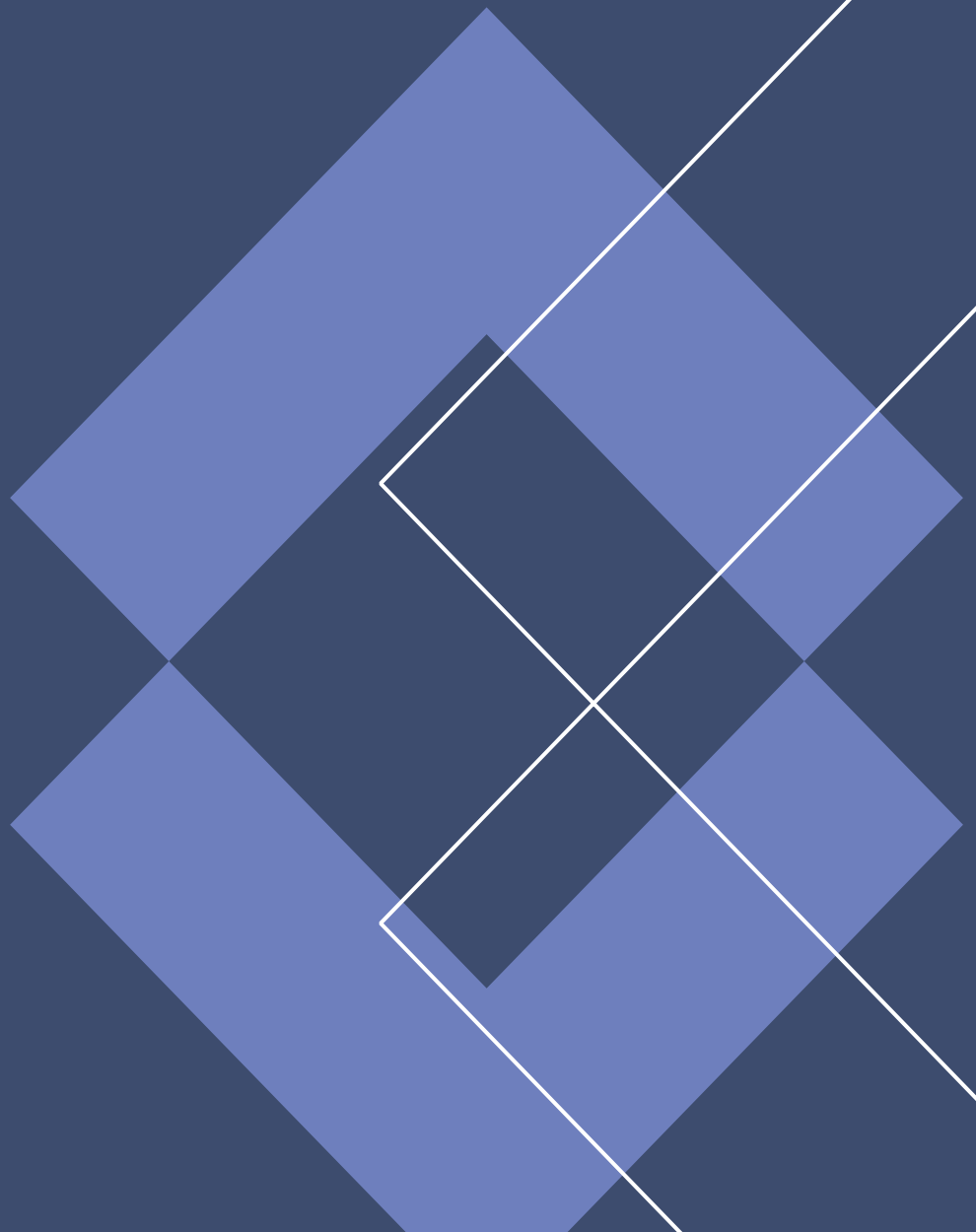


Verfahrensordnung

für Verstöße IP-Plattformzertifizierter
Unternehmen gegen Teilnahmebedingungen
und Kriterien der
Certified Senders Alliance (CSA)



Präambel

Die Certified Senders Alliance (CSA) stellt mit ihren Kriterien und Teilnahmebedingungen einen verbindlichen Qualitätsrahmen für den Versand kommerzieller Massen-E-Mails sicher. Diese Verfahrensordnung regelt das Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und Informationen über mögliche Verstöße IP-Plattformzertifizierter Unternehmen (im Folgenden „das zertifizierte Unternehmen“) gegen diese Anforderungen.

