

Verfahrensordnung

für Verstöße zertifizierter Versender gegen Kriterien der
Certified Senders Alliance (CSA)

1 Verfahrensbeteiligte

Verfahrensbeteiligte sind

- der zertifizierte Versender, gegen den sich eine Beschwerde beziehungsweise Information richtet,
- der Beschwerdeführer (Internetnutzer beziehungsweise ein die Certified IP List beziehender Mailbox oder Security Provider),
- die eco Beschwerdestelle (im Folgenden „Beschwerdestelle“), die auch für die Bearbeitung von Beschwerden beziehungsweise Informationen zu Verstößen zertifizierter Versender gegen die CSA Kriterien 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 Kriterien nebst Anlagen (sofern vorhanden) tätig.
- 2.2 Das Verfahren bei der Beschwerdestelle beginnt insbesondere mit dem Vorliegen
 - a. einer Nutzerbeschwerde (Individualbeschwerde),
 - b. einer Beschwerde oder Information durch einen die Certified IP List beziehenden Mailbox oder Security Provider, dass gegen die CSA Kriterien verstoßen wurde,
 - c. von Informationen aus sonstigen Quellen (unter anderem durch interne Prüfungen der CSA), dass gegen CSA Kriterien verstoßen wurde.
- 2.3 Die Beschwerdestelle prüft im Verfahren umfassend die Einhaltung der CSA Kriterien. 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 Rückmeldung zur Permission

Die Beschwerdestelle ergreift die zur Sachverhaltsaufklärung erforderlichen Maßnahmen. Insbesondere fordert sie weitergehende Informationen bei den Verfahrensbeteiligten an. Insoweit wird der zertifizierte Versender von der Beschwerdestelle um Rückmeldung zur Permission gebeten, sofern der Beschwerdestelle eine entsprechende Beauftragung durch den Beschwerdeführer vorliegt. Die Beschwerdestelle ist nicht verpflichtet, dem Versender diese Beauftragung zu übermitteln.¹

Die Stellungnahme des zertifizierten Versenders hat grundsätzlich binnen fünf Werktagen zu

¹ Die Textvorlage der Beauftragung wird den Versendern zur Information und auch zur Weitergabe an ihre Kunden zur Verfügung gestellt.

erfolgen. Die Rückmeldefrist kann im Ausnahmefall von der Beschwerdestelle einmalig verlängert werden, sofern dies per E-Mail binnen der fünftägigen Rückmeldefrist vom zertifizierten Versender beantragt und begründet wird.

Die Stellungnahme des zertifizierten Versenders muss Angaben enthalten, die die Rechtmäßigkeit des E-Mail-Versands belegen. Dies sind im Rahmen von Individualbeschwerden insbesondere Angaben zu:

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

Wird der angeforderte Permissionnachweis nicht fristgerecht übermittelt, erfolgt eine Entscheidung nach Aktenlage. Dies hat in der Regel die Erteilung eines Hinweises nach Ziffer 2.6 der Verfahrensordnung zur Folge.

2.5 Die Beschwerdestelle kann mehrere Beschwerden im Rahmen einer Versandaktion im Sinne der Ziffer 2.1 der CSA Kriterien zu einem Verfahren zusammenfassen.

2.6 Hinweise an zertifizierte Versender

Stellt die Beschwerdestelle im Rahmen eines Verfahrens einen Verstoß gegen die zwingenden CSA Kriterien (mit Ausnahme der Reputationskriterien) fest, erhält der zertifizierte Versender (binnen drei Monaten ab Erhalt aller bewertungsrelevanten Informationen durch den Versender) einen Hinweis mit genauen Angaben zum Verstoß.

2.7 Beschwerdemöglichkeit der zertifizierten Versender

Gegen erteilte Hinweise oder die Veröffentlichung gemäß Ziffer 3.2 kann der zertifizierte Versender innerhalb von zwei Wochen nach Erhalt der entsprechenden Information und unter Mitteilung eines Grundes per E-Mail bei der Beschwerdestelle Beschwerde einlegen; das Zugangsrisiko trägt der Versender. Der Vorgang wird dann dem BZA zur Entscheidung vorgelegt.

2.8 Entscheidungsfindung des BZA

- a. Der BZA trifft zur Sachverhaltsaufklärung sachdienliche Maßnahmen.
- b. Der BZA benötigt eine Dreiviertelmehrheit, um eine Entscheidung der Beschwerdestelle aufzuheben, einen (vorübergehenden oder dauerhaften) Ausschluss zu verhängen oder einen vorübergehenden Ausschluss zu beenden.
- c. Der BZA trifft spätestens nach zwei Wochen (ab Eingang beim BZA) seine Entscheidung, die dem betroffenen Versender unverzüglich bekannt gegeben wird. Im Falle des fruchtlosen Fristablaufs gilt die Entscheidung beziehungsweise die Empfehlung gemäß Ziffer 3.3 der Beschwerdestelle als bestätigt.
- d. Falls die Entscheidung des BZA einen zertifizierten Versender betrifft, 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 mehrheitlich entschieden.

