

twitter
#WBP2012

PRAKTIJKCURSUS

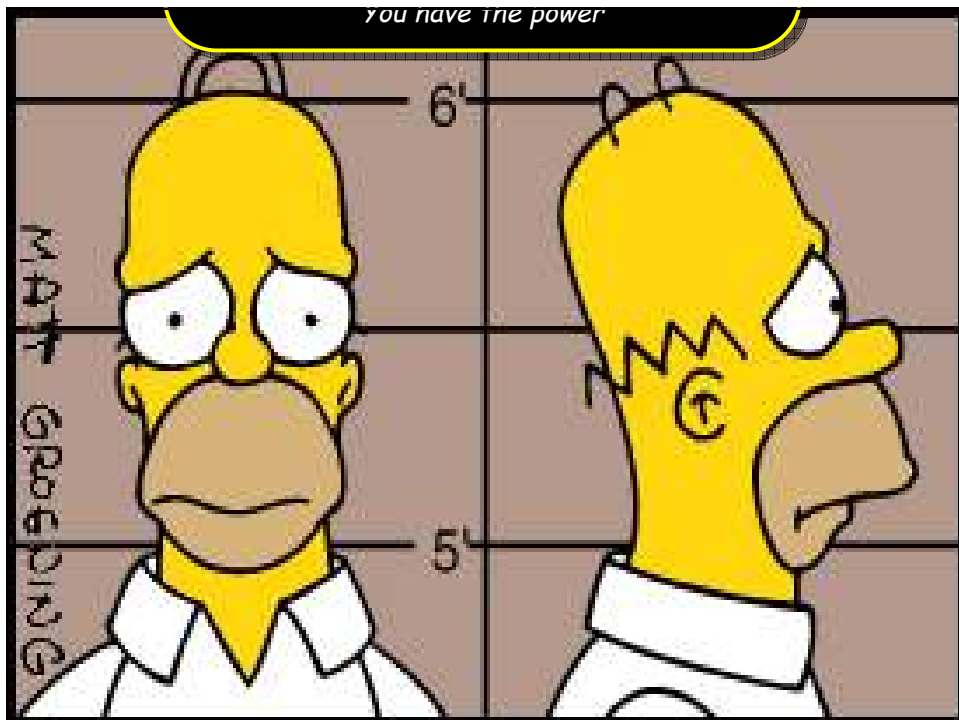
Wet bescherming persoonsgegevens
en andere privacywetgeving

5p@m! telemarketing
en cookies en dergelijke

Gerrit-Jan Zwenne — 16 februari 201



Bird & Bird



regels voor commerciële e-mail

art.11.7 jo. 11.8 Tw
ongevraagde elektronische
communicatie

art.3:15e BW
dienst van de
informatiemaatschappij

art. 41 Wbp
verwerking persoonsgegevens
t.b.v. direct marketing

art. 7:46h -2 BW
ongevraagde e-mail ter
bevordering van koop op afstand

zelfregulering
DDMA RCC Code Email



'commerciële communicatie'

elke communicatie
bestemd voor direct of
indirect promoten van
goederen, diensten of
imago

- van onderneming,
organisatie of persoon
- die een commerciële,
industriële of ambachtelijke
activiteit of beroep uitoefent

maar niet

- informatie die toegang
geeft tot activiteit van
de onderneming
- domeinnaam, emailadres
- mededelingen
onafhankelijk van deze
en zonder financiële
tegenprestatie

Art. 1f Richtl. Elektr.
handel (2000/31)



probleem (en oplossingen)

A guaranteed delivery of 50 million e-mails for under a thousand bucks.

And you only need one sucker in a million to recover your start-up costs

automatische oproep-systemen, faxen, e-mail, sms, mms (enz.)

telemarketing

opt-in

- massale berichtenverspreiding zonder noemenswaardige kosten voor verzenders

opt-out (..?)

- minder goedkope communicatie



regels ongevraagde communicatie

opt-in (en opt-out) ①

- commerciële, ideële of charitatieve e-mail (sms) naar abonnees
 - natuurlijke personen
 - én rechtspersonen

geen opt-in (wel opt-out) ③

- per e-mail (sms, enz.) informeren bestaande klanten
- over eigen én gelijksoortige diensten en producten

maar géén opt-in (wel opt-out) ②

- rechtspersonen én natuurlijke personen-niet-consumenten
 - bij gebruik daartoe bekendgemaakt emailadres
 - abonnee in land buiten EER mits voldaan aan aldaar geldende regels

Art. 11.7, eerste t/m vierde lid, Tw

i.v.m. internationale concurrentiepositie

marketinginformatie@bedrijfs-naam.nl



hoezo 'bestaande klanten' ...?

