

Tripolis Anti-spam richtlijnen

Connect. Get ready. We deliver.

1 Wat is spam?

Spam is ongevraagde bulk e-mail en ongevraagde commerciële, ideële of charitatieve e-mail die wordt verstuurd aan geadresseerden die niet duidelijk en verifieerbaar voorafgaand toestemming hebben gegeven dat ze deze informatie via e-mail willen ontvangen van de specifieke afzender. Deze informatie omvat onder andere advertenties, reclame, enquêtes, brochures, het aanprijzen van websiteadressen, verkoopinformatie en veilingen.

Wanneer u e-mail berichten verstuurt, moet u aan de volgende, wettelijke eisen voldoen:

- De ontvanger moet toestemming hebben gegeven
- De ontvanger moet zien van wie berichten afkomstig zijn
- De ontvanger moet zien hoe en bij wie hij zich kan afmelden als hij geen prijs meer stelt op ontvangst van deze berichten

2 Juridisch kader (NL)

2.1 Belangrijke informatie voor verzenders, via website van OPTA:

<https://www.spamklacht.nl/ik-verzend-elektronische-berichten/>

Het spamverbod in Nederland beschermt iedereen. Het maakt dus niet uit of iemand een ongevraagd elektronisch bericht verstuurt naar een privé persoon of naar een zakelijke instelling. Beiden zijn verboden.

Verzenders van spam berichten

Als u berichten verstuurt zonder toestemming van de ontvanger, kunt u in over-treding zijn. Daarbij geldt dat een individueel bericht geen probleem is. Het gaat bij het spamverbod om mails die overlast veroorzaken. De Telecommunicatiewet (Tw) noemt de volgende partijen verzenders:



Tripolis Solutions

We deliver

- De verzender die de feitelijke verzending verricht (op de verzendknop drukt)
- De verzender die de afzender is (de opdrachtgever van de verzending)

Voor beide partijen gelden dus de regels uit de Tw, die het verzenden van spam verbieden.

Leveranciers van adresbestanden

Een leverancier van e-mailadressen of telefoonnummers kan in bepaalde gevallen de privacywetgeving overtreden. Het College bescherming persoonsgegevens houdt daar toezicht op. Ook is het mogelijk dat de leverancier van deze adressen als medepleger van het spamverbod door OPTA wordt beboet. Per overtreding zal OPTA bekijken welke partijen worden aangemerkt als overtreder.

Wettelijke eisen voor het verzenden van elektronische berichten

Wanneer u berichten verstuurt, moet u aan de volgende eisen voldoen:

- De ontvanger moet toestemming hebben gegeven
- De ontvanger moet zien van wie berichten afkomstig zijn
- De ontvanger moet zien hoe en bij wie hij zich kan afmelden als hij geen prijs meer stelt op ontvangst van deze berichten

1a Voorafgaande expliciete toestemming vragen

Voordat u berichten mag versturen, moet de ontvanger u 'uitdrukkelijk' en 'geïnformeerd' toestemming geven. 'Uitdrukkelijk' betekent bijvoorbeeld dat een ontvanger zelf een kruisje op een (web)formulier moet zetten of 'ja' moet invullen. Een bepaling in de algemene voorwaarden is dus niet 'uitdrukkelijk'. Ook vage beschrijvingen als 'u geeft toestemming voor de ontvangst van e-mails van dit bedrijf en partners' zijn niet 'uitdrukkelijk'. Het moet duidelijk zijn waarvoor de ontvanger precies toestemming geeft. U moet altijd kunnen aantonen dat u voorafgaande toestemming van de ontvanger heeft verkregen. Bepaalt u zelf hoe u dit invult.

1b Adresbestanden gebruiken

U kunt adresbestanden alleen gebruiken wanneer u, de verzender, vooraf toestemming heeft gekregen om naar deze adressen (of telefoonnummers) elektronische berichten te versturen. Indien u geen bestaande klantrelatie heeft of geen expliciete toestemming kunt tonen, kunt u een adresbestand niet gebruiken. U moet u goed laten voorlichten over de risico's van het gebruik van een adresbestand van een ander. Vaak is dat niet legaal.

