

Geachte heer/mevrouw,

Ik verzoek u te onderzoeken of er binnen uw netwerk een blokkade, filter, DNS-probleem of onjuiste doorverwijzing bestaat die de bereikbaarheid van de website van De Heksenketel beïnvloedt.

Het gaat om de volgende website: www.deheksenketel.com.

Via uw internetverbinding constateer ik het volgende:

[Beschrijf concreet wat er gebeurt: de website opent niet, er verschijnt een foutmelding of blokkadebericht, of het ingevoerde webadres leidt naar een andere website.]

Daarnaast zie ik bij het zoeken naar De Heksenketel via google.be de volgende onjuiste informatie of afwijkende resultaten:

[Vermeld de exacte zoekopdracht en beschrijf wat er wordt getoond en waarom dit volgens u onjuist is.]

Mijn waarnemingen zijn gedaan op [datum en tijdstip], via [vaste internetverbinding/mobiele verbinding en abonnements- of klantnummer]. Bij een vergelijking via [andere provider of verbinding, indien getest] constateerde ik [resultaat van de vergelijking].

Ik kan op dit moment niet vaststellen waar de oorzaak ligt. Daarom vraag ik u om een technisch onderzoek en een schriftelijk antwoord op de volgende vragen:

1. Wordt de toegang tot het genoemde domein binnen uw netwerk geblokkeerd, gefilterd, beperkt of omgeleid?
2. Is er een DNS-filter, beveiligingsdienst, ouderlijk toezicht of andere netwerkfunctie actief die dit kan verklaren? Zo ja, is deze op mijn aansluiting ingeschakeld en hoe kan ik de instellingen controleren?
3. Indien er een bewuste blokkade of beperking geldt: wat is de concrete juridische of technische grondslag, wat is de omvang ervan en hoe kan ik daartegen bezwaar maken?
4. Indien er sprake is van een technische fout: welke maatregelen neemt u om deze te herstellen en binnen welke termijn?
5. Indien u geen oorzaak binnen uw netwerk vaststelt: welke controles heeft u uitgevoerd en wat waren de bevindingen?

Voor zover de zoekresultaten afwijken, verzoek ik u ook na te gaan of instellingen of diensten binnen uw netwerk hieraan kunnen bijdragen.

De Europese regels over netneutraliteit stellen als uitgangspunt dat internetproviders verkeer gelijk behandelen en de toegang tot websites niet willekeurig beperken. Met dit verzoek wil ik laten vaststellen of hier sprake is van een storing, een toegestane maatregel of een ongerechtvaardigde beperking.

Graag ontvang ik een ontvangstbevestiging, een dossiernummer en binnen veertien kalenderdagen een inhoudelijke reactie. Als het onderzoek meer tijd vraagt, ontvang ik graag binnen die termijn een toelichting en een verwachte afhandelingsdatum.

Als een afdoende oplossing of uitleg uitblijft, overweeg ik de kwestie voor te leggen aan het BIPT en/of de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie.

Met vriendelijke groet,

[Naam]

[Adres, indien nodig voor identificatie van de aansluiting]

[Klantnummer]

[E-mailadres]

[Telefoonnummer, optioneel]

Bijlagen: [screenshots, foutmeldingen, betrokken webadressen en resultaten van vergelijkingen]