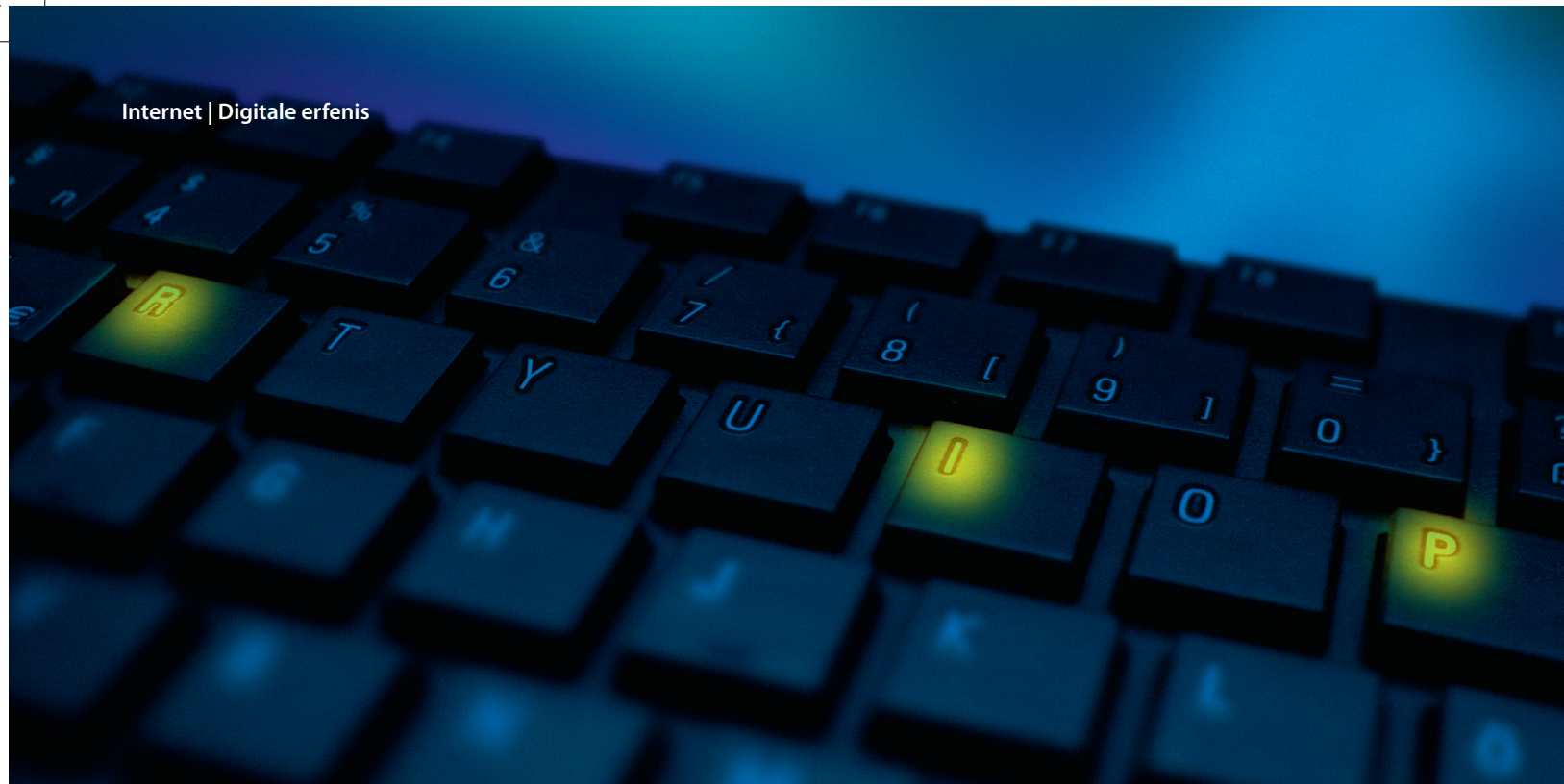




Holger Bleich, Jan Mulder

Digitaal overlijden

Hoe ga je om met de digitale nalatenschap van overledenen?

Iedere internetgebruiker maakt talloze accounts aan, schrijft vertrouwelijke mails en laat persoonlijke gegevens achter op sociale media en in de cloud. Op het moment dat iemand overlijdt, blijft er een digitale nalatenschap achter. De nabestaanden hebben daar een flinke klus aan. Ze zullen dan ook dankbaar zijn als de overledene voorzorgsmaatregelen getroffen heeft.

