

Regels voor verzending van e-mailings

Versie oktober 2009

Wettelijke eisen voor het verzenden van elektronische berichten

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

1. De ontvanger moet vooraf toestemming hebben gegeven.
2. De ontvanger moet zien van wie de berichten afkomstig zijn.
3. De ontvanger moet zien hoe en bij wie hij zich kan afmelden als hij geen prijs meer stelt op ontvangst van deze berichten.

Bestaande klanten

U mag naar uw klanten zowel e-mail als e-mail-nieuwsbrieven sturen. Klanten hoeven daarvoor niet specifiek toestemming te verlenen. Dat hebben zij impliciet gedaan door een product of dienst af te nemen. De inhoud moet wel in lijn zijn met de producten of diensten dat ze in het verleden hebben gekocht. Als een klant zijn of haar e-mailadres aan u verstrekt, moet u wel aangeven hoe het ontvangen van berichten stopgezet kan worden.

Aanmelden - (double) opt-in

Alle andere mensen die u wilt e-mailen moeten daarvoor 'uitdrukkelijk' en 'geïnformeerd' toestemming voor hebben verleend. 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. Men kan zich bijvoorbeeld op uw website aanmelden met een e-mailadres voor de nieuwsbrief en eventuele aanbiedingen. We noemen dat 'opt-in'. Om het risico van valse aanmeldingen te vermijden kunt u ook voor 'double opt-in' kiezen. Dat betekent dat na een aanmelding eerst een e-mail wordt gestuurd naar het opgegeven mailadres met daarin een bevestigingslink. Pas wanneer op die bevestigingslink wordt geklikt wordt het e-mailadres opgenomen in de verzendlijst. Zo weet u zeker dat het opgegeven e-mailadres juist is en dat de eigenaar van het e-mailadres ook daadwerkelijk zelf voor uw nieuwsbrief kiest. Double opt-in is niet verplicht maar wel aan te raden. Het systeem van Primosite werkt standaard met double opt-in, zodat u verzekerd bent van een schone verzendlijst.

Afmelden - opt-out

U moet ontvangers vooraf duidelijk maken hoe u zij het toezenden van e-mailings weer kunnen stoppen. Bovendien moet u dit melden bij elk bericht dat u verstuurt. 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.

Maak het ontvangers van e-mailings gemakkelijk! U voorkomt dat ontvangers u gaan zien als spammer en u aanmelden bij bijvoorbeeld spamklacht.nl.

Bounces

Wanneer een e-mail niet wordt afgeleverd, ontvangt de verzender over het algemeen een retourmail met de melding dat het afleveren van het bericht niet is gelukt. We noemen die retourmail een 'bounce'. We onderscheiden 'hard bounces' en 'soft bounces'.

Hard bounces zijn simpelweg e-mailadressen die niet correct zijn. Er staat bijvoorbeeld een punt verkeerd in de naam of het e-mailadres mist '.nl'.

Bij soft bounces ligt het probleem aan de kant van de ontvangende server. Bijvoorbeeld doordat de e-mailbox van de ontvanger vol is of er een tijdelijk probleem is met de server. Echter, soft bounces hebben ook andere oorzaken. Zo kan het zijn dat het e-mailadres niet (langer) bestaat. Of de ontvanger heeft een automatisch bericht bij afwezigheid ingesteld.

Het is zeer belangrijk dat na iedere e-mailing de bounces worden verwerkt. Zo kan worden voorkomen dat de afzender, of erger nog, de verzendende e-mailserver op een blacklist wordt geplaatst. Haal de hard bounces direct uit het adressenbestand. Met soft bounces doet u dat pas nadat u enkele keren een e-mail hebt verzonden. Zo weet u zeker dat het desbetreffende e-mailadres niet meer werkt.

Bronnen

- www.opta.nl
- www.consuwijzer.nl
- www.spamklacht.nl
- www.frankwatching.com