2 Werkelijke identiteit verzender noemen

U moet als verzender in elk verzonden elektronisch bericht uw werkelijke identiteit vermelden. Het gebruik van een alias of pseudoniem is niet toegestaan.

3 Afmeldmogelijkheid bieden

In ieder verzonden bericht moet de mogelijkheid staan tot afmelden. Ook al heeft de ontvanger eerder toestemming gegeven, U moet ontvangers deze mogelijkheid kosteloos en op gemakkelijke wijze aanbieden. Een uitgebreide vragenlijst voordat de afmelding rond is, is dus niet gemakkelijk.

2.2 Uittreksel van de Telecommunicatiewet, via website van OPTA:

<https://www.spamklacht.nl/ik-verzend-elektronische-berichten/telecommunicatiewet/>

Telecommunicatiewet - Wettekst

Het spamverbod is vastgelegd in artikel 11.7, eerste lid tot en met het vierde lid, van de Telecommunicatiewet.

De wettekst luidt als volgt:

Artikel 11.7

1 Het gebruik van automatische oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst, faxen en elektronische berichten voor het overbrengen van ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden aan abonnees is uitsluitend toegestaan, mits de verzender kan aantonen dat de desbetreffende abonnee daarvoor voorafgaand toestemming heeft verleend, onverminderd hetgeen is bepaald in het tweede en derde lid.

2 Indien de abonnee, bedoeld in het eerste lid, een rechtspersoon is dan wel een natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, geldt met betrekking tot het door middel van elektronische berichten overbrengen van ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden dat geen voorafgaande toestemming is vereist:

a Indien de verzender bij het overbrengen van de communicatie gebruik maakt van elektronische contactgegevens die door de abonnee daarvoor zijn bestemd en bekendgemaakt, en deze zijn gebruikt in overeenstemming met de door de abonnee aan die contactgegevens verbonden doeleinden, of

b Indien de abonnee is gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte en voldaan is aan de in het desbetreffende land geldende voorschriften met betrekking tot het verzenden van ongevraagde communicatie.

3 Een ieder die elektronische contactgegevens voor elektronische berichten heeft verkregen in het kader van de verkoop van zijn product of dienst mag deze gegevens gebruiken voor het overbrengen van communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden met betrekking tot eigen gelijksoortige producten of diensten, mits bij de verkrijging van de contactgegevens aan de klant duidelijk en uitdrukkelijk de gelegenheid is geboden om kosteloos en op gemakkelijke wijze verzet aan te tekenen tegen het gebruik van die elektronische contactgegevens, en, indien de klant hiervan geen gebruik heeft gemaakt, hem bij elke overgebrachte communicatie de mogelijkheid wordt geboden om onder dezelfde voorwaarden verzet aan te tekenen tegen het verder gebruik van zijn elektronische contactgegevens. Artikel 41, tweede lid, van de Wet bescherming persoonsgegevens is van overeenkomstige toepassing.

4 Bij het gebruik van elektronische berichten voor de in het eerste lid genoemde doeleinden dienen te allen tijde de volgende gegevens te worden vermeld:

- a De werkelijke identiteit van degene namens wie de communicatie wordt overgebracht, en
- b Een geldig postadres of nummer waaraan de ontvanger een verzoek tot beëindiging van dergelijke communicatie kan richten.

2.3 Meer informatie

Zie voor het handhavingbeleid spam van OPTA:
<http://www.opta.nl/nl/actueel/alle-publicaties/publicatie/?id=2529>

Zie voor enkele veelgestelde vragen:

<https://www.spamklacht.nl/ik-verzend-elektronische-berichten/veelgestelde-vragen/>

3 Toestemming

De wettelijke eis dat toestemming 'geïnformeerd' dient te zijn betekent in de praktijk dat men bij het verkrijgen van de opt-in duidelijk moet maken:

- Wie de afzender van de mailings is
- Wat de inhoud (aard) van de mailings is
- Hoe vaak de mailings verzonden worden

Daarnaast is vastlegging van de opt-in noodzakelijk. De bewijslast van de opt-in ligt bij de verzender. De vastgelegde informatie kan bijvoorbeeld bestaan uit: webformulier-url, datum van formulier invullen, IP van bezoeker, verzendmoment bevestigingsmail, datum van bevestiging (clicks), IP van ontvanger.

