



Universiteit
Leiden
The Netherlands

De overeenkomst van internet service providers met consumenten

Siemerink, L.A.R.

Citation

Siemerink, L. A. R. (2007, March 15). *De overeenkomst van internet service providers met consumenten*. Kluwer, Deventer|E.M. Meijers Institute, Faculty of Law, Leiden University. Retrieved from <https://hdl.handle.net/1887/11413>

Version: Corrected Publisher's Version

License: [Licence agreement concerning inclusion of doctoral thesis in the Institutional Repository of the University of Leiden](#)

Downloaded from: <https://hdl.handle.net/1887/11413>

Note: To cite this publication please use the final published version (if applicable).

De overeenkomst van Internet Service Providers met consumenten

Om gebruik te kunnen maken van het internet sluit een consument een overeenkomst met een ISP. Daarbij maken ISP's veelal gebruik van algemene voorwaarden. Dit onderzoek betreft zowel een beschouwing van ISP-overeenkomsten op de B2C-markt als een voorstel voor algemene voorwaarden die voor beide partijen redelijk zijn. Onderzocht is wat het wettelijk raamwerk is waarbinnen ISP's hun overeenkomsten sluiten, in welke mate ISP's in de praktijk binnen dit wettelijk raamwerk opereren en meer specifiek hoe de aansprakelijkheid is geregeld.

Hoofdstuk 2 begint met het in kaart brengen van de functies en diensten die ISP's verrichten om het begrip ISP en de daarmee samenhangende diensten en aansprakelijkheden te verduidelijken. Dit wordt mede gedaan aan de hand van een praktijkanalyse van de inhoud van vijftien Nederlandse overeenkomsten tussen verschillende ISP's en hun niet-zakelijke klanten. Deze vijftien overeenkomsten zijn gebruikt als feitelijk referentiemateriaal. Een integrale analyse is in de bijlage opgenomen.

'Internet Service Provider' (ISP) is het begrip voor iemand die internetdiensten aanbiedt. Deze diensten kunnen als volgt worden onderscheiden: internettoegang, website, e-mail, nieuwsgroep en chat. Daarnaast bestaan keuzemogelijkheden zoals een helpdesk, registratie van een domeinnaam en het verschaffen van anti-virussoftware. Aan deze diensten zijn verschillende functies te onderscheiden: access, hosting, extra value en content. Deze functies zijn de basiscategorieën van de dienstverlening door ISP's en maken het mogelijk ISP-overeenkomsten ordelijk te benaderen. Daarnaast vormen de algemene beginselen van behoorlijk ICT-gebruik – beschikbaarheid, vertrouwelijkheid, integriteit, authenticiteit, flexibiliteit en transparantie – een handvat om ISP-overeenkomsten, voor wat betreft de normatieve elementen daarvan, te ordenen. Access is het aan een klant de technische faciliteit verschaffen om via het systeem van de ISP toegang te verkrijgen tot het internet. Hosting is het aan de klant de mogelijkheid verschaffen om op de ISP-server(s) informatie van en voor derden toegankelijk te maken. Hieronder vallen: website, e-mail, nieuwsgroep en chat. Extra value betreft het verrichten van diensten die een meerwaarde betekenen voor de klant ten opzichte van access en hosting. Een ISP kan bijvoorbeeld op verzoek van een klant een domeinnaam registreren of zijn klant een mogelijkheid bieden om voor ondersteuning gebruik te maken van een helpdesk. Onder extra value wordt ook begrepen de mogelijkheid om klachten over onrechtmatige informatie te kunnen deponeren, informatie te filteren of anti-virussoftware en filterprogrammatuur ter beschikking te stellen. Het aanbieden van content betreft het aanbieden van inhoudelijke informatie op het internet. In dit geval gaat het om informatie afkomstig van de ISP zelf. De inhoud, het ontwerp, de inrichting en de ordening van informatie op de portal-site c.q. website van de ISP vallen onder de verantwoording van de ISP. De functie content dient in samenhang te worden gezien met de functies access, hosting en extra value en speelt een rol bij het elektronisch en op afstand tot stand komen van de ISP-overeenkomst via een website. Daarnaast kan content een rol spelen met betrekking tot informatie ter verduidelijking van de overeenkomst, bijvoorbeeld indien de algemene voorwaarden worden gewijzigd, of berichten over het tijdstip waarop er onderhoudswerkzaamheden aan het ISP-netwerk noodzakelijk zijn.

