

Inleiding

U wilt uw producten en diensten aan de man gaan brengen via e-mail - een medium dat voor u nieuw is. Het is van belang dat u eerst de gebruiken en omgangsvormen van dat nieuwe medium leert kennen.

E-mail gebruikers worden tegenwoordig overspoeld door spam en virussen. Dit heeft er onder andere toe geleid dat veel mailings ongezien als spam bestempeld worden - in sommige gevallen zelfs ten onrechte. Als de ontvangers uw mailings als spam aanzien schaadt dat uw imago. Dat is uiteraard onwenselijk. Dit document beschrijft hoe u op zorgvuldig kunt omgaan met de gegevens van potentiële klanten, en op verantwoordelijke wijze mailings kunt versturen.

Wat is spam?

Spam wordt gedefinieerd als unsolicited bulk e-mail (UBE), oftewel: mail die in grote hoeveelheden (bulk) en ongevraagd (unsolicited) wordt verstuurd. Bulk e-mail is alleen 'gevraagd' als de ontvanger vooraf, expliciet en aantoonbaar toestemming heeft gegeven voor de verzending van de e-mail.

E-mail die ongevraagd *en* in bulk verstuurd is, is spam. E-mail die ongevraagd, maar niet in bulk verstuurd is, is immers normaal en geaccepteerd: denk bijvoorbeeld aan persoonlijk contact (een vraag die gesteld wordt naar aanleiding van iemands website). E-mail die in bulk verstuurd wordt, maar niet ongevraagd is, is normaal en geaccepteerd: daarbij gaat het om mailinglists en nieuwsbrieven waarvoor de ontvanger zich heeft opgegeven.

Bedenk echter wel dat 'ongevraagd' niet hetzelfde is als ongewenst. Zo kan een ongevraagde e-mail over een spelfout op de website van de ontvanger zeer gewenst zijn; maar de per e-mail verstuurde factuur voor overschrijding van dataverkeer op diezelfde website weliswaar gevraagd, maar ongewenst vanwege de inhoud. Bij het bepalen of een bericht spam is speelt de inhoud dan ook geen rol. "It's about consent, not about content" is een in dit kader veel gebruikte term: "Het gaat om *toestemming*, niet om *inhoud*".

Aan *beide* voorwaarden (bulk *en* ongevraagd) dient voldaan te zijn om de term 'spam' van toepassing te laten zijn.

Ook gevraagde e-mail kan ongewenst worden, en onderdeel van een verantwoordelijk bulk-e-mail beleid is dan ook dat de ontvanger te allen tijde de verleende toestemming weer in kan trekken.

Hoe moet het dan wel?

De eigenaar van een e-mailadres moet *expliciet en aantoonbaar toestemming* hebben gegeven voor het ontvangen van e-mail van een bepaalde mailinglist. Deze toestemming is niet overdraagbaar.

Dat is betrouwbaar te verifiëren door gebruik te maken van 'confirmed opt-in'. Na aanmelding krijgt de houder van het e-mail adres een verzoek om bevestiging opgestuurd, met daarin de vraag of hij zich daadwerkelijk wil aanmelden voor de mailinglist (of voor een nieuwsbrief of iets dergelijks). Indien de houder van het bewuste e-mailadres geen bevestiging terugstuurt, moet er vanuit gegaan worden dat iemand anders dat adres heeft opgegeven (of dat de houder zich heeft bedacht). Indien de houder van dat e-mailadres de vraag bevestigt, geeft hij expliciet aan dat hij toestemt met de ontvangst van e-mails via die mailinglist.

Systemen die 'confirmed opt-in' op de juiste manier implementeren, gebruiken niet te raden codes in het verzoek tot bevestiging. Alleen met die code kan de bevestiging definitief gemaakt worden. Dat heeft als voordeel dat derden de bevestiging niet kunnen vervalsen.

Omdat de verzender ook moet kunnen aantonen dat de ontvanger toestemming heeft verleend, dient het systeem de verzoeken tot bevestiging en de gemaakte bevestigingen op te slaan ('loggen'), zodat desgevraagd die toestemming kan worden aangetoond. Dat is van belang op het moment dat ontvanger en verzender van mening verschillen over het 'gevraagde' karakter van de mailing (bijvoorbeeld als de ontvanger de mailing als ongewenst beschouwt, en daarom als spam bestempelt).