Ziel ist es, ein transparentes und effektives Verfahren zu gewährleisten, das die Einhaltung der CSA Regularien überprüfbar macht, die Rechte und Pflichten aller Verfahrensbeteiligten klar definiert und eine sachgerechte Entscheidungsfindung sicherstellt.

Die Verfahrensordnung bildet die Grundlage für das Tätigwerden der eco Beschwerdestelle sowie des Beschwerde- und Zertifizierungsausschusses (im Folgenden BZA¹). Sie gewährleistet ein angemessenes Gleichgewicht zwischen der Wahrung der Interessen der zertifizierten Unternehmen, dem Schutz der Nutzer sowie der Integrität der CSA-Zertifizierung.

1 Verfahrensbeteiligte

Verfahrensbeteiligte sind

- das zertifizierte Unternehmen, auf das sich eine Beschwerde beziehungsweise Information zu einem möglichen Verstoß bezieht,
- der Beschwerdeführer (Internetnutzer, Kunden der zertifizierten Unternehmen [im Folgenden „Brand“] oder die zertifizierte IP-Liste beziehende Mailbox- oder Security-Provider),
- die eco Beschwerdestelle (im Folgenden „Beschwerdestelle“), die Verfahren zur Bearbeitung von Beschwerden und Informationen über mögliche Verstöße betreut,
- der BZA.

2 Zuständigkeiten

(1) Die Beschwerdestelle ist zuständig für:

- a) die Einleitung und Durchführung eines Verfahrens gemäß dieser Verfahrensordnung. Voraussetzung hierfür ist das Vorliegen tatsächlicher Anhaltspunkte für einen Verstoß gegen die CSA Kriterien oder die CSA Teilnahmebedingungen,
- b) die Erteilung von Hinweisen,
- c) den Ausspruch von Verwarnungen,
- d) die Entscheidung über ein partielles Delisting und dessen Aufhebung,

¹ Dieser besteht aus vier Personen und ist paritätisch aus zwei gewählten Vertretern vom eco und DDV besetzt.

- e) die Aufhebung eines vollständigen Delistings mit Ablauf der Delistingdauer, sofern ihr keine Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der zugrunde liegende Verstoß fortbesteht,
 - f) die unverzügliche Information an das zertifizierte Unternehmen über wesentliche Verfahrensstände und Entscheidungen des BZA.
- (2) Der BZA ist zuständig für:
- a) die Entscheidung über Einsprüche des zertifizierten Unternehmens gegen ausgesprochene Verwarnungen und weitere Entscheidungen der Beschwerdestelle,
 - b) die Entscheidung über ein vollständiges Delisting und dessen Beendigung, sofern die Beschwerdestelle nicht eigenständig über dessen Beendigung entscheiden kann,
 - c) die Entscheidung über den Ausschluss eines zertifizierten Unternehmens aus der IP-Plattform-Zertifizierung.
- (3) Der BZA benötigt eine Dreiviertelmehrheit, um Entscheidungen der Beschwerdestelle aufzuheben, ein vollständiges Delisting zu verhängen oder zu beenden sowie einen dauerhaften Ausschluss zu verhängen. Er trifft seine Entscheidungen i.d.R. binnen zwei Wochen. Im Falle der Befangenheit eines Mitglieds (insbesondere bei einem Interessenskonflikt bzw. Betroffenheit des eigenen Unternehmens) ruht dessen Stimmrecht; stattdessen stimmt der jeweils von eco oder dem DDV für dieses Verfahren benannte Vertreter ab.

3 Beschwerdeverfahren

- (1) Das Verfahren bei der Beschwerdestelle wird ausgelöst durch:
- a) eine Individualbeschwerde,
 - b) eine Beschwerde oder Information durch eine Brand,
 - c) eine Beschwerde oder Information eines Mailbox- oder Security-Providers, welcher die zertifizierte IP-Liste bezieht,
 - d) interne Hinweise oder Erkenntnisse.
- (2) Eine Beschwerde im Sinne dieser Verfahrensordnung ist jede prüfbare Eingabe, Mitteilung oder Information, die von einem Beschwerdeführer abgegeben wird und einen möglichen Verstoß eines zertifizierten Unternehmens gegen die CSA Kriterien oder die CSA Teilnahmebedingungen zum Gegenstand hat.
- (3) Der Beschwerdeführer liefert konkrete Angaben zum behaupteten Verstoß bzw. geeignete Belege, die eine nachvollziehbare und sachgerechte Prüfung ermöglichen. Unsubstantiierte Hinweise begründen keine Pflicht zur Verfahrenseinleitung. Die Rücknahme einer Beschwerde durch den Beschwerdeführer führt nicht automatisch zur Einstellung des Verfahrens. Die Beschwerdestelle prüft unabhängig, ob ein Verfahren fortzuführen ist.

