

# ECLI:NL:RBAMS:2024:3980

Instantie	Rechtbank Amsterdam
Datum uitspraak	05-07-2024
Datum publicatie	05-07-2024
Zaaknummer	10767307 CV FORM 23-13934
Rechtsgebieden	Civiel recht
Bijzondere kenmerken	Beschikking
Inhoudsindicatie	Smallclaim. Reikwijdte EPGV-Verordening. Twitter. Oneerlijk beding in algemene voorwaarden. Niet nakomen overeenkomst door shadowban. Handelen in strijd met artikel 12 en 17 van Digital Service Act.
Vindplaatsen	Rechtspraak.nl

## Uitspraak

—

### RECHTBANK AMSTERDAM

Afdeling privaatrecht

zaaknummer: 10767307 CV FORM 23-13934

beschikking van: 5 juli 2024

func.: 515

### beschikking van de kantonrechter

I n z a k e

[verzoeker] ,

wonende te [plaats] ,

verzoeker,

nader te noemen: [verzoeker] ,

procederend in persoon,

t e g e n

de vennootschap naar buitenlands recht TWITTER INTERNATIONAL UNLIMITED COMPANY,

gevestigd te Dublin, Ierland,  
verweerster,  
nader te noemen: Twitter,  
gemachtigde: mr. A. Strijbos.

## VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Van [verzoeker] is op 24 oktober 2023 een verzoek ontvangen als bedoeld in artikel 4, lid 1, van de Verordening (EG) nr. 861/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen (hierna: EPGV-Verordening).

Twitter heeft op 23 januari 2024 een verweerschrift ingediend, met bijlagen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 6 juni 2024. [verzoeker] is verschenen. Voor Twitter zijn haar gemachtigde en mr. G.F. Munkaila verschenen. Voorafgaand aan de mondelinge behandeling zijn door [verzoeker] nog aanvullende producties ingediend. Partijen zijn gehoord, mede aan de hand van overgelegde pleitnotas en hebben vragen van de kantonrechter beantwoord. Ten slotte is een beschikking gevraagd en is een datum voor beschikking bepaald.

## GRONDEN VAN DE BESLISSING

### Feiten

1. Als gesteld en niet (voldoende) weersproken staat het volgende vast:

1.1. [verzoeker] heeft sinds juni 2008 een overeenkomst met Twitter voor zijn account [account 1] op het platform X.

1.2. [verzoeker] heeft een Premiumaccount waardoor hij tegen betaling van \$ 9,68 per maand extra functies heeft voor zijn account.

1.3. Twitter hanteert Algemene Voorwaarden. Daarin is onder meer opgenomen, voor zover hier van belang:

**1. De X-gebruikersovereenkomst is op jou van toepassing. JE MOET JE ALTIJD HOUDEN AAN DE GEBRUIKERSOVEREENKOMST VAN X EN DIE NALEVEN.** De X-gebruikersovereenkomst is altijd van toepassing op je gebruik van de X-dienst, inclusief de Betaalde diensten en functies. Als je de X-gebruikersovereenkomst niet opvolgt en naleeft, of als X van mening is dat je de X-gebruikersovereenkomst niet opvolgt en naleeft, kan dit leiden tot annulering van je Betaalde diensten. Een dergelijke annulering is een aanvulling op, en zonder enige beperking van eventuele handhavingsmaatregelen die X tegen jou kan nemen op grond van de X-gebruikersovereenkomst. In dergelijke gevallen kun je de voordelen van je Betaalde diensten verliezen en kom je niet in aanmerking voor restitutie van eventuele gelden die je hebt betaald (of vooruitbetaald) voor Betaalde diensten.

**2. Waarom X je toegang tot Betaalde diensten kan beëindigen** . X kan de toegang tot Betaalde diensten opschorten of beëindigen of stoppen met leveren van alle of een deel van de Betaalde diensten (zonder enige aansprakelijkheid) op elk moment en om welke reden dan ook, inclusief maar niet beperkt tot een van de volgende redenen:

a. X meent, geheel naar eigen goeddunken, dat je de Voorwaarden hebt geschonden of dat je gebruik van de Betaalde diensten in strijd zou zijn met toepasselijke wetten;

(..)

d. X is van mening dat je de gebruikersovereenkomst van X hebt geschonden;

(..)

