

# Richtlinien "Managed Email Server"

## Gegenstand dieser Richtlinie

Diese Richtlinie ergänzt die allgemeinen Regelungen zu den zulässigen Nutzungen unserer Mailserver um anwendungsspezifische Regeln sowie um Verfahren zu Sanktionen bei Verstößen dagegen.

## Zweck der Richtlinie

Die Richtlinie dient der Aufrechterhaltung einer möglichst guten Reputation der von uns für den Kunden eingesetzten Ressourcen (IP-Adressen, Hostnames, Domains, ...) bei zur Bekämpfung von SPAM von Dritten eingesetzten Systemen. Dies dient auch den Interessen des Kunden, indem eine möglichst hohe Qualität der Email-Dienstleistung erreicht wird.

Zu den angestrebten Zielen gehören:

- Eine möglichst hohe Zustellquote für die versendeten Emails
- Vermeidung von Blacklisting (Aufnahme der Server IP / Domain in Sperrlisten)
- Vermeidung von Verstößen gegen die Nutzungsbedingungen von Providern an deren Kunden unser Kunde Emails senden möchte, um eine Sperrung zu vermeiden.
- Vermeidung von Beschwerdeverfahren bei Datenschutzbehörden
- Schutz der Reputation des Anbieters als Email-Versender allgemein
- Einhaltung von Nutzungsrichtlinien von Vorlieferanten des Anbieters
- Die Einhaltung von gesetzlichen Bestimmungen (z.B. TMG, DSGVO, EU E-Privacy Richtlinie u.a.)

## Akzeptable Nutzungen der Email-Dienste

Eine akzeptable Nutzung der Dienste ist der Versand von Emails an Empfänger, die im Rahmen des Double-Opt-In-Verfahrens dem Empfang von Emails zugestimmt haben und die durch die vor dem Opt-In erhaltenen Informationen mutmaßlich Inhalte dieser Art erwarten.

Akzeptabel sind die folgenden Zwecke:

- Double Opt In Bestätigungsmails (einmalig)
- Newsletter und Mailings
- Transaktions-Emails (z.B. Bestellbestätigungen, Reports, Passwort-Rücksetzung, ...)
- Automatisch verschickte Emails von Systemen des Kunden (z.B. Alarme, Reports, Benachrichtigungen)

## Unerwünschte Nutzungen

Unerwünscht sind Nutzungen, die nicht direkt gegen rechtliche Vorgaben verstoßen, die aber zu erwartbaren Beeinträchtigungen für die Service-Qualität (zum Beispiel der Zustellquote) des Email-Servers führen können.

Der Anbieter weist darauf hin, dass ein Verstoß gegen diese Praktiken mit hoher Wahrscheinlichkeit zu Beeinträchtigungen führen wird und rät dringend davon ab.

### Verstoß gegen die Email-Etikette

Alle versendeten Emails sollten sich strikt an die Email-Etikette halten. Das bedeutet, dass der Absender jederzeit klar erkennbar sein muss. Ebenso müssen technische Möglichkeiten zur Abmeldung von Listen enthalten sein.

### Versand an bestätigte Listen früher aktiver Empfänger

Auch wenn Sie eine Liste mit legitimen Empfängern besitzen, verfällt die Gültigkeit der Einwilligung wenn Sie längere Zeit keine Emails gesendet haben oder wenn Sie zwar Emails senden, einzelne Empfänger aber kein Zeichen von Aktivität mehr zeigen.

## Versand an Empfänger, die mutmaßlich durch Bots angemeldet wurden

Durch bestimmte Angriffe im Internet (Formular-SPAM, Opt-In SPAM usw.) können umfangreiche Listen von nicht per DOI bestätigten Listen in der Datenbank entstehen. Wir raten dringend von jedem weiteren Versuche der Kontaktaufnahme ab!

## Zusammenfassung unerwünschter Nutzungen

- Emails ohne klaren, richtig angegebenen Absender
- Emails ohne Abmeldelink
- Emails ohne Impressum (Link oder Text)
- Versand an Email-Empfänger, deren letzte Aktivität (Open, Click) länger als sechs Monate zurückliegt
- Versand an Empfänger, die ein Opt-In begonnen, aber nicht abgeschlossen haben

## Verbotene Nutzungen

Bei den hier aufgeführten Nutzungen handelt es sich um verbotene Handlungen. Bei einem Verstoß müssen Sie mit negativen Folgen rechnen, die von vertraglichen Sanktionen durch uns bis zur Verfolgung durch Strafbehörden rechnen.