Soms gaan nog actieve accounts van overleden Facebook-gebruikers een bizar eigen leven leiden. Leden melden dat ze meerdere maanden na het overlijden van vrienden plotseling Vind-ik-leuk's van deze accounts krijgen. Een gebruiker vertelt bijvoorbeeld dat een kennis van hem "was surprised to see that his old friend [...] had 'liked' Discover. This was surprising not only because [the friend] hated mega-corporations but even more so because [he] had passed away six months earlier".

Facebook beweert dat het alleen maar gaat om verlaat doorgevoerde 'Like'-meldingen, en geeft nabestaanden het advies om het account te sluiten of tenminste de zogenaamde 'Herdenkingsstatus' aan te vragen ('Memorialization Request') – Hyves kent de 'In Memoriam status'. Maar vaak zijn de nabestaanden zo druk bezig met de uitvaart, de rouwverwerking en het afwikkelen van de materiële nalatenschap, dat ze zich niet bezig houden met online gegevens of actieve accounts. En blijkbaar zit dit ook nog niet in de standaardprocedure van uitvaartondernemers. Nuvena bijvoorbeeld biedt alleen een summier formuliertje op de website aan. Dela België biedt een gratis digitale kluis

aan, safeinheaven, terwijl Dela Nederland niets op dit gebied heeft. Marktonderzoekers vermoeden dat zo'n vijf procent van de actieve Facebook-accounts toebehoren aan personen die niet meer in leven zijn. Wanneer deze accounts zoals gezegd in digitale zombies veranderen, vormen ze een extra bron van verdriet voor de nabestaanden.

Of het nu gaat om fotoalbums op Flickr, profielen bij Facebook, Hyves en LinkedIn, blogs en forumposts of privé-video's op YouTube, hoe actiever een overledene op internet was, des te moeilijker wordt het voor de nabestaanden om de sporen na te gaan en eventueel te wissen. Het internet zorgt ervoor dat herinneringen aan personen ook lang na hun overlijden publiekelijk bewaard blijven – en dat vaak ongewenst. Online-accounts kun je met een paar klikken aanmaken, maar ze verwijderen heeft heel wat meer voeten in de aarde.

Wettelijk gezien is het aan de rechtmatige erfgenamen van een overledene om diens digitale nalatenschap te regelen, voor zover de overledene tijdens zijn leven niet expliciet iets anders bepaald heeft. Bij het aanvaarden van de erfenis hoort bijvoorbeeld ook de overname van de auteurs- of naburige rechten op werken als foto's en teksten, en eventueel het

opkomen voor de persoonlijkheidsrechten van de overledene (deze laatste vererven echter niet automatisch, maar testamentair). Maar hoe moet je het aanpakken, als er – zoals meestal – wel in een testament is vastgelegd wie welke bezittingen erft, maar niet wat er met het e-mail- of Facebook-account moet gebeuren? Juristen houden zich pas een paar jaar met deze problematiek bezig en jurisprudentie is er nog nauwelijks.

Privésfeer post mortem

In principe krijgt de rechtmatige erfgenaam het bezitsrecht op de volledige hardware van de overledene. In Nederland is er geen expliciete regel over toegang tot of eigendom van een online account (mail, social media etc) na overlijden van de eigenaar. In het algemeen is het wel zo dat de nabestaanden de contracten van de overledenen overnemen, als er tenminste niets anders bepaald is in de voorwaarden van het contract. Het hangt er dus van af wat de betreffende dienstverlener in zijn voorwaarden heeft bepaald omtrent de dood van een accounthouder. En dan nog moet de dienstverlener wel op de hoogte zijn gesteld van het overlijden.

Een belangrijk onderdeel van de digitale nalatenschap is het e-mailaccount van de overledene. Hier loopt de erfgenaam al tegen het eerste probleem aan. Heeft hij het recht mailaccounts te openen en de deels zeer persoonlijke berichten te lezen?