*Wijziging van betaalde diensten. Wij blijven onze Betaalde diensten ontwikkelen. Als zodanig kunnen we de Betaalde diensten naar eigen goeddunken van tijd tot tijd veranderen. We kunnen in het algemeen en met of zonder kennisgeving (permanent of tijdelijk) stoppen met het aan jou of aan gebruikers leveren van de Betaalde diensten of functies binnen de Betaalde diensten. X is niet aansprakelijk ten opzichte van jou of een derde voor enige wijziging, opschorting of stopzetting van de Betaalde diensten. (..)*

1.4. Op het account van [verzoeker] heeft een door hem zelfgeschreven artikel dat geplaatst was in de Volkskrant van 13 oktober 2023 gestaan. De titel van dit artikel luidt: *Europese Commissie misleidt burgers met desinformatiecampagne en illegale advertenties.*

1.5. Op het account van [verzoeker] heeft een artikel gestaan dat verwees naar een artikel op de website van NOS.nl van 11 oktober 2023. In dat artikel wordt verslag gedaan van kritiek op een voorstel van de Europese Unie ter voorkoming en bestrijding van seksueel misbruik van kinderen. Het bericht luidde als volgt, voor zover hier van belang:

*De chats van honderden miljoenen mensen worden straks gescand om een relatief klein aantal misdadigers op te sporen, hoe erg ook. [ [account 2] ] Veel kritiek op Europese plannen tegen kinderporno: Niet proportioneel*

1.6. In een bericht op X van 13 oktober 2023 wordt door een derde bericht dat [account 1] niet meer vindbaar is.

1.7. Bij e-mail van 13 oktober 2023 heeft [verzoeker] aan [naam] van Twitter het volgende meegedeeld, voor zover hier van belang:

*I am a paying X user (my name is [verzoeker] ) and today I found out, because other X users pointed out to me, that your company has placed a search (suggestion) ban on my account. This means that when people who do not already follow me type in my name on your platform, they cannot find me and my account. I was not notified about this by your company. Could you please help me or explain to me what to do to get this Search (Suggestion) Ban lifted from my account?*

1.8. Bij e-mail en schriftelijke ingebrekestelling van 15 oktober 2023 heeft [verzoeker] nogmaals vergelijkbare berichten aan Twitter verzonden.

1.9. In reactie heeft [verzoeker] op 15 oktober 2023 om 05:06 van het e-mailadres [e-mailadres] het volgende bericht ontvangen:

*Hi,*

*Thank you for emailing X. Our specialist will review your request soon and may get back to you in select cases. If this request is related to a profile, post, or ad, please monitor that item for resolution. Be sure to consult the Help Center as your first stop for any user issue.*

*Thanks,*

*X*

1.10. Twitter heeft in een e-mail van 14 november 2023 het volgende meegedeeld, voor zover hier van belang:

*We write in response to your letter dated 14 October 2023.*

(..)

*With reference to your request, X has automated mechanisms to analyze posts which may be associated with Child Sexual Exploitation (CSE), and subsequently may restrict those postsreach. This can cause individual posts associated with an account to be surfaced with temporary account-level restriction. Safeguards are in place for these automated mechanisms in an attempt to avoid situations where the author is a journalist or researcher. (..)*

- 1.11. Bij brief van 12 januari 2024 is namens de gemachtigde van Twitter aan [verzoeker] bericht dat de hiervoor onder 1.5 weergegeven post van 11 oktober 2023 aanleiding is geweest voor het opleggen van een tijdelijke beperking van het account. Verder is in de brief meegedeeld dat X na een nader onderzoek heeft vastgesteld dat deze post niet in strijd was met de Twitter Rules en is de tijdelijke beperking opgeheven. Ten slotte is meegedeeld dat er op dat moment geen verdere beperkingen gelden voor het account van [verzoeker] .

## **Vordering**

2. [verzoeker] verzoekt een verklaring voor recht dat Twitter wanprestatie heeft gepleegd jegens hem en onrechtmatig heeft gehandeld door de Digital Service Act (hierna DSA) te overtreden. Verder verzoekt [verzoeker] dat Twitter alsnog haar verplichtingen op grond van artikel 17 DSA nakomt en hem een motivering stuurt met betrekking tot de aanleiding, omvang en duur van de opgelegde beperking op de dienst. Ook verzoekt [verzoeker] dat Twitter een einde maakt aan de overtreding van artikel 12 DSA en de vergelijkbare bepalingen uit de e-commercerichtlijn, nu is gebleken dat Twitter geen effectief contactpunt voor afnemers van haar diensten heeft dat rechtstreeks en snel contact mogelijk maakt. Daarnaast vordert [verzoeker] een schadevergoeding van Twitter, bestaande uit de vergoeding voor de periode dat [verzoeker] heeft betaald, maar de dienst niet aan hem is geleverd, begroot op \$ 1,87. [verzoeker] voert daartoe aan dat Twitter door zijn account enige tijd niet langer te prioriteren in gesprekken en resultaten, maar juist verminderd weer te geven en vindbaar te maken, de overeenkomst met hem niet is nagekomen. Door zijn account en tweets nagenoeg onvindbaar te maken, respectievelijk minder bereik te geven en door dit te doen zonder [verzoeker] daarvan op de hoogte te stellen, heeft Twitter bovendien in strijd gehandeld met artikel 17 DSA. [verzoeker] vordert ten slotte dat Twitter de overeenkomst weer nakomt en blijft nakomen en dat iedere negatieve beperking van zijn account en berichten per direct wordt beëindigd.