Hoofdstuk 3 laat zien hoe ISP-overeenkomsten via het internet tot stand komen: de precontractuele fase. Daarbij staat het elektronisch en op afstand contracteren via een website centraal, waarbij ook op het elektronisch verstrekken van algemene voorwaarden wordt ingegaan.

Een ISP-overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Op de website kan sprake zijn van een uitnodiging tot het doen van een aanbod of van een aanbod. Via de website van een ISP kunnen ISP-overeenkomsten langs elektronische weg en op afstand

totstandkomen. Een ISP dient dan te voldoen aan de bepalingen uit het BW en de TW. Daaruit vloeien informatieplichten voort waaraan sancties zijn verbonden. De betreffende informatieplichten hebben zowel betrekking op de hoedanigheid van de ISP, het sluiten van de overeenkomst en op de uitvoering van de overeenkomst. Al deze informatieplichten hebben tot doel transparantie in ISP-overeenkomsten te bewerkstelligen. Zij spelen vooral een rol in de precontractuele fase. De niet-nakoming daarvan kan pas gevolgen meebrengen wanneer de ISP-overeenkomst tot stand is gekomen. De ISP dient de informatie tijdig voor het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken. Hieraan wordt niet voldaan door de betreffende informatie in de algemene voorwaarden op te nemen; de informatie dient op de website van de ISP te worden vermeld. De TW legt ook nog de verplichting op om de informatie in de overeenkomst zelf op te nemen.

De wetgever heeft bij overeenkomsten op afstand voornamelijk gedacht aan zaken als object van de overeenkomst. Aan de consequenties voor het verrichten van diensten is onvoldoende aandacht besteed.

Ook de toepasselijkheid van elektronische algemene voorwaarden is wettelijk geregeld. De algemene voorwaarden dienen duidelijk via de website raadpleegbaar te zijn – bij voorkeur met behulp van een hyperlink – met een goede mogelijkheid er doorheen te scrollen. Vervolgens moet er de mogelijkheid zijn voor de klant om de algemene voorwaarden op te slaan op zijn harde schijf en eventueel te printen. Algemene voorwaarden zijn alleen toepasselijk op de ISP-overeenkomst wanneer deze tijdens het totstandkomingsproces door de consument expliciet zijn aanvaard.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de inhoud van ISP-overeenkomsten: de contractuele fase. De kwalificatie van een ISP-overeenkomst wordt onderzocht en ook wordt gezien wat het kernbeding van de overeenkomst is en welke bedingen in de algemene voorwaarden kunnen worden opgenomen.

De door de klant te betalen prijs en de door de ISP te verrichten functies access, hosting, extra value en content vormen de kernbedingen van een ISP-overeenkomst. In algemene voorwaarden staan de details die deel gaan uitmaken van de ISP-overeenkomst. Algemene voorwaarden mogen niet onredelijk bezwarend zijn voor de consument. Is dit het geval dan is het beding vernietigbaar. Met behulp van opgestelde toetsingscriteria en algemene beginselen van behoorlijk ICT-gebruik kan de inhoud van de algemene voorwaarden van ISP-overeenkomsten worden getoetst. Deze analyse wordt ondersteund door het onderzoek van de algemene voorwaarden van vijftien Nederlandse ISP's.

De ISP-overeenkomst is een gemengde overeenkomst: een overeenkomst van opdracht, met daarnaast elementen van koop en/of huur van zaken en het verstrekken van een licentieovereenkomst. Daarnaast is de ISP-overeenkomst een duurovereenkomst. Dit betekent dat de ISP een bepaling in zijn algemene voorwaarden zal opnemen die hem de bevoegdheid geeft om de tarieven van tijd tot tijd aan te passen.

Bij alle vier functies staat het beginsel beschikbaarheid centraal. Het dient te worden beschouwd als een noodzakelijke voorwaarde voor het uitoefenen van de functies. ISP's plegen zich niet te verbinden tot een feilloze beschikbaarheid van internetdiensten. De ISP-overeenkomst dient zodoende te worden beschouwd als een inspanningsverplichting. Technische en organisatorische maatregelen moeten voor de waarborging van veiligheid en vertrouwelijkheid zorgen met betrekking tot de bij de ISP opgeslagen gegevens, de diensten en het systeem. Een ISP is verantwoordelijk voor een adequaat beveiligingsniveau van zijn eigen systeem om op die manier beschikbaarheid van de internetdiensten te kunnen realiseren.

