

# Verfahrensordnung

für Beschwerden gegen Versender, die an der  
Certified Senders Alliance (CSA) teilnehmen

## 1 Verfahrensbeteiligte

Verfahrensbeteiligte sind

- der CSA-Versender, gegen den sich eine oder mehrere Beschwerden richten,
- der Beschwerdeführer (dies können Internetnutzer als auch ISP sein, sofern sie behaupten, von Spam betroffen zu sein),
- die eco Beschwerdestelle (im Folgenden „Beschwerdestelle“), die auch für die Bearbeitung von CSA-Beschwerden zuständig ist,
- der Beschwerde- und Zertifizierungsausschuss (im Folgenden „BZA“), bestehend aus vier Mitgliedern, von denen eco und der DDV jeweils zwei benennen.

## 2 Verfahrensgang

- 2.1 Die Beschwerdestelle wird auf Basis der vorliegenden Verfahrensordnung und der CSA-Aufnahmekriterien nebst Anlagen (sofern vorhanden) tätig.
- 2.2 Das Verfahren bei der Beschwerdestelle beginnt insbesondere mit dem Vorliegen
  - a. einer Nutzerbeschwerde (Individualbeschwerde),
  - b. von mindestens einem Hinweis auf Spam-Trap-Hits,
  - c. von mindestens einem Hinweis auf Überschreiten der Spam-Markierungsquote oder
  - d. von Informationen aus sonstigen Quellen (unter anderem durch interne Prüfungen der CSA), dass gegen technische Aufnahmekriterien verstoßen wurde.
- 2.3 Die Beschwerdestelle führt eine umfassende Prüfung hinsichtlich der Einhaltung der CSA-Kriterien durch. Sie ist berechtigt, anonyme, offensichtlich unbegründete oder missbräuchliche Beschwerden ohne das Erfordernis einer weiteren Bearbeitung zu verwerfen. Die Rücknahme einer Beschwerde durch den Beschwerdeführer führt nicht automatisch zu deren Verwerfung.
- 2.4 Die Beschwerdestelle ergreift die zur Sachverhaltsaufklärung erforderlichen Maßnahmen. Insbesondere fordert sie weitergehende Informationen bei den Verfahrensbeteiligten an. Die Stellungnahme des CSA-Versenders soll binnen zwei Werktagen erfolgen und Angaben enthalten, die die Rechtmäßigkeit des E-Mail-Versandes belegen. Dies sind im Rahmen von Individualbeschwerden insbesondere Angaben zu:
  - der Quelle der verfahrensgegenständigen E-Mail-Adressen,

- der Permission und deren Nachweis und
- sonstigen Umständen, die eine werbliche Verwendung der E-Mail-Adresse rechtfertigen können.

Die Beschwerdestelle kann die vorgenannte Frist auf Antrag des CSA-Versenders verlängern. Nach Fristablauf erfolgt eine Entscheidung nach Aktenlage, was in der Regel die Aussprache einer Rüge nach Ziffer 3.2 der Verfahrensordnung zur Folge hat.

- 2.5 Die Beschwerdestelle kann mehrere Beschwerden im Rahmen einer Versandaktion im Sinne des 2.1 der CSA-Aufnahmekriterien zu einem Verfahren zusammenfassen.
- 2.6 Ist das Weiterleiten an den BZA aufgrund besonderer Eilbedürftigkeit nicht möglich, kann die Beschwerdestelle auch selbst einen vorübergehenden Ausschluss verhängen, solange die Gefahr der rechtswidrigen Versendung über die betroffenen IP-Adressen andauert und soweit hierfür begründeter Anlass besteht. Der CSA-Versender ist vom vorübergehenden Ausschluss unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Der CSA-Versender kann innerhalb von 72 Stunden ab Bekanntgabe des Ausschlusses einen Antrag auf Aufheben des vorübergehenden Ausschlusses stellen, in dem er glaubhaft versichert und begründet, dass die Gefahr des rechtswidrigen Versandes nicht mehr besteht. Der Antrag ist an die Beschwerdestelle zu richten, die unverzüglich über ihn entscheidet. Stellt der CSA-Versender innerhalb der Frist von 72 Stunden ab Bekanntgabe des Ausschlusses einen Antrag oder lehnt die Beschwerdestelle den Antrag ab, ist die Entscheidung unverzüglich dem BZA zwecks Überprüfung und sodann Bestätigung oder Verwerfung zuzuleiten. Ziffer 3.4 gilt entsprechend.
- 2.7 Gegen Entscheidungen der Beschwerdestelle, die nicht unter Ziffer 2.6 fallen, kann binnen eines Zeitraumes von zwei Wochen nach Zusendung der Entscheidung per E-Mail Beschwerde eingelegt werden, wobei das Zugangsrisiko der Beschwerde der CSA-Versender trägt. Wird fristgemäß bei Mitteilung des Beschwerdegrundes Beschwerde gegen eine Rüge eingelegt, wird der Vorgang dem BZA zur Entscheidung vorgelegt.
- 2.8 Der BZA trifft zur Sachverhaltsaufklärung sachdienliche Maßnahmen und trifft alsbald, spätestens aber nach zwei Wochen ab Eingang beim BZA, eine Entscheidung, die dem betroffenen CSA-Versender unverzüglich bekannt gegeben wird. Im Falle des fruchtlosen Fristablaufs gilt die Entscheidung beziehungsweise die Empfehlung gemäß Ziffer 3.4 der Beschwerdestelle als bestätigt.
- 2.9 Der CSA-Versender ist in jedem Verfahrensstadium vor der Bekanntgabe einer Entscheidung berechtigt, Eingaben zu machen, die bei Erheblichkeit bei der Entscheidungsfindung zu berücksichtigen sind.