## **Verweer**

3. Twitter verweert zich tegen de vorderingen van [verzoeker] en voert daartoe het volgende aan, zakelijk weergegeven. De vorderingen van [verzoeker] zijn niet geschikt voor de behandeling in een procedure op grond van de EPGV-Verordening. De vorderingen van [verzoeker] kunnen niet gekwalificeerd worden als geringe vorderingen, omdat niet aannemelijk is dat de geschatte waarde van de vorderingen minder dan 5.000,00 is. De geldvordering is weliswaar gering, maar de overige vorderingen hebben in ieder geval voor Twitter een belang dat de waarde van dit bedrag overstijgt. Het instellen van een effectief contactpunt zal bijvoorbeeld een investering vergen die 5.000,00 ruimschoots zal overstijgen. Een verklaring voor recht is bovendien een vordering van onbepaalde waarde, aldus Twitter. Ook zijn de vorderingen van [verzoeker] in kwalitatieve zin niet gering. De EPGV-Verordening is bedoeld voor eenvoudige zaken met een gering belang. De aard van het formulier geeft al aan dat de Europese wetgever een procedure voor ogen had waarin weinig inhoudelijke toelichting nodig zou zijn. Ter terechtzitting heeft Twitter daar nog aan toegevoegd dat hoger beroep, of de mogelijkheid van het stellen van prejudiciële vragen niet mogelijk is, waardoor sprake is van een onvoldoende voldragen procedure. Verder heeft Twitter de vorderingen inhoudelijk bestreden, welke verweren zo nodig bij de beoordeling van de verschillende vorderingen aan de orde zullen komen.

## Beoordeling

### Geschied voor EPGV-Verordening procedure

4. Het meest verstrekkende verweer van Twitter dat de vorderingen van [verzoeker] zich niet lenen voor een procedure als deze nu deze kort gezegd, juridisch te complex zouden zijn, wordt niet gevolgd. De small claim procedure is bedoeld om grensoverschrijdende procedures te vereenvoudigen. De vereenvoudiging ziet op de procedure, maar nergens in de EPGV-Verordening of de toelichting daarop is te lezen dat dit betekent dat alleen eenvoudige vorderingen aan de orde kunnen komen. De beperking die in de EPGV-Verordening is opgenomen, ziet op het geldelijk belang van de vordering, maximaal 5.000,00, maar binnen dat kader kunnen in beginsel alle vorderingen, voor zover deze in de EPGV-Verordening niet buiten toepassing zijn verklaard, behandeld worden. Voor zover Twitter nog heeft betoogd dat het belang van de vorderingen van [verzoeker] het maximumbedrag overschrijden, omdat deze een uitstraling zullen hebben naar andere procedures, is een dergelijke uitleg van de EPGV-Verordening naar het oordeel van de kantonrechter niet bedoeld. Het gaat om het maximale geldelijk belang van de individuele vordering zoals die door verzoeker wordt ingediend die bepalend is voor de toepasselijkheid van de EPGV-Verordening. De lezing van Twitter zou immers tot gevolg hebben dat een small claim tegen een grote onderneming als Twitter al snel door zijn doorwerking in andere zaken boven het maximale geldelijk belang van de EPGV-Verordening uitkomt. Daarmee zou het doel van de EPGV-Verordening in die gevallen niet bereikt worden. Door [verzoeker] is ter terechtzitting ook toegelicht dat de complexiteit van de dagvaardingsprocedure hem van het voeren van de procedure had afgehouden. De stelling van Twitter dat sprake is van een onvoldoende voldragen procedure wordt evenmin gevolgd, nu afdoende mogelijkheid is geweest van hoor- en wederhoor en er ook een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden.

5. Wel is door Twitter terecht aangevoerd dat een verklaring voor recht in beginsel een vordering van onbepaalde waarde is, maar daarvoor geldt dat ook een dergelijke verklaring in een EPGV-Verordening procedure kan worden beoordeeld indien er duidelijke aanwijzingen zijn dat deze vordering de waarde van 5.000,00 niet overstijgt. Dat zal hierna, voor zover aan de orde, per gevorderde verklaring voor recht beoordeeld worden.

### De vorderingen van [verzoeker]

### De verklaring voor recht dat Twitter wanprestatie heeft gepleegd

6. Niet in geschil is dat het account van [verzoeker] gedurende een periode beperkingen heeft gehad. Door Twitter is erkend dat deze beperkingen eruit bestonden dat het account van [verzoeker] niet verscheen als autocomplete suggestie als een gebruiker een bericht aan het account van [verzoeker] wilde koppelen, uit het mentionen, dat de berichten van [verzoeker] niet verschenen in de zoekresultaten bij een zoekopdracht via X en dat zijn berichten niet getoond werden in de tijdlijn van de gebruikers die [verzoeker] niet volgen. Vast staat dat deze functionaliteiten vóór het ingrijpen door Twitter wel aan [verzoeker] ter beschikking stonden.

7. Partijen verschillen echter van mening of daarmee sprake is van een wanprestatie. Volgens Twitter was daarvan geen sprake omdat [verzoeker] ondanks de genoemde beperkingen al die tijd toegang tot en gebruik maakte van de belangrijkste functionaliteiten, maar daarin wordt Twitter niet gevolgd. Met [verzoeker] wordt geoordeeld dat door de opgelegde beperkingen de overeengekomen verplichtingen die

[verzoeker] van Twitter mocht verwachten niet volledig zijn nagekomen. Dat een deel van de functionaliteiten nog wel aan [verzoeker] ter beschikking stond, maakt dat niet anders.

8. Daarnaast stelt Twitter dat zij [verzoeker] nooit onbeperkte toegang heeft gegeven tot alle aspecten en functionaliteiten van de dienst en dat Twitter niet verplicht is om alle content die [verzoeker] aanbiedt steeds te blijven hosten en te verspreiden en dat Twitter het recht heeft voorbehouden dit te beperken. Voor zover Twitter in dit verband heeft verwezen naar haar algemene voorwaarden geldt dat onbestreden is gebleven dat [verzoeker] als consument moet worden aangemerkt, zodat deze algemene voorwaarden ambtshalve aan de hand van de richtlijn oneerlijke bedingen (93/13/EEG) op eerlijkheid moeten worden beoordeeld. Voor zover zij oneerlijk zijn, komt Twitter hierop dan geen beroep toe. Ter terechtzitting is Twitter in de gelegenheid gesteld om zich uit te laten over de mogelijke oneerlijkheid van de bedingen waarop zij zich beroept, dan wel zich kan beroepen.

9. Naar het oordeel van de kantonrechter zijn de algemene voorwaarden waarop Twitter zich beroept oneerlijk. Daartoe geldt het volgende. Door in de voorwaarden op te nemen dat Twitter de toegang tot Betaalde diensten kan opschorten of beëindigen of stoppen met leveren van alle of een deel van de Betaalde diensten (zonder enige aansprakelijkheid) op elk moment en om welke reden dan ook, inclusief maar niet beperkt tot een van de een aantal genoemde redenen en verder te bepalen dat zij in het algemeen en met of zonder kennisgeving (permanent of tijdelijk) kunnen stoppen met het aan gebruikers leveren van de Betaalde diensten of functies binnen de Betaalde diensten, heeft Twitter zich de mogelijkheid voorbehouden om volledig naar eigen goedgevoelen en zonder enige beperking haar verplichtingen uit de overeenkomst te wijzigen of zelfs volledig op te schorten. Een dergelijke voorwaarde is oneerlijk in de zin van genoemde richtlijn. In de Bijlage onder k. van die richtlijn is bepaald dat een beding als oneerlijk kan worden aangemerkt indien dit beding de handelaar machtigt om zonder geldige reden eenzijdig de kenmerken van het te leveren product of de te verrichten dienst te wijzigen. Daarvan is in dit geval sprake en dat leidt er dan ook toe dat deze voorwaarden van Twitter oneerlijk zijn. Twitter kan daarop geen beroep doen tegen [verzoeker]. In dit verband wordt nog aangetekend dat in overweging 10 van de DSA is bepaald dat de DSA geen afbreuk mag doen aan het Unierecht inzake consumentenbescherming en dat in de DSA nadrukkelijk is bepaald dat rechten uit andere richtlijnen, waaronder de richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, onverkort gelding houden.

10. Verder zijn door Twitter geen feiten of omstandigheden naar voren gebracht die de opschorting rechtvaardigen. Het voorkomen van de verspreiding van kinderporno is van groot belang en rechtvaardigt ingrijpen van Twitter, maar vast staat dat hiervan geen sprake is geweest, zodat dit geen gegronde reden voor opschorting kan zijn geweest. Dat Twitter kennelijk een geautomatiseerd detectiesysteem heeft op basis waarvan de toegang tot het account van [verzoeker] is beperkt naar aanleiding van mogelijk verdacht materiaal en dat daarbij door Twitter is gewezen op de mogelijkheid om kinderporno te detecteren, leidt onder de gegeven omstandigheden dan ook niet tot een ander oordeel. Gelet op het voorgaande kan worden vastgesteld dat Twitter haar verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig is nagekomen. Daarmee is sprake van een wanprestatie aan haar zijde en is in beginsel de door [verzoeker] gevorderde verklaring voor recht toewijsbaar.

11. Gezien de aard van de tekortkoming, de overeengekomen prijs van het abonnement van 85,00 per jaar in combinatie met de duur van de tekortkoming zijn er ook duidelijke aanwijzingen dat deze verklaring voor recht de waarde van 5.000,00 niet overstijgt. Een en ander wordt nog versterkt door de hoogte van de door [verzoeker] in dit geding gevorderde schadevergoeding. Dat leidt ertoe dat de gevraagde verklaring voor recht in dit geding toewijsbaar is.

#### De verklaring voor recht dat Twitter onrechtmatig heeft gehandeld

12. Ten aanzien van de verklaring voor recht dat Twitter onrechtmatig heeft gehandeld geldt het volgende. Aan deze vordering heeft [verzoeker] in het verzoekschrift ten grondslag gelegd dat Twitter in strijd heeft gehandeld met artikel 17 DSA. Twitter heeft aan hem geen duidelijke en specifieke motivering gegeven

voor het beperken van de dienst, waaronder informatie over de vraag welke beperkingen zijn opgelegd en de duur daarvan, aldus [verzoeker] . Ter terechtzitting heeft [verzoeker] daar nog aan toegevoegd dat Twitter in strijd heeft gehandeld met artikel 12 DSA.