Art. 11.7, derde lid, Tw

"[e-mailadressen] verkregen in het kader van de verkoop van een product of dienst [mogen worden gebruikt] voor het overbrengen van communicatie voor commerciële [...] met betrekking tot eigen gelijksoortige producten of diensten...

OPTA FAQ – nr. 15

nieuwsbrieven [...] 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.



WEBSITE VOOR JURISTEN

Bird & Bird: Anti-spam mailing niet nodig

dinsdag, 06 oktober 2009 door redactie Mr.

De afdelingen marketing van de grote advocatenkantoren verkeren in rep en roer. Vrijwel alle kantoren zonden in de afgelopen maand hun klanten en relaties een zogenoemde 'opt-in' mail in het kader van het zakelijk spamverbod dat per 1 oktober van kracht is geworden. Bird & Bird heeft daarentegen al haar relaties en klanten erop gewezen dat dit niet in alle gevallen nodig is. In de wet staat een uitzondering voor e-mailadressen die zijn verkregen in het kader van de verkoop van eigen diensten en producten. Voorwaarde is wel dat bij het verkrijgen van deze adressen en bij ieder bericht een duidelijke opt-out of afmeldmogelijkheid wordt aangeboden.



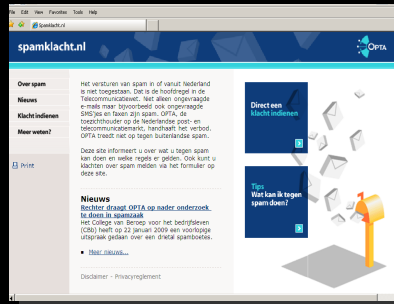
Volgens Bird & Bird-partner Gerrit Jan Zwenne gaan veel advocatenkantoren uit van een te strenge uitleg van de regelgeving: "Ik lees in de Telecomwet (artikel 11.7) dat er ook e-mailberichten mogen worden gestuurd naar e-mailadressen van relaties die belangstelling hebben getoond voor de eigen diensten en producten, als er maar een duidelijke opt-out is geboden. De OPTA legt deze uitzondering heel

beperkt uit. Volgens OPTA vallen daaronder alleen de klanten aan wie reeds een dienst is verkocht. Bestaande klanten dus. Onze interpretatie is ruimer. Wij vinden dat je ook



OPTA

- tientallen onderzoeken per jaar
- max. boete €450.000 per overtreding
- rechtspraak
 - Rb R' dam 16 januari 2009 LJN BH3554: *geen handhaving bij weinig*
 - CBb 22 januari 2009 LJN BH6932: *anonieme klachten*



E-mailmarketeers mogen geen co-registratie meer hanteren van de Opta

Met name het begrip co-registratie staat ter discussie. Dit is het in één keer vragen van toestemming om het verkregen e-mailadres te gebruiken voor meerdere titels, merken of bedrijven. Volgens de Opta kan dit niet. Hoe zit dit?

Terug naar de basis

Doel van de Telecommunicatiewet is het beschermen van de consument. Bij e-mailmarketing is dit het beschermen tegen ongevraagde e-mail ofwel spam. De consument moet toestemming geven om gemakeld te mogen worden. Er moet bovendien sprake zijn van wat in de branche 'informed consent' wordt genoemd. De ontvanger van de e-mail moet zijn geïnformeerd over de doeleinden waar de adverteerder het e-mailadres voor gebruikt.



