

BESLISSING

Datum uitspraak	: 29 januari 2016
Zaaknummer	: 2016/01
Appellante	: DD Webhosting B.V.
Geïntimeerde	: Stichting Internet Domeinregistratie Nederland
Beroep tegen	: Besluit van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland d.d. 8 september 2015
Inzake	: Beroep tegen besluit van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland tot beëindiging van de registrar- overeenkomst

Inleiding

- 1.1 Appellante heeft per brief d.d. 25 september 2015 beroep ingesteld bij het College voor Klachten en Beroep voor .nl domeinnamen (hierna ook te noemen "het CvKB"), tegen een besluit van Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (hierna verder ook: "SIDN") d.d. 8 september 2015 inzake de royerling van het registrarschap van Appellante (hierna ook te noemen: "het Besluit").

Het Besluit ziet op de onmiddellijke beëindiging van de tussen SIDN en Appellante gesloten registrar-overeenkomst op basis van artikel 8, lid 3 van de Algemene Voorwaarden voor Registrars (verder: de "Algemene Voorwaarden"). Tegen een dergelijk besluit kan op basis van artikel 4, lid 2 van de regels voor de samenstelling, werkwijze en procedures van het College voor Klachten en Beroep (verder: de "CvKB-regeling") binnen 30 dagen na dagtekening van het besluit beroep worden aangetekend bij het CvKB.

Stellingen Appellante

- 1.2 In het beroepschrift geeft de advocaat van Appellante aan dat deze zich op het standpunt stelt dat de genomen beslissing niet in overeenstemming is met de Algemene Voorwaarden die van toepassing zijn verklaard op de overeenkomst tussen Appellante en SIDN. Appellante stelt, onder verwijzing naar artikel 8, lid 3 van de Algemene Voorwaarden, dat het Besluit in casu geen doel treft. Appellante geeft aan dat zij tot 8 september 2015 de gelegenheid had om aan haar financiële verplichtingen tegenover SIDN te voldoen en dat zij de betaling slechts 6 dagen later, op 14 september 2015, heeft voldaan.

Appellante erkent dat zij te laat heeft betaald, maar is van mening dat de uitzondering in de tweede volzin in artikel 8, lid 3 sub b. van de Algemene Voorwaarden van toepassing is. Deze uitzondering bepaalt dat onmiddellijke beëindiging van de relatie niet toegepast wordt 'als dit een onredelijk zware sanctie is gezien de aard van het niet nakomen van de verplichtingen (...) en de gevolgen die dit voor de registrar zou hebben'. Appellante meent dat de aard van het niet nakomen gelegen is in een zuiver administratieve handeling; het overmaken van het betreffende geldbedrag. Appellante erkent dat betaling van het geldbedrag een belangrijke voorwaarde van de overeenkomst tussen partijen is, maar is gelet op de aard ervan, alsmede het gegeven dat Appellante binnen een week de financiële verplichtingen alsnog is nagekomen, van mening dat de sanctie van onmiddellijke beëindiging niet toegepast had mogen worden.

Appellante is daarnaast van mening dat het Besluit van SIDN dusdanig ingrijpende en verstrekende gevolgen heeft voor haar bedrijf dat dit disproportioneel is ten opzichte van (de aard van) het verzuim. Omdat volgens Appellante de verhouding zoek is tussen het verzuim en (de gevolgen van) het Besluit, meent Appellante dat deze onder verwijzing naar artikel 8, lid 3 sub b Algemene Voorwaarden, geen stand kan houden.

Meer subsidiair stelt Appellante dat, indien eerdere genoemde standpunten geen doel treffen, binnen het kader van de processuele hardheidsclausule de beslissing vernietigd moet worden onder eventuele oplegging van een andersoortige minder ingrijpende maatregel jegens Appellante. Als onderbouwing wordt aangegeven dat Appellante in feite een eenmanszaak is, waarvoor vermelding van aansluiting bij SIDN als een kwaliteitskeurmerk geldt. Appellante geeft aan hier veel waarde aan te hechten, en dat er voor haar veel aan gelegen is de relatie met SIDN in stand te houden. Instandhouding van het Besluit zou 'de doodsteek' voor de onderneming kunnen zijn, aldus Appellante. Afsluitend geeft Appellante aan dat SIDN niet conform haar procedures heeft gehandeld, en verzoekt zij het CvKB binnen het kader van de belangenafweging het proportionaliteitsvereiste en de redelijkheid en billijkheid van het Besluit te beoordelen, het Besluit te vernietigen, en opnieuw recht te doen met instandhouding van de relatie tussen SIDN en Appellante.

