Hun voorwaarden, jouw rechten — Het dossier over de ‘Steam’

Bron: https://phishdestroy.io/steam_dossier/nl/legal_analysis
CC0 1.0 Universal · 2026-09-30

Juridisch en economisch rapport

Juridische analyse — Gebruiksvoorwaarden en naleving van regelgeving

Hun voorwaarden. Uw rechten.

WAT IN DIT HOOFDSTUK WORDT AANGETOOND
Deze forensisch-juridische audit beoordeelt de contractuele asymmetrie tussen Valve Corporation en Steam gebruikers in belangrijke regelgevende rechtsgebieden. Het rapport toont aan hoe de herroepbare abonnementslicentie de wettelijke eigendom van de consument ontneemt, analyseert de jurisprudentie van het Europees Hof inzake de uitputting van digitale doorverkooprechten en onderzoekt de naleving van de Digital Services Act (DSA) en artikel 15. van de GDPR. De analyse laat zien hoe geautomatiseerde handhavingsmechanismen functioneren zonder zinvolle beroepsmogelijkheden, terwijl de marktvergoedingen van het platform systematisch economische waarde onttrekken aan elke transactie tussen gebruikers.

← Terug naar het Executive Briefing
Dit rapport bevat een juridische, economische en technische analyse van de kloof tussen de door Steam vastgestelde platformregels en de positie van de consument: geautomatiseerde handhaving met weinig mogelijkheden tot beroep, en uitgebreide controle door het bedrijf over digitale activa. Cijfers worden vermeld met bronvermelding; wanneer een cijfer niet kon worden teruggevonden in een primaire bron, is het weggelaten.

Vector 1
"Eigendom" vervangen door een herroepbare licentie, zodat digitale activa op grond van de overeenkomst kunnen worden ingetrokken.

Vector 2
Geautomatiseerde handhaving (VACNet), waarvan de verboden Steam Support aangeeft dat deze niet ongedaan kunnen worden gemaakt.

Vector 3
Controles op accounts en activa, in combinatie met een marktvergoeding van 15% CS2 (5% Steam + 10% uitgeversvergoeding), waardoor bij elke doorverkoop waarde uit het ecosysteem wordt onttrokken.

Asymmetrie van termen

Aansprakelijkheidsverklaring en de herroepbare licentie

2.1 Het ‘abonnementsmodel’ versus eigendomsrechten

In artikel 2 van de abonneeovereenkomst van Steam wordt aan gebruikers slechts een **persoonlijke, niet-exclusieve, niet-overdraagbare en herroepbare licentie**. Krachtens de overeenkomst kan Valve accounts te allen tijde beëindigen, en kunnen ongebruikte

tegoeden in de Steam-portemonnee vervallen.

2.2 De illusie van terugbetaling versus de EU-richtlijn inzake consumentenrechten

Wettelijk kader	Terugbetalingsregeling	Beperking
EU Consumer Rights Directive	Unconditional 14-day right of withdrawal on digital content	Waived if download begins with explicit consumer consent
Steam SSA	14 days / under 2 hours played	Valve may deny at its discretion for "abuse"

Beoordeling
Valve De EU-14--dag wettelijk herroepingsrecht is onderworpen aan de eigen termijn van „14 dagen / onder 2 uur”, waarmee bij het downloaden moet worden ingestemd voordat het product kan worden beoordeeld. Dit beleid beperkt — en breidt niet uit — het wettelijke recht; of dit rechtmatig gebeurt, is een vraag voor de bevoegde autoriteit, en geen conclusie die hier wordt getrokken.

Rechtszaken

Secundaire markt en mededingingsrecht

UFC Que Choisir tegen Valve — Frankrijk

2019
Rechtbank in Parijs: het beginsel van uitputting van rechten is van toepassing op digitale games — doorverkoop is toegestaan
okt. 2022
Het Hof van Beroep van Parijs vernietigt de uitspraak
23 okt. 2024
Hof van Cassatie (Hooggerechtshof): videogames zijn „complexe werken“ in de zin van de InfoSoc-richtlijn, en geen software. Digitale doorverkoop **verboden**. Valve heeft de overhand.