Die folgenden Handlungen **sind absolut verboten**:

- Nutzung gekaufter oder von Dritten bereitgestellter Email-Listen
- Versand an Empfänger die kein Opt-In erteilt haben
- Verwendung falscher Absender-Identitäten
- Verschleierung der Identität des Absenders
- Versand von Emails mit Werbung für verbotene, beleidigende, gefährliche Angebote oder verbotene Handlungen
- Versand von Emails mit erotischen, pornografischen, extremistischen oder gegen die guten Sitten verstoßenden Inhalten

## Überwachung der Einhaltung

Wir als Anbieter nutzen verschiedene technische Möglichkeiten um den Betrieb der Email-Server zu überwachen. Unser Augenmerk liegt dabei nicht so auf Verstöße gegen diese Richtlinie, sondern viel mehr auf unserer Dienstqualität.

Zu den Mitteln die wir je nach Situation einsetzen können, gehören:

- IP-Reputationsmonitoring
- Blacklist-Überwachung
- Bearbeitungen von Abuse-Meldungen
- Logfile-Analyse
- Transaktions-Analyse
- Bounce-Analyse
- Blockaden-Analyse
- Inhalts-Analyse mit Bezug auf technische Eigenschaften Ihrer Emails (Größe, Abmelden-Link, Impressum u.ä.)
- SPAM-Filter Scoring

## Eingriffsmöglichkeiten bei Verstößen

Wenn wir Verstöße gegen diese Richtlinie oder andere Regelungen wie den allgemeinen Regeln aus den AGB feststellen, behalten wir uns Maßnahmen vor, die die negativen Folgen abwenden sollen.

Das umfasst zum Beispiel:

- Begrenzen der Senderate
- Anhalten oder abbrechen von laufenden Email-Massenversänden
- Sperren von Zugängen oder Servern
- Wechseln von Systemressourcen, IP-Adressen

## Freistellung von der Leistungspflicht

Sofern wir zum Zweck der Abwehr der von einem Versand ausgehenden Gefahr für die Stabilität, der Reputation der Systemressourcen, der Bewertung durch die empfangenden Provider oder zur Beendigung einer laufenden verbotenen Nutzung von den aufgeführten

Eingriffsmöglichkeiten gebrauch machen, werden wir für die Dauer des Eingriffs von unserer Leistungspflicht für das betroffene System befreit. Das hat keine Auswirkung auf das vereinbarte Entgelt.

## **Wiederherstellung der Verfügbarkeit**

Nach einem notwendigen Eingriff werden wir die Verfügbarkeit so schnell wie möglich wieder herstellen. Sofern ein Eingriff aufgrund einer Handlung des Kunden notwendig wurde, werden wir mit dem Kunden zuvor Kontakt aufnehmen und auf die auslösenden Umstände hinweisen.

## **Kündigung bei wiederholten Verstößen**

Wir behalten uns das Recht vor, bei dokumentierten wiederholten Verstößen und nach Abmahnung den zugrundeliegenden Vertrag zu kündigen sowie Schadensersatz zu verlangen.

## **Aufwendungsersatz**

Für alle Aufwendungen die durch notwendige Eingriffe entstehen, ist der Kunde zum Ersatz verpflichtet. Als Grundlage für die Berechnung der Aufwendungen dient der vereinbarte Stundensatz.

## **Anpassungsregelung**

Da auch die Email-Technologie sowie die Anti-SPAM-Maßnahmen der anderen Provider laufend weiter entwickelt werden, sind wir berechtigt diese Richtlinie in angemessenen Abständen zu aktualisieren. Erfolgt nach der Mitteilung der neuen Version nicht innerhalb von 6 Wochen ein Widerspruch durch den Kunden, so gilt die neue Richtlinie ab dem Zeitpunkt der Mitteilung. Lehnt der Kunde die neue Fassung ab, so ist der Anbieter berechtigt zu wählen ob die alten Richtlinien weiter gelten oder der Vertrag endet.

## **Referenzen**

T-Online Postmaster Anweisungen, Hinweise, Acceptable Use Policy usw.:

<https://postmaster.t-online.de/>