Code Reclame via Email

- geen noreply@adres.nl
 - alternatief: opt-out via bounce-bericht (?)
- bijlage max 150Kb
- regels voor verhouding bestandseigenaar en adverteerder
- handhaving door RCC

Code Reclame via Email	
1	ALGEMENE BEPALINGEN
1.1	Deze Code is van toepassing op het toezenden van ongevraagde reclame via e-mail.
1.2	In deze Code wordt verstaan onder:
1.2a	reclame via e-mail: het per e-mail aanpakken van goederen, diensten of dienstboeken, alomede het vragen van diensten. Hieronder wordt niet verstaan het verzenden van een uitnodiging uitsluitend voor deelname aan een activiteit voor historische, artistieke of wetenschappelijke doeleinden.
1.2b	advertentie: degenen (natuurlijk persoon in de uitoefening van beroep of bedrijf) of rechtspersonen in wiens opdracht reclame via e-mail is verzonden, dan adverteerder die ongevraagde reclame via e-mail toezendt aan een eigen klant/bezitter in voor de werking van deze Code kennis van de bestands-eigenaar.
1.2c	bestands-eigenaar: de persoon tot wie reclame via e-mail is gericht.
1.2d	bestands-eigenaar partij die de afzender van de reclame via e-mail heeft met e-mailadres. Een bestands-eigenaar die ongevraagde reclame via e-mail over zijn eigen producten en diensten toezendt aan een eigen klant/bezitter is voor de werking van deze Code kennis van adverteerder.
1.2e	afzender/reclame: het bepalen maken of ter beschikking stellen van e-mailadressen aan een derde met als doel het toezenden van reclame via e-mail aan deze e-mailadressen. Onder een derde wordt niet verstaan een leverancier die handelt in opdracht van de bestands-eigenaar of adverteerder.
1.2f	markt: merk of bedrijfsnaam van een bestands-eigenaar waaronder toestemming is verkregen voor het toezenden van ongevraagde reclame via e-mail.
1.3a	Reclame via e-mail is in beginsel toegestaan als de afzender van reclame via e-mail daartoe aan de bestands-eigenaar door middel van een actieve handeling vooraf toestemming heeft verkregen, dan wel dat het e-mailadres door de bestands-eigenaar is verkregen in het kader van een verkoop aan of schenking door de afzender en wordt gebruikt voor het aanbieden van eigen geïmporteerde producten of diensten (inclusief het vragen van schenkingen door ideale of charitable organisaties), waarbij er geen gebruik is gemaakt van de mogelijkheid zich af te melden op dezelfde wijze als bedoeld in artikel 5 van deze Code (Recht van Verzet).
1.3b	Aan deze verplichting kan niet worden voldaan uitsluitend door middel van een bepaling in de algemene voorwaarden of een privacy statement.
1.3c	De adverteerder dient zich ervan te vergewissen dat de bestands-eigenaar en andere tussenpartijen die de adverteerder inschakelt de bepalingen van deze Code en de toepasselijke wet- en regelgeving naleven, waaronder - maar niet beperkt tot - het feit dat de bestands-eigenaar de noodzakelijke toestemming voor het verzenden van reclame via e-mail heeft verkregen.
1.4	De inhoud van de reclame via e-mail dient te voldoen aan de algemene regels van de Nederlandse Reclame Code.
1.5	1. Indien reclame via e-mail via een platform waar de adverteerder voor verantwoordelijk is (het e-platform) wordt gestuurd op initiatief van een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf naar een persoonlijke relatie van de natuurlijke persoon, dient de adverteerder de naam van de natuurlijke persoon op te nemen in het "Van"-veld. 2. Indien reclame via e-mail wordt gestuurd conform artikel 1.5, eerste lid dient het "Reply To"-veld het e-mailadres van de natuurlijke persoon op wie initiatief de e-mail is verzonden, te bevatten.
2	IDENTITEIT EN HERKENBAARHEID
2.1	Reclame via e-mail moet duidelijk als zodanig herkenbaar zijn door opmaak, presentatie, inhoud of anderszins.
2.2	De adverteerder draagt er zorg voor dat de bestands-eigenaar zich in iedere e-mail zodanig identificeert dat de bestands-eigenaar gemakkelijk en effectief herkenbaar is voor de afzender van de e-mail door de contactgegevens van de bestands-eigenaar, waaronder in ieder geval diens naam, adres en contactgegevens te vermelden of naar deze te verwijzen via een werkende link.
2.3	De bestands-eigenaar dient zijn beleid op te nemen in het Van- en Reply To-veld. Tevens dient de bestands-eigenaar een werkend antwoordadres op te nemen in het Reply To-veld, waarop response kan worden ontvangen.



interoperabiliteit

interoperabiliteitsplicht voor telco's en ISP's

- totstandbrengen 'eind-tot-eind-verbindingen' tussen eindgebruikers

spam

- kan reden zijn om toch géén interoperabiliteit tot stand te brengen



Vodafone MMS op zwarte lijst providers

23 Mei 2005. Providers die gebruikmaken van Virbl-blacklist weigeren mms-berichten van Vodafone door te laten. Oorzaak is de verzending van virussen via de smtp-server van Vodafone. Het virusblokkeringsysteem Virbl van BIT blokkeert ip-adressen waarvan tot tweemaal toe een virus is verstuurd.