Antitrustzaak tegen Wolfire Games — Verenigde Staten (In de zaak „Valve Antitrust Litigation”, nr. 2:21-cv-00563)

De ‘Most-Favored-Nation’ (PMFN)-clausule van het Valve verbiedt ontwikkelaars om ‘Steam’-sleutels op een ander platform goedkoper te verkopen. Concurrerende winkels — zelfs die welke 12% commissie in rekening brengen, tegenover de 30% van Valve — mogen de besparing niet doorberekenen aan de consument.

336totaal aantal medewerkers van de Valve (2021). Bron: vrijgegeven bewijsmateriaal.
79medewerkers die het volledige Steam-platform beheren. Bron: vrijgegeven bewijsmateriaal.
$3.5Mnettowinst per werknemer. Bron: vrijgegeven bewijsmateriaal.
Uit openbaar gemaakte stukken blijkt dat **$8.5B bruto-omzet in 2021** over de medewerkers v336. De **79-persoonSteamteam** 373,000’s en dagelijkse supporttickets afgehandeld door deze door te sturen naar uitbestede, geautomatiseerde callcenters.

OPENGESTELDE BIJLAGE BIJ HET DOSSIER · W.D. WASH. ZAAK2:21-CV-00563 Intern memo over onderzoek
Tim Sweeney (CEO van Epic Games) tegen Gabe Newell: *"Waarom houdt Steam nog steeds 30% van de bruto-opbrengst in, terwijl de betalingsverwerking 2–5% kost en CDN de bandbreedte $0.002/GB kost? Als je de top 25-games op Steam buiten beschouwing laat, durf ik te wedden dat Valve meer winst heeft gemaakt op de meeste van de volgende 1,000 dan de ontwikkelaars zelf."*

Interne doorsturing van Scott Lynch (COO, Valve Corporation) aan Gabe Newell: *"Ben je boos, maat?"*

Weerlegging van een beëdigde verklaring (Bloomberg, 2026): Op grond van artikel 30, lid b) (1) verklaarde Gabe Newell tijdens een getuigenverhoor dat *"Valve heeft geen beleid of praktijk waarbij het prijzen oplegt aan externe softwareontwikkelaars op andere platforms."* De eisers confronteerden Newell met interne memo's van Valve waaruit bleek dat er actief toezicht werd gehouden op de prijzen en dat ontwikkelaars die lagere prijzen hanteerden op concurrerende winkelsites, werden bedreigd met schrapping uit het assortiment. Eind maart 2026, wees de federale rechtbank het verzoek om een kort geding van Valve af, waardoor de collectieve rechtszaak van de ontwikkelaars van 32,000-voor een jury kwam te staan.
2024 in november
Collectieve rechtszaak toegewezen voor **~ De ontwikkelaars van32,000** die sinds januari commissies heeft betaald 2017,, plus een gelijktijdige collectieve rechtszaak van consumenten.

Gevorderde schadevergoeding
$3.1B
Drievoudig volgens de Amerikaanse mededingingswetgeving = **$9.3B** mogelijke blootstelling.

2026: juni In een nieuwe rechtszaak wordt beweerd dat Microsoft en Valve een kartelovereenkomst hebben gesloten om de concurrentie op het gebied van de distributie van pc-games te beperken.