De verplichtingen van de ISP vormen een belangrijk onderdeel van de algemene voorwaarden van de ISP-overeenkomst en dienen duidelijk te worden geformuleerd. De ISP moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen. Hij dient als een redelijk bekwaam provider te handelen en te werk te gaan. De verplichtingen van de klant vormen

eveneens een belangrijk onderdeel van de ISP-overeenkomst. Door middel van het opleggen van verplichtingen aan hun klanten kunnen ISP's de waarden en normen die zij hanteren tegenover hun klanten afdwingbaar maken. De klant dient zorgvuldig gebruik te maken van de diensten, hij moet wijzigingen in relevante gegevens meedelen, hij mag geen hinder en schade toebrengen, hij moet de wet naleven en gedragsregels in acht nemen en hij dient toegang tot het systeem mogelijk te maken. ISP's verwijzen veelvuldig met behulp van een hyperlink in de elektronische algemene voorwaarden of via een hyperlink op hun website naar gedragscodes. De gedragscodes beogen niet om regels te stellen die dezelfde rechtskracht hebben als de regels in een overeenkomst. Indien de inhoudelijke betekenis van de gedragscodes verstreckende gevolgen heeft voor de klant moeten de bepalingen integraal in de algemene voorwaarden worden opgenomen om bindende werking te krijgen. Wanneer een gedragscode geen verstreckende gevolgen heeft – bijvoorbeeld de Netiquette –, dient een klant duidelijkheid te verkrijgen over de vraag wanneer een gedragscode van toepassing is, en zo ja waar deze is te raadplegen.

Het komt voor dat ISP's sancties vaststellen die zij kunnen opleggen wanneer hun klanten niet aan hun verplichtingen voldoen. Of een sanctie redelijk is zal altijd afhangen van de omstandigheden van het geval. Een sanctie is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wanneer het motief voor het opleggen van de sanctie niet door de ISP wordt medegedeeld en de klant niet door de ISP in kennis wordt gesteld van de opgelegde sanctie.

Hoofdstuk 5 onderzoekt de beëindigingsmogelijkheden van ISP-overeenkomsten: de postcontractuele fase. Opschorting, ontbinding en opzegging van ISP-overeenkomsten en de problemen die zich daarbij kunnen voordoen worden besproken.

ISP's gaan een duurovereenkomst aan met hun klanten voor bepaalde of onbepaalde tijd.

Opzegging betreft de mededeling dat de klant, dan wel de ISP de aangegane verbintenis wil doen ophouden. Door een geldige opzegging eindigt het geheel van rechten en plichten dat uit de overeenkomst voortvloeit, met instandhouding van hetgeen reeds ter uitvoering van de overeenkomst is verricht. Een ISP-overeenkomst kan ook door zowel klant als ISP door middel van ontbinding worden beëindigd. Ontbinding heeft bevrijding van de daardoor getroffen verbintenissen tot gevolg. De algemene voorwaarden geven doorgaans bij beëindiging van de ISP-overeenkomst aan hoe een goede afwikkeling kan plaatsvinden.

Omdat de techniek voortdurend in ontwikkeling is, is het onvermijdelijk dat algemene voorwaarden moeten worden gewijzigd en daarom is het niet onredelijk bezwarend dat een ISP bedingt zijn algemene voorwaarden te kunnen wijzigen. Een beding dat betrekking heeft op het wijzigen van algemene voorwaarden is echter onredelijk bezwarend wanneer een ISP de klant niet expliciet de mogelijkheid geeft om bij een wijziging de overeenkomst op te zeggen.

In hoofdstuk 6 staan de contractsbedingen centraal waarin een ISP zijn aansprakelijkheid jegens de consument beperkt dan wel uitsluit. Aan de hand van een toetsingskader worden de mogelijkheden voor beperking en uitsluiting van aansprakelijkheid in ISP-overeenkomsten onderzocht voor de onderscheiden functies en diensten. Mede aan de hand van de algemene beginselen van behoorlijk ICT-gebruik wordt bekeken in hoeverre een ISP zijn aansprakelijkheid kan beïnvloeden door gebruik te maken van zijn contractsvrijheid.

