



Veel gestelde vragen over spam (FAQ's)

Het Nederlandse verbod op spam wordt uitgebreid. Dit zijn ongevraagde elektronische berichten (via mail, sms, fax en automatische oproepsystemen) met een commercieel, charitatief of ideëel doel. Tot nu toe is het versturen van spam aan natuurlijke personen verboden, OPTA houdt hier sinds 2004 toezicht op. Vanaf 1 oktober 2009 wordt ook het versturen van spam aan bedrijven verboden.

Staat uw vraag er niet bij, dan kunt u als consument terecht bij www.consuwijzer.nl. Ondernemers kunnen voor meer informatie of advies over het spamverbod terecht de website van het ministerie van Economische Zaken (www.antwoordvoorbedrijven.nl) of bij een juridisch adviseur of advocaat. OPTA kan over individuele gevallen – bijvoorbeeld: voldoet mijn werkwijze aan de eisen van de wet – geen uitspraak doen.

Hieronder treft u de veel gestelde vragen over het spamverbod en de antwoorden van OPTA.

Het wettelijk spamverbod

1. Wat houdt het spamverbod in?
2. Wanneer wordt het spamverbod uitgebreid?
3. Waar kan ik een spamklacht indienen?
4. Geldt het Nederlandse spamverbod ook voor het verzenden van berichten naar het buitenland?

Over de inhoud van berichten en spamberichten. Specifieke gevallen.

5. Welke inhoud heeft een spambericht?
6. Aan welke eisen moet een bericht voldoen om geen spam te zijn?
7. Welke berichten kunnen spam zijn?
8. Moet ik in een bericht altijd de werkelijke afzender noemen?
9. Moet ik in ieder bericht een afmeldmogelijkheid bieden?
10. Valt een persbericht onder het spamverbod?

Over de ontvanger van berichten en spamberichten.

11. Moet de ontvanger toestemming geven voordat ik een bericht verzend?
12. Wat is 'een klantrelatie'?
13. Wanneer is er sprake van een 'soortgelijke dienst' of een 'soortgelijk product'?
14. Mag ik aan mijn klanten berichten versturen zonder toestemming?
15. Kan ik het e-mailadres van iemand die informatie heeft opgevraagd (of van een *prospect*) op de verzendlijst plaatsen ten behoeve van het verzenden van bijvoorbeeld een nieuwsbrief?
16. Kan een ondernemer aangeven ongevraagde berichten te willen blijven ontvangen?

Verantwoordelijkheid voor het verzender van een (spam)bericht.

17. Wie geldt als verzender van spam?
18. Kan een leverancier van e-mailadressen/telefoonnummers ook het spamverbod overtreden?
19. Verstuur ik spam als ik een te koop aangeboden adresbestand gewoon gebruik om berichten naar toe te verzenden?
20. Moet ik als verzender van berichten bewijzen dat ik expliciete toestemming heb verkregen?



1. Wat houdt het spamverbod in?

Het spamverbod wordt geregeld in de Telecommunicatiewet (artikel 11.7). Het is verboden om zonder toestemming ongevraagde elektronische berichten (sms, mms, e-mail, berichten op sociale netwerksites en dergelijke), faxen en berichten gegenereerd door een automatisch oproepsysteem met een commerciële, charitatieve of ideële inhoud te versturen (zie ook het antwoord op vraag 5). Tevens dienen alle berichten (verstuurd met of zonder toestemming) een afmeldmogelijkheid te bieden en de afzender te noemen (zie ook het antwoord op vraag 6).

2. Wanneer wordt het spamverbod uitgebreid?

Per 1 oktober 2009. Vanaf dat moment kunnen ook bedrijven die spam ontvangen een klacht indienen op www.spamklacht.nl. Bedrijven kunnen alleen een klacht indienen over spam die ze hebben *ontvangen* op of na 1 oktober 2009!

3. Waar kan ik een spamklacht indienen?

Consumenten kunnen nu al de website www.spamklacht.nl gebruiken. Bedrijven kunnen na 1 oktober 2009 ook terecht op deze website.

