



UW BUSINESS • MAART 2021

Eén uitschrijfkноