

Consultatiereactie - Match Group

‘Wet bestuursrechtelijke aanpak online kinderpornografisch materiaal’

Match Group (MG) verwelkomt het voorstel van het Nederlandse ministerie van Justitie en Veiligheid voor een wet inzake het tegengaan van online kinderpornografisch materiaal. Match Group beschouwt het tegengaan van illegaal materiaal online als een topprioriteit en heeft een langlopende samenwerking met NGO's en instellingen die kindermisbruik aanpakken. Dit wetsvoorstel zorgt in onze ogen voor een evenwicht tussen het verplichten van platforms om acties te ondernemen om schade aan kinderen te stoppen, en hen tegelijkertijd te stimuleren om harder te werken aan verbetering.

Hieronder vindt u onze consultatiereactie op dit nieuwe wetsvoorstel, inclusief de volgende elementen:

- Introductie Match Group;
- Het perspectief van Match Group op het bestrijden van online kindermisbruik;
- Inzicht in de specifieke kenmerken van online dating websites en apps;
- Tools om toegang door en misbruik van minderjarigen te voorkomen.

1. Introductie Match Group

Match Group heeft een breed aanbod aan datingplatforms, waaronder Tinder, Match, PlentyOfFish, OkCupid, OurTime, Meetic en Pairs, elk ontworpen om de kans van onze gebruikers op het vinden van een romantische connectie te vergroten. Via ons portfolio van vertrouwde merken, bieden wij op maat gemaakte producten om te voldoen aan de verschillende voorkeuren van onze gebruikers.

Match Group is er trots op Europa's grootste online romantische Peer-to-Peer ontmoetingsplaats te zijn en heeft meer dan 300 medewerkers verspreid over de hoofdkantoren in Parijs, München en Dublin. Onze positie op de markt en de verantwoordelijkheden die dit met zich meebrengt, hebben geleid tot de ontwikkeling van verschillende mechanismen om kindermisbruik (zowel taalgebruik als beeldmateriaal) tegen te gaan. De combinatie van geautomatiseerde en menselijke detectiemechanismen stelt MG in staat om zowel afbeeldingen van minderjarigen als ongepast taalgebruik op te sporen, te verwijderen en - uiteindelijk - te rapporteren. De geautomatiseerde detectiemechanismen markeren ook deelnemers die waarschijnlijk minderjarige kenmerken hebben, waardoor het Peer-to-Peer-platform strikt 18+ blijft.

In de strijd tegen online misbruik investeren de merken van Match Group aanzienlijke middelen, qua personeel en qua financiële investeringen, met als doel een veilige klantenervaring te bieden. De focus op veiligheid begint bij de registratie van de gebruiker en loopt door tot het gebruik van onze platforms door de leden. Elk platform investeert in aanzienlijke inspanningen op het gebied van fraudebestrijding en contentmoderatie. Wij schatten dat Match Group wereldwijd meer dan € 5.000.000 per jaar uitgeeft om ongepaste, illegale of schadelijke inhoud te voorkomen, op te sporen en te verwijderen. Dit werk wordt uitgevoerd door een team van honderden medewerkers van Customer Care-teams die voor onze 45 merken werken - dit aantal vertegenwoordigt ongeveer 10% van het totale personeelsbestand van Match Group.

2. Het perspectief van Match Group op de bestrijding van online kindermisbruik

2.1 ‘Wet bestuursrechtelijke aanpak online kinderpornografisch materiaal’

Match Group ondersteunt de nieuwe Nederlandse ‘Wet bestuursrechtelijke aanpak online kinderpornografisch materiaal’, evenals de nieuwe Autoriteit die de strijd tegen Kindermisbruik zal versterken. Hieronder willen we een aantal specifieke elementen belichten die volgens ons van groot belang zijn bij het verscherpen van het voorstel.

Rekening houden met het slachtoffer:

De Autoriteit zal haar werkzaamheden coördineren met zowel de politie als het OM. Het is ook de bedoeling dat de Autoriteit gegevens kan verwerken en delen met de politie. Het moet heel duidelijk zijn welke gegevens in dit geval worden gedeeld. Het melden van sommige zeer gevoelige gegevens kan voor het slachtoffer extra trauma's opleveren. De intentie om informatie te delen tussen de relevante autoriteiten is goed, maar indien van toepassing moet het initiatief hiervan zeker in handen zijn van het individu (of ouders/voogden) die het slachtoffer is geworden van misbruik. Het is aan het slachtoffer of hij/zij het bijkomende trauma wil dat relevante gegevens aan de autoriteiten worden doorgegeven.