4. Geldt het Nederlandse spamverbod ook voor het verzenden van berichten naar het buitenland?

Het Nederlandse spamverbod geldt voor verzenders en opdrachtgevers van berichten die zich in Nederland bevinden. Voor het verzenden van berichten naar landen binnen de Europese Economische Ruimte (dat zijn de landen van de Europese Unie aangevuld met IJsland, Noorwegen en Liechtenstein) gelden gewoon de Nederlandse regels.

Indien u vanuit Nederland berichten verzendt naar ondernemers of bedrijven in een land buiten de Europese Economische Ruimte dan gelden voor u de regels van het betreffende land waar de ontvanger zich bevindt. Verzendt u berichten naar bijvoorbeeld Japan? Dan zult u zich dus moeten houden aan de regels die gelden voor het verzenden van berichten in Japan.

5. Welke inhoud heeft een spambericht?

Er zijn drie soorten spamberichten. Als het bericht één van de volgende kenmerken heeft – en zonder toestemming is verzonden – zegt de wet dat het spam is:

- **commercieel:** de meeste spamberichten proberen (direct of indirect) een product of dienst te verkopen. Let op: ook het indirect promoten van het imago van een bedrijf is commercieel (zie ook het antwoord bij vraag 11). Ook het versturen van berichten waarvoor de ontvanger betaalt, kan commercieel zijn. Het begrip commercieel wordt dus ruim uitgelegd.
- **charitatief:** bijvoorbeeld goede doelen die u vragen om een bijdrage.
- **ideeel:** berichten van bijvoorbeeld vakbonden of politieke partijen die u een denkbeeld willen voorleggen of aandacht vragen voor een ideaal of overtuiging.

6. Aan welke eisen moet een bericht voldoen om geen spam te zijn?

Wanneer u commerciële, charitatieve of ideële berichten verstuurt, moet u aan de volgende eisen voldoen:

1. de ontvanger moet **toestemming** hebben gegeven;
2. de ontvanger moet zien van wie 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.



7. Welke berichten kunnen spam zijn?

Spamberichten worden altijd via een elektronisch kanaal verzonden. Ze worden als volgt ontvangen:

- via e-mail;
- via een mobiele telefoon (sms of mms);
- via de fax;
- via de telefoon, wanneer u wordt gebeld door een automatisch oproepsysteem (een computer);
- via 'social networking' websites (bijv. Hyves, Facebook en MySpace);
- via een ander elektronisch kanaal, de techniek van het internet is volop in beweging.

Kenmerk van een spambericht is dat de ontvanger *geen* toestemming heeft gegeven om het bericht te ontvangen. (zie ook het antwoord bij vraag 6).

8. Moet ik in een bericht altijd de werkelijke afzender noemen?

Een verzender moet in elk verzonden bericht zijn of haar werkelijke identiteit vermelden. Het gebruik van een alias of pseudoniem is niet toegestaan.

9. Moet ik in ieder bericht een afmeldmogelijkheid bieden?

In ieder verzonden bericht moet de mogelijkheid staan tot afmelden. Dit geldt zowel voor berichten waarvoor toestemming is verkregen als voor berichten die verzonden worden aan een klant.

10. Valt een persbericht onder het spamverbod?

Het is mogelijk dat een persbericht onder het spamverbod valt. De wet verbiedt het versturen van berichten met een commercieel doel. Een commercieel doel is niet alleen het (proberen) verkopen van een product of een dienst maar ook het (in)direct promoten van een bedrijf.

11. Moet de ontvanger toestemming geven voordat ik een bericht verzend?

Voordat iemand berichten mag versturen, moet de ontvanger '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'. Het moet duidelijk zijn waarvoor en aan wie de ontvanger precies toestemming geeft. Hierover moet de ontvanger door de verzender goed geïnformeerd worden. Vage beschrijvingen als 'u geeft toestemming voor de ontvangst van e-mails van dit bedrijf en partners' zijn niet 'geïnformeerd'.