Double opt-in

Tripolis adviseert haar verzenders de toestemming eerst te verifiëren bij de ontvanger. Dit wordt double opt-in - ook wel confirmed opt-in- genoemd. Het is een methode waarbij de persoon zich aanmeldt voor een dienst (bijvoorbeeld een nieuwsbrief) en na de aanmelding een neutrale bevestigingsmail krijgt waarin de ontvanger de toestemming kan bevestigen door een link aan te klikken. Deze methode zorgt ervoor dat mensen niet zomaar door anderen worden aangemeld, dat degene die zich aanmeldt ook werkelijk dat e-mailadres gebruikt en dat de ontvanger uw e-mail verwacht.

4 Zeven anti-spam richtlijnen van Tripolis, voor verzenders

Tripolis platformen mogen op geen enkele wijze ingezet worden voor het verzenden van ongevraagde e-mail. Om duidelijkheid te verschaffen aan gebruikers wat wel en wat niet is toegestaan met de Tripolis systemen, zijn deze anti-spam richtlijnen opgesteld. Het bestaat uit zeven regels waaraan gebruikers van de Tripolis systemen ALTIJD moeten voldoen.

1 Gebruikers van Tripolis mogen alleen e-mailings sturen naar ontvangers die, vooraf, expliciet toestemming hebben gegeven uw e-mail uitingen te willen ontvangen
Dit is de regel die de wet stelt om ontvangers te kunnen e-mailen. U dient dus vooraf toestemming te krijgen van ontvangers om ze te mogen e-mailen en u dient die toestemming ook te kunnen bewijzen.

2 Het verzenden van ongevraagde bulk e-mail en ongevraagde commerciële e-mail via Tripolis is uitdrukkelijk verboden

U bent in strijd met de wetgeving. Daarnaast is uw handelen negatief van invloed op de reputatie van Tripolis. Er zijn ontvangers die deze ongevraagde e-mailings als spam aanmerken bij de verschillende instanties en anti-spam organisaties en dat kan resulteren in afleverproblemen bij andere gebruikers van Tripolis.

3 Het is wel toegestaan om met Tripolis ongevraagd e-mails te sturen naar klanten/donateurs/leden of andere rechtspersonen waar uw organisatie een klantrelatie mee heeft, maar uitsluitend met informatie over gerelateerde producten of diensten

Dit is de enige uitzondering op de hoofdregel. De Nederlandse Telecom-wet geeft ieder bedrijf en organisatie het recht om haar eigen klanten/leden/donateurs/abonnees/ etc. ongevraagd (dus zonder expliciete toestemming van de geadresseerde) een e-mail te sturen. De wet verplicht

wel dat het e-mail bericht betrekking moet hebben op gelijksoortige producten of diensten. Voorwaarde is ook dat de ontvanger zich eenvoudig kan uitschrijven voor toekomstige e-mailberichten.

4 Gebruikers van Tripolis mogen alleen opt-in bestanden importeren in Tripolis. Wanneer het een bestand van derden betreft, dient de gebruiker dit bestand zorgvuldig te controleren op de verkregen toestemming

Wanneer u een mailing lijst gebruikt, word u geacht zich er van te overtuigen dat de ontvangers van deze mailings daar zelf om hebben verzocht, dan wel expliciet toestemming hebben gegeven voor het ontvangen van deze informatie. U bent verantwoordelijk!

5 Werk met 'actieve voorafgaande toestemming'

Gebruikers van Tripolis dienen te werken met 'voorafgaande toestemming'. Dit betekent dat een abonnee uitdrukkelijk en geïnformeerd toestemming moet geven voor de ontvangst van bepaalde berichten. Uitdrukkelijk betekent dat een abonnee zelf een kruisje op een web-formulier moet zetten of 'ja' moet invullen. Een checkbox standaard op 'ja' zetten is dus niet toegestaan. Het is bovendien noodzakelijk dat een abonnee weet waar hij 'ja' tegen zegt. De ontvanger dient duidelijk geïnformeerd te worden waarvoor zijn e-mailadres zal worden gebruikt.