Alles hangt ervan af of er een testament is opgemaakt. In het testament kan een executeur testamentair zijn genoemd. Als dat niet zo is, kunnen de erfgenamen een erfgenaam of buitenstaander een volmacht geven om de erfenis af te handelen en het contact met de bank te onderhouden. Is er geen testament, dan regelt het Burgerlijk Wetboek wie erft. Daarnaast kan een erfgenaam de erfenis weigeren, bijvoorbeeld als er meer schulden zijn dan bezittingen of als hij er gewoon niets mee te maken wil hebben. Ook kan de erfge-

naam de erfenis beneficiair aanvaarden, ook wel het aanvaarden onder het voorrecht van boedelbeschrijving genoemd. Het voordeel hiervan is dat je als voorwaardelijke erfgenaam niet opdraait voor de schulden, als die groter blijken te zijn, maar wel erft als er wat overblijft na betaling van alle schulden.

Om de kosten en baten van een erfenis te kunnen bepalen zal de erfgenaam of de executeur testamentair dus wel toegang moeten hebben tot onder andere de volledige e-mail-correspondentie van de overledene. Denk maar aan openstaande rekeningen van online bestellingen, of nog niet afgesloten veilingen op Marktplaats. Advocaat Eva Visser schreef in 2007 onder de titel "Who owns your bits when you die?" een artikel over de vraag of je webmail-aanbieders kunt verplichten informatie uit een e-mailaccount af te geven, wanneer de gebruiker van dat account is overleden, (zie softlink). Mocht een provider dit weigeren, dan zal uiteindelijk de rechter een afweging moeten maken tussen de privacybelangen van de overledene en de noodzaak of wens van de nabestaanden om gegevens in te kunnen zien.

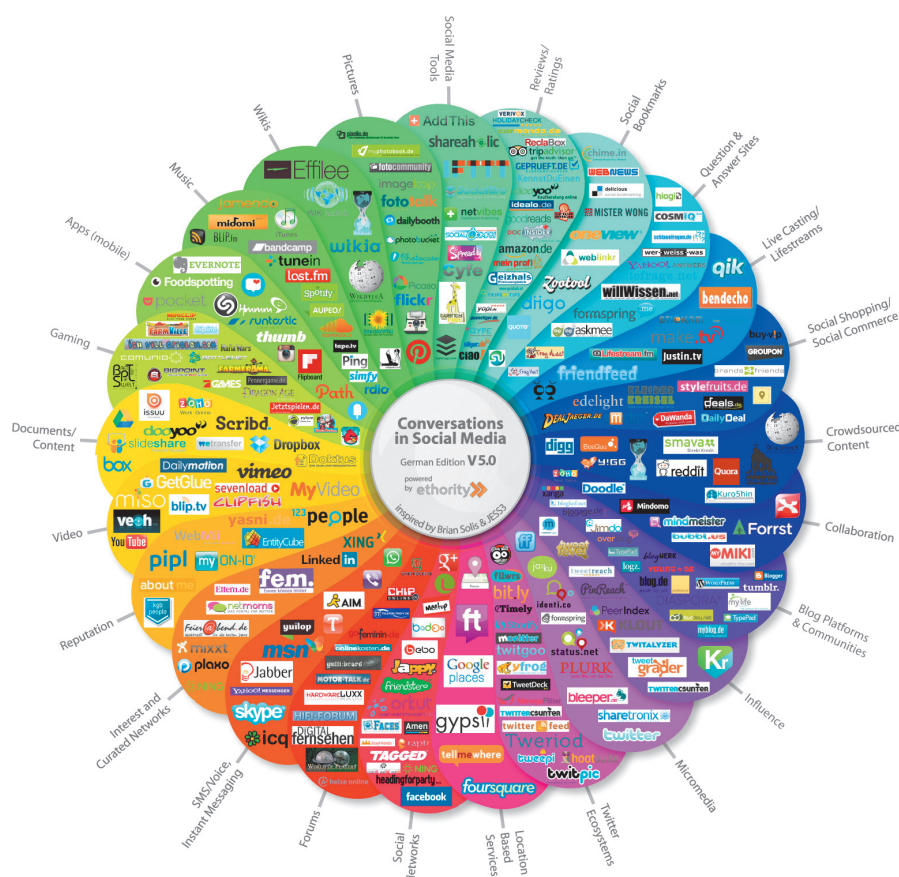
Identiteitsleutel

Wanneer de overledene een website had, gaan zowel de domeinen als de hostingtoegang naar de erfgenenamen. Hoe deze overdracht verloopt, kan per provider verschillen. Een aanvraag moet snel duidelijkheid brengen. Is de aanwezigheid op internet commercieel van aard, dan moet er handelend opgetreden worden om er bijvoorbeeld voor te zorgen dat er in de shop geen bestellingen meer geplaatst kunnen worden, omdat je niet kunt leveren. De erfgenaam moet de website zo snel mogelijk offline halen of aanpassen.