- (4) Die Beschwerdestelle prüft eigenverantwortlich und umfassend die Einhaltung der CSA Kriterien sowie der CSA Teilnahmebedingungen und ist hierbei nicht auf den jeweiligen Beschwerdegrund beschränkt.
- (5) Die Beschwerdestelle ist berechtigt, im Rahmen ihrer Zuständigkeit zur Sachverhaltsaufklärung Informationen bei den Verfahrensbeteiligten anzufordern sowie sämtliche ihr zur Verfügung stehenden Datenquellen zu nutzen. Sie entscheidet eigenverantwortlich über die Eröffnung eines Verfahrens. Insbesondere behält sie sich vor, anonyme, offensichtlich unbegründete oder missbräuchliche Beschwerden nicht weiterzuverfolgen.
- (6) Das zertifizierte Unternehmen ist im Verlauf des Verfahrens berechtigt, Eingaben zu machen, die als Information bei einer Entscheidungsfindung berücksichtigt werden. Sofern der einer Entscheidung zugrundeliegende Sachverhalt Unklarheiten oder Ungereimtheiten aufweist sowie zu Beginn eines Verfahrens über ein vollständiges Delisting oder zu Beginn eines Verfahrens über den Ausschluss eines zertifizierten Unternehmens, fordert die Beschwerdestelle vor Erlass einer Entscheidung das zertifizierte Unternehmen zur Stellungnahme auf. Die Stellungnahme des zertifizierten Unternehmens ist binnen zwei Wochen an die Beschwerdestelle zu richten und gegebenenfalls mit Vorschlägen für geeignete Maßnahmen des zertifizierten Unternehmens für einen künftig CSA regelkonformen Versand und mit einem zeitlichen Rahmen zur Umsetzung zu versehen.
- (7) Wird im Rahmen des Verfahrens kein Verstoß gegen die CSA Kriterien oder die CSA Teilnahmebedingungen festgestellt, ist die Beschwerde durch die Beschwerdestelle als unbegründet zu verwerfen. Unabhängig davon kann ein formfreier Hinweis auf sonstige Auffälligkeiten ausgesprochen werden.
- (8) Bei Feststellung eines Verstoßes gegen die CSA Kriterien oder CSA Teilnahmebedingungen ergreift die Beschwerdestelle die in dieser vorliegenden Verfahrensordnung vorgesehenen Maßnahmen².
- (9) Das zertifizierte Unternehmen kann formlos, jedoch unter Angabe von Gründen, binnen zwei Wochen Einspruch gegen Maßnahmen der Beschwerdestelle einlegen. Das Risiko des fristgerechten Zugangs bei der Beschwerdestelle trägt das zertifizierte Unternehmen. Bis zur Entscheidung über den eingelegten Einspruch wird die Maßnahme nicht bzw. nicht weiter vollzogen. Die Beschwerdestelle leitet dem BZA den Einspruch zur Entscheidung weiter.
- (10) Der Schriftverkehr im Rahmen des Verfahrens erfolgt grundsätzlich in elektronischer Form per E-Mail; sämtliche Mitteilungen, Eingaben sowie Entscheidungen sind auf diesem Weg zu übermitteln, sofern nicht ausdrücklich eine abweichende Form vorgesehen ist.

² Siehe ANNEX 1, der eine detaillierte Auflistung zu den Folgen von Verstößen enthält

4 Maßnahmen bei festgestellten Verstößen gegen Kriterien oder Teilnahmebedingungen der CSA

(1) Die Beschwerdestelle bzw. der BZA treffen ihre Entscheidungen bei festgestellten Verstößen gegen verpflichtende CSA Kriterien oder CSA Teilnahmebedingungen auf Grundlage des nachfolgenden abgestuften Maßnahmenkatalogs. ANNEX 1 benennt die konkreten Verstöße verbunden mit den jeweiligen Grenzwerten und Maßnahmen.