Advies over instrumenten en procedures:

De aanbieder van online communicatiediensten moet passende en evenredige maatregelen nemen en is verplicht de Autoriteit desgevraagd informatie te verstrekken over de maatregelen die hij heeft genomen. Het is redelijk dat de Autoriteit beleidsregels vaststelt over het gebruik van haar bevoegdheden. Match Group vindt het belangrijk dat de nieuwe Autoriteit niet alleen gebruik maakt van haar sanctiebevoegdheid, maar ook een voorlichtende rol op zich neemt door aanbieders te adviseren over het soort instrumenten en procedures dat zij moeten invoeren, op basis van *best practices* uit de praktijk. Uiteraard mag de aanbieder van een communicatiedienst tot wie de aanwijzing is gericht, zelf de middelen kiezen om aan de aanwijzing te voldoen, maar samenwerking tussen de Autoriteit, aanbieders en deskundige NGO's zou nuttig kunnen blijken voor de uitwisseling van beste praktijken.

Wij kijken uit naar een mogelijke samenwerking met de nieuwe Autoriteit om online kinderpornografisch materiaal te bestrijden en *best practices* uit te wisselen. Hieronder willen wij nader ingaan op de instrumenten die Match Group gebruikt in deze strijd.

2.2 Inzicht in de specifieke kenmerken van online dating websites en apps

Historische context is in het geval van dating apps belangrijk in de reflectie op de nieuwe ‘Wet bestuursrechtelijke aanpak online kinderpornografisch materiaal’. Sinds het ontstaan van dating apps in de late jaren 1990, heeft de online dating-industrie een groot aantal platforms gelanceerd die verschillende soorten ervaringen bieden aan gebruikers, van matchmaking met OKCupid, tot naar links en rechts swipen met Tinder. Hoewel elk platform unieke kenmerken heeft, hebben de meeste online dating websites en apps een aantal gemeenschappelijke kenmerken:

- De online dating platforms en diensten die Match Group aanbiedt zijn grotendeels gesloten netwerken, waar gebruikers op een peer-to-peer (1:1) basis met elkaar communiceren, in tegenstelling tot traditionele sociale media platforms zoals Facebook of Twitter.
- De platforms van Match Group zijn uitsluitend gericht op volwassenen. De platforms van Match Group voeren zowel technische als handmatige controles uit om te voorkomen dat minderjarigen toegang krijgen tot hun diensten. Deze controles omvatten abonnementsfilters, opsporingsmechanismen en een robuust meldingssysteem, waarbij platformgebruikers worden aangemoedigd om oneigenlijk gebruik van de site te melden en fungeren als een achtervang voor onze screening en online veiligheidsinspanningen.

- Content is niet publiekelijk beschikbaar (in tegenstelling tot Facebook of Twitter, waar inhoud beschikbaar kan zijn zelfs voordat gebruikers zelf lid worden van het netwerk). Gebruikers moeten eerst lid worden van de onlinedatingdienst voordat zij enige inhoud kunnen bekijken. Lidmaatschap wordt verkregen door het opzetten van een account, die kan worden gekoppeld aan de Facebook-account van de gebruiker of handmatig kan worden ingesteld door het invoeren van een persoonlijk e-mailadres en wachtwoord. Bovendien zijn veel van onze platforms gebaseerd op abonnementen, waardoor gebruikers bank- of creditcardgegevens moeten verstrekken en berichtenuitwisseling vaak niet kan plaatsvinden tenzij beide gebruikers betaalde leden zijn.
- De interactie tussen gebruikers is alleen peer-to-peer, wat betekent dat de gesprekken van gebruikers ook niet beschikbaar zijn voor publieke consumptie. Afgezien van het lezen van profielen van andere gebruikers - is het grootste deel van de interactie op onze platforms via privé 1:1 berichten.

2.3 Tools om toegang door en misbruik van minderjarigen te voorkomen

De platforms van Match Group zijn uitsluitend bestemd voor volwassenen. Het bedrijf heeft verschillende maatregelen genomen om te voorkomen dat minderjarigen toegang krijgen tot of gebruik maken van de verschillende platforms.