In het algemeen blijkt dat de digitale nalatenschap nog niet zo leeft onder de aanbieders van social media dat ze er ook officiële regelingen voor ontwerpen. Online diensten gaan dan allemaal weer anders om met overleden leden. Sommige houden de toegang tot het account in stand, andere bieden alleen aan om het account te verwijderen of doen dat sowieso. Ook de wijze waarop de dood van een gebruiker bij de dienst aangemeld en 'bewezen' moet worden verschilt per dienst.

Bij Facebook bijvoorbeeld kan niet alleen de naaste familie of erfgenaam, maar iedereen, de dood van een gebruiker melden (zie softlink). Het bedrijf vraagt een relatief zwak bewijs in de vorm van een link naar een overlijdensbericht of nieuwsartikel of iets dergelijks. Wanneer Facebook deze melding accepteert, dan wordt het account van de overleden gebruiker in de 'Herdenkingsstatus' gezet. In deze status is het profiel gereduceerd, bijvoorbeeld tot alleen de geboortedatum, en alleen voor vrienden te zien. Zij kunnen daar hun condoleancebetuigingen op het prikbord zetten. Zo wil Facebook een waardig afscheid voor de nabestaanden mogelijk maken.

Facebook geeft ook de erfgenenamen geen recht op de toegangsgegevens van overledenen. Zij kunnen alleen om verwijdering van het account vragen. Daarvoor heeft Face-



Social Media Prisma van ethorty.net geeft een indruk op hoeveel kanalen gebruikers op internet zich kunnen bewegen en waar ze overal accounts en persoonlijke gegevens achterlaten.

book een webformulier, waar je een overlijdensakte, geboortebewijs van de overledene of een juridisch bewijs van bevoegdheid moet uploaden. Wanneer je hier niet aan geeft dat je direct familielid of de executeur-testamentair bent, maak je weinig kans.

Google doet het gecompliceerd

Google heeft privacy hoog in het vaandel staan en legt nabestaanden een zeer ingewikkelde procedure in twee fasen op als ze toegang tot de e-mail van de overledene willen krijgen. In een webformulier geeft het bedrijf in droge bewoordingen uitleg. In de eerste fase moet je een fotokopie van je identiteitsbewijs of rijbewijs, het Gmail-adres van de overleden gebruiker en zijn overlijdensakte (inclusief een beëdigde Engelse vertaling) verzamelen. Daarbij moet je de volledige gegevens van een e-mailbericht dat je op je e-mailadres hebt ontvangen inclusief de berichtkop toevoegen en dit allemaal per post of fax naar het hoofdkantoor van Google sturen in Mountain View, Californië. En dat is pas fase 1. Wanneer de afdeling 'Decedent's Accounts' dit allemaal ontvangen en goedgekeurd heeft, krijg je groen licht voor de volgende fase.

Hierna krijg je per mail aanvullende instructies voor fase 2. In deze fase moeten er aanvullende juridische stappen worden ondernomen, "zoals het aanvragen van een rechterlijk bevel bij een Amerikaanse rechtbank en/of het overleggen van extra bewijsstukken". Verder staat op de helppagina:

"Houd er rekening mee dat het indienen van deze bewijsstukken geen garantie biedt dat we inzage kunnen geven in de Gmail-account. Daarom is het verstandig om pas met Fase 2 te beginnen nadat je van ons bericht hebt ontvangen over Fase 1." En als Google tot een negatief oordeel komt, krijg je geen argumentatie: "De privacy van gebruikers staat bij ons hoog in het vaandel. Daarom kunnen we geen extra informatie over de account of onze beslissing verstrekken als we vaststellen dat we geen inzage kunnen geven in de Gmail-account."