Bevestiging CvKB

- 1.3 Op 13 oktober 2015 heeft het CvKB Appellante, per e-mail en per post, een ontvangstbevestiging van het beroepschrift gestuurd. Daarbij is Appellante erop gewezen dat het ingediende beroepschrift nog niet aan alle voorwaarden, zoals opgenomen in de CvKB-Regeling voldeed. Artikel 4, lid 3 van de CvKB-Regeling bepaalt waaraan een beroepschrift moet voldoen. In het onderhavige geval ontbrak het besluit waartegen het beroep zich richt. In het beroepschrift verwees Appellante wel expliciet naar de inhoud van dat besluit. Appellante heeft vervolgens het beroepschrift per brief en e-mail op 20 oktober 2015 aangevuld. Op dezelfde datum is ook de verplichte appelbijdrage ontvangen. Het CvKB heeft op 2 november 2015 conform artikel 5 lid 4 van de CvKB-regeling een afschrift van het beroepschrift aan SIDN gestuurd met het verzoek op het beroepschrift te reageren.

Verweer SIDN

- 1.4 SIDN heeft per post en e-mail d.d. 27 november 2015 een verweerschrift gestuurd, inclusief bijbehorende producties. In het verweerschrift geeft SIDN aan dat Appellante de op 6 juli 2015 aan Appellante verzonden factuur niet binnen de toepasselijke betalingstermijn van 21 dagen aan SIDN heeft voldaan. Nadat SIDN op 8 september 2015, ondanks diverse herinneringen aan Appellante, heeft vastgesteld dat betaling van de factuur nog niet had plaatsgevonden, heeft SIDN op 8 september 2015 besloten de relatie met Appellante te beëindigen.

De financiële verplichtingen die verbonden zijn aan het optreden als registrar zijn geregeld in artikel 5 van Algemene Voorwaarden. Dit artikel verwijst naar een nadere beschrijving op de website van SIDN over de betalingsvoorwaarden. Op basis daarvan had Appellante de factuur uiterlijk op 27 juli 2015 moeten voldoen. Aangezien betaling uiteindelijk pas op 14 september 2015 heeft plaatsgevonden, staat volgens SIDN vast dat Appellante niet aan de toepasselijke betalingsvoorwaarden heeft voldaan.

SIDN geeft in het verweerschrift een toelichting op de facturatieprocedure die gevolgd wordt ingeval geen betaling van een registrar is ontvangen. Conform deze procedure

heeft SIDN actie ondernomen met betrekking tot de niet betaalde factuur. Daarvoor heeft SIDN op 3 juli 2015 de factuur per e-mail aan het door Appellante daarvoor aan SIDN verstrekte e-mailadres verzonden. Op 20 juli 2015 heeft SIDN een poging gedaan tot automatische incasso, maar deze incasso kon door de bank niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo. Op 30 juli 2015 heeft SIDN vastgesteld dat betaling niet had plaatsgevonden en heeft SIDN een betalingsherinnering per post en per e-mail verzonden. Op 11 augustus 2015 heeft SIDN nadat was vastgesteld dat betaling nog niet had plaatsgevonden, de status van het account van Appellante beperkt en een beperkingsherinnering verzonden per post en per e-mail. Op 25 augustus 2015 heeft SIDN, nadat was vastgesteld dat betaling nog steeds niet had plaatsgevonden, de status van het account van Appellante geblokkeerd en een blokkeringsherinnering verzonden per post en per e-mail.

Op 1 september 2015 heeft vervolgens een medewerker van de afdeling Registratie & Service van SIDN telefonisch contact opgenomen met de heer Den Dulk, administratieve contactpersoon en algemeen directeur van Appellante, om de registrar te informeren over het aanstaande royement. De heer Den Dulk heeft tijdens dit gesprek aangegeven de dag na het gesprek het bedrag op de openstaande factuur over te zullen maken. Nadat ook op 8 september 2015 SIDN had vastgesteld dat betaling niet had plaatsgevonden, heeft zij het besluit genomen de relatie met Appellante te beëindigen, waarover Appellante per e-mail en aangetekende post is geïnformeerd.