12. Wat is 'een klantrelatie'?

Er kan sprake zijn van een klantrelatie als er een product of dienst is *verkocht*. Dit is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. U hoeft een klant niet vooraf om toestemming te vragen, als u hem een bericht wilt versturen met een commercieel, charitatief of ideëel karakter. Zie ook vraag 6.

13. Wanneer is er sprake van een 'soortgelijke dienst' of een 'soortgelijk product'?

Om te bepalen dat er sprake is van een soortgelijke dienst of een soortgelijk product moet gekeken worden naar de klant (ontvanger van het bericht). Is het voor deze klant logisch dat hij of zij na de koop van product X, over het product Y een bericht ontvangt? Of er sprake is van soortgelijkheid zal per geval in de juiste context moeten worden beoordeeld.

14. Mag ik aan mijn klanten berichten versturen zonder toestemming?

Aan bestaande klanten (waaraan een product of dienst is verkocht) kunnen over soortgelijke diensten/producten ongevraagde berichten worden gestuurd zonder dat daarvoor toestemming is verkregen. Wanneer het e-mailadres of mobiele telefoonnummer worden verkregen, moet de klant wel de mogelijkheid krijgen om het ontvangen van ongevraagde berichten te weigeren.

15. Kan ik het e-mailadres van iemand die informatie heeft opgevraagd (of van een *prospect*) op de verzendlijst plaatsen ten behoeve van het verzenden van bijvoorbeeld een nieuwsbrief?

Nieuwsbrieven (of andere berichten) kunnen alleen zonder expliciete toestemming worden verstuurd als er sprake is van een klantrelatie. Bij het vragen van informatie of bij het benaderen van een *prospect* is er nog geen sprake van een koop van een product of van een dienst. Dus zal expliciete toestemming moeten worden gevraagd voordat de nieuwsbrief verzonden kan worden.

16. Kan een ondernemer aangeven ongevraagde berichten te willen blijven ontvangen?

Ondernemers en bedrijven die wél ongevraagde berichten willen ontvangen, kunnen hiervoor een toestemming van algemene strekking geven. Dat kunnen ze doen door een e-mailadres of mobiel telefoonnummer met dit doel bekend te maken op hun website. Let op: vermeld daarbij precies voor welke doeleinden men deze berichten mag versturen, bijvoorbeeld alleen voor reclame over kantoormeubilair. Dan is het verzenden van informatie over bijvoorbeeld uitzendkrachten naar dat adres verboden.

17. Wie geldt als verzender van spam?

Iedereen die berichten verstuurt kan verzender en dus overtreder zijn van het spamverbod. Dat geldt voor degene die de feitelijke handeling verricht (op de verzendknop drukt) maar ook voor degene die opdracht geeft tot de verzending.

Ook is het mogelijk dat de leverancier van e-mailadressen of telefoonnummers door OPTA als medepleger van het spamverbod wordt aangemerkt. Per overtreding zal OPTA bekijken welke partijen worden aangemerkt als overtreder. Deze partijen kunnen allemaal afzonderlijk worden bestraft (zie ook het antwoord op vraag 18).

18. Kan een leverancier van e-mailadressen/telefoonnummers ook het spamverbod overtreden?

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 door OPTA als medepleger van het spamverbod wordt aangemerkt. Per overtreding zal OPTA bekijken welke partijen worden aangemerkt als overtreder.

19. Verstuur ik spam als ik een te koop aangeboden adresbestand gewoon gebruik om berichten naartoe te verzenden?

Adresbestanden kunnen alleen worden gebruikt als de verzender vooraf toestemming heeft gekregen om naar deze adressen (of telefoonnummers) elektronische berichten te versturen. Indien de verzender geen bestaande klantrelatie heeft of geen expliciete toestemming kan tonen, kan het adresbestand niet worden gebruikt.

Een verzender moet zich goed laten voorlichten over de risico's van het gebruik van een adresbestand van een ander. Vaak is dat niet legaal.



20. Moet ik als verzender van berichten bewijzen dat ik expliciete toestemming heb verkregen?

De verzender van berichten moet altijd kunnen aantonen dat de ontvanger voorafgaande toestemming aan hem/haar heeft gegeven. Hiervoor moet de verzender dus bewijs bewaren.