- **Registratie:** Op basis van de gegevens die tijdens de registratie worden verstrekt, waaronder een e-mailadres, wachtwoord en IP-adres, passen onze platforms proactief diverse geautomatiseerde tools toe om te bepalen of een gebruiker waarschijnlijk een legitieme of illegale gebruiker is. Dit zijn meestal processen op basis van machine learning of algoritmen, waarbij de computer een score kan geven op basis van verschillende technische kenmerken die verband houden met het apparaat (desktop vs. mobiel, Windows vs. iOS-versie), de browser, de toetsenbordtaal, het IP-adres enz.). Deze programma's zijn ook in staat om registratie-informatie te vergelijken met IP-adressen, e-mails en andere apparaatkenmerken die eerder op een zwarte lijst zijn geplaatst. Bepaalde Match Group-platforms voeren deze taken uit met intern ontwikkelde tools, terwijl andere afhankelijk zijn van gelicentieerde externe tools.
- **Moderatie van content:** Over het algemeen wordt de inhoud die op onze platforms wordt geplaatst (inclusief profielfoto's, profielbeschrijving, berichten) beoordeeld en gemodereerd door een combinatie van geautomatiseerde en handmatige controles. Het gebruik van bepaalde woorden in de profielbeschrijving van een gebruiker kan bijvoorbeeld automatisch leiden tot de verwijdering van het account, terwijl het gebruik van een andere groep woorden het profiel onder herziening kan plaatsen totdat het handmatig wordt gecontroleerd door een lid van ons team. De prioriteit van de controle is meestal gebaseerd op de ernst van de gebruikte woorden of zinnen. Ook voor foto's gebruiken onze platforms een combinatie van technologie (d.w.z. programma's die naaktbeelden kunnen identificeren), geautomatiseerde regels (zoals het op een zwarte lijst plaatsen van bekende ongepaste foto's) en handmatige menselijke beoordeling van foto's. Voor berichtgeving treden verschillende van onze merken op om te voorkomen dat ongepaste links (d.w.z. pogingen tot phishing) worden verzonden via de peer-to-peer berichtgevingsfuncties op onze platforms. Gebruikersinteracties zijn ook onderworpen aan geautomatiseerde anti-fraude tools, zoals het analyseren van de frequentie waarmee berichten worden verzonden, of de inhoud van berichten hetzelfde is, en andere eigen tools en systemen. De platforms van Match Group voeren deze taken uit met intern ontwikkelde tools, terwijl andere platforms een beroep doen op gelicentieerde externe tools.

- **Gebruikersinteractie:** Een van onze grootste voordelen is onze gemeenschap van gebruikers die naar elkaar omkijken en proberen het juiste te doen. Elk platform biedt gebruikers de mogelijkheid om op eenvoudige wijze zorgen over een andere gebruiker te melden, inclusief zorgen met betrekking tot online- of offlinegedrag, profielbeschrijving, inhoud van berichten, foto's en alle andere inhoud die door een gebruiker via ons platform beschikbaar wordt gesteld. Deze rapporteertools bevatten velden die de gebruiker vooraf kan selecteren, evenals vrije tekstvelden om gebruikers in staat te stellen hun zorgen in meer detail uit te leggen. Er is ook voor elk platform een speciaal Customer Care-team verantwoordelijk waarmee een gebruiker rechtstreeks contact kan opnemen om ongepaste inhoud of ongepast gedrag te melden. Elk platform beschikt over menselijke medewerkers, intern en/of extern, die deze gemelde problemen snel beoordelen en optreden.

Om voor de hand liggende veiligheidsredenen maken wij de specifieke details van onze fraudepreventiemiddelen niet publiekelijk bekend, noch op onze sites, noch op een andere manier, om de effectiviteit van onze middelen niet te ondermijnen door waardevolle informatie te verstrekken aan mensen met criminele bedoelingen. Wij zijn uiteraard bereid om in een privégesprek met het ministerie van Justitie en Veiligheid en/of de nieuw op te richten Autoriteit details bekend te maken om het begrip hierover te bevorderen.

- **Adviesraad van de Match Group (MGAC):** De Match Group Advisory Council (MGAC) bestaat uit vooraanstaande deskundigen om ons te helpen de veiligheid van onze gebruikers verder te maximaliseren en om hun campagnes en donaties te ondersteunen om de wereld veiliger te maken voor iedereen, en is tevens gericht op het voorkomen van seksueel geweld op al onze platforms. Tot de leden van de MGAC behoren: John Clark, voorzitter en CEO van het National Center for Missing & Exploited Children (NCMEC); Judy Postmus, oprichter en directeur van het Center on Violence Against Women & Children aan de Rutgers University; Scott Berkowitz, oprichter en voorzitter van het Rape, Abuse & Incest National Network (RAINN); en Julia Cordua, CEO van Thorn.

Conclusies

Match Group (MG) verwelkomt het voorstel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid voor een 'Wet bestuursrechtelijke aanpak online kinderpornografisch materiaal'. Match Group beschouwt het tegengaan van illegaal materiaal online als een topprioriteit en heeft een langlopende relatie met NGO's en instellingen die kindermisbruik bestrijden. Wij vinden het ook belangrijk om bij het delen van gegevens over online kindermisbruik rekening te blijven houden met het slachtoffer, en wij vinden het eveneens belangrijk dat de Autoriteit niet alleen haar sanctiebevoegdheid gebruikt, maar ook een voorlichtende rol op zich neemt door aanbieders advies te geven over het soort instrumenten en procedures dat zij moeten invoeren, op basis van beste praktijken in het veld. Match Group kijkt ernaar uit met de nieuwe Autoriteit te kunnen samenwerken om online kindermisbruik te bestrijden en *best practices* uit te wisselen.