



# WET OP DIGITALE DIENSTEN

## Transparantierapport

voor de verslagperiode eindigend in december 2025

Rapport gepubliceerd: 17 februari 2026

# 1. Inleiding

Dit transparantierapport is opgesteld overeenkomstig artikel 15 van Verordening (EU) 2022/2065, de Digital Services Act (DSA). Het beschrijft onze werkwijzen voor contentmoderatie en handhavingsbeslissingen met betrekking tot specifieke productgebieden en heeft tot doel duidelijke, toegankelijke en uitgebreide informatie te verschaffen over hoe wij content op ons platform beheren en modereren.

Dit rapport behandelt specifiek de moderatiemaatregelen en -procedures die worden toegepast op de volgende producten: de online platforms en digitale diensten van Awaze Group die het aanbieden, vinden en boeken van vakantieaccommodaties voor korte termijn mogelijk maken, inclusief door gebruikers gegenereerde content zoals advertenties, beschrijvingen, afbeeldingen, recensies en gerelateerde communicatie.

Dit rapport maakt deel uit van onze voortdurende inzet voor transparantie, verantwoording en naleving van de verplichtingen die zijn vastgelegd in de DSA.

|                                                          |                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Naam van de dienstverlener</b>                        | Dit rapport heeft betrekking op de volgende juridische entiteiten van de Awaze Groep: Novasol, Fincallorca, Ardennes Étape en SandyBlue - Gezamenlijk de "Awaze Group" |
| <b>Publicatiedatum van het rapport</b>                   | 17 februari 2026                                                                                                                                                       |
| <b>Publicatiedatum van het laatst voorgaande rapport</b> | 17 februari 2025                                                                                                                                                       |
| <b>Aanvangsdatum van de rapportageperiode</b>            | 1 januari 2025                                                                                                                                                         |
| <b>Einddatum van de verslagperiode</b>                   | 31 december 2025                                                                                                                                                       |

## 2. Instructies ontvangen van autoriteiten van EU-lidstaten

Overeenkomstig artikel 9 en 10 van de DSA bevat dit onderdeel informatie over bevelen die tijdens de verslagperiode zijn ontvangen van bevoegde autoriteiten van EU-lidstaten. Deze bevelen hebben betrekking op illegale inhoud en verzoeken om informatie.

### 2.1. Opdrachten tot actie tegen illegale inhoud van autoriteiten van lidstaten

| Soort illegale inhoud                                             | Aantal ontvangen bestellingen | Lidstaat die bevel uitvaardigt | Gemiddelde tijd om ontvangst te bevestigen | Mediaan tijd om het bevel uit te voeren |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Dierenwelzijn                                                     | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| inbreuken op consumenteninformatie                                | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Cybergeweld                                                       | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Gegevensbescherming en schendingen van de privacy                 | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Illegale of schadelijke spraak                                    | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Inbreuken op intellectueel eigendom                               | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Negatieve gevolgen voor het maatschappelijk debat of verkiezingen | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Bescherming van minderjarigen                                     | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Risico voor de openbare veiligheid                                | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Oplichting/fraude                                                 | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Zelfbeschadiging                                                  | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Onveilige, niet-conforme of verboden producten                    | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Geweld                                                            | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Soort illegale inhoud niet gespecificeerd door de autoriteit      | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Alle andere typen                                                 | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |
| Totaal:                                                           | 0                             | Niet van toepassing            | Niet van toepassing                        | Niet van toepassing                     |

2.2 Opdracht van de autoriteiten van de lidstaten om informatie te verstrekken over de ontvangers van de dienst

| Reden/soort van melding van illegale inhoud                       | Aantal ontvangen meldingen | Aantal meldingen ontvangen door betrouwbare melders | Aantal acties ondernomen naar aanleiding van kennisgevingen | Nee, uitsluitend verwerkt door geautomatiseerde systemen. middelen | Gemiddelde tijd om actie te ondernemen |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Dierenwelzijn                                                     | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| inbreuken op consumenteninformatie                                | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Gegevensbescherming en schendingen van de privacy                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Illegale of schadelijke spraak 0                                  |                            | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Inbreuken op intellectueel eigendom                               | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Negatieve gevolgen voor het maatschappelijk debat of verkiezingen | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Bescherming van minderjarigen                                     | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Risico voor de openbare veiligheid 0                              |                            | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Oplichting/fraude                                                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Zelfbeschadiging                                                  | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Onveilige, niet-conforme of verboden producten                    | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Geweld                                                            | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Soort illegale inhoud niet gespecificeerd door de autoriteit      | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Alle andere typen                                                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Totaal:                                                           | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |

### 3. Gebruikersmeldingen/notificaties

In dit gedeelte wordt het aantal en de aard van de meldingen beschreven die door gebruikers, andere personen en entiteiten worden ingediend met betrekking tot inhoud die zij als illegaal beschouwen of die in strijd is met de algemene voorwaarden van ons platform. Daarnaast wordt uitgelegd hoe wij omgaan met moderatieacties naar aanleiding van gebruikersmeldingen.

#### Rapporten ontvangen van gebruikers

| Reden/soort van melding van illegale inhoud                       | Aantal ontvangen meldingen | Aantal meldingen ontvangen door betrouwbare melders | Aantal acties ondernomen naar aanleiding van kennisgevingen | Nee, uitsluitend verwerkt door geautomatiseerde systemen. middelen | Gemiddelde tijd om actie te ondernemen |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Dierenwelzijn                                                     | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| inbreuken op consumenteninformatie                                | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Gegevensbescherming en schendingen van de privacy                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Illegale of schadelijke spraak 0                                  |                            | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Inbreuken op intellectueel eigendom                               | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Negatieve gevolgen voor het maatschappelijk debat of verkiezingen | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Bescherming van minderjarigen                                     | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Risico voor de openbare veiligheid 0                              |                            | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Oplichting/fraude                                                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Zelfbeschadiging                                                  | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Onveilige, niet-conforme of verboden producten                    | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Geweld                                                            | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Soort illegale inhoud niet gespecificeerd door de autoriteit      | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Alle andere typen                                                 | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |
| Totaal:                                                           | 0                          | Niet van toepassing                                 | Niet van toepassing                                         | Niet van toepassing                                                | Niet van toepassing                    |

## 4. Contentmoderatie uitgevoerd op eigen initiatief van Awaze

Awaze zet zich in voor een veilige, beveiligde en misbruikvrije omgeving voor zowel onze klanten als hun eindgebruikers. Als aanbieder van een klantenserviceplatform stelt ons platform bedrijven in staat om met gebruikers te communiceren via berichten, e-mail en integraties – allemaal zaken die potentieel misbruikgevoelig zijn als ze niet goed beveiligd zijn.

We hanteren een gelaagde aanpak voor contentmoderatie, waarbij we geautomatiseerde detectiesystemen, interne beheertools en handmatige beoordelingsprocessen combineren. In dit gedeelte vindt u een overzicht van de contentmoderatieacties die we op eigen initiatief hebben uitgevoerd, zonder wettelijke verplichting of kennisgeving aan derden.

De moderatie die we op eigen initiatief uitvoeren, omvat zowel proactieve detectie met behulp van geautomatiseerde systemen als handmatige beoordeling door contentmoderators. We streven ernaar dat alle medewerkers die betrokken zijn bij contentmoderatie beschikken over de nodige vaardigheden, kennis en middelen om hun taken eerlijk, nauwkeurig en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving en interne richtlijnen uit te voeren.