Financiële criminaliteit en AML – Formele toelating

Valve Officiële verklaring: Worldwide Fraud Liquidations (28 oktober 2019)

Op 28 oktober 2019, heeft Valve de handel en doorverkoop via marktplaatsen van nieuw aangeschafte Counter-Strike-containersleutels officieel stopgezet. In haar officiële openbare verklaring (`blog.counter-strike.net/2019/10/26113`), Valve Corporation heeft schriftelijk toegegeven dat de virtuele economie die het had opgezet, was uitgegroeid tot een internationaal knooppunt voor het witwassen van geld:

"In het verleden vonden de meeste transacties met keys die we hebben waargenomen plaats tussen legitieme klanten. De laatste tijd maken wereldwijde fraudenetwerken echter steeds vaker gebruik van CS:GO-keys om hun winsten te gelde te maken. Op dit moment wordt aangenomen dat vrijwel alle aankopen van keys die uiteindelijk op de marktplaats worden verhandeld of verkocht, afkomstig zijn van fraude."
Regelgevend kader: Deze bekentenis volgde op het formele ultimatum van de Washington State Gambling Commission (WSGC) aan Valve en de in juli 2016 uitgevaardigde bevelen tot staking en onthouding door Karl Quackenbush, algemeen juridisch adviseur van de Valve, aan de 23-domeinen voor skin-gokken (waaronder CSGO Lotto, CSGOLounge en OPSkins), pas nadat strafrechtelijk onderzoek naar gokactiviteiten de bedrijfsvoering van het platform in gevaar had gebracht.

Bevoegdheid

Een rechthebbende in Rusland, die voor de gebruiker onbereikbaar is

De abonneeovereenkomst stelt Valve voor als een partij die weinig verplichtingen heeft en door niemand bereikbaar is: blokkades zijn permanent, bezwaren worden afgewezen en de toegang tot hele gebieden wordt ingetrokken met één enkele zin over „gesanctioneerde regio's". Tegenover die houding staat wat Valve doet wanneer zijn eigen commerciële belangen op het spel staan in een rechtsgebied dat het verder als lastig beschouwt.

Valve v. Touch Skins — vordering inzake intellectueel eigendom in de fase vóór het proces, Rusland

1 2026 september
Valve via het Russische advocatenkantoor **Melling, Voitishkin & Partners**, stuurt een aanmaningsbrief voorafgaand aan de rechtszaak naar de exploitanten van **Touch-skins**, een grote CS2-skinwisselaar, per post en e-mail vanuit Rusland.
Redenen
Drie categorieën van vermeende inbreuken: exclusieve rechten op de software; rechten op het uiterlijk van de skins voor wapens, messen en handschoenen; en de handelsmerken van Valve. Het gedrag van de exploitanten wordt gekenmerkt als opzettelijk en langdurig.
Vraag
Stop onmiddellijk met de werking en verwijder alle infrastructuur — de software's **broncode**, websites en socialemediapagina's — bij gebreke waarvan Valve zich het recht voorbehoudt om bij een Russische rechtbank een rechtszaak aan te spannen wegens **aanzienlijke financiële vergoeding** en de zaak voor te leggen aan **wetshandhaving met het oog op een strafrechtelijke beoordeling**.
Resultaat
Na ontvangst van de brief kondigde het platform aan dat het zou worden stopgezet. Dit zou de eerste keer zijn dValve juridische stappen heeft ondernomen tegen een ontwikkelaar van „skin-changers" in Rusland.
Gemeld door dataminer Maxim "GabeFollower" Poletaev (X, ~11 sep 2026) en de Russische gamingpers. Het gaat hier om een vordering in de aanloop naar een rechtszaak, niet om een daadwerkelijk ingediende rechtszaak; er is geen openbaar dossiernummer bekend. Wordt hier behandeld zoals gemeld, niet als een gerechtelijk dossier. Bronnen: dota2.ru gearchiveerd op 2026-09-24 ↗ · Shazoo.