6 Elke e-mail die via Tripolis verstuurd wordt moet voorzien zijn van een automatische uitschrijflink

Hiermee kan de ontvanger op elk moment aangeven geen e-mail meer te willen ontvangen. Er mogen geen voorwaarden gesteld worden aan het uitschrijven van uw ontvangers en het mag geen handmatig proces zijn. Standaard zullen uw e-mail templates voorzien moeten worden van een automatische uitschrijflink.

7 Identiteit en herkenbaarheid van de verzender

De e-mail die u via Tripolis verstuurd moet duidelijk de identiteit van uw organisatie weergeven. Dit kan door standaard de bedrijfsnaam in de From-naam op te nemen. Verder moeten in het template het logo, de naam (geen pseudoniem) en de adres-gegevens opgenomen zijn. Het moet voor de ontvangers direct duidelijk zijn hoe ze u kunnen bereiken via e-mail (door middel van een werkend reply-adres) en via telefoon (door een telefoonnummer op te nemen).

5 Afhandelen en oplossen van spam-klachten

Tripolis kan van vier partijen spamklachten ontvangen, die voor ons aanleiding zijn om een onderzoek te starten:

- Klachten van ontvangers of ISP's: we vragen ontvangers of ISP's om welke specifieke e-mailing het gaat en

welke datum.

- Klachten via de Reclame Code Commissie: ontvangers kunnen ook officiële klachten bij de Reclame Code Commissie indienen. Zij zullen dan de verzender en de adverteerder (Tripolis gebruiker) hierop aanspreken.
- Klachten via de OPTA: wanneer OPTA meerdere klachten van ontvangers registreert over een specifieke e-mailing die verstuurd is via de systemen van Tripolis, dan zal de OPTA een officiële waarschuwing geven.
- Klachten van anti-spam bedrijven: veel particulieren en bedrijven maken gebruik van anti-spam software die klachten automatisch in behandeling nemen. Bij een bepaald aantal klachten zullen de bedrijven achter de anti-spam software automatisch e-mail sturen met de melding dat de mail server van de verzender (tijdelijk) op een blacklist is opgenomen.

Indien wij een klacht over uw e-mailing(s) ontvangen, dan zullen we deze aan u voorleggen met de vraag om een schriftelijke reactie, inclusief bewijslast van de opt-in, en een afspraak hoe deze problemen in de toekomst te voorkomen. U wordt geacht op een correcte en volledige wijze om te gaan met klachten met betrekking tot ongewenste e-mail.

6 Maatregelen

Indien deze reactie en de bijbehorende oplossing van het probleem, het versturen van ongewenste e-mail, niet binnen 48 uur wordt verkregen, zijn we gerechtigd u de toegang tot de Tripolis systemen te ontzeggen, totdat we overtuigd zijn dat het incident compleet is afgehandeld en maatregelen zijn getroffen om het versturen van ongewenste e-mail in de toekomst te voorkomen.

We behouden ons het recht voor om u onmiddellijk af te sluiten van de Tripolis systemen als blijkt dat u zich schuldig maakt aan het versturen van spam. Onze aansprakelijkheid voor gevolgschade, veroorzaakt door het versturen van spam door de verzender, wordt uitgesloten.

7 Ten slotte

- Respecteer de ontvanger! Geef de ontvanger de (relevante) informatie waar hij/zij om heeft gevraagd. Zorg ervoor dat de content technisch in orde is.
- Zorg voor goede list hygiëne, verwerk bounces, klachten en non-response op regelmatige basis.
- Zorg voor een optimale infrastructuur. Tripolis partners kunnen hierbij ondersteunen. Denk daarbij aan implementatie van SPF, SenderID, DomeinKeys/DKIM. Een eigen IP adres. Certificering (bijvoorbeeld via ReturnPath).