

## In de praktijk: Wanneer is e-mail spam?

### De Belgische wetgeving samengevat

Ergert u zich aan reclamecampagnes per e-mail? Of schaart u zich bij de marketeers die dit goedkope medium uitmelken onder het motto: "Baat het niet, dan schaadt het niet"? Of gebruikt u e-mailreclame beredeneerd en zendt u nu en dan de laatste productinformatie naar klanten en prospecten?

In welke situatie u zich ook herkent, de recente wetgeving op e-commerce is altijd van toepassing.

[Schrijf.be](http://Schrijf.be) vatte de spelregels voor reclame via e-mail samen (wet van 11 maart 2003 en KB van 4 april 2003). Die zijn gestoeld op een Europese richtlijn (en vallen dus in grote lijnen samen met die in de andere Europese landen).

De Europese richtlijn spreekt van 'directe werving', de Belgische wetgever van 'reclame' via e-mail. Dat begrip is ruimer: "Elke vorm van communicatie bestemd voor het direct of indirect promoten van de goederen, diensten of het imago van een onderneming, organisatie of persoon die een commerciële, industriële of ambachtelijke activiteit of een gereguleerd beroep uitoefent."

Uitsluitend naar wie u hiervoor de uitdrukkelijke toestemming gaf (zgn. 'opt-in').

De wetgever voorziet twee uitzonderingen waarin u zonder voorafgaande toestemming reclame mag e-mailen:

- Aan klanten, maar dan uitsluitend voor uw eigen producten of diensten. Die moeten bovendien gelijkwaardig zijn aan wat u hen oorspronkelijk verkocht hebt (bv. cd's en boeken, maar niet cd's en verzekeringen). U moet hierbij ook de wet op de bescherming van de privésfeer respecteren.
- Aan rechtspersonen met onpersoonlijke e-mailadressen zoals info@, contact@, privacy@ en klantendienst@. Dus niet voornaam.naam@!
- het woord 'reclame';
- het recht voor de ontvanger om zich te verzetten tegen meer van uw reclamemails;
- het middel om dat te doen (bijvoorbeeld een antwoord op uw mail, een automatische uitschrijfkoppeling of een uitschrijfpagina op het web).

Gaf een ontvanger te kennen dat hij niet gediend is van uw reclamemails?

Dan moet u 'binnen een redelijke termijn':

- een ontvangstbewijs via e-mail sturen waarin u bevestigt dat u met zijn wensen zult rekening houden;
- hier daadwerkelijk ook maatregelen voor nemen;
- uw interne lijsten bijwerken.

Neen, de wet verbiedt u om:

- het e-mailadres of de identiteit van een derde te gebruiken;
- informatie te vervalsen of te verbergen waarmee de ontvanger de oorsprong van de reclamemail of de weg die de mail volgde, kan achterhalen.

Ja. Toch kunt u elk legaal probleem gemakkelijk vermijden. Door uw e-nieuwsbrief alleen te versturen naar wie zich inschreef ('opt-in') – uw 'abonnees' dus.

Reclamemails kunnen op korte termijn extra verkoop genereren. Maar overdrijf er nooit mee of u verbrandt uw bedrijfsimago.

Bron: [Schrijf.be](http://Schrijf.be)