

## **Anti-Spam Policy**

### **1. Algemene Voorwaarden**

Wanneer er zich een probleem voordoet tussen de anti-spam policy en de algemene voorwaarden, dan zal uitgegaan worden van de algemene voorwaarden.

### **2. Introductie**

Citius Internetdiensten voert een streng beleid als het gaat om het versturen van ongewenste email (beter bekend als SPAM). Citius internetdiensten distantieert zich hier volledig van en zal overgaan tot serieuze maatregelen als blijkt dat concernrelaties (die gebruik maken van de diensten van Citius Internetdiensten, op welke wijze ook) zich schuldig maken aan het versturen van deze ongewenste email.

### **3. Definities**

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 verstuurd 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 ten alle tijde de verleende toestemming weer in kan trekken.

### **4. Maar 't is voor een goed doel! Mag dat ook niet?**

Nee, ook voor een goed doel mag u niet spammen, want spam blijft spam. Bovendien, wat u een goed doel vindt (een oproep voor een demonstratie of het zetten van een handtekening) vindt een ander een ongewenste politieke uiting.

Sommige organisaties hebben met spam hun eigen glazen ingegooid. Human Rights Watch - een buitengewoon eerbare instantie die uitzoekt hoe het met de mensenrechten in de wereld staat - heeft geregeld gespamd en staat daardoor nu op verschillende blacklists. Het akelige effect daarvan is dat zelfs mensen die zich abonneren op de nieuwsbrief van HRW, die niet meer kunnen krijgen: de verzender staat immers als spammer te boek en wordt daarom door velen geweigerd.

### **5. Mag ik dan helemaal niets adverteren?**

Natuurlijk wel, mits u zich aan de regels houdt. Bedenk dat als u die regels schendt, u de mensen die u wilt trekken, alleen maar voor het hoofd stoot.

Op uw homepage kunt u geïnteresseerden de mogelijkheid bieden zich aan te melden voor uw nieuwsbrief, advertenties of aankondigingen. Ook kunt u klanten bij hun bestelling de mogelijkheid bieden zich aan te melden. Vraag altijd om een bevestiging van de aanmelding en gebruik nooit adressen voor uw mailings die u zo her en der heeft verzameld.

## 6. Hoe mag ik dan wel een mailing versturen?

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 emails 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).

## 7. Wat vindt de Nederlandse wet van spam?

In juli 2002 werd een Europese richtlijn tegen spam aangenomen. Deze richtlijn had voor 1 november 2003 omgezet moeten zijn in nationale wetgeving. Dat is niet gelukt. In oktober 2003 werd in de Tweede Kamer gedebateert over de Telecommunicatiewet en de richtlijn Electronische Handel en deze vormen nu de implementatie van die Europese richtlijn.

Daarin is vastgesteld dat er niet langer individuele burgers bespamd mogen worden. Daarmee is ongevraagde bulk e-mail naar individuele burger verboden. De bewijsplicht ligt bij de verzender, deze moet dus kunnen aantonen dat de ontvanger expliciet heeft aangegeven de mailings te willen ontvangen. Dit komt waarschijnlijk overeen met het op internet bekende "confirmed opt-in".

De wetgever heeft het nodig geacht alleen de spam naar individuele burger te verbieden. Bedrijven onderling mogen elkaar, helaas, nog wel spam versturen.

Zonder handhaving geen verbod. De wetgever heeft er voor gekozen dit verbod te handhaven middels bestuurlijke handhaving. Dat betekent dat een instantie aan de hand van klachten een onderzoek kan instellen en zonodig een boete kan uitdelen. De instantie die in het geval van spam is aangewezen, is de OPTA.

Spam kan nu al gemeld worden bij de OPTA, zij onderzoekt op dit moment echter nog de mogelijkheden en de manier waarop zij deze regelgeving dient te handhaven.

Helaas is de wetgeving rond spam e.d. op dit moment nog niet goed geregeld. Er zijn een aantal wetten in aankomst die hier wel duidelijk op in gaan. Het is volgens onze algemene voorwaarden niet toegestaan om deze activiteiten via of op ons netwerk te doen.

## 8. Policy / Procedure

Indien Citus Internetdiensten wordt geïnformeerd over een mogelijke spamrun die verstuurd is door KLANT, dan zal Citus KLANT informeren. Indien Citus geen respons krijgt binnen 24 uur, dan heeft Citus het recht om zijn diensten af te sluiten totdat Citus overtuigd is dat er maatregelen zijn genomen.

Indien Citus bewezen acht dat de mailing van KLANT voldoet aan de definities van unsolicited bulk e-mail dan dient KLANT een boete te betalen van €250,- per geldige spamrun waarvan Citus Internetdiensten is geïnformeerd.

Omdat Citus geen controle heeft buiten zijn eigen netwerk, geldt deze policy voor elke spamactie door

KLANT, klanten van KLANT en subklanten hiervan. KLANT zal ook geen andere netwerken gebruiken om spam te versturen.

### **9. Waarom zo'n strenge policy?**

Citus Internetdiensten gelooft er in dat het uitschakelen van ongewenste e-mail, bijdraagt aan een beter, efficiëntere en kosten effectiever gebruik van internet als communicatie middel. Dit resulteert in een betere dienstverlening naar onze klanten, wat feitelijk ons einddoel is.

Tevens brengt spam het netwerk in gevaar. Indien wij geen reactie geven aan spamruns via ons netwerk, dan komen we in zogenaamde blacklists, waardoor onze klanten geen e-mail kunnen verzenden bij bepaalde providers.

*Meer informatie rondom spam is ook te vinden op <http://www.spamvrij.nl>*