- 2.9 Der zertifizierte 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 Jede verhängte Sanktion ist dem betroffenen zertifizierten Versender unverzüglich mitzuteilen.
- 3.2 Veröffentlichung zertifizierter Versender wegen wiederholter Hinweise

eco ist berechtigt, die wiederholte Aussprache von Hinweisen (Ziffer 2.6 der Verfahrensordnung) auf der CSA Webseite <https://certified-senders.org> zu veröffentlichen. In der Regel erfolgt diese Veröffentlichung, wenn zertifizierte Versender binnen sechs Monaten drei Hinweise erhalten haben und

- a. diese Hinweise einen Kunden (maßgeblich ist die Angabe im Impressum) betreffen und auf Verstößen gegen die rechtlichen CSA Kriterien beruhen,
- b. die Hinweise auf Verstößen gegen die technischen CSA Kriterien beruhen (ausgenommen ist hiervon der Umgang mit Phishing-Fällen im Sinne von Ziffer 2.19 der CSA Kriterien) und wenn zwischen der Aussprache der Hinweise jeweils zwei Wochen liegen oder
- c. die Hinweise Phishing-Fälle betreffen. Sofern der zertifizierte Versender nicht unverzüglich Redirect-Links deaktiviert (siehe Ziffer 2.19 der CSA Kriterien), kann eco den Versender auch vor Aussprache des dritten Hinweises veröffentlichen.

Die Veröffentlichung eines zertifizierten Versenders endet spätestens drei Monate nach Wegfall der vorbenannten Voraussetzungen für die Veröffentlichung.

3.3 Vorübergehender Ausschluss des zertifizierten Versenders

Bei einem Verstoß gegen vertragliche Verpflichtungen und gegen die CSA Kriterien kann ein zertifizierter Versender vorübergehend ausgeschlossen werden. Der vorübergehende Ausschluss ist in Bezug auf einzelne IPs oder in Bezug auf sämtliche IPs des zertifizierten Versenders möglich. Eine Beschränkung des Ausschlusses auf einzelne/die betroffenen IP-Adressen kann dann vorgenommen werden, wenn die Verstöße ausschließlich einzelnen „Brands“² zugerechnet werden können (insb. bei Verstößen gegen die rechtlichen CSA

² Dies ist je nach Art des Verstoßes der im Impressum benannte Kunde des zertifizierten Versenders (insbesondere bei rechtlichen Verstößen) bzw. der Kunde des zertifizierten Versenders, dem die IPs oder DKIM-Domains dediziert zugewiesen sind (insb. bei Verstößen gegen Reputationskriterien).

Kriterien und bei Überschreiten der Spam-Markierungsquote in Bezug auf einzelne IPs oder DKIM-Domains) und sichergestellt ist, dass dadurch der festgestellte Verstoß vollständig eingestellt werden kann.

Über den vorübergehenden Ausschluss einzelner IPs eines zertifizierten Versenders entscheidet die Beschwerdestelle. Gegen diese Entscheidung der Beschwerdestelle kann der zertifizierte Versender binnen 5 Werktagen und unter Angabe von Gründen per E-Mail Beschwerde einlegen. Der Antrag ist an die Beschwerdestelle zu richten, die den Antrag unverzüglich dem BZA zwecks Entscheidung (Bestätigung oder Aufhebung des Ausschlusses) weiterleitet.

Über den vorübergehenden Ausschluss sämtlicher IPs eines zertifizierten Versenders entscheidet der BZA auf Empfehlung der Beschwerdestelle.

Insbesondere hat ein vorübergehender Ausschluss in der Regel zu erfolgen, wenn

- a. es bei Vorlage von mindestens fünf Nutzerbeschwerden pro Versandaktion im Sinne von Ziffer 2.1 der CSA Kriterien dem Versender nicht oder nicht fristgerecht gelingt, die Rechtmäßigkeit der Zusendung nachzuweisen,
- b. ein zertifizierter Versender binnen sechs Monaten fünf Hinweise erhalten hat und
 - aa. diese Hinweise einen Kunden (maßgeblich ist die Angabe im Impressum) betreffen und auf Verstößen gegen die rechtlichen CSA Kriterien beruhen oder
 - bb. die Hinweise auf Verstößen gegen die technischen CSA Kriterien beruhen (ausgenommen ist hiervon der Umgang mit Phishing-Fällen im Sinne von Ziffer 2.19 der CSA Kriterien) und wenn zwischen der Aussprache der Hinweise jeweils zwei Wochen liegen oder
 - cc. die Hinweise Phishing-Fälle betreffen. Sofern der Versender nicht unverzüglich Redirect-Links deaktiviert (siehe Ziffer 2.19 der CSA Kriterien), kann das Delisting auch vor dem fünften Hinweis erfolgen.
- c. die zulässige Spam-Markierungsquote pro Mail-Server (IP-Adresse), pro DKIM-Domain beziehungsweise pro Versender von 0,3 Prozent innerhalb des Zeitraums von sieben Tagen (einer Woche) bei einem die Certified IP List beziehenden Mailbox Provider überschritten wurde.
- d. die zulässige Hard-Bounce³-Rate von 1,0 Prozent innerhalb des Zeitraums von sieben Tagen (einer Woche) bei einem Mailbox Provider überschritten wurde und der Versender daher bei einem ISP ganz oder teilweise „gesperrt“ wurde und werktäglich nicht binnen 24 Stunden nach Inkennzeichnung gegenüber der Beschwerdestelle darlegen kann,

³ 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.

welche Maßnahmen zur Problemlösung eingeleitet wurden und dass stichpunktartig die Zulässigkeit des Mailings belegende Permissionnachweise eingeholt wurden.