ISP's hebben in hun algemene voorwaarden vrijwel altijd een bepaling over aansprakelijkheid opgenomen. Er is dan in de praktijk steeds sprake van een exoneratiebeding: een beding waarin de aansprakelijkheid wordt beperkt of uitgesloten. Daarvan kan sprake zijn in een beding dat de ISP geheel of ten dele bevrijdt van de wettelijke verplichting tot schadevergoeding, dan wel een vrijwaringsbeding, een overmachtbeding of een prestatiebeperkingsbeding. De omstandigheden van het geval bepalen hoever de aansprakelijkheidspositie van een ISP in een bepaald geval reikt en in hoeverre de ISP zich op zijn exoneratiebeding kan beroepen.

Een ISP heeft met twee soorten aansprakelijkheid van doen tegenover zijn klanten: aansprakelijkheid voor wat zijn klanten doen tegenover andere klanten of derden en aansprakelijkheid ten aanzien van klanten zelf. Een ISP kan door derden of andere klanten

aansprakelijk worden gehouden voor de informatie die een klant met behulp van zijn servers op het internet beschikbaar stelt. Bij het uitoefenen van de functie hosting is een ISP in staat de inhoud van de op zijn server aanwezige informatie in te zien, aan te passen of te verwijderen. Het zal vooral gaan om de vraag welke zorg in de gegeven omstandigheden van de ISP mag worden verwacht ten aanzien van het voorkomen van schadelijke gevolgen. Deze vraag kan worden onderverdeeld in twee lagen: ten eerste het ontdekken van de desbetreffende normschending, en ten tweede het handelen naar aanleiding van die ontdekking. Deze twee lagen zijn gedeeltelijk uitgewerkt in wetgeving en jurisprudentie. Van een ISP mag worden verwacht dat hij informatie of hyperlinks op zijn computersysteem verwijdert indien hij van het onrechtmatig handelen in kennis is gesteld en aan de juistheid van die kennisgeving in redelijkheid niet valt te twijfelen.

Het hoofdstuk benadrukt dat het niet wenselijk is dat een ISP op de stoel van de rechter gaat zitten. Een ISP heeft doorgaans voor afwegingen omtrent de onrechtmatigheid van de informatie van een klant onvoldoende expertise in huis. Een ISP dient daarom alleen verplicht te zijn om informatie te verwijderen dan wel te blokkeren en persoonsgegevens te verschaffen wanneer een rechter hem dit oplegt of wanneer dit in de wet is bepaald. Alleen een wettelijke regeling kan meer duidelijkheid verschaffen.

Het antwoord op de vraag of een beroep van een ISP op een exoneratiebeding wegens strijd met de redelijkheid en billijkheid ongeldig is, zal telkens afhangen van de precieze feiten en omstandigheden van het geval. De mogelijkheden voor uitsluiting dan wel beperking van aansprakelijkheid verschillen dan ook per functie.

Hoofdstuk 7 geeft de conclusies en de resultaten van het onderzoek. Het concludeert dat de algemene voorwaarden van de vijftien onderzochte ISP's voor een groot gedeelte voldoen aan het geldende recht. De positie tussen ISP en consument is echter niet altijd zorgvuldig geregeld, zodat er nu niet altijd sprake is van een redelijke en evenwichtige verhouding tussen ISP's en hun klanten. Het hoofdstuk sluit af met het betoog dat ter verduidelijking van de aansprakelijkheidspositie van ISP's bij de functie hosting er een wettelijke notice and take down procedure dient te komen. Daarin kan dan een wettelijke vrijwaring voor ISP's worden gerealiseerd.

Summary

Contracts between Internet Service Providers and Consumers

In order to be able to access the Internet, consumers enter into an agreement with an ISP. For this purpose ISPs use general conditions. This study offers a discussion of ISP agreements on the B2C market, as well as a proposal for general conditions that are reasonable for both parties. It investigates the legal framework within which ISPs conclude their agreements, to what extent ISPs actually operate within this legal framework and, more specifically, how legal liability is provided for.

Chapter 2 first surveys the functions and services offered by ISPs, by analysing the content of fifteen Dutch agreements between various ISPs and their non-commercial customers. This is done to provide a clear understanding of ISP and the services and liabilities linked to it. These fifteen agreements have been used for factual reference. An integral analysis is presented in the appendix.