13. Artikel 17 lid 1 DSA luidt voor zover in dit geding van belang als volgt:

*Aanbieders van hostingdiensten geven alle betrokken afnemers van de dienst een duidelijke en specifieke motivering voor elk van de volgende opgelegde beperkingen die worden opgelegd op grond dat de door de afnemer van de dienst verstrekte informatie illegale inhoud bevat of onverenigbaar is met hun algemene voorwaarden:*

*a. a) beperkingen van de zichtbaarheid van specifieke door de afnemer van de dienst verstrekte informatie, waaronder verwijdering van inhoud, blokkering van de toegang tot inhoud of afwaardering daarvan;*

*b) schorsing, beëindiging of andere beperkingen van geldelijke betalingen;*

*c) gehele of gedeeltelijke schorsing of beëindiging van de aanbidding van de dienst;*

*d) schorsing of beëindiging van de accounts van de afnemer van de dienst.*

14. Anders dan Twitter heeft betoogd, vallen de door haar aan [verzoeker] opgelegde beperkingen naar het oordeel van de kantonrechter onder een beperking van de zichtbaarheid als bedoeld in artikel 17 lid 1a DSA. Onbestreden is gebleven dat de 64 miljoen gebruikers van X in Europa de berichten van [verzoeker] verminderd konden zien, waarmee evident sprake is van een beperking in de zin van die bepaling. Dat niet alle 64 miljoen gebruikers in die periode op zoek zijn geweest naar het account van [verzoeker] , maakt dit niet anders. Dat geldt ook voor de omstandigheid dat zoals Twitter heeft opgemerkt geen sprake is geweest van een beperking van de zichtbaarheid van specifieke door [verzoeker] verstrekte informatie, maar beperking van zijn hele account, wordt deze lezing niet gevolgd. Het meerdere, de verminderde zichtbaarheid van het hele account, houdt immers het mindere, de verminderde zichtbaarheid van de specifieke informatie in.

15. Lid 3 en 4 van artikel 17 DSA luiden als volgt:

*Lid 3:*

*De in lid 1 bedoelde motivering bevat ten minste de volgende informatie:*

*a. a) informatie over de vraag of het besluit leidt tot de verwijdering van, de uitschakeling van toegang tot, de afwaardering van of de beperking van de zichtbaarheid van de informatie, of de schorsing of beëindiging van geldelijke betalingen met betrekking tot die informatie, of andere maatregelen als bedoeld in lid 1 met betrekking tot die informatie oplegt, en in voorkomend geval, het territoriale toepassingsgebied van het besluit en de duur ervan;*

*b) de feiten en omstandigheden die in aanmerking zijn genomen bij het nemen van het besluit, onder meer indien relevant informatie over de vraag of het besluit is genomen krachtens een overeenkomstig artikel 16 gedane melding of dat het gebaseerd is op een vrijwillig onderzoek op eigen initiatief en, indien strikt noodzakelijk, de identiteit van de melder;*

*c) waar van toepassing, informatie over het gebruik van geautomatiseerde middelen bij het nemen van het besluit, waaronder informatie over de vraag of het besluit is genomen met betrekking tot inhoud die op geautomatiseerde wijze is opgespoord of geïdentificeerd;*

*d) wanneer het besluit betrekking heeft op vermeend illegale inhoud, een verwijzing naar de rechtsgrond waarop men zich baseert en verklaringen waarom de informatie om die reden als illegale inhoud wordt beschouwd;*

*e) wanneer het besluit gebaseerd is op de vermeende onverenigbaarheid van de informatie met de algemene voorwaarden van de aanbieder van hostingdiensten, een verwijzing naar de aangevoerde contractuele grondslag en verklaringen waarom de informatie wordt beschouwd als onverenigbaar met die grondslag;*

*f) duidelijke en gebruiksvriendelijke informatie over de verhaalmogelijkheden waarover de afnemer van de dienst met betrekking tot het besluit beschikt, met name, in voorkomend geval, via interne klachtenafhandelingsmechanismen, buitengerechtelijke geschillenbeslechting en beroep in rechte.*

*Lid 4:*

*De door de aanbieders van hostingdiensten overeenkomstig dit artikel verstrekte informatie is duidelijk en gemakkelijk te begrijpen en zo nauwkeurig en specifiek als redelijk gezien mogelijk is in de gegeven omstandigheden. De informatie is met name zodanig dat de afnemer van de betrokken dienst redelijkerwijs in staat is om de in lid 3, punt f), genoemde verhaalmogelijkheden daadwerkelijk uit te oefenen.*

16. Volgens Twitter heeft zij drie berichten aan [verzoeker] verstrekt over de maatregel, op 15 oktober 2023, 14 november 2023 en 12 januari 2024 en daarmee voldaan aan de vereisten van artikel 17 DSA. [verzoeker] heeft allereerst bestreden dat hij het bericht van 14 november 2023 heeft ontvangen. Nu Twitter geen bewijs heeft geleverd dat dit bericht [verzoeker] heeft bereikt en ook geen concreet bewijsaanbod heeft gedaan, zal bij de beoordeling dit bericht buiten beschouwing worden gelaten. Maar zelfs indien [verzoeker] dit bericht zou hebben ontvangen, voldoet het niet aan artikel 17 DSA, nu dit bericht veel te algemeen is geformuleerd en geen specifieke in artikel 17 DSA genoemde informatie is opgenomen.