- e. Erkenntnisse eines an der CSA teilnehmenden Mailbox oder Security Providers vorliegen, dass für ihn unzumutbare Reputationsprobleme (IP- oder DKIM-basiert) eines Versenders vorliegen (zum Beispiel basierend auf Spamtrap-Hits, Content-Scannern oder hohen Spamquoten).

Während der Dauer des vorübergehenden Ausschlusses gelten die CSA Regularien - mit Ausnahme von der Maßgabe, dass nach Ziffer 2.1 der CSA Kriterien grundsätzlich alle IPs auf der Certified IP List geführt werden - uneingeschränkt fort.

Der vorübergehende Ausschluss wird nach Ablauf der verhängten Delistingdauer beendet, sofern der Versender der Beschwerdestelle glaubhaft darlegt, dass die Gefahr des CSA regelwidrigen Versands nicht mehr besteht und/oder in Abstimmung mit dem BZA geeignete Maßnahmen zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung getroffen wurden. Kann die Beschwerdestelle aufgrund der mitgeteilten Informationen die Einhaltung der CSA Kriterien eigenständig bewerten, kann diese das Delisting ohne Konsultation des BZA aufheben. Ist für die Überprüfung der ergriffenen Maßnahme die Konsultation des BZA erforderlich, entscheidet dieser unverzüglich über das Ende oder Fortbestehen des vorübergehenden Ausschlusses.

Begehrt der betroffene Versender vor Ablauf der verhängten Delistingdauer eine vorzeitige Beendigung des vorübergehenden Ausschlusses, muss er dies formlos bei der Beschwerdestelle beantragen und glaubhaft darlegen, dass die Gefahr des CSA regelwidrigen Versands nicht mehr besteht und/oder in Abstimmung mit dem BZA geeignete Maßnahmen zur nachhaltigen Qualitätsverbesserung getroffen wurden. Über die vorzeitige Beendigung des vorübergehenden Ausschlusses entscheidet der BZA.

Ist in den vorgenannten Regelfällen das Weiterleiten an den BZA aufgrund besonderer Eilbedürftigkeit nicht möglich, kann im Ausnahmefall auch die Beschwerdestelle einen vorübergehenden Ausschluss sämtlicher IPs des Versenders verhängen, solange die Gefahr der rechtswidrigen Versendung über die betroffenen IP-Adressen andauert. Der Versender ist hierüber unverzüglich zu informieren. Der Versender kann innerhalb von 72 Stunden ab Bekanntgabe des Ausschlusses einen Antrag auf Aufhebung stellen, in dem er glaubhaft versichert und begründet, dass die Gefahr des rechtswidrigen Versands nicht mehr besteht. Der Antrag ist an die Beschwerdestelle zu richten, die den Antrag unverzüglich dem BZA zwecks Entscheidung (Bestätigung oder Aufhebung) weiterleitet.

3.4 Dauerhafter Ausschluss des zertifizierten Versenders

Sofern ein Versender binnen eines Zeitraums von 24 Monaten entsprechend Ziffer 3.3 der Verfahrensordnung dreimal vorübergehend ausgeschlossen wurde, spricht der BZA einen dauerhaften Ausschluss aus. Darüber hinaus kann der BZA einen dauerhaften Ausschluss beschließen, wenn der zertifizierte Versender mindestens drei Monate vorübergehend ausgeschlossen ist, aufgrund eines Umstands, den der Versender zu vertreten hat. Dies gilt auch, wenn lediglich einzelne IP-Adressen dieses Versenders betroffen sind.

Der betroffene 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 Versender den Nachweis erbringt, dass er die erforderliche Sorgfalt walten lassen hat und dass die Ausschlüsse ausschließlich dem Auftraggeber zuzurechnen sind.

3.5 Veröffentlichungsrecht bei Ausschluss eines zertifizierten Versenders

eco ist berechtigt, den Ausschluss eines zertifizierten Versenders im Sinne der Ziffern 3.3 und 3.4 der Verfahrensordnung auf der CSA Webseite zu veröffentlichen. Die Veröffentlichung des Ausschlusses endet bei temporärem Delisting spätestens drei Monate nach Wiederaufnahme des Versenders beziehungsweise spätestens drei Monate, nachdem er dauerhaft ausgeschlossen wurde.

4 **Änderungsvorbehalt**

eco behält sich vor, die Verfahrensordnung mit einer Ankündigungsfrist von sechs Wochen zu ändern. Dem zertifizierten Versender steht in diesem Fall ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.