### Contentmoderatie op eigen initiatief

| Soort illegale inhoud of andere overtreding van de gebruiksvoorwaarden  | Aantal gemiddelde items                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Aantal van die items gedetecteerd met uitsluitend geautomatiseerde methoden                                                                   | Type beperking toegepast                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Oplichting/fraude                                                       | Inkomende e-mails gefilterd: 2.691.775 (op jaarbasis; inclusief 52.046 detecties van identiteitsfraude) Schadelijke links gevonden: 1.135 klikken op onveilige URL's gedetecteerd (e-mail) + 98.262 DNS-beveiligingsgebeurtenissen geblokkeerd (web, inclusief 7.165 phishing) Kwaadwillige uploads gevonden: 1.010 inkomende malware-detecties (e-mail) | Inkomende e-mails gefilterd: 2.691.775 Kwaadwillige links gevonden: 1.135 (e-mail) + 98.262 (web) Aantal kwaadwillige uploads gevonden: 1.010 | Zichtbaarheidsbeperking: E-mails worden in quarantaine geplaatst. Geblokkeerd; webverzoeken worden geblokkeerd door DNS-filtering/ firewallbeleid. Verwijdering van inhoud: Inkomende e-mails kunnen worden geweigerd (niet bezorgd) wanneer ze overeenkomen met spamsignaturen. Bescherming tegen malware/ identiteitsfraude. Accountopschorting: Wordt niet door deze beschermingsmaatregelen gebruikt (wordt indien nodig via aparte HR/IT-processen afgehandeld). |
| Andere soorten schendingen van de algemene voorwaarden van het platform | Totaal aantal spamklachten: 96.665 (Spamafwijzing – beveiligde e-mailgateway; jaarlijkse schatting voor de stabiele situatie)                                                                                                                                                                                                                            | Geautomatiseerde spamklachten: 96.665 (geautomatiseerde spamdetectie bij de beveiligde e-mailgateway)                                         | Platformmachtigingen opschorten: Niet van toepassing. Dit betreft afwijzingen van e-mailgateways, geen handhavingsmaatregelen van het platform.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Totaal:                                                                 | 191.072                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 197.072                                                                                                                                       | Niet van toepassing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

## 4. Kwalitatieve beschrijving van de geautomatiseerde middelen

Awaze gebruikt geautomatiseerde beveiligingsmaatregelen om oplichting, phishing, identiteitsfraude en malware via e-mail en internet te verminderen.

**E-mailbeveiliging:** We gebruiken een beveiligde e-mailgateway (Mimecast) om inkomende e-mail te controleren voordat deze wordt bezorgd. De gateway maakt gebruik van geautomatiseerde controles (reputatie, authenticatie, We gebruiken geavanceerde technologieën (zoals contentanalyse, malware-scans en detectie van identiteitsfraude) om berichten die verband houden met oplichting, identiteitsfraude of malware te weigeren of in quarantaine te plaatsen. Daarnaast gebruiken we e-mailauthenticatiecontroles op al onze domeinen (SPF, DKIM en DMARC). Deze controles helpen ontvangende systemen te verifiëren dat berichten die zogenaamd afkomstig zijn van Awaze-domeinen, geautoriseerd zijn en niet zijn gewijzigd. Bovendien verminderen ze pogingen tot domeinvervalsing en identiteitsfraude.

**Webbeveiliging:** We gebruiken een beheerde SD-WAN-beveiligingsservice (Cato) die DNS-filtering, firewallbeleid en inbraakpreventie toepast. Dit blokkeert de toegang tot bekende kwaadwillende domeinen, phishing-infrastructuren en command-and-control-locaties, en het blokkeert risicovolle verkeerspatronen aan de netwerkrand.

**Toelichting:** De jaarcijfers zijn schattingen gebaseerd op de rapportageperiodes van de leveranciers (Mimecast augustus-december 2025; Cato 12 oktober-31 december 2025) en gaan uit van een stabiele situatie zonder beleids- of volumeveranderingen.

### Nauwkeurige doelen

De geautomatiseerde tools zijn bedoeld om inkomende en uitgaande berichtenverkeer te beschermen, misbruik te voorkomen, de reputatie van de afzender te behouden en naleving van richtlijnen en wetgeving te garanderen (bijv. richtlijnen voor het verzenden van e-mails, CAN-SPAM-naleving). Specifieke doelen zijn onder andere:

- Het detecteren van verdachte activiteiten en patronen tijdens de registratie;
- Het beoordelen van de inhoud bij het aanmaken en de toegang daartoe via links, uploads en andere door gebruikers gegenereerde inhoud;
- Het bewaken van snelheidslimieten en gebruiksdrempels voor belangrijke functies;
- Risicobeoordeling op basis van historische gegevens;
- Voorkom de verspreiding van phishing, identiteitsfraude en malware via e-mail door deze te weigeren of in quarantaine te plaatsen. inkomende berichten die overeenkomen met geautomatiseerde dreigingscontroles;
- Voorkom toegang tot kwaadwillende webbestemmingen door DNS-resolutie en/of webverkeer te blokkeren voor domeinen en categorieën die verband houden met malware, phishing, DGA's en command-and-control; en
- Detecteer en blokkeer netwerkgebaseerde aanvallen (bijvoorbeeld brute force-aanvallen, reputatiegebaseerde blokkeringen, kwetsbaarheidsscans en exploitatiepatronen) met behulp van IPS-signatures en firewallbeleid.