17. De overige twee berichten voldoen niet aan hetgeen is bepaald in artikel 17 lid 3 DSA. In het e-mail bericht van 15 oktober 2023 is geen informatie vermeld als bedoeld in artikel 17 DSA. [verzoeker] kan uit dit bericht niet afleiden dat er een maatregel is genomen en welke maatregel er is genomen (sub a), waarom er een eventuele maatregel zou zijn genomen en welke feiten en omstandigheden daarbij zijn betrokken (sub b). Evenmin is iets vermeld over de rechtsgrond (zie sub d). Ten slotte ontbreekt ook de informatie als bedoeld in sub f. De enkele verwijzing naar het Help Center in de e-mail kan niet als een dergelijke melding gelden. Aldus is in deze e-mail niet voldaan aan de vereisten van artikel 17 lid 3 DSA en evenmin van lid 4. Deze informatie is niet duidelijk, gemakkelijk te begrijpen en in ieder geval niet zodanig dat [verzoeker] daarmee de hem eventueel toekomende verhaalsrechten kan uitoefenen. Ook het bericht van Twitter van 12 januari 2024 voldoet niet volledig. Ook in dat bericht is geen informatie opgenomen als bedoeld onder sub f. Voor het overige is daarin wel vermeld dat er een tijdelijk beperking is geweest, hoewel de omvang van die beperking niet wordt vermeld. Ook is daarin vermeld dat enkele dagen later X de tijdelijke beperking van het account van [verzoeker] heeft opgeheven. Weliswaar ontbreekt een specifieke datum, maar daaruit kon [verzoeker] in ieder geval afleiden dat deze beperkingen op 12 januari 2024 niet meer golden.

18. Voor zover Twitter zich in dit verband heeft beroepen op de proportionaliteit, waarmee zij er kennelijk op doelt dat van haar niet verwacht kan worden dat zij een dergelijk bericht aan [verzoeker] zendt, wordt als volgt geoordeeld. Allereerst ligt het op de weg van Twitter om de eventuele disproportionaliteit van een dergelijke in de DSA verplichte maatregel toe te lichten en te onderbouwen. Dat heeft Twitter in dit geding niet gedaan. De enkele mededeling dat het voor haar onmogelijk is, is onvoldoende voor het oordeel dat zij niet aan de regelgeving van de DSA hoeft te voldoen. Voor zover zij zich daarbij heeft beroepen op de omvang van het aantal berichten op X, kan zij zich daarachter niet verschuilen. Niet valt in te zien dat de omvang van de organisatie bepalend is voor de naleving van de bepalingen van de DSA. Integendeel, aan de grote onlineplatforms zijn juist aanvullende vereisten met betrekking tot transparantie en informatie opgelegd. Van grote onlineplatforms als Twitter mag dan ook een extra inspanning verwacht worden.

19. Op basis van hetgeen hiervoor is overwogen, kan worden vastgesteld dat Twitter in strijd heeft gehandeld met haar verplichtingen uit hoofde van artikel 17 DSA. Ten aanzien van de gevraagde verklaring voor recht geldt echter dat niet valt in te zien welk belang [verzoeker] hierbij op dit moment nog heeft. Hij weet nu waarom de beperkingen zijn opgelegd. Van enige schade is door [verzoeker] niet gesteld en ook overigens niet gebleken. Gelet hierop is de verklaring voor recht niet toewijsbaar.



20. Tegen die achtergrond behoeft het door [verzoeker] ter terechtzitting gehouden betoog over de onrechtmatigheid van Twitter door het niet naleven van artikel 12 DSA in dit verband geen verdere bespreking.

#### De vordering tot nakoming van de verplichtingen uit hoofde van artikel 17 DSA

21. Deze vordering wordt afgewezen. In dit geding is aan [verzoeker] inmiddels alle noodzakelijke informatie verschaft. Door [verzoeker] is verder niet voldoende specifiek toegelicht welke aanvullende informatie hij over de maatregel nog mist. Voor zover in beide mededelingen niets is vermeld over informatie over de verhaalmogelijkheden waarover [verzoeker] met betrekking tot het besluit beschikt, met name de mogelijkheid van [verzoeker] om via interne klachtenafhandelingsmechanismen, buitengerechtelijke geschillenbeslechting en een beroep in rechte, heeft [verzoeker] hier inmiddels onvoldoende belang bij, nu hij Twitter al in rechte heeft betrokken met betrekking tot deze maatregel.