Het feit dat Google het vrijgeven van accounts in principe mogelijk maakt, wordt door juristen als positief ervaren. Ook het feit dat Google hieraan flinke voorwaarden stelt, lijkt met het oog op de persoonlijke gegevens volstrekt gepast. Een Google-account geeft namelijk niet alleen toegang tot de mailbox, maar ook tot de gegevens van een heleboel andere diensten, bijvoorbeeld de Agenda, Google Drive en Google+. Het is echter onbegrijpelijk dat de correspondentie via het hoofdkantoor in Amerika moet lopen en niet via de vestiging in Amsterdam of Brussel. "Dat is om juridische redenen", wist een woordvoerder ons te vertellen, maar hij zei er niet bij welke.

Wat tot nu toe bijna niemand weet en wat ook door Google zelf niet gedocumenteerd is, is volgens de woordvoerder dat het concern behalve het vrijgeven van een account ook de mogelijkheid biedt dit gewoon te laten verwijderen. Daarvoor moet je Google van

Bron: Conversations in Social Media
— version 5.0 — 09.2012 by ethorty [CC-BY-SA]



Het Nederlandse Ziggur verzamelt en bewaart de gegevens van je online accounts, maar zonder de wachtwoorden (gratis); en kan je accounts (tegen betaling) na je dood stopzetten.

gur bericht krijgt als een klant is overleden. Je geeft bij je account een of meer vertrouwenspersonen op die je overlijden kunnen melden of bevestigen. Bovendien vraagt Ziggur altijd om een overlijdensakte voordat er actie wordt ondernomen. Digizeker biedt zijn digitale kluis uitsluitend via notarissen aan, zodat er altijd een akte wordt opgemaakt en de kluis dus nooit bij het afhandelen van de erfenis vergeten kan worden.

Online kluis

Als je het je potentiële erfgenamen makkelijker wilt maken, moet je zelf voorzorgsmaatregelen treffen. Dat hoeft niet veel moeite te kosten. Wachtwoorden kun je bijvoorbeeld op een usb-stick versleuteld bewaren. Daarvoor kun je een password-safe gebruiken zoals Keepass. De centrale sleutel moet je dan opbergen op een veilige plek, zoals in een kluis, in het ideale geval in de handen van een vertrouwenspersoon, die pas na je overlijden aan de stick mag komen. In je testament of in een apart codicil, dat je het beste met de hand kunt schrijven en ondertekenen, kun je vastleggen wie na je overlijden toegang moet krijgen tot de accounts en wie je digitale bestanden moet krijgen.

In erfrecht gespecialiseerde juristen geven graag het advies de wachtwoorden bij een notaris in bewaring te geven. Deze heeft een geheimhoudingsplicht en is vaak al betrokken bij het opmaken van het testament tijdens het leven van de cliënt, zo wordt dan gezegd. Maar als je de goede raad volgt die wij in dit verband vaak geven om, om veiligheidsredenen, regelmatig je wachtwoorden te veranderen, wordt de frequente gang naar de notaris een dure en vervelende aangelegenheid. Daarom willen we je dit ook afraden.

In Amerika is een hele branche ontstaan rondom het preventief regelen van je digitale nalatenschap. De bekendste vertegenwoordiger is de dienst Legacy Locker. Voor 30 dollar per jaar mag je daar in een online kluis je wachtwoorden en documenten stallen of privévideo's voor de nabestaanden. Dat zou net zo betrouwbaar moeten zijn als een kluis in een bank, aldus de cloudservice. In geval van overlijden moeten twee vertrouwenspersonen de akte van overlijden indienen om de gegevens te kunnen ontsleutelen. Soortgelijke diensten vind je in Europa, buiten Nederland, bijvoorbeeld bij het Zwitserse SecureSafe. Net als bij password-safes is ook bij online beheerders van digitale nalatenschappen een gezonde dosis scepsis vereist. De extreem vertrouwelijke gegevens staan ergens in de cloud van het bedrijf en of ze werkelijk voldoende beschermd zijn tegen spiedende ogen valt niet te controleren. In elk geval zijn er tot nu toe geen gevallen van dataverlies bij dergelijke services bekend gemaakt. Toch blijft voor accountgegevens gelden dat je ze beter in eigen hand kunt houden – en desnoods in de hand van een volstrekt betrouwbare persoon. (jmu)

www.ct.nl/softlink/1304116

ct

het overlijden op de hoogte stellen. Google zou dan alleen een bewijs van de dood van de eigenaar van het account moeten hebben, bijvoorbeeld in de vorm van een beëdigde vertaling van de overlijdensakte. "Het account kan dan gewist worden, inclusief alle daarmee verbonden gegevens."