Het gebruik van SPF/DKIM/DMARC-e-mailauthenticatie om het vervalsen van Awaze-domeinen te verminderen en de detectie en afwijzing van imitatie- en phishing-e-mails te verbeteren.

## Indicatoren voor nauwkeurigheid en mogelijke foutmarge

We hebben veel vertrouwen in onze tools, met een laag percentage valse positieven. Klanten kunnen echter contact opnemen met onze supportafdeling als ze denken dat er sprake is geweest van een vals positief resultaat in onze contentmoderatietools of anti-misbruiktools.

E-mail: Detecties worden uitgevoerd op basis van geautomatiseerde dreigingsinformatie, authenticatiecontroles, inhoudsanalyse en malware-scans. Valse positieven kunnen voorkomen (bijvoorbeeld legitieme bulkverzenders of nieuw geregistreerde domeinen) en worden beperkt door middel van whitelisting, beleidsaanpassingen en het controleren van in quarantaine geplaatste/geweigerde berichten.

Web/DNS: DNS- en firewallblokkeringen zijn gebaseerd op dreigingsfeeds, categorisatie, gedragsindicatoren (bijvoorbeeld DGA-detectie) en IPS-signatures. Valse positieven kunnen voorkomen (bijvoorbeeld verkeerd gecategoriseerde domeinen of gedeelde infrastructuur) en worden beheerd via uitzonderingen/toeganglijsten en periodieke aanpassing van de regels.

Awaze analyseert trends en past het beleid indien nodig aan om het aantal valse positieven te verminderen en tegelijkertijd de bescherming te waarborgen.

- **Werkplekken moeten een anti-misbruikbeoordeling doorstaan voordat ze van veel functies gebruik kunnen maken met name die welke uitgaande communicatie mogelijk maken.**
- **Op veel kanalen zijn snelheidsbeperkingen, contentscans en spampatroonherkenning geïmplementeerd ons product**
- **Als de inhoud niet in strijd is met onze voorwaarden, maar een klant zijn of haar werkruimte volgens eigen voorwaarden wil beheren, kan de klant naar eigen inzicht inhoud verwijderen of gebruikers blokkeren.**
- **Handmatige overrides door de klantenservice (CS) zijn beschikbaar voor geautomatiseerde blokkeringen.**
- **Medewerkers van Awaze (bijv. klantenservice) beschikken over tools om de heractivering van geblokkeerde accounts goed te keuren of af te wijzen e-mailpogingen.**
- **We passen gelaagde beveiligingsmaatregelen toe (e-mailgateway + DNS-filtering + firewall + IPS), zodat geen enkele maatregel op zich voldoende uitsluitend op vertrouwd.**
- **We maken gebruik van whitelisting/uitzonderingen (waar gerechtvaardigd) en stemmen het beleid af op operationele gegevens. impact en veiligheidsrisico.**
- **We houden auditlogboeken en rapporten van beveiligingsincidenten bij ter ondersteuning van onderzoek en incidentafhandeling.**
- **Beveiligingsbeleid en detectiemogelijkheden worden onderhouden door middel van updates van de leverancier en interne processen. beoordeling**

We passen e-mailauthenticatie op domeinniveau (SPF, DKIM en DMARC) toe als extra beveiliging om spoofing te verminderen en de betrouwbaarheid van geautomatiseerde e-mailfilterbeslissingen te verbeteren.

## 6. Ontvangen klachten

Aantal klachten dat we via onze interne klachtenafhandelingsystemen hebben ontvangen.

### Intern klachtenmechanisme

|                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------|
| Aantal ingediende klachten                          | 0                   |
| Grondslag van de klacht                             | Niet van toepassing |
| Beslissingen genomen naar aanleiding van een klacht | Niet van toepassing |
| Gemiddelde tijd om een klacht af te handelen        | Niet van toepassing |