#### De vordering tot beëindiging van de overtreding van artikel 12 DSA

22. Artikel 12 DSA luidt als volgt:

##### **Contactpunten voor afnemers van de diensten**

- 1. Aanbieders van tussenhandeldiensten wijzen een centraal contactpunt om de afnemers van de dienst in staat te stellen rechtstreeks en snel langs elektronische weg en op een gebruikersvriendelijke manier met hen te communiceren onder meer door de afnemers van de dienst de mogelijkheid te bieden het communicatiemiddel - dat niet uitsluitend gebaseerd mag zijn op geautomatiseerde hulpmiddelen - te kiezen.*
- 2. Naast de in Richtlijn 2000/31/EG vervatte verplichtingen maken aanbieders van tussenhandeldiensten de informatie openbaar die afnemers van de dienst nodig hebben om hun centrale contactpunten gemakkelijk te identificeren en ermee te communiceren. Die informatie is gemakkelijk toegankelijk en wordt bijgewerkt*

23. [verzoeker] heeft aangevoerd dat Twitter niet heeft voldaan aan artikel 12 DSA. Het was onmogelijk om contact te krijgen met Twitter, aldus [verzoeker]. Contact opnemen via het contactformulier was onmogelijk. Er was volgens dat geautomatiseerde formulier geen sprake van een beperking. Via een zoekmachine ontdekte hij een ander contactformulier, maar bezwaar maken tegen een algehele shadowban veroorzaakte een foutmelding, er was bovendien slechts beperkte reactieruimte en het meesturen van een bijlage bleek niet mogelijk. Ook een e-mailadres bleek niet vindbaar via de Nederlandse website, maar was enkel toegankelijk via de Engelstalige Rules and Policies-pagina die via de Nederlandse website niet vindbaar was. Bovendien heeft Twitter niet rechtstreeks met [verzoeker] gecommuniceerd, enkel via advocaten.

24. Twitter heeft daartegen aangevoerd dat zij op haar Help Center een e-mailadres heeft, welk adres ook door [verzoeker] is gebruikt en via welk adres zij op 15 oktober 2023 ook heeft gereageerd. Ook op 14 november 2023 is door Twitter nog gereageerd, hetgeen voldoende tijdig is. Daarnaast heeft Twitter naar voren gebracht dat rekening moet worden gehouden met de enorme schaal van haar platform.

25. Bij de beoordeling wordt tot uitgangspunt genomen dat het volgens de overwegingen van de DSA de bedoeling van de DSA is om soepele en efficiënte communicatie in beide richtingen mogelijk te maken en dat daarom aanbieders als Twitter gehouden zijn een contactpunt aan te wijzen. Daarom moeten zij ook relevante informatie over dat contactpunt publiceren en bijwerken. Verder zijn zij ook verplicht om een centraal contactpunt aan te wijzen dat snelle, rechtstreekse en efficiënte communicatie mogelijk maakt, in het bijzonder via gemakkelijk toegankelijke middelen, zoals telefoonnummers, e-mailadressen, elektronische contactformulieren, chatbots of instant messaging, aldus overweging 43 van de DSA. Verder moeten aanbieders de afnemers de mogelijkheid bieden om rechtstreekse en efficiënte

communicatiemiddelen te kiezen die niet uitsluitend op geautomatiseerde instrumenten berusten.

26. In dit geding heeft Twitter niet aannemelijk gemaakt dat zij daarin afdoende heeft voorzien. In de stukken en de toelichting ter terechtzitting heeft Twitter slechts naar voren gebracht dat zij een Help Center heeft en daar ook een specifiek e-mailadres noemt voor vragen en opmerkingen van de afnemers, maar dat zij daarmee voldoet aan de bedoeling van de DSA als hierboven weergegeven, is niet aannemelijk geworden. [verzoeker] heeft dit aan de hand van voorbeelden ook gemotiveerd bestreden, zodat het op de weg van Twitter ligt om bewijs daarvan aan te dragen en daarin is zij niet geslaagd. Het enkel vermelden van een e-mailadres is niet voldoende en Twitter heeft op geen enkele wijze toegelicht dat er ook andere manieren van communicatie voor [verzoeker] mogelijk zijn geweest. Dat door Twitter op 15 oktober 2023 in een e-mail is gereageerd als hierboven weergegeven levert geen ondersteuning voor het betoog van Twitter dat zij heeft voldaan aan haar verplichtingen. Deze standaardreactie kan immers niet als een reactie op de vragen van [verzoeker] worden gezien. In de e-mail wordt niet inhoudelijk ingegaan op de door [verzoeker] opgebrachte vragen en levert aldus ook geen communicatie op die voldoet aan de vereisten van artikel 12 DSA in bovenbedoelde zin. Dat nadien door Twitter nog is gereageerd biedt evenmin aanknopingspunten voor de aanwezigheid van een contactpunt gericht op snelle, wederzijdse en efficiënte communicatie. In dit geding is immers niet komen vast te staan dat de e-mail van 14 november 2023 [verzoeker] heeft bereikt en de reactie van 12 januari 2024 kan niet als een snelle reactie worden aangemerkt als bedoeld in de DSA. Voor zover door Twitter nog is opgemerkt dat bij die invulling rekening dient te worden gehouden met de enorme schaal van het platform van Twitter, verdient aantekening dat in de DSA is opgenomen dat Twitter alle redelijke inspanningen moet doen om te garanderen dat er voldoende personele en financiële middelen beschikbaar zijn om ervoor te zorgen dat deze communicatie tijdig en efficiënt verloopt. Ook heeft Twitter niet toegelicht welke inspanningen zij heeft gedaan en welke persoonlijke en financiële middelen beschikbaar zijn gesteld, zodat niet beoordeeld kan worden of zij aan alle redelijke inspanningen heeft voldaan. De enkele mededeling dat zij zo groot is kan Twitter dan ook niet baten.

