

Beleid voor contentmoderatie

Versie: 1.1 | Geldig vanaf: 6 augustus 2026

Op Kitmanager willen wij een veilige, betrouwbare en eerlijke omgeving bieden voor het kopen en verkopen van tweedehands Artikelen. In dit beleid leggen wij uit hoe wij Advertenties, Accounts en Handelsplaatsen modereren en welke maatregelen wij kunnen nemen.

Dit beleid heeft betrekking op elk gebruik van het Platform en moet worden gelezen in samenhang met onze [Gebruiksvoorwaarden](#) en [Catalogusregels](#).

Contentmoderatie

Wij keuren Advertenties en andere informatie niet standaard vooraf goed. Het feit dat informatie op het Platform zichtbaar is, betekent niet dat wij deze informatie hebben gecontroleerd, goedgekeurd of juist hebben bevonden. Wij kunnen wel gerichte of steekproefsgewijze controles uitvoeren en onderzoek doen naar aanleiding van een melding of ander concreet signaal.

Handmatige beoordeling

Moderatie van Advertenties, Accounts en Handelsplaatsen wordt gedaan door een medewerker van Kitmanager op basis van beschikbare informatie en de omstandigheden van het geval.

Wij maken daarbij geen gebruik van geautomatiseerde besluitvorming waarbij zonder menselijke tussenkomst moderatiebeslissingen worden genomen.

Toezicht op chatfunctie

Om de veiligheid van het Platform te waarborgen en misbruik te voorkomen, maken wij binnen de chatfunctie gebruik van een beperkte geautomatiseerde filtering. Daarbij kunnen vooraf ingestelde trefwoorden, zoals contactgegevens, automatisch worden verborgen.

Chatberichten worden niet routinematig door medewerkers gelezen. Alleen wanneer een gebruiker een melding doet of wanneer sprake is van een concreet vermoeden van fraude, misbruik of overtreding van de Gebruiksvoorwaarden of de Catalogusregels kunnen bevoegde medewerkers relevante berichten beoordelen.

Illegale inhoud of een overtreding melden

Wanneer je content tegenkomt waarvan je denkt dat deze onrechtmatig is of in strijd is met onze Gebruiksvoorwaarden of de Catalogusregels, kun je daarvan melding maken via de [meldfunctie](#) op het Platform of door contact met ons op te nemen via support@kitmanager.nl.

Vermeld bij je melding zo duidelijk mogelijk om welke Advertentie, Account of Handelsplaats het gaat en waarom je denkt dat sprake is van een overtreding. Hoe concreter de melding, hoe beter wij deze kunnen beoordelen.

Wanneer de melder contactgegevens heeft verstrekt, sturen wij je zo spoedig mogelijk een ontvangstbevestiging.

Beoordeling en mogelijke maatregelen

Wij behandelen meldingen tijdig, zorgvuldig, objectief en niet-willekeurig.

Bij een beoordeling kijken wij onder meer naar:

- de inhoud van de Advertentie, Account of Handelsplaats;
- de beschikbare informatie over het Artikel of de Gebruiker;
- eventuele meldingen of signalen van Gebruikers of derden;
- de Gebruiksvoorwaarden;
- de Catalogusregels;
- toepasselijke wet- en regelgeving.

Een melding leidt niet automatisch tot verwijdering of een andere maatregel.

Afhankelijk van de aard, ernst en omstandigheden van de overtreding kunnen wij één of meer maatregelen nemen. Niet iedere overtreding leidt tot dezelfde maatregel. Bij de keuze voor een maatregel houden wij onder meer rekening met:

- de aard en ernst van de overtreding;
- de mate waarin duidelijk is dat de inhoud illegaal of niet toegestaan is;
- de gevolgen en mogelijke schade voor anderen;
- een risico voor productveiligheid;
- de omvang en duur van de overtreding;
- de vraag of sprake is van opzet, fraude, misleiding of nalatigheid;
- de mate waarin de Gebruiker meewerkt aan onderzoek en herstel;
- de gevolgen van de maatregel voor de betrokkene Gebruiker en derden.

Wij kunnen eerst een waarschuwing geven of gelegenheid bieden om een overtreding te herstellen.

Wij kunnen echter ook onmiddellijk optreden zonder voorafgaande waarschuwing wanneer dit noodzakelijk is vanwege:

- een acuut risico voor gezondheid of veiligheid;
- fraude, phishing, oplichting of accountovername;
- kennelijk illegale inhoud;
- een geldig bevel van een bevoegde autoriteit;
- een andere situatie waarin uitstel redelijkerwijs niet verantwoord is.

Uitleg over een maatregel

Als wij een maatregel nemen tegen een Advertentie, Account of Handelsplaats, informeren wij de betrokken Gebruiker in beginsel uiterlijk op het moment dat de maatregel wordt genomen. Daarbij geven wij aan welke maatregel is opgelegd en wat de belangrijkste reden hiervoor is.

In sommige gevallen kunnen wij minder informatie delen, bijvoorbeeld wanneer dit noodzakelijk is voor de veiligheid van Gebruikers, het voorkomen van misbruik, het beschermen van persoonsgegevens of het naleven van wettelijke plichten.

Bezwaar tegen een maatregel

De betrokken Gebruiker kan bezwaar maken tegen een maatregel. Bezwaar kan elektronisch en kosteloos worden ingediend via support@kitmanager.nl. Een bezwaar moet in beginsel binnen zes maanden na bekendmaking van de beslissing worden ingediend.

Vermeld bij een bezwaar in ieder geval het volgende:

- de betreffende maatregel of een kenmerk daarvan;
- waarom je het niet met de maatregel eens bent;
- eventuele nieuwe informatie of bewijsstukken.

Een bevoegde medewerker zal het bezwaar beoordelen. Als blijkt dat een beslissing onjuist of onvolledig was, kunnen wij de beslissing aanpassen of terugdraaien.

Misbruik van meldingen of bezwaar

Het is niet toegestaan om de meldfunctie of de mogelijkheid om bezwaar te maken te misbruiken, bijvoorbeeld door bewust onjuiste meldingen te doen, herhaald ongegronde meldingen te sturen of andere te intimideren. Bij misbruik kunnen wij passende maatregelen nemen.

Wijzigingen

Wij kunnen dit Beleid voor contentmoderatie van tijd tot tijd aanpassen, bijvoorbeeld wanneer wetgeving verandert of de werking van het Platform verandert. Bij wezenlijke veranderingen informeert Kitmanager gebruikers binnen een redelijke termijn voordat de wijzigingen ingaan.

De meest actuele versie is altijd beschikbaar op deze pagina.