‘Internet Service Provider’ (ISP) is the term used for a person who offers Internet services. These can be subdivided into different categories: Internet access, websites, e-mail, newsgroups and chat. In addition, there are many optional services such as helpdesks, registration of domain names and anti-virus software. These services fulfil different functions: access, hosting, extra value and content. These functions are the basic categories of ISP services. They allow for an orderly discussion of ISP agreements. Furthermore, the general principles of proper ICT use – availability, confidentiality, integrity, authenticity, flexibility and transparency – are a tool for the classification of ISP agreements in normative terms.

Access is providing the technical facility to the client to access the Internet through the ISP-system. Hosting is offering the client the possibility to make information by and for third parties accessible on the ISP server. Some examples of hosting are websites, e-mail, news groups and chatting. Extra value involves offering services that may have added value for the client to access and hosting. For instance, a client may request an ISP to register a domain name; the client may be offered the opportunity to use a help desk for support purposes. Extra value also includes the possibility to submit complaints about unlawful information, to filter information, or to make available virus software or filtering programmes. By offering content is meant the offering of substantive information on the Internet. In this case the information comes from the ISP itself. The contents, design, organisation and structuring of information on the portal site or website of the ISP are the ISP's responsibility. This content function should be seen in relation with the access, hosting and extra value functions and plays a part in the electronic, distance effectuation of contracts via a website. Furthermore, content may play a part in information clarifying the agreement, for instance, if its general conditions are amended, or for news on when necessary maintenance work to the ISP network is carried out.

Chapter 3 shows how ISP contracts via the Internet come into being: the pre-contractual phase. It focuses on electronic and distance contracting through a website and discusses the electronic provision of general conditions.

An ISP contract comes into being by means of an offer and the acceptance of that offer. The website may be providing an invitation to treat or it may be making an offer. Through an ISP website, ISP contracts may be effected electronically and from a distance. In such cases, an ISP needs to comply with the provisions in the Civil Code (BW) and the Telecommunications Act (TW). From these Acts ensue obligations to provide information which carry sanctions. The obligations to provide information pertain both to the quality of the ISP, the effectuation of the contract and the performance of the contract. All these obligations to provide information are supposed to bring about transparency in ISP contracts. They are particularly important in the pre-

contractual phase. Their non-performance can only have consequences if the ISP contract has been concluded. The ISP has to provide the information clearly and understandably before the contract is concluded. This obligation is not met by merely including the relevant information in the general conditions. The information has to be published on the ISP's website. The TW also imposes the obligation to include the information in the contract itself.

With respect to distance contracts, the legislator has mainly given thought to the object of the contract. The legislator has not sufficiently contemplated the consequences for the provision of services.

The law also provides for the applicability of electronic general conditions. General conditions have to be accessible from the website – preferably by means of a hyperlink – with a good scrolling option. Furthermore, clients should be able to save the general conditions to their hard disk and to print the text. General conditions only apply to the ISP contract if the consumer explicitly accepted them when the contract was being effected.

Chapter 4 discusses the content of ISP contracts, i.e. the contractual phase. It investigates the qualification of an ISP contract, as well as the contract's core stipulation, and which stipulations can be included in the general conditions.

The price that the client pays and the ISP functions of access, hosting, extra value and content are the core stipulations of an ISP contract. The general conditions, on the other hand, contain the details that are part of the ISP contract. General conditions may not be unreasonably onerous for the consumer. If they are, the stipulation is voidable. Test criteria and general conditions of proper ICT use allow for the testing of the contents of general conditions of ISP contracts. This analysis is supported by a study of the general conditions of fifteen Dutch ISPs.

ISP contracts are mixed contracts: they are commission contracts with elements of purchase and/or rent and the provision of licensing agreements. Moreover, ISP contracts are continuing performance contracts. This means that the ISP will include a stipulation in its general conditions that give it the power to adapt its prices from time to time.

For all four functions the principle of availability is central. It should be viewed as an essential condition for the exercise of the functions. Generally, ISPs do not contractually bind themselves to an error-free availability of Internet services. Thus, ISP contracts should be considered obligations to perform to the best of one's ability. Technical and logistic measures need to be taken to guarantee security and confidentiality of the data, services and system stored with the ISP. ISPs bear responsibility for an adequate level of security of their own system in order to be thus able to provide Internet services.

