

Verbindliche Vorgaben für E-Mail-Marketing-Kampagnen der Hanseatic Bank GmbH & Co KG (Auftraggeber)

1. E-Mail-Potenziale und Verteiler

- E-Mailings werden nur an Personen versendet, die per rechtskräftigem Double-Opt-In ihre Zustimmung zum Erhalt werblicher E-Mails gegeben haben:
 - Der Text der Einwilligung erklärt die Zweckbestimmung der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten.
 - Die Einwilligung erfolgt aktiv und gesondert.
 - Es wird eine zweimalige Zustimmungserklärung erteilt (Bestätigungsmail mit Link).
- Bei Kundenanfragen muss durch den Versender lückenlos belegt werden können, wann und wo das betreffende Double-Opt-In abgegeben wurde. Zum Umgang mit Kundenanfragen siehe Punkt 4: Reklamationsbearbeitung.
- Vor jedem Versand erfolgt ein Abgleich gegen geeignete Blacklists (z.B. www.robinsonliste.de, hausinterne Blacklists des Versenders und/oder die des Auftraggebers).
- Arbeitet der Auftragnehmer mit mehreren Versendern zusammen, sind Doppeltversände an die gleiche E-Mail-Adresse möglichst zu vermeiden.

2. Adresspotenziale/Versender

Folgende Adresspotenziale werden für den Versand von Angeboten ausgeschlossen:

- Paid-Mail (Empfänger erhält vom Werbetreibenden eine Vergütung für den Empfang von Werbe-E-Mails)
- B2B-Verteiler
- Adressen mit Double-Opt-In, die länger als 3 Monate nicht angeschrieben wurden
- Adressen, die nicht vorab mindestens einmal angeschrieben wurden
- Versände von ausländischen Anbietern werden ausgeschlossen. Das Verbot kann im Einzelfall aufgehoben werden. Versender aus Österreich, Schweiz und Lichtenstein dürfen teilnehmen.

3. Content

E-Mailings im Auftrag der Hanseatic Bank werden ausschließlich als **Empfehlungs-E-Mailings** versandt, d.h. der Versender tritt als Absender auf. Dies muss eindeutig erkennbar sein.

3.1. Betreff

- Betreffzeile und Headline geben den Inhalt des E-Mailings/das Angebot klar wieder und sind nicht irreführend. Der Betreff sollte kurz und aussagekräftig sein sowie den Inhalt der Nachricht wiedergeben. Insbesondere darf die Betreffzeile nicht so gestaltet sein, dass keine oder eine unzutreffende Vorstellung über den kommerziellen Charakter der E-Mail entsteht.
- Der Auftragnehmer stellt der Hanseatic Bank vorab eine Liste möglicher Betreffzeilen zur Freigabe zur Verfügung.

3.2. Absender

- Die Absenderadresse ist die des Versenders.
- Der Realname und die Absenderadresse enthalten weder Produkt- oder Objektnamen der Hanseatic Bank GmbH & Co KG. Der Auftragnehmer stellt der Hanseatic Bank GmbH & Co KG eine aktuelle Übersicht von Realnames zur Freigabe zur Verfügung.
- Für Kunden-Anfragen wird eine Reply-Adresse vorgesehen.
- Der Absender wird außerdem im Header erwähnt, z.B.: „XXX empfiehlt:“

3.3. Impressum

Das Impressum ist leicht erkennbar, enthält die rechtlich vorgeschriebenen Impressums-Angaben des Versenders und ist nicht nur per Link zu erreichen.

3.4. Abmelde-Text und Abmelde-Link

Werden vom Versender gestellt (die Abmeldung muss ohne Umwege möglich sein: Verzicht auf Double-Opt-Out bzw. Login-Zwang)

4. Qualitätssicherung / Freigabeprozess

4.1. Freigabe des Templates

Das Template wird einmal generell von der Hanseatic Bank GmbH & Co KG freigegeben, dazu erfolgt ein Testversand an einen durch die Hanseatic Bank GmbH & Co KG zu benennenden Testverteiler.

Nachträgliche Änderungen im Template sind immer mit der Hanseatic Bank GmbH & Co KG abzusprechen. Sollten Änderungen nach der Freigabe ohne Absprache stattfinden, liegt die Verantwortung beim Auftragnehmer.

4.2. Freigabe pro Versender / Listeneigner

Außerdem erfolgt für jeden neuen Versender / Listeneigner eine Freigabe durch die Hanseatic Bank GmbH & Co KG. Bevor ein neuer Versender / Listeneigner ein Angebot der Hanseatic Bank versendet, stellt der Auftragnehmer das betreffende Template zur Freigabe zur Verfügung. Auftragnehmer und der Hanseatic Bank GmbH & Co KG prüfen, ob alle rechtlichen Vorgaben erfüllt sind und der Empfehlungscharakter deutlich zu erkennen ist (Vier Augen-Prinzip). Die Freigabe erteilt ausschließlich die Hanseatic Bank GmbH & Co KG.

4.3. Testadressen

Der Auftragnehmer gewährleistet eine Qualitätskontrolle über Testadressen:

- Testadressen des Auftraggebers werden nicht nur im Freigabe-Prozess, sondern auch für die Echt-Versände eingesetzt.

5. Reklamationsbearbeitung

- Es muss sichergestellt sein, dass die Reply-Adresse funktioniert. Keinesfalls darf der Inhalt des Postfaches für die Reply-Adresse einfach gelöscht werden.
- Als Benchmark zur Beantwortung von Anfragen / Beschwerden gelten 48 Stunden an Werktagen. Fragen zum Angebot werden an die Hanseatic Bank GmbH & Co KG weitergeleitet.
- Sobald eine den Versand betreffende Beschwerde an die Hanseatic Bank GmbH & Co KG gelangt, wird diese unverzüglich an den Auftragnehmer weitergeleitet. Dieser hat dafür Sorge zu tragen, dass an Werktagen innerhalb von 24 Stunden eine Antwort an den Kunden bzw. die anfragende Stelle (Anwaltskanzlei, etc.) gesendet wird. Die Hanseatic Bank erhält parallel dazu je weitergeleiteter Kundenanfrage eine Bestätigung darüber, dass die betreffende Mail auf Basis eines korrekten Double-Opt-Ins versendet wurde.
- Nachweise in Bezug auf das Double-Opt-In (insbesondere die IP-Adresse) dürfen keinesfalls an die Hanseatic Bank GmbH & Co KG weitergeleitet werden, sondern lediglich dem Kunden bzw. seinem Vertreter direkt unter Einhaltung der gültigen gesetzlichen Vorschriften zur Verfügung gestellt werden.
- Empfehlung: Beschwerdelink
Bestenfalls beinhaltet das E-Mailing eine Support-Adresse bzw. ein Beschwerde-Kontaktformular, damit Empfänger Fragen zum Double-Opt-In, Verteiler etc. direkt an den Versender richten können.

6. Freistellung

Im Übrigen hält der Auftragnehmer die Hanseatic Bank GmbH & Co KG von allen Ansprüchen Dritter, die diese im Zusammenhang mit der Versendung der E-Mailings gegen die Hanseatic Bank geltend machen, frei.

Ort, Datum

Auftragnehmer