## 3 Sanktionen

### 3.1 Entscheidungsfindung

- a. Die Beschwerdestelle fällt Entscheidungen über Sanktionen binnen drei Monaten ab Erhalt aller entscheidungsrelevanten Informationen durch den CSA-Versender.
- b. Sanktionen nach dieser Verfahrensordnung bedürfen, sofern sie durch den BZA getroffen werden, einer Mehrheitsentscheidung. Wird keine Mehrheitsentscheidung erzielt, gibt die Stimme des Ausschussvorsitzenden den Ausschlag. Der Ausschussvorsitzende wird alle drei Monate aus der Mitte der Ausschussmitglieder durch eco nach dem Rotationsprinzip neu bestimmt.

Falls sich die Entscheidung des BZA gegen einen CSA-Versender richtet, der im BZA durch ein Mitglied vertreten ist, ist dieses Mitglied des BZA nicht stimmberechtigt. In diesem Fall kann der DDV innerhalb von drei Werktagen nach Anrufen des Ausschusses ein Ersatzmitglied für die Abstimmung benennen. Wenn kein Ersatzmitglied benannt wird, wird von den übrigen drei Mitgliedern des BZA entschieden.

- c. Jedwede verhängte Sanktion ist unverzüglich dem betroffenen CSA-Versender zur Kenntnis zu bringen.

### 3.2 Rüge

Wird im Rahmen eines Verfahrens die CSA-regelwidrige Zusendung von E-Mails festgestellt, so wird gegen den CSA-Versender eine Rüge ausgesprochen.

### 3.3 Veröffentlichung von Rügen

eco ist berechtigt, die wiederholte Aussprache von Rügen auf der CSA-Webseite zu veröffentlichen. In der Regel erfolgt diese Veröffentlichung, wenn binnen sechs Monaten gegen einen Versender drei Rügen ausgesprochen wurden und

- a. diese Rügen einen Kunden (maßgeblich ist die Angabe im Impressum) betreffen und auf Verstöße gegen die rechtlichen Aufnahmekriterien beruhen,
- b. die Rügen auf Verstößen gegen die technischen Aufnahmekriterien beruhen (ausgenommen ist hiervon der Umgang mit Phishing-Fällen im Sinne von Ziffer 2.23 der CSA-Aufnahmekriterien) und wenn zwischen der Aussprache der Rügen jeweils zwei Wochen liegen oder
- c. die Rügen Phishing-Fälle betreffen. Sofern der CSA Versender nicht unverzüglich Redirect-Links deaktiviert (siehe Ziffer 2.23), kann eco auch vor Aussprache der dritten Rüge den CSA-Versender veröffentlichen.

Die Rügeveröffentlichung endet spätestens drei Monate nach Wegfall der vorbenannten Voraussetzungen für die Rügeveröffentlichung.

### 3.4 Vorübergehender Ausschluss des CSA-Versenders

Der BZA kann bei einem Verstoß gegen vertragliche Verpflichtungen und Zertifizierungskriterien auf Empfehlung der Beschwerdestelle hin, einen CSA-Versender vorübergehend ausschließen. Insbesondere hat ein vorübergehender Ausschluss in der Regel zu erfolgen, wenn