The ISP's obligations are an important part of the general conditions of an ISP contract and have to be formulated clearly. In their work, ISPs are to behave as befits a proper commissionee. They need to conduct themselves and operate as a reasonably competent provider. The client's obligations are another important part of an ISP contract. By imposing obligations on their clients, ISPs can enforce their values and standards towards their clients. Clients have to exercise care when using the services, they are to report changes to relevant data, they are not allowed to cause nuisance or damage, they have to abide by the law and rules of conduct and they have to allow access to the system. Often ISPs refer to these codes of conduct in their general conditions or through a hyperlink on their website. The codes of conduct do not aim to set rules that have the same legal force as the rules in a contract. If the substantive meaning of the codes of conduct has far-reaching consequences for the client, their stipulations need to be included in their entirety in the general conditions in order to be legally binding. If a code of conduct does not have far-reaching consequences – for example Netiquette – the client has to obtain clarity on when a code of conduct applies, and if it does, where it can be consulted.

Sometimes, ISPs provide for sanctions that they can impose if their clients do not meet their obligations. Whether such a sanction is reasonable will always depend on the circumstances of the particular case. The criteria of reasonableness and equity make a sanction unacceptable, if the

ISP does not explain its rationale for imposing the sanction and does not inform the client of the sanction imposed.

Chapter 5 studies the possibilities to terminate ISP contracts, i.e. the post-contractual phase. Its topics are the suspension, dissolution and notice of dissolution and the problems that may occur in the process.

ISPs enter into continuing performance contracts with their clients for a definite or indefinite period. With a notice of dissolution clients or ISPs indicate that they wish to terminate the contract. A valid notice of dissolution will bring an end to the complex of rights and obligations, but without prejudice to what has already been performed under the contract. Furthermore, both the client and the ISP can terminate an ISP contract by means of dissolution. Dissolution frees parties from their obligations under the contract. The general conditions tend to provide how the dissolution of an ISP contract can be properly settled.

Due to ever-changing technology, it is inevitable that general conditions are changed and a stipulation by an ISP that it should be allowed to amend its general conditions is not unreasonably onerous. However, such stipulation is unreasonably onerous if an ISP does not explicitly offer the client the opportunity to give notice of dissolution when the general conditions are amended.

Central to chapter 6 are the contractual stipulations by which an ISP limits or excludes liability towards the consumer. It employs a framework for evaluation to study the possibilities for the limitation or exclusion of liability for the different types of functions and services. The general principles of proper ICT use will help to decide to what extent ISPs can limit their liability by exercising their freedom to contract.

ISPs almost always have a stipulation on liability in their general conditions. In practice, such a stipulation is almost always an exemption clause, limiting or excluding liability. An example of an exemption clause is the stipulation that the ISP is fully or partly absolved from the legal liability to pay damages, or a warranty clause, a force majeure clause, or a clause limiting performance. The circumstances of the case will determine to what extent an ISP's liability applies and to what extent the ISP can invoke an exemption clause.

ISPs face two types of liability towards their clients: liability for how their clients act towards other clients or third parties and liability towards their clients themselves. ISPs may be held liable by third parties or other clients for the information that a client puts up on the Internet, using their server. With regard to hosting, ISPs can access the information on their server, and they can change or remove it. In such cases, the question will be how much care the ISP can be expected to exercise in the given circumstances to prevent damage. This question consists of two parts. The first pertains to the discovery of the violation. The second deals with how to act once a violation has been discovered. These two questions have been partly answered in legislation and case law. ISPs can be expected to remove information or hyperlinks on their computer system if they have been notified of the unlawful behaviour and if the correctness of this notification cannot be reasonably doubted.

The chapter stresses that it is undesirable that ISPs act as courts of law. ISPs generally lack expertise to decide on the unlawfulness of a client's information. Therefore, ISPs should only be obliged to remove or block information and to provide personal data if ordered to do so by a court or if this is prescribed by law. Only statutory provision can offer more clarity.

The answer to the question whether an ISP's invocation of an exemption clause is contrary to reasonableness and equity will always depend on the precise facts and circumstances of a particular case. The possibility to exclude or limit liability will differ, depending on the ISP function.

Chapter 7 provides the results and conclusions of the research. It concludes that by and large the general conditions of the fifteen ISPs studied for this research comply with positive law.

However, the position between ISPs and consumers are not always carefully regulated, so that there is not always a reasonable and balanced relationship between ISPs and their clients. The

chapter ends with an argument in favour of clarifying ISP liability for hosting by introducing a statutory notice and take down procedure. Such a procedure would provide for a statutory warranty for ISPs.