Naast uitleg over de gevoerde procedure voert SIDN aan dat het patroon in het betalingsgedrag van Appellante en haar rechtsvoorganger, de heer Den Dulk, van belang is voor een oordeel over het beroepschrift. Vanaf het moment dat de heer Den Dulk eind 2011 registrar is geworden zijn er volgens SIDN meerdere incidenten geweest rond betalingen. In 2012 heeft SIDN de heer Den Dulk éénmaal geblokkeerd wegens het niet tijdig betalen van een factuur, en kon éénmaal de opdracht tot incasso door de bank niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo. Gedurende 2013 heeft SIDN tweemaal op verzoek van de heer Den Dulk een van de reguliere facturatieprocedure afwijkende betaalafpraak gemaakt, en kon tweemaal de opdracht tot incasso door de bank niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo. In 2014 heeft SIDN tweemaal op verzoek de heer Den Dulk een van de reguliere facturatieprocedure afwijkende betaalafpraak gemaakt en kon negen maal de opdracht tot incasso door de bank niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo.

Tevens heeft SIDN het registrar account van de heer Den Dulk acht maal beperkt wegens het niet tijdig betalen van een factuur. Eind oktober 2014 heeft SIDN wegens het grote aantal incasso's die niet uitgevoerd konden worden de automatische incasso stopgezet en de heer Den Dulk laten weten dat de betalingscondities waren aangepast naar betaling binnen 21 dagen. Gedurende 2015 heeft SIDN het registrar account van de heer Den Dulk en later van Appellante (de eenmanszaak van de heer Den Dulk was in maart 2015 overgegaan in Appellante) zesmaal beperkt wegens het niet tijdig betalen van een factuur. Van deze 6 beperkingen hebben 4 facturen geleid tot een blokkering en kon drie maal de opdracht tot incasso door de bank niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo. Het niet tijdig betalen van de factuur van juli 2015 heeft uiteindelijk geleid tot het onderhavige royement.

- 1.5 SIDN handhaaft in het verweerschrift haar oordeel. Het staat voor SIDN vast dat Appellante niet aan de financiële verplichtingen heeft voldaan. SIDN heeft daarop besloten het registrarschap van Appellante te beëindigen met als grondslag de mogelijkheid die artikel 8, lid 3, onder b van de Algemene Voorwaarden daartoe biedt. SIDN kan de relatie met de registrar immers met onmiddellijke ingang beëindigen als de registrar een van zijn verplichtingen ten opzichte van SIDN niet is nagekomen. SIDN heeft in de periode voorafgaand aan dit besluit gebruik gemaakt van de mogelijkheid die artikel 8, lid 4 Algemene Voorwaarden biedt, namelijk om in de situatie dat haar de bevoegdheid tot beëindiging toekomt eerst minder verstrekkende maatregelen op te leggen. SIDN heeft namelijk eerst de maatregelen beperking en blokkering toegepast.

Gezien de omstandigheden van het geval is SIDN van mening dat het roeyement geen onredelijk zware sanctie is. SIDN geeft aan de registrar zeer ruim de mogelijkheid te hebben geboden aan de financiële verplichtingen te voldoen en heeft de registrar meermalen gewezen op de consequenties van het eventueel niet voldoen aan de financiële verplichtingen. Van enige disproportionaliteit is in de ogen van SIDN dan ook geen sprake. Daarbij merkt SIDN op dat uit het betalingsgedrag van de heer Den Dulk/Appellante niet afgeleid kan worden dat Appellante enige waarde hecht aan de vermelding van aansluiting bij SIDN als kwaliteitskenmerk. SIDN merkt op dat in loop der jaren van het registrarschap de heer Den Dulk/Appellante vijfmaal het wachtwoord voor toegang door SIDN heeft laten resetten, omdat de heer Den Dulk/Appellante dit wachtwoord kwijt was. Ook dit vat SIDN niet op als een blijk van waarde hechten aan het registrarschap. Afsluitend geeft SIDN aan een overeenkomst met Appellante, DD Webhosting B.V., te hebben, en niet met een mogelijke eenmanszaak van de heer Den Dulk. Het beroep op een minder ingrijpende maatregel jegens Appellante omdat er sprake zou zijn van een eenmanszaak kan SIDN dan ook niet plaatsnemen.