Hetzelfde rechtsgebied, de andere richting

Valve is geen onbekende in het Russische wet- en regelgevingsstelsel. Het **voldoet aan de voorschriften van Roskomnadzor**: op verzoek van de toezichthouder heeft het de communitypagina's 260en Steam, waarop verboden materiaal stond, verwijderd, en Roskomnadzor heeft publiekelijk verklaard dat Steam voldoet aan de wettelijke vereisten. De Russische „landing"-wet (Federale wet **236-FZ**, van kracht sinds 2022), verplicht grote buitenlandse internetplatforms die Russische gebruikers bedienen om een lokale vestiging op te zetten en een contactaccount bij Roskomnadzor aan te maken. Valve reageert niet alleen op de verwijderingsbevelen van die toezichthouder, maar maakt nu ook gebruik van Russische juridische adviseurs en de dreiging van Russische rechtbanken om zijn skins als intellectueel eigendom te beschermen.

Het platform is dus bereikbaar, capabel en komt op voor zijn rechten, zeker als het om zijn inkomsten gaat. Het contrast ligt bij de gebruiker: een betalende klant in een regio waar sancties gelden, krijgt te horen dat de relatie is beëindigd, de toegang tot de community wordt geblokkeerd totdat 2038, het ticket is afgesloten, en er bestaat geen forum waar de beslissing kan worden aangevochten — *"Ze waren maar al te blij om mijn geld aan te nemen en mijn transacties te verwerken"*, aangezien de terugbetaling voor hetzelfde account vanaf hetzelfde Iraanse IP-adres een jaar eerder al was goedgekeurd (r/pcgaming, 4 aug. 2026; meer aanmaningsbrieven in de tentoonstelling over de kaarteconomie). „Valve" zet het volledige apparaat van een nationaal rechtssysteem in om een skin te verdedigen; het biedt de gebruiker die skins heeft gekocht helemaal geen procedure.

Valve beschouwt diezelfde rechtsbevoegdheid als een kader waarbinnen het kan handelen en aan de regels kan voldoen, telkens wanneer het belang van Valve op het spel staat — Russische raadslieden, de dreiging van Russische rechtbanken, gehoor aan

verwijderingsbevelen van Roskomnadzor — terwijl het zijn verplichtingen jegens de gebruikers van die markt, en van elke andere, beschouwt als volledig buiten elk proces vallend. Het is een rechthebbende als het om zijn inkomsten gaat, en een onbereikbare partij als het om de rechten van de gebruiker gaat.

Bronnen: TASS (RKN: Steam voldoet aan de vereisten) · Federale wet 236-FZ.

Juridisch opportunisme

De capitulatie inzake de arbitrageclausule

2023 — de aanval
Advocatenkantoren (Zaiger LLC, Mason LLP) hebben via sociale media duizenden gebruikers geworven en tegelijkertijd tienduizenden individuele arbitraagevorderingen ingediend.

De onthulling van Valve
$225M+
aan niet-restitueerbare arbitragekosten, nog voordat de zaak ten gronde was behandeld. Berekend op basis van de regels voor consumentenarbitrage van de American Arbitration Association (AAA) en de aanvullende bijlagen inzake massale arbitrage. Eisers, vertegenwoordigd door Zaiger LLC en Mason LLP, hebben ongeveer75,000 individuele arbitrageverzoeken ingediend tegen Valve Corp. (parallel aan antitrustvorderingen in *Wolfire Games LLC e.a. tegen Valve Corp.*, Zaaknr. 2:21-cv-00563-JCC, W.D. Wash.). Volgens de tariefschema's van de AAA voor consumentenzaken betaalt de beklaagde onderneming niet-restitueerbare administratieve proceskosten en waarborgsommen voor de benoeming van arbiters van circa $3,000+ per afzonderlijke zaak (75,000-aanmeldingen × $3,000 = circa $225M aan procedurekosten die vooraf moeten worden voldaan). Zie de juridische rapporten van Bloomberg Law en Reuters over de blootstelling aan massale arbitragezaken in de technologiesector (2023–2024).