- a. bei Vorlage von mindestens fünf Empfängerbeschwerden pro Versandaktion im Sinne von Ziffer 2.1. der CSA-Aufnahmekriterien dem CSA-Versender nicht oder nicht fristgerecht gelingt, die Rechtmäßigkeit der Zusendung nachzuweisen,
- b. binnen sechs Monaten gegen einen Versender fünf Rügen ausgesprochen wurden und
  - aa) diese Rügen einen Kunden (maßgeblich ist die Angabe im Impressum) betreffen und auf Verstößen gegen die rechtlichen Aufnahmekriterien beruhen oder
  - bb) die Rügen auf Verstößen gegen die technischen Aufnahmekriterien beruhen (ausgenommen ist hiervon der Umgang mit Phishing-Fällen im Sinne von Ziffer 2.23 der CSA-Aufnahmekriterien) und wenn zwischen der Aussprache der Rügen jeweils zwei Wochen liegen oder
  - cc) die Rügen Phishing-Fälle betreffen. Sofern der CSA-Versender nicht unverzüglich Redirect-Links deaktiviert (siehe Ziffer 2.23), kann das Delisting auch vor der fünften Rüge erfolgen.
- c. die Anzahl der Rügen eines CSA-Versenders binnen 24 Monaten mehr als zweimal veröffentlicht wurde,
- d. Erkenntnisse über eine Spam-Markierungsquote pro Mail-Server (IP-Adresse) beziehungsweise pro ESP innerhalb einer Woche von über 0,3 Prozent bei einem ISP vorliegen,
- e. Erkenntnisse darüber vorliegen, dass ein CSA-Versender aufgrund von Hard Bounces<sup>1</sup> bei einem ISP ganz oder teilweise „gesperrt“ wurde und der betroffene CSA-Versender werktäglich nicht binnen 24 Stunden nach Inkenntnissetzung gegenüber der Beschwerdestelle darlegen kann, welche Maßnahmen zur Problemlösung eingeleitet wurden und dass stichpunktartig die Zulässigkeit des Mailings belegende Permissionachweise eingeholt wurden.
- f. Erkenntnisse darüber vorliegen, dass ein CSA-Versender mit (jeweils) einer Versanddomain

---

<sup>1</sup> Im Rahmen dieser Regelung werden unter Hard Bounces in erster Linie solche verstanden, die auf einen permanenten Fehler bei der Adressierung des vom Versender adressierten Empfängers hindeuten. Siehe hierzu auch RFC 3463, insbesondere „5.XXX.XXX Permanent Failure“ in Verbindung mit „X.1.XXX Addressing Status“. Abweichungen zum RFC 3463 beim ISP werden von der Beschwerdestelle im Sinne dieser Regelung ausgelegt.

überdurchschnittlich viele Spam-Traps getroffen hat und trotz mehrfacher Hinweise keine signifikante Besserung erkennbar ist. Zwischen den einzelnen Hinweisen liegen in der Regel zwei Wochen. Der CSA-Versender ist verpflichtet, auf die Hinweise zu reagieren und der CSA mitzuteilen, welche Maßnahmen zur Abhilfe ergriffen wurden.

Im Falle des vorübergehenden Ausschlusses werden in der Regel alle in der Whitelist eingetragenen E-Mail-Server des CSA-Versenders von der Whitelist entfernt. Eine Beschränkung des Ausschlusses auf die betroffenen IP-Adressen kann nur dann vorgenommen werden, wenn sichergestellt ist, dass dadurch der festgestellte Verstoß vollständig eingestellt werden kann.

Während der Dauer des vorübergehenden Ausschlusses gelten die CSA-Regularien - mit Ausnahme von Ziffer 2.1 der Aufnahmekriterien - uneingeschränkt fort.

Zur Wiederaufnahme in die Liste muss der CSA-Versender einen Antrag stellen und glaubhaft versichern und begründen, dass die Gefahr des CSA-regelwidrigen Versandes nicht mehr besteht und/oder in Abstimmung mit dem BZA geeignete Maßnahmen zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung getroffen wurden.

Der BZA muss über den Antrag unverzüglich entscheiden.

### 3.5 Dauerhafter Ausschluss des CSA-Versenders

Sofern zweimal binnen eines Zeitraumes von zwölf Monaten ein vorübergehender Ausschluss gegen einen CSA-Versender verhängt wurde, spricht der BZA bei einem weiteren Wiederholungsfall einen dauerhaften Ausschluss aus. Darüber hinaus kann der BZA einen dauerhaften Ausschluss beschließen, wenn der CSA-Versender mindestens drei Monate vorübergehend ausgeschlossen ist, aufgrund eines Umstandes, den der CSA-Versender zu vertreten hat. Dies gilt auch, wenn lediglich einzelne IP-Adressen dieses CSA-Versenders betroffen sind.

Der betroffene CSA-Versender kann erst sechs Monate nach dem Ausschluss einen Neuantrag auf Projektteilnahme stellen, der wie ein Antrag eines Nichtteilnehmers zu behandeln ist. Ein früherer Neuantrag ist lediglich dann möglich, wenn der CSA-Versender den Nachweis erbringt, dass er die erforderliche Sorgfalt walten lassen hat und dass die Ausschlüsse ausschließlich dem Auftraggeber zuzurechnen sind.

### 3.6 Veröffentlichungsrecht bei Ausschluss eines CSA-Versenders

eco ist berechtigt, den Ausschluss eines CSA-Versenders im Sinne der Ziffern 3.4 und 3.5 der Verfahrensordnung auf der CSA-Webseite zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung des Ausschlusses endet bei temporärem Delisting spätestens drei Monate nach Wiederaufnahme des CSA-Versenders beziehungsweise spätestens drei Monate, nachdem der CSA-Versender dauerhaft ausgeschlossen wurde.

## 4 Änderungsvorbehalt

eco behält sich vor, die Verfahrensordnung mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen zu ändern. Dem CSA-Versender steht in diesem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht zu. Im Falle der Kündigung werden gezahlte Beiträge anteilig erstattet.