

Anti-spam policy van Insite Design/Wmmedia

Wat is spam?

Spam wordt gedefinieerd als unsolicited bulk e-mail (UBE), oftewel: mail die in grote hoeveelheden (bulk) en ongevraagd (unsolicited) wordt verstuurd. Ongevraagd houdt in dat de ontvanger geen aantoonbare en expliciete toestemming heeft gegeven voor de verzending van de e-mail. Bulk houdt in dat de e-mail onderdeel is van een grotere hoeveelheid mails, die elk voor een wezenlijk deel identiek zijn.

Om als spam gekwalificeerd te kunnen worden dient een e-mail ongevraagd en in bulk verzonden te zijn. Ongevraagde mails zijn normaal en geaccepteerd, denk daarbij aan persoonlijk contact, een vraag die je aan iemand naar aanleiding van zijn website stelt, etc. Bulk mails zijn normaal en geaccepteerd, denk daarbij aan e-mail die je ontvangt via mailinglists en nieuwsbrieven. Alleen de combinatie van ongevraagd en in bulk verzonden maakt een e-mail tot spam.

Vaak (maar niet altijd) gaat het om commerciële mail: men wil u een product verkopen, van Viagra of een hypotheek tot Prozac of porno. Ook ongevraagde aankondigingen van culturele evenementen, politieke of activistische oproepen en dergelijke vallen echter onder de noemer spam.

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) vind een ander een ongewenste politieke uiting.

Hoe mag ik dan wel een mailing versturen?

U mag alleen massa e-mail versturen als de ontvangers hier EXPLICIET en aantoonbaar om gevraagd hebben. Dit principe heet confirmed opt-in. Elke andere manier van massa mail (opt-out/opt-in) is binnen het Proserve netwerk NIET toegestaan.

Wat is precies de goede manier?

De eigenaar van een e-mail adres moet expliciet en aantoonbaar toestemming hebben gegeven voor het ontvangen van e-mail van een mailinglist. Dat is betrouwbaar te verifiëren door gebruik te maken van confirmed opt-in. Na aanmelding krijgt de eigenaar 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 eigenaar van het bewuste e-mail adres geen bevestiging terugstuurt, moet er vanuit gegaan worden dat iemand anders dat adres heeft opgegeven (of dat de eigenaar zich heeft bedacht). Indien de houder van dat e-mail adres de vraag bevestigt, geeft hij expliciet aan dat hij toestemt met de ontvangst van mails via die mailinglist.

Om het helemaal goed te doen, wordt in de e-mail waarin de houder van het e-mail adres om bevestiging wordt gevraagd een niet te raden code meegestuurd. Alleen met die code kan de bevestiging geretourneerd worden. Dat heeft als voordeel dat derden de bevestiging niet kunnen vervalsen.

Tevens zou er in de e-mail waarin om bevestiging wordt gevraagd een adres opgegeven kunnen zijn via welke de houder van het e-mail vermeende misbruik kan melden. Op die manier is beter na te gaan of de mailinglist misbruikt wordt.

Het is dus de bedoeling dat bij een inschrijving de gebruiker expliciet en aantoonbaar toestemming geeft voor het ontvangen van e-mail van een mailinglist.

Geeft hij deze toestemming niet en ontvangt hij wel e-mail van die mailinglist, zijn die mails op te vatten als spam.

Maar volgens de Nederlandse wet mag er gewoon gespammed worden!

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. Tot dan is het volgens onze Algemene Voorwaarden niet toegestaan om deze activiteiten via of op het netwerk van Proserve te doen.

Ik heb van jullie een e-mail gekregen met daarin een spamklacht. Wat nu?

We zijn hier heel duidelijk in. U moet actie ondernemen om herhaling te voorkomen. We geven hooguit één waarschuwing, daarna sluiten we onze dienst af. Op welke manier dit zal zijn ligt aan de dienst die afgenomen wordt. Mocht het een zogenaamde "known-spammer" zijn, sluiten we direct af.

Maar de klacht is onterecht!

Dit is iets wat wij beoordelen. Let op, het is verplicht om via confirmed opt-in te werken, wij kunnen u verzoeken om de confirmatie van de klagende partij te overleggen. Kunt u dit niet dan kunnen wij niets anders dan er van uitgaan dat het spam is.

Waarom nemen jullie zulke strikte actie?

Omdat bij spam het netwerk en onze naam in gevaar komt. Het netwerk omdat we in zogenaamde blacklists kunnen komen, waardoor het voor onze klanten niet meer mogelijk is om e-mail af te leveren bij bepaalde providers. Onze naam omdat we door deze blacklists onze dienstverlening niet meer optimaal kunnen houden, waardoor klanten weg gaan, of we potentiële klanten mislopen. Dit is uiteraard een situatie die we altijd willen voorkomen.