Periode	SSA-geschillenregeling	Waargenomen effect	Resultaat
Before Sep 2024	Mandatory individual arbitration + class-action waiver	Individual litigation becomes economically irrational for users	Mass arbitration → $225M fee threat
After Sep 2024	Disputes in King County, WA courts only	Arbitration costs are avoided; cases consolidate in a single forum	Class actions now possible

Conclusie
Ruim tien jaar lang verplichtte de SSA gebruikers om afstand te doen van hun recht op een juryrechtspraak ten gunste van individuele arbitrage. Nadat de massale indiening van arbitrageverzoeken dit mechanisme financieel onhaalbaar had gemaakt voor Valve, werd de SSA aangepast om geschillen door te verwijzen naar de rechtbanken van King County. De wijziging werd doorgevoerd zonder een zinvolle mogelijkheid om zich hiertegen te verzetten; het alternatief voor aanvaarding was het verlies van toegang tot aangeschafte digitale activa door het account te verwijderen.

Algoritmische handhaving

VACNet, het vermoeden van schuld en valse positieven

Oktober 2023 — AMD Anti-Lag+

Door een update van het AMD-stuurprogramma (v23.10.1) werd Anti-Lag+ in CS2 geactiveerd, waardoor DLL-functies van het spel werden onderschept. VAC beschouwde dit als het injecteren van cheatcode en legde duizenden legitieme gebruikers een permanente ban op, voordat Valve tussenbeide kwam.

2023, december — hoge DPI
Spelers met een DPI van meer dan 10,000 die de camera snel draaiden, kregen een permanente schorsing. VACNet kon geen onderscheid maken tussen fysieke muisbewegingen en een "spinbot"-cheat.

Ondersteuningscategorie	**Opgegeven responstijd**	**Werkelijk resultaat**
Refund requests	50 min – 1.5 hr	Automatic approval (<14 days, <2 hours played)
Account security / recovery	3–12 hours	Depends on documentation provided
Contesting a VAC ban	Form response	**Complete refusal. Support cannot reverse VAC decisions. The ban is permanent.**

Officieel beleid inzake de ‘Valve’
"VAC-verboden zijn definitief, staan niet ter discussie en kunnen niet worden opgeheven door de ondersteuning van Steam."

Via hetzelfde ondersteuningskanaal waar de ban is opgelegd, wordt ook de afwijzing van het verzoek om herziening meegedeeld: Steam Support geeft aan dat het een VAC-beslissing niet kan terugdraaien. Voor de gebruiker is het oordeel van het algoritme het definitieve resultaat.

De economische aspecten van wederverkoop

Beheersing van virtuele activa en de doorverkoopvergoeding

De marktvergoeding van de ‘15%’ CS2 — een bedrag dat bij elke doorverkoop in mindering wordt gebracht

Iteratie	**Saldo van de koper**	**De verkoper ontvangt**	**Verbrand (15%)**
1	$100.00	$85.00	$15.00
2	$85.00	$72.25	$12.75
3	$72.25	$61.41	$10.84
10	$23.16	$19.68	~$3.47
Total	**$100 → dust**	**Valve collects the 15% fee on each resale. Users must add new money to keep trading.**	

Wijziging in de inruilregeling voor CS2 — oktober 2025

Zonder voorafgaande aankondiging heeft Valve de regels voor inruilcontracten in CS2 gewijzigd, waardoor het nu mogelijk is om zeldzame messen en handschoenen gegarandeerd te verkrijgen in ruil voor items van Covert-kwaliteit. De prijzen van messen daalden, de prijzen van Covert-items stegen sterk en er ontstond paniekverkoop op de hele markt.

Valve beroept zich op artikel 7 van de SSA — geen aansprakelijkheid voor wijzigingen in de platformregels. Gebruikers dragen het risico in een economie waarvan de regels Valve zonder voorafgaande kennisgeving of compensatie kunnen veranderen. De omvang van het gemelde marktbrede verlies is omstreden en wordt hier niet vermeld zonder primaire bron.