Hiermee wil BIT overbelasting door virussen tegen gaan. Via de uitgaande emailserver van Vodafone is tot twaalfmaal toe een virus verstuurd waarna het ip-nummer op de zwarte lijst van BIT is opgenomen, zo ontdekte Peter Bosgraaf, lezer van Webwereld.

Vodafone-klienten die nu een mms sturen naar een e-mailadres komen bedrogen uit. De meeste internetproviders in Nederland maken namelijk gebruik van de Virbl-lijst.

orgiastic tuna
cartilage
hardscrabble
linoleum

annex spayed
dolomitic
ductwork

improvident lutanist fluorine isfahan.
contextual balletic songful conservator
(typesetting banal wilful degree)

amply calm durkin
jehovah

peppermint equinox

translucent gibbon
rucksack bonanza

lemuel babylonian
folksong clockwatcher



telemarketing



telemarketing

nog geen klant

- nummers schonen a.d.h.v. bel-me-niet-register

wel al klant

- géén bel-me-niet
- mits eigen gelijksoortige producten
- én altijd op-out en aanbieden opname in bel-me-niet

actieve handhaving

- OPTA en CA

veel discussie

- actief aanbieden verzetsrecht
- verzetsrecht via voice response (halverwege gesprek)
- gevraagd bellen vs toestemming om gebeld te worden

hoge boetes

- max. €450.000 per overtreding

NEE

Géén ongevraagde
commerciële elektronische
communicatie

Art. 11.7, vijfde t/m dertiende lid, Tw

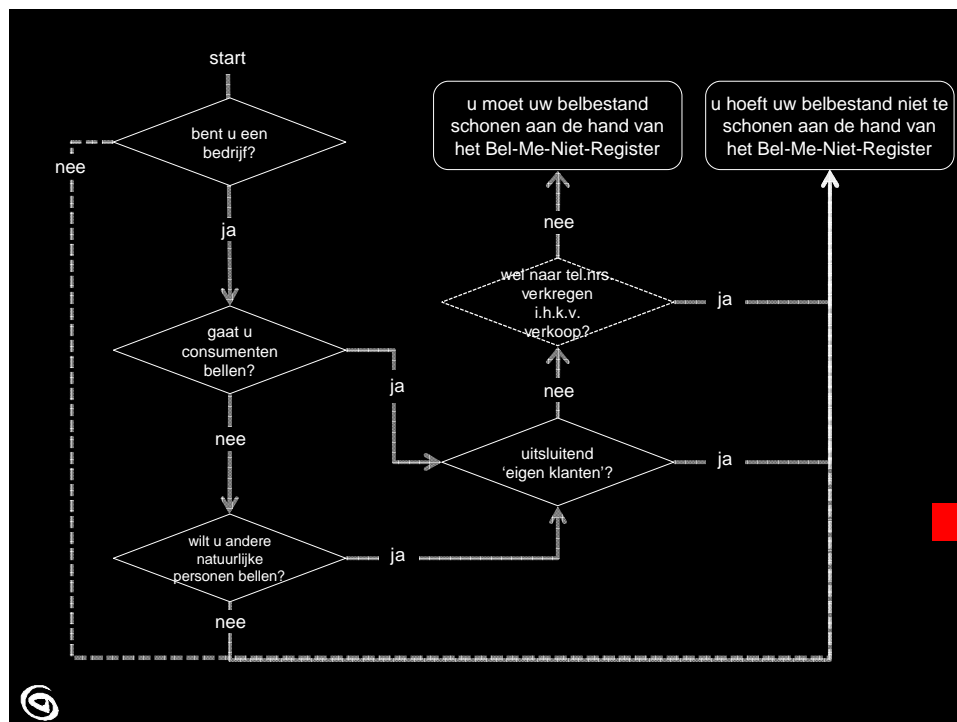
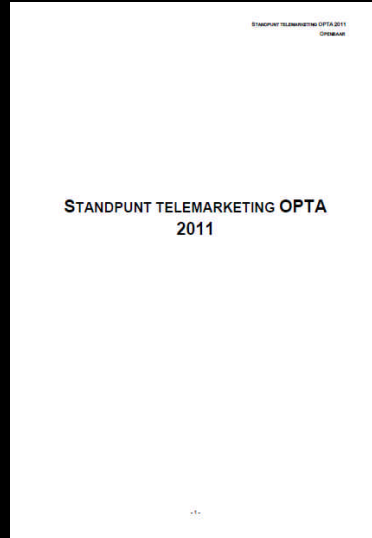
NEE