Het moge duidelijk zijn dat dit ook consequenties kan hebben voor adresbestand die reeds in uw bezit zijn. Ook deze bestanden mogen alleen adressen bevatten waarvoor de houder van dat adres u expliciet en aantoonbaar toestemming heeft verleend.

Maar van de wet mag het!

De criteria die spamvrij.nl hanteert zijn gebaseerd op de normen die al vele jaren gelden op het internet. Het zijn criteria die vanzelfsprekend zijn voor de internetgemeenschap omdat zonder deze regels het functioneren van e-mail als communicatie-medium bedreigd wordt. Veel providers hanteren al jaren deze normen, bijvoorbeeld via hun algemene voorwaarden.

Uiteraard zijn wij, als spamvrij.nl, gelukkig ook verplicht ons te houden aan de regels die de wet voorschrijft. Dat ontnaemt ons echter niet de mogelijkheid om, gebaseerd op duidelijk omschreven criteria, de opdrachtgevers en de verzenders van ongevraagde bulk e-mail in kaart te brengen en een overzicht daarvan te publiceren.

Met het van kracht worden van de nieuwe Telecommunicatiewet (Tw) wordt een deel van de normen die door ons wordt voorgestaan overgenomen door de wetgever. In eerste instantie zijn alleen de consumenten beschermd en mag er geen ongevraagde e-mail naar hen verzonden worden. De verwachting is dat op korte termijn de zakelijke adressen zullen volgen.

Wat nu?

Zorgvuldigheid betekent ook: duidelijk zijn voor de ontvanger (uw potentiële klant). Vooraf aangevinkte hokjes voor "ja, ik meld mij aan", zijn niet duidelijk, zeker als die vinkjes op moeilijk te vinden plekken zijn weggestopt. Het is voor de ontvanger ook niet duidelijk als een (automatische) aanmelding op een mailinglist alleen in de algemene voorwaarden wordt vermeld. Hoewel er in dergelijke gevallen strikt genomen wel gesproken kan worden van door de ontvanger verleende toestemming, is die toestemming niet expliciet, omdat de ontvanger zich er niet bewust van is.

Duidelijk zijn wil zeggen: de ontvanger expliciet duidelijk maken wat het voor hem betekent wanneer hij toestemming geeft voor het gebruik van zijn e-mailadres.

Het is bovendien van belang dat u een werkende uitschrijfmogelijkheid biedt, ook wanneer expliciete toestemming is verleend. *Alleen* een werkende uitschrijfmogelijkheid is uiteraard onvoldoende. Het uitschrijven moet minstens zo eenvoudig zijn als het inschrijven.

En hoe zit dat met derdenverstrekking?

Het begrip 'derdenverstrekking' wordt gebruikt om de situatie aan te duiden waarbij de partij die e-mailadressen verzamelt niet dezelfde is als de partij die de e-mail verstuurt (of uit wiens naam de e-mail verstuurd wordt).

Omdat de door de ontvanger verleende toestemming niet *overdraagbaar* is, geldt die toestemming niet voor partijen aan wie u uw adresbestand ter beschikking zou stellen. Dat betekent ook dat het overnemen (of zelfs kopen) van adressenbestanden van anderen, zelfs als die met 'confirmed opt-in' zijn samengesteld, leidt tot het versturen van spam: u heeft immers de benodigde toestemming niet direct van de ontvanger verkregen. Zelfs in die situatie dat die toestemming wel is verleend, moet u daarbij afgaan op de integriteit van de andere partij. U geeft daarmee uw imago uit handen.

Bovendien is het, in het kader van de eerder genoemde duidelijkheid, noodzakelijk om bij het aanmeldingsproces reeds duidelijk te maken van welke partijen de houder van het e-mailadres mailings kan verwachten. Uiteraard moet in de mailings zelf zijn aangegeven van welke partij u het adres heeft overgenomen.

Bovendien verwacht de ontvanger zich op dezelfde plek waar hij zich voor het ontvangen van mailings heeft opgegeven te kunnen uitschrijven.

Waar kan ik meer informatie vinden?

Informatie over het versturen van massmailings is terug te vinden op de website van de stichting spamvrij.nl: <http://www.spamvrij.nl>. Op de website zijn ook onze contactgegevens gepubliceerd.