(2) Hinweis

Ein Hinweis ist eine informatorische Mitteilung der Beschwerdestelle an ein zertifiziertes Unternehmen zu bestimmten Verstößen gegen die CSA Kriterien bzw. über Umstände, die keine weiteren Maßnahmen nach sich ziehen.

Ein Hinweis kann darüber hinaus Umstände betreffen, die auch außerhalb des festgestellten Pflichtenkreises der CSA Kriterien oder CSA Teilnahmebedingungen liegen können, jedoch Anhaltspunkte für einen möglichen Verstoß gegen Best Practices oder geltende rechtliche Vorgaben, insbesondere datenschutzrechtliche Einwilligungserfordernisse, enthalten können.

(3) Verwarnung

Das zertifizierte Unternehmen erhält bei festgestellten Verstößen in der Regel eine Verwarnung. Eine Verwarnung ist eine formale Maßnahme der CSA im Sinne dieser Verfahrensordnung, dient der Beanstandung eines konkreten Fehlverhaltens und kündigt i.d.R. mögliche weitere Maßnahmen bei Wiederholung oder Nichtbehebung an. Bei gleichen Verstößen (d.h. die gleiche Ziffer der CSA Kriterien bzw. der CSA Teilnahmebedingungen ist betroffen) beträgt der Abstand zwischen der Aussprache von zwei Verwarnungen i.d.R. zwei Wochen.

(4) Delisting

Basieren die Verwarnungen auf wiederholten oder schwerwiegenden Verstößen des zertifizierten Unternehmens gegen verpflichtende CSA Kriterien oder CSA Teilnahmebedingungen, leitet die Beschwerdestelle ein Delistingverfahren ein.

Ein Delisting ist die immer zeitlich begrenzte Maßnahme der CSA, einzelne (partielles Delisting) oder sämtliche (vollständiges Delisting) IP-Adressen eines zertifizierten Unternehmens aus der zertifizierten IP-Liste zu entfernen. Im Rahmen der Auswahl geeigneter Maßnahmen ist im Sinn der Verhältnismäßigkeit ein partielles Delisting vorrangig in Betracht zu ziehen, sofern der festgestellte Verstoß hierdurch wirksam und vollständig behoben werden kann. Die Regeldauer für ein partielles Delisting beträgt vier Wochen, für ein vollständiges Delisting acht Wochen. Mit Ablauf der Delistingdauer wird über die Aufhebung oder den Fortbestand des Delistings entschieden. Im Rahmen dieser Entscheidung ist das Delisting aufzuheben, wenn keine Anhaltspunkte dafür vorliegen, dass der ursprünglich festgestellte Verstoß noch andauert.

Wird ein partielles Delisting mangels effektiver Maßnahmen des zertifizierten Unternehmens auch nach drei Monaten noch aufrechterhalten, so kann dies in ein vollständiges Delisting münden.

(5) **Ausschluss des zertifizierten Unternehmens**

Ein mehrfaches oder langanhaltendes vollständiges Delisting des zertifizierten Unternehmens kann zu einem Ausschlussverfahren führen. Ein Ausschluss ist die Maßnahme der CSA, mit der einem zertifizierten Unternehmen die Teilnahme an der CSA entzogen wird. Der Ausschluss bewirkt insbesondere die vollständige und dauerhafte Entfernung sämtlicher IP-Adressen des zertifizierten Unternehmens aus der zertifizierten IP-Liste sowie den Verlust sämtlicher mit der CSA-Zertifizierung verbundenen Rechte. Ein Antrag auf Wiederaufnahme in die CSA ist mit einem Neuantrag entsprechend Nummer 4 der Teilnahmebedingungen gleichzustellen und kann erst sechs Monate nach Ausschluss gestellt werden.

Sofern ein zertifiziertes Unternehmen innerhalb von zwei Jahren dreimal vollständig gedelisted wurde, entscheidet der BZA über den Ausschluss des zertifizierten Unternehmens aus der CSA. Darüber hinaus kann der BZA einen Ausschluss beschließen, wenn das zertifizierte Unternehmen aufgrund eines Umstands, den es zu vertreten hat, mindestens sechs Monate fortlaufend vollständig gedelisted ist.