SIDN komt in het verweerschrift tot de conclusie dat zij het besluit binnen de grenzen van de wet en de door SIDN vastgestelde regels (algemene voorwaarden en gepubliceerde procedures) heeft genomen, en dat SIDN alle omstandigheden in acht nemende in redelijkheid tot het specifiek genomen besluit heeft kunnen komen. Overeenkomstig verzoekt het CvKB het beroep van Appellante te verwerpen.

2 **Behandeling van het beroep**

- 2.1 Het beroep is op de zitting van 18 december 2015 behandeld. Naast de heer B. den Dulk, algemeen directeur van Appellante, en haar advocaat, de heer mr. B.P.J. van Riel, namens Appellante, waren mevrouw A. K. Vink en mevrouw L. van Mierlo als vertegenwoordigers van SIDN aanwezig.

- 2.2 In aanvulling op het beroepschrift is ter zitting door de advocaat van Appellante gesteld dat het verweerschrift van SIDN onvoldoende aangeeft dat er door SIDN een proportionaliteitstoets is uitgevoerd. Alleen de betalingstermijn wordt als argument aangevoerd. Het zorgvuldig handelen van SIDN wordt weliswaar onderschreven, maar de gevolgen blijven voor Appellante disproportioneel, mede gezien de zware economische tijden. Er had volgens de advocaat voor minder ingrijpende sancties kunnen worden gekozen, bijvoorbeeld door nogmaals beperkende maatregelen tegen Appellante in te stellen.

Appellante heeft ter zitting verklaard in het kader van de betalingsprocedure inderdaad telefonisch contact te hebben gehad met SIDN. Echter door omstandigheden die volgens Appellante niet aan SIDN zijn te verwijten, heeft de daarop volgende brief hem te laat bereikt. Omdat een begeleidende e-mail volgens Appellante niet dezelfde inhoud had als de brief was voor hem niet duidelijk dat 7 september 2015 de deadline voor de betaling was.

De advocaat van Appellante heeft afsluitend betoogd dat vanuit menselijk oogpunt de redelijkheid en billijkheid meebrengen dat het besluit moet worden teruggedraaid.

- 2.3 In aanvulling op het verweerschrift heeft SIDN ter zitting herhaald dat Appellante niet heeft voldaan aan de financiële verplichtingen jegens SIDN door de factuur met factuurdatum 6 juli 2015 pas op 14 september 2015 te voldoen. Deze betaling diende conform de Algemene Voorwaarden en bijbehorende procedures uiterlijk op 27 juli 2015 plaats te vinden. SIDN heeft op basis van de Algemene Voorwaarden het recht om in dat geval te besluiten de relatie met de registrar met onmiddellijke ingang te beëindigen. SIDN heeft echter conform de facturatieprocedure die in dergelijke gevallen wordt gehanteerd eerst minder verstreckende maatregelen genomen. Daarbij werden Appellante meerdere mogelijkheden geboden te voldoen aan de financiële verplichtingen richting SIDN. SIDN heeft bovendien meerdere herinneringen verzonden, en zelfs telefonisch contact opgenomen. Bij deze herinneringen zijn volgens SIDN ook de consequenties vermeld op het moment dat de factuur niet tijdig zou worden voldaan. Er staan overigens nog steeds meerdere facturen van Appellante open. SIDN is van mening in deze zeer zorgvuldig te hebben gehandeld. SIDN is voorts van mening dat gezien de omstandigheden in dit geval het roeyement geen onredelijk zware sanctie is en ook niet disproportioneel is.

In het verweerschrift is ook het betalingsgedrag van Appellante tot maart 2015 meegenomen. Tot die datum was Appellante met de eenmanszaak Den Dulk Solutions als registrar ingeschreven bij SIDN. Na maart 2015 staat Appellante met de B.V. DD Webhosting ingeschreven. De reden dat ook het betalingsgedrag van de eenmanszaak is meegenomen, is omdat daaruit naar de mening van SIDN een patroon blijkt. SIDN stelt dat dit patroon in het gedrag van de heer Den Dulk/Appellante van belang was bij de beoordeling van het verzoek van Appellante aan SIDN om op het Besluit terug te komen. Het patroon in het gedrag van de heer Den Dulk/Appellante vormde volgens SIDN geen aanleiding voor het nemen van het besluit, maar was wel een overweging om het besluit niet aan te passen. Ook ter zitting heeft SIDN aangegeven geen bereidheid te hebben het afgewezen coulanceverzoek nogmaals te heroverwegen.