Art. 11.7-11.8 Telecomwet



Standpunt Telemarketing 2011

- gevraagd vs toestemming...
- commercieel, ideeel en charitatief vs marktonderzoek
- eigen en gelijksoortig
- verkregen in het kader van verkoop
- hoelang duurt een klantrelatie eigenlijk..?
- de houdbaarheid van een ontdubbeld belbestand



cookies en dergelijke



bol.com

Cookies Policy

Cookies zijn kleine stukjes informatie die door uw browser worden opgeslagen op uw computer. Bol.com gebruikt cookies om u te herkennen bij een volgend bezoek. Cookies stellen ons in staat om informatie te verzamelen over het gebruik van onze diensten en deze te verbeteren en aan te passen aan de wensen van onze bezoekers. Onze cookies geven informatie met betrekking tot persoonsidentificatie. U kunt uw browser zo instellen dat u tijdens het winkelen bij bol.com geen cookies ontvangt.

first party cookies

third party cookies

technical cookies

tracking cookies

commercial cookies

(i)
Postcode
2334
www.ah.nl
036453995
292823632
356260482
282162

(ii)
session_id5827
06www4.Kiestom
pas.nl/
15366701344002
98223502940180
06429822341+



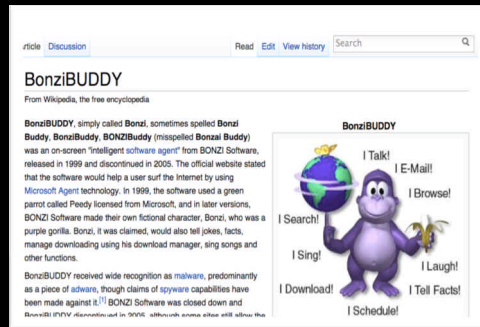
spyware en andere ellende

spyware

- Real Player
- KaZaA
- BonziBuddy

en ook

- startpage hijacking
- drive by downloads
- autodialers
- enz.



cookieregels nu

EU ePrivacyrichtlijn

- duidelijk en volledig informeren
- opt-out

Besluit Universele Dienstverlening en Eindgebruikersbelangen

- **vooraf** duidelijk en volledig informeren
- opt-out

computer-vredebreuk?

cookieregels straks

gew. EU ePrivacyrichtlijn

- duidelijk en volledig informeren
- toestemming (opt-in)

RI. 2009/136/EG
...toestemming
uitgedrukt door gebruik
te maken van
instellingen van browser
of andere toepassing

art. 11.7a Wetsvoorstel 32 549 (Wijz. Telecomwet)

- vooraf duidelijk en volledig informeren
- toestemming (opt-in) tenzij 'technische cookies'
- ook voor software die gebruik maakt van elektr. communicatie
- 'commerciële cookies' vermoed persoonsgegevens te zijn...!



Implementatie...

ico.
Information Commissioner's Office

Guidance on the rules on use of cookies and similar technologies

Contents

1. Introduction
2. Background
3. Consumer awareness of cookies
4. Terminology and definitions
 - Cookies
 - User and subscriber
 - Terminal equipment
5. Consent
 - 'Prior' consent
 - Implied consent
 - Consent from the user or subscriber
6. The law
7. Exceptions from the requirement to obtain consent
8. Responsibility for compliance
9. Browser settings
10. Practical advice for those trying to comply
 - First steps
 - Conducting a cookies audit
 - Providing information
 - Getting consent in practice
 - Alternatives to cookies
 - Cookies and personal data
11. Phased implementation
12. Enforcement and penalties
13. Your questions answered

Version 2
13 October 2011

5





twitter
#WBP2012

vrAGEN?

zwenneblog • gerrit-jan.zwenne@twobirds.com • @grrtjnzwnne

