

Oppositieprocedure ISPGids.com 1.0 (11 december 2007)

Op ISPGids.com c.s. is het voor klanten van ISP's mogelijk om hun ervaringen met de ISP's waar ze diensten hebben afgenomen te delen. Het is een gegeven dat niet elke ervaring op waarheid berust. Vooral onjuiste negatieve ervaringen kunnen een ISP onterecht in een slecht daglicht stellen. Daarom moeten ISP's de mogelijkheid hebben om oppositie tegen een ervaring aan te tekenen.

Hiervoor is deze oppositieprocedure in het leven geroepen die er voor moet zorgen dat oppositieverzoeken van ISP's op zorgvuldige wijze worden behandeld en beoordeeld. Enerzijds dient het recht van de vrijheid van meningsuiting van klanten cq ervaringgevers niet te worden ingeperkt. Anderzijds dienen onjuiste ervaringen wel te worden verwijderd.

1. Indienen van het oppositieverzoek

Een oppositieverzoek kan alleen worden ingediend via het in ISPGids.com ingebouwde oppositiesysteem van ISPGids.com. Boven de ervaring op ISPGids.com staat een referentienummer, door op dit nummer te klikken, komt de ISP terecht op de pagina waar het oppositieverzoek kan worden ingediend.

Hier dient te worden vermeld naam, functie, e-mail en telefoonnummer van de indiener van het oppositieverzoek en ook een duidelijke motivatie wat er onjuist is aan de ervaring waar oppositie tegen aan wordt getekend. Als laatste kan ook worden verzocht om de ervaring direct (tijdelijk) te verwijderen. Deze laatste optie werkt éénmaal, bij een tweede oppositie tegen de ervaring is de direct verwijderen optie buitenwerking gesteld.

2. Intake van het oppositieverzoek

ISPGids.com doet een intake van het oppositieverzoek en beoordeeld of er voldoende informatie is aangeleverd door de ISP. Indien het oppositieverzoek onvolledig is, doordat er bijvoorbeeld contactinformatie ontbreekt en/of er geen (inhoudelijke) motivatie is gegeven waarom een ervaring onjuist is, dan wordt het oppositieverzoek direct afgewezen.

Een voorbeeld van een motivatie die hier niet aan voldoet is:

"Deze ervaring bevat alleen maar leugens"

3. Behandeling van het oppositieverzoek

3.1 Identiteit ervaringgever onbekend

Indien de ISP stelt dat hij de ervaringgever niet als klant (herkend) en de identiteit van de ervaringgever niet aan de hand van zijn naam, e-mail adres of domeinnaam of enig ander gegeven uit de ervaring is vast te stellen. Dan wordt de ervaringgever per e-mail verzocht zijn identiteit kenbaar te maken, op een zodanige manier dat de ISP hem als klant kan identificeren, zodat wederhoor mogelijk wordt.

Indien de klant niet binnen een termijn van maximaal 7 dagen reageert op het verzoek om zijn identiteit prijs te geven of dat hij stelt zijn identiteit überhaupt niet wil prijs wil geven. Dan wordt het oppositieverzoek automatisch gehonoreerd. Indien de ervaringgever alsnog bekend maakt binnen een termijn van 30 dagen, dan zal de oppositieprocedure alsnog inhoudelijk worden behandeld.

3.2 Geen klant of spam

Indien de ervaringgever geen klant is van de ISP en bijvoorbeeld enkel zijn ongenoegen over de ISP wil uiten of de ervaringgever enkel en alleen zit te spammen, dan zal het oppositieverzoek onmiddellijk worden gehonoreerd en de ervaring worden verwijderd.

3.3 Volledig negatieve ervaring

Indien de ervaringgever de ISP op alle punten als slecht of matig beoordeeld, dan moet uit "de ervaring in eigen woorden" blijken waarom dit het geval is. De kans dat de ervaring onrechtmatig is of totaal ondoordacht is dan groot. Dit is bewust bedoeld als filter om ISP's tegen dergelijke onjuist negatieve ervaringen te beschermen.

3.4 Schuttingtaal

Indien de ervaring schuttingtaal bevat, zal het oppositieverzoek direct worden gehonoreerd en de ervaring worden verwijderd.

3.5 Onduidelijkheden

Indien de ISP stelt dat de ervaringgever zaken anders voorstelt dan zij in werkelijkheid zijn of zelfs leugens verspreid, maar ook indien er zaken nog onduidelijk zijn, dan zullen waar noodzakelijk de ISP en/of de ervaringgever om nadere uitleg worden gevraagd, dit zovaak als nodig is, om een oordeel over het oppositieverzoek te kunnen vellen. Indien de ISP niet reageert of meewerkt aan deze verzoeken dan zal het oppositieverzoek onmiddellijk worden afgewezen. Indien de ervaringgever niet reageert of meewerkt zal, wanneer dit het nemen van een zorgvuldig oordeel in de weg staat, het oppositieverzoek onmiddellijk worden gehonoreerd.

3.6 Ervaringgever wil zelf dat de ervaring verwijderd wordt

Indien de ervaringgever zelf wil dat zijn ervaring verwijderd wordt, dan is dat geen reden om de ervaring te verwijderen. Dit om te voorkomen de een ervaringgever onder druk kan worden gezet door de ISP om de ervaring te laten verwijderen. Ook omgekeerd moet zo voorkomen worden dat een ervaringgever een ervaring enkel plaatst om een ISP onder druk te zetten.

4. Beoordeling van het oppositieverzoek

Op basis van alle verzamelde feiten zal er een inhoudelijke beoordeling van het oppositieverzoek door ISPGids.com plaatsvinden.

4.1 Het besluit door ISPGids.com zal een van de volgende zijn:

- Indien de ervaring op waarheid berust en de ervaring niet onnodig grievend is, dan zal het oppositieverzoek worden afgewezen.
- Indien de ervaring overduidelijk onjuist is, doordat na uitleg van de ISP of nieuwe inzichten bij de ervaringgever, de situatie toch anders is dan ten tijde van het plaatsen van de ervaring het geval leek te zijn, zal het oppositieverzoek worden gehonoreerd en de ervaring worden verwijderd of worden aangepast.
- Indien de ervaring niet op waarheid berust, dwz de ervaringgever bewust heeft gelogen in zijn ervaring, dan zal het oppositieverzoek worden gehonoreerd en zal de ervaring worden verwijderd.
- In andere of afwijkende gevallen of indien ISPGids.com dat noodzakelijk acht, kan ook een ander besluit worden genomen over het oppositieverzoek en de bestreden ervaring.

5. Afhandeling van het oppositieverzoek

De afhandeling van het oppositieverzoek bestaat uit het uitvoering geven aan het door ISPGids.com genomen besluit. De ISP wordt per e-mail op de hoogte gesteld over het genomen besluit en de uitvoering ervan.