3 **Beoordeling**

- 3.1 Het CvKB heeft het beroepschrift ontvangen binnen de daarvoor gestelde termijn van 30 dagen na dagtekening van het besluit waartegen het beroep is gericht, zoals neergelegd in artikel 13 lid 3 Algemene voorwaarden en artikel 4 lid 2 van de regels voor de samenstelling, werkwijze en procedures van het College voor Klachten en Beroep. Het beroep tegen het Besluit van SIDN d.d. 8 september 2015 is daarom tijdig ingesteld. Tevens is de op basis van artikel 4 lid 4 van de CvKB Regeling en de regeling in artikel 1 lid 1 van het Kostenbesluit CvKB de vereiste appelbijdrage overgemaakt aan SIDN.
- 3.2 Ter beoordeling staat de rechtmatigheid van het door SIDN genomen Besluit. Deze beoordeling richt zich conform artikel 3, lid 7 van de CvKB Regeling enkel op de vraag in hoeverre SIDN haar besluit heeft genomen binnen de grenzen van de wet en de door SIDN vastgestelde regels, en of SIDN alle omstandigheden in acht nemende in redelijkheid tot het specifiek genomen besluit kon komen.
- 3.3 In het onderhavige geval staat ter beoordeling of SIDN conform artikel 8, lid 3, Algemene Voorwaarden kon besluiten de relatie met Appellante in de hoedanigheid van registrar per 8 september 2015 te beëindigen naar aanleiding van het niet voldoen aan de financiële verplichtingen ten gevolge van een te late betaling van de op 6 juli 2015 aan Appellante verzonden factuur.
- 3.4 Bij de oordeelsvorming stelt het CvKB voorop dat Appellante het door SIDN geconstateerde verzuim in de tijdige betaling van de factuur van 6 juli 2015 niet betwist. Gelet op dit verzuim was SIDN op grond van artikel 8, lid 3, onder b van de Algemene Voorwaarden bevoegd de relatie met Appellante in de hoedanigheid van registrar per 8 september 2015 te beëindigen.
- 3.5 Naar het oordeel van het CvKB kon SIDN voorts in redelijkheid gebruik maken van deze bevoegdheid. Bij dat oordeel is van belang dat SIDN in de Algemene Voorwaarden en procedures expliciet verwijst naar de betalingsvoorwaarden. Na constatering van de betalingsachterstand van de factuur van 6 juli 2015 is door SIDN bovendien eerst een uitvoerige procedure doorlopen waarbij Appellante herhaaldelijk is gewezen op het verzuim in de betaling, en is geïnformeerd over de mogelijke gevolgen. Daarbij zijn in eerste instantie minder zware maatregelen getroffen, waaronder (gedeeltelijke) beperkingen en blokkeringen van het registeraccount. Mogelijke onduidelijkheden in de procedure en de gevolgen daarvan zijn ondervangen in een telefoongesprek tussen SIDN en Appellante.
- 3.6 Het CvKB ziet ook verder geen aanleiding om de door SIDN gemaakte afwegingen en het genomen besluit te heroverwegen. Het CvKB is tevens van oordeel dat gezien het handelen van Appellante SIDN in redelijkheid kon besluiten Appellante geen aanvullende mogelijkheid te bieden om alsnog aan de financiële verplichtingen te voldoen. Ter zitting is door Appellante bovendien geen redelijk en concreet voorstel naar voren gebracht dat voldoende waarborgen biedt om in deze tot een ander oordeel te komen.
- 3.7 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het beroep van Appellant ongegrond is.

4 **Beslissing**

Het College voor Klachten en Beroep van de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland verklaart het beroep van DD Webhosting B.V. d.d. 25 september 2015 ongegrond.

Deze uitspraak is op 29 januari 2016 gewezen door mr. A.J. van der Meer, voorzitter van het College voor Klachten en Beroep, mr. J.I. de Vreese-Rood, en prof. mr. Th.C.J.A. van Engelen, leden van het College voor Klachten en Beroep, in tegenwoordigheid van mr. H.J.M. Gardeniers, secretaris van het College voor Klachten en Beroep.

w.g. de Voorzitter

w.g. de Secretaris

mr. A.J. van der Meer

mr. H.J.M. Gardeniers