagen vooraf, de afspraken blijven dan hetzelfde, en je kunt in die periode je account verwijderen en je gegevens meenemen. Jij kunt je account niet aan iemand anders overdragen.

Recht, rechter en toezicht

Kort: Nederlands recht en de Nederlandse rechter. Woon je elders in Europa, dan gaat het dwingende consumentenrecht van jouw land daar vóór.

Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing, en een geschil kan worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

Woon je in een ander land, dan houd je de bescherming van het dwingende consumentenrecht van dat land, en kun je ons daar aanspreken als het recht daar je dat toestaat. Die regels gaan vóór op wat hier staat. Dat is toch al zo; we schrijven het op omdat je het hoort te weten in plaats van het te moeten opzoeken. Welke taalversie voor jou geldt, staat onderaan dit document.

Toezicht op digitale diensten houdt de **Autoriteit Consument & Markt** (ACM). Toezicht op gegevensbescherming houdt de **Autoriteit Persoonsgegevens** (AP). Autoriteiten bereiken ons via het [contactpunt voor autoriteiten](#).

Versie en wijzigingen

Kort: dit is versie 1.0 van dit document, vastgesteld op 23 juli 2026.

- **v1.0 — 23 juli 2026.** Eerste vastgestelde, volledige versie van dit document.

Waar je met een klacht terecht kunt

Kort: kom eerst bij ons. Lukt het zo niet, dan kies je zelf: onze Nederlandse toezichthouder, of die van je eigen land.

Wij zijn een Nederlands bedrijf. Onze eigen toezichthouders zijn dus de **Autoriteit Persoonsgegevens** (gegevens) en de **Autoriteit Consument & Markt** (digitale diensten). Bij allebei kun je terecht, waar je ook woont.

Woon je in de EU of de EER, dan hoef je daarvoor niet naar Nederland. Je kunt je klacht indienen bij de toezichthouder van het land waar je woont of werkt, in je eigen taal. Die behandelt hem of stuurt hem door, en

blijft jouw aanspreekpunt. De privacytoezichthouders staan op een lijst bij de European Data Protection Board (edpb.europa.eu); de digitaledienstencoördinatoren houdt de Europese Commissie bij.

Woon je buiten de EU en de EER, dan kun je nog steeds bij onze Nederlandse toezichthouders terecht. Daarnaast kan het recht van jouw eigen land je een eigen instantie geven; een klacht die via zo'n instantie binnenkomt, behandelen wij hetzelfde.

Waarom hier geen buitenlandse instantie bij naam staat. De taal waarin je dit leest, zegt niet in welk land je woont. Wie je toezichthouder is, hangt van je woonplaats af en niet van je taal — en je naar een verkeerd loket sturen kost je de tijd die je bij een klacht juist niet hebt.

En de rechter staat altijd open. Woon je in de EU, dan mag dat de rechter in jouw eigen land zijn, wanneer het consumentenrecht daar je dat toestaat.

Taal en geldigheid

Kort: de versie die jij leest, geldt voor jou — ook als het een vertaling is.

Dit document staat op Debaty in veertien talen. **De versie in jouw taal geldt voor jou, en wij zijn eraan gebonden.** Wijkt een vertaling af van de Nederlandse tekst, dan geldt de uitleg die voor jou het gunstigst is: onze eigen vertaalfout kunnen we niet tegen je gebruiken.

Nederlands is de taal waarin wij wijzigingen schrijven en waartegen we vertalingen controleren. Dat is een werkafpraak binnen ons bedrijf, geen rangorde tussen lezers. Loopt een vertaling achter op de Nederlandse tekst, dan zeggen we dat bovenaan de pagina, met beide datums erbij.

Waar je ook woont: het dwingende consumentenrecht van jouw eigen land blijft gelden, wat hier verder ook staat.