Het voorbeeld van Google laat zien hoe moeilijk het kan zijn om als Europese erfgenaam digitale nalatenschap te beheren die in Amerika gehost wordt. Hier geldt Amerikaans recht, omdat de gebruiker nu eenmaal een contract is aangegaan met Google Inc. in Mountain View. Bij Twitter verloopt het op een vergelijkbare wijze: als erfgenaam moet je een beëdigde vertaling van de overlijdensakte naar het hoofdkantoor in San Francisco sturen als je het account van de overledene wilt laten verwijderen.

Bij de fotodienst Flickr van Yahoo kun je het account van de overledene alleen laten verwijderen, je kunt het niet overnemen. Yahoo behoudt zich in de algemene voorwaarden sowieso het recht voor om na langere tijd van inactiviteit je gegevens en foto's te verwijderen. "En dat terwijl foto's zo'n beetje het enige zijn waar wél duidelijk rechten van blijven bestaan na overlijden: auteursrechten zijn deel van de boedel, en gaan dus bij overlijden als deel van de erfenis over", aldus internetjurist Arnoud Engelfriet op zijn blog. iusmentis.com (zie softlink).

Het Nederlandse Hyves geeft in zijn helpbestanden geen duidelijk antwoord wat de nabestaanden met het account van een overledene kunnen doen. Na even zoeken blijken er twee opties te zijn: het account kan in de In Memoriam status gezet of verwijderd worden, beide door contact op te nemen met Hyves via een online formulier, waarna Hyves precieze instructies zal sturen. Bij de eerste optie wordt de overlijdensdatum in het profiel gezet, zodat er geen verjaardagsaankondigingen meer worden verstuurd en alleen bestaande vrienden kunnen nog krabbels schrijven op het profiel.

Externe executeur testamentair

Al deze acties zijn complex en omslachtig en komen bovenop het afhandelen van de

gewone erfenis. Nabestaanden worden zo continu aan hun verlies herinnerd en komen niet aan rouwverwerking toe. Een aantal bedrijven hebben dit probleem als gat in de markt ontdekt en bieden aan je digitale nalatenschap in bewaring te nemen, te analyseren en wanneer het onvermijdelijke zich voordoet namens de erfgenamen bij online diensten op te treden.

Dit is een erg gevoelige aangelegenheid en vereist een hoge mate aan betrouwbaarheid, die lang niet alle aanbieders van dit soort diensten uitstralen. Er zijn veel (vooral Amerikaanse) bedrijven die in dit gat springen. Er bestaat zelfs een iPhone app, Legacy Organiser, waarin je behalve je accountgegevens ook de details voor je uitvaart en je bucket list kunt bijhouden. Bij ons zijn er twee bedrijven die in dit verband steeds weer opduiken, Ziggur en Digizeker. Het onderwerp nalatenschap is nauw verbonden met notarissen. Daarom hebben ook zij deze vorm van dienstverlening ontdekt, die logisch aansluit op hun werk van het opmaken, bewaren en afhandelen van testamenten. Ze hebben daarbij dan nog wel wat internet- en social media-expertise nodig. De kennisorganisatie Netwerk Notarissen heeft dan ook de functie van social media-executeur bedacht om te "voorkomen dat je online doorleeft na je dood". Deze vertrouw je je accountgegevens toe en geef je de opdracht wat hij of zij na je dood met je online bestaan moet doen. Sommige notariskantoren werken samen met Ziggur en Digizeker om het een en ander goed af te handelen.

Ziggur heeft een uitgebreide website met veel informatie. Het bedrijf biedt een gratis dienst 'Ziggur' en een betaalde dienst 'Ziggur Plus'. De laatste kost 19,90 euro per jaar (met een afkoop van 199 euro). In de gratis variant kun je je online profielen vastleggen en wat ermee moet gebeuren. Alleen bij de betaalde variant voert Ziggur de wensen van de klant na zijn overlijden ook uit. Bij de online accounts hoeft het wachtwoord niet opgegeven te worden. Het Plus-abonnement is gratis uit te breiden met de optie om in een speciaal register vast te leggen dat je een Ziggur-account hebt. Dit register is toegankelijk voor notarissen. Daarmee is de kans groter dat Zig-