27. De vordering van [verzoeker] om Twitter te verplichten om een einde te maken aan de overtreding van artikel 12 DSA is in zoverre toewijsbaar dat Twitter verplicht kan worden een effectief contactpunt aan [verzoeker] ter beschikking te stellen. Voor zover [verzoeker] een verdergaande vordering heeft bedoeld in te stellen, gaat dat zijn eigen belang te boven. [verzoeker] heeft in dit verband ook gevorderd dat Twitter een hoge dwangsom opgelegd krijgt, omdat de toezegging van Twitter dat zij zich vrijwillig aan de wet zou gaan houden ongeloofwaardig is. De dwangsom moet echter in verhouding zijn met het belang van [verzoeker]. De kantonrechter zal een dwangsom opleggen die als na te melden wordt gematigd en gemaximeerd. Nu het hier om een prikkel tot nakoming gaat en niet om een vordering, is de beperking van de EPGV-Verordening tot een maximum van 5.000,00 niet aan de orde.

#### De vordering tot schadevergoeding

28. Zoals hiervoor is overwogen, is Twitter de overeenkomst met [verzoeker] niet volledig nagekomen, zodat op die grond plaats is voor een schadevergoeding ter grootte van de betaalde abonnementskosten voor de duur dat de beperkingen zijn opgelegd aan het account van [verzoeker]. Twitter heeft de berekeningswijze en de omvang van de door [verzoeker] gevorderde schadevergoeding niet bestreden. Dit leidt ertoe dat [verzoeker] aanspraak heeft op \$ 1,87, zodat dit bedrag zal worden toegewezen.

#### De vordering tot volledige nakoming van de overeenkomst

29. Deze vordering wordt afgewezen. Dat er bij het account van [verzoeker] na de opheffing van de beperking in oktober 2023 nieuwe beperkingen zijn opgelegd, is gesteld noch gebleken. Dat betekent dat Twitter thans de overeenkomst weer volledig nakomt, terwijl er op dit moment geen aanwijzingen zijn dat daarin een verandering zal komen. Tegen die achtergrond mist [verzoeker] belang bij deze vordering en is

deze bovendien te algemeen geformuleerd.

#### De vordering tot beëindiging van de beperking

30. Ook deze vordering wordt afgewezen. Niet aannemelijk is geworden dat aan het account van [verzoeker] op dit moment nog enige beperking wordt opgelegd, zodat hij geen belang heeft bij deze vordering.

#### Kostenveroordeling

31. Nu Twitter in belangrijke mate in het ongelijk is gesteld, moet zij de proceskosten van [verzoeker] betalen. Voor de verschijning ter terechtzitting kent de kantonrechter [verzoeker] ambtshalve 50,00 aan reis- en verletkosten toe. Daar komen de kosten van het vastrecht van 86,00 bij. Ten slotte is door [verzoeker] 26,43 aan kosten van de aangetekende verzending van het verzoekschrift gevorderd, waartegen Twitter geen verweer heeft gevoerd, zodat ook die kosten voor haar rekening komen.

### **BESLISSING**

De kantonrechter:

verklaart voor recht dat Twitter wanprestatie heeft gepleegd tegen [verzoeker] ;

veroordeelt Twitter tot betaling aan [verzoeker] van \$ 1,87 aan hoofdsom;

veroordeelt Twitter om binnen twee weken na betekening van deze beschikking aan [verzoeker] een contactpunt ter beschikking te stellen als bedoeld in artikel 12 DSA op verbeurte van een dwangsom van 100,00 per dag voor iedere dag dat Twitter nalaat aan deze veroordeling te voldoen, met een maximum van 100.000,00;

veroordeelt Twitter in de kosten van dit geding, aan de zijde van [verzoeker] begroot op 162,43;

verklaart de veroordelingen onder II, III en IV uitvoerbaar bij voorraad;

wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze beschikking is gegeven door mr. E. Pennink, kantonrechter, en in het openbaar uitgesproken op 5 juli 2024 in tegenwoordigheid van de griffier.