Reactie van de Europese regelgevende instanties

UOKiK, DSA en de Wet op digitale eerlijkheid

UOKiK — Polen, mei 2024
De Poolse mededingingsautoriteit (UOKiK) heeft een formele antitrustprocedure ingeleid tegen Valve Corporation en vijf binnenlandse uitgevers en distributeurs van videogames in verband met vermeende prijsafspraken, beperkende prijsgelijkheidsclausules en geoblockingpraktijken, waardoor Poolse consumenten tot wel 20% meer moesten betalen voor digitale games dan consumenten in naburige EER-markten. In het kader van het mededingingsonderzoek hebben inspecteurs van de UOKiK en de politie invallen bij zonsopgang en bewijsinspecties uitgevoerd in de Poolse vestigingen van binnenlandse partneruitgevers en -distributeurs (niet in dochterondernemingen vValve, aangezien Valve geen Poolse entiteit heeft). Mogelijke wettelijke boete: tot 10% van de jaarlijkse omzet. Bron: Officiële verklaring van de UOKiK: „De voorzitter van de UOKiK heeft een procedure ingeleid tegen Valve en de makers van de spellen”, 2024 mei.

Wet inzake digitale diensten (DSA)
Vereist transparantie bij geautomatiseerde moderatie. Steam publiceert geen gegevens over valse positieven of valse negatieven voor VACNet, en via het ondersteuningskanaal wordt vermeld dat VAC-beslissingen niet ongedaan kunnen worden gemaakt.

Wet inzake digitale rechtvaardigheid — 2026
Verwachte bepalingen: blijvende toegang tot betaalde inhoud, een verbod op „dark patterns” bij het afzien van rechten, erkenning van eigendomsrechten op digitale activa en bescherming tegen permanente inbeslagname van voorraad.

Conclusie

Geconstateerde discrepanties tussen de regels en de gegevens

- 1
  De kloof in eigendom. Gebruikers betalen de volledige prijs voor een licentie die Valve volgens de overeenkomst kan intrekken. Het Franse Hooggerechtshof (okt. 2024) oordeelde dat digitale doorverkoop niet onder de bescherming valt en heeft dit standpunt wettelijk vastgelegd.
- 2
  Algoritmische handhaving. VACNet heeft onterechte verbanningen opgelegd (AMD-stuurprogramma’s, incidenten met hoge DPI). Steam De klantenservice geeft aan dat zij een VAC-beslissing niet kan terugdraaien, dus het algoritme is het definitieve oordeel.
- 3
  Kostenbesparing. De marktvergoeding van 15% CS2 (5% Steam + 10% uitgeversvergoeding) leidt bij elke doorverkoop tot een waardevermindering, en de platformregels kunnen zonder voorafgaande kennisgeving worden gewijzigd; Valve wijst op grond van de SSA elke aansprakelijkheid voor dergelijke wijzigingen af.
- 4
  Arbitrageclausule geschrapt. De SSA schafte in september 2024, de verplichte arbitrage af, nadat massale claims Valve blootstelden aan ~$225M aan kosten. Gebruikers kregen geen reële mogelijkheid om zich aan deze wijziging te onttrekken.
- 5

Selectieve bevoegdheid. Valve heeft een Russisch advocatenkantoor (Melling, Voitishkin & Partners) ingeschakeld en gedreigd met een rechtszaak in Rusland tegen Touch Skins, terwijl het tegelijkertijd zijn verplichtingen jegens gebruikers van diezelfde markt buiten elke gerechtelijke procedure hield. Valve treedt op als rechthebbende wanneer zijn commerciële belangen in het geding zijn, en als een onbereikbare partij wanneer de rechten van de gebruiker in het geding zijn.

← Deel I: Proxy omzeilen & gokken Deel II: Toegang en verantwoording →

Juridische bronnen en procesdossiers worden vermeld met verwijzing naar hun oorspronkelijke uitgevers en bewaarplaatsen. Er wordt geen aanspraak gemaakt op eigendom van de onderliggende documenten.