

Newsletter leicht gemacht

Wie Sie Ihren Newsletter rechtlich, technisch und organisatorisch gestalten

Jeder kennt sie, jeder bekommt sie regelmäßig und doch gibt es immer wieder Fragen zur Gestaltung von Newslettern.

Rechtliches

Die erste Frage ist „darf ich das überhaupt“? Und wie so oft lautet die Antwort „es kommt drauf an“. Den Vorsichtigen rate ich „Sie dürfen mehr als Sie glauben“. Den Forschenden rate ich „Sie können nicht jede E-Mail Adresse beliebig verwenden“. Konkret bietet das UWG im B2B-Bereich Erlaubnistatbestände, um Bestandskunden über eigene ähnliche Waren oder Dienstleistungen zu informieren.

Universell einsetzbar – auch im B2C-Bereich – ist die Einwilligung. Diese muss nur:

1. Vom Kunden **freiwillig** gegeben werden (keine Verknüpfung mit Teilnahme an einem Preisausschreiben, nicht versteckt sein in den AGB, evtl. optisch hervorgehoben).
2. Den **Verwendungszweck** bekannt geben (zur Direktwerbung).
3. Schriftlich **dokumentiert** werden. Im Zweifelsfall kann die Einwilligung dem Kunden schriftlich oder per E-Mail bestätigt werden.
4. Den Hinweis enthalten, dass der Verwendung zu Werbezwecken jederzeit und problemlos mit Wirkung für die Zukunft **widersprochen** werden kann.

Achten Sie ferner darauf, dass im Newsletter Ihr Unternehmen und der Name des Absenders genannt sind. Es reichen die Pflichtangaben wie auf dem Impressum im Web.

Technisches

Zum Versenden Ihres Newsletters können Sie durchaus Ihr Mailprogramm verwenden. Ganz wichtig ist, dass Sie keinen offenen Verteiler verwenden, sondern bei mehreren Empfängern die Adressen in das BCC Feld eintragen. Eine Lesebestätigung ist technisch möglich. Sie kann von Interessenten als Belästigung gesehen und sie kann automatisch abgewiesen werden. Da die möglichen Daten nicht wirklich zielführend sind, ist deren Erhebung auch nicht geboten.

Persönlicher wird es, wenn Sie Kunden mit Namen ansprechen und dazu die Serienbrief-Funktion Ihrer Textverarbeitung verwenden. Auf der Adressenliste erscheint dann nur eine Adresse und die obige Einschränkung entfällt.

Ferner gibt es Spezialprogramme sowie Dienstleister im Web, die zum Beispiel vielfältige Nachverfolgungsmöglichkeiten bieten. Falls Sie einen externen Dienstleister nutzen, ist mit dem Anbieter ein schriftlicher Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung gemäß § 11 BDSG erforderlich. Für deutsche Anbieter sollte dies zum Standard gehören, ausländische Anbieter bieten es eher selten an.

Organisatorisches

Klären Sie für sich den Zweck des Newsletter.

Wollen Sie Neukunden gewinnen, Information über aktuelle Angebote versenden, die Bindung an Ihr Unternehmen erhöhen oder auf Messen hinweisen.

Newsletter langfristig planen

Erstellen Sie einen jährlichen Plan für Ihren Newsletter, in dem grob auf skizziert ist, welche Inhalte in welchem Monat oder Quartal beworben werden soll. Die Stetigkeit hilft Ihnen, sich auf die Inhalte vorzubereiten, Zuträger frühzeitig einzubinden und den Newsletter nicht zum Last-Minute Stressfaktor werden zu lassen.

Aktive Sprache anstelle Selbstdarstellung

Verwenden Sie aktive Sprache und stellen Sie den Nutzen für den Kunden heraus „Sie können ...“ anstelle von passiver selbstbezogener Sprache „Wir bieten ...“.

Wie können sich Interessenten für Ihren Newsletter registrieren?

Ein einfaches Opt-in reicht nicht aus, wenn ein Besucher Ihrer Website eine beliebige Email-Adresse in ein Formular eintragen kann. Hier ist ein Double Opt-in erforderlich. Das heißt an die vom Kunden übermittelte Email-Adresse wird – automatisch oder „von Hand“ – noch einmal ein Email geschickt mit der sinngemäßen Frage „Wir wollen sicherstellen, dass auch Sie selbst die Anmeldung [zum Newsletter] vorgenommen haben. Bitte bestätigen Sie uns Ihre Absicht.“

Rückmeldungen der Abonnenten

Bleiben Sie aktiv bei der Pflege Ihres Newsletters, nehmen Sie Rückmeldungen ernst und versuchen Sie, Ihr Newsletter-Angebot aus Sicht Ihrer Kunden zu verbessern. Hilfreich dazu ist ein Hinweis im Newsletter „Wir freuen uns über Ihre Meinung, wie wir den Newsletter besser machen können“.

In diesem Sinne

viel Erfolg, aber auch Spaß bei Ihrem Newsletter. Für persönliche Hilfe – und sei es eine Demo wie der Serienbrief geht – finden Sie meine Kontaktinformationen nebenstehend. Ich würde mich freuen, wenn Sie mich wissen lassen, dass Sie dieser Beraterbrief zum Anfangen motiviert hat.



**datenschutz
Daubmeier**





BvD e.V.
Mitglied



GDD CERT.
DATENSCHUTZ.
KRAUFTRACHTER

Datenschutz- und IT-Beratung
Hubert Daubmeier
 Kleinstraße 9 85123 Karlskron
 Tel. 08450/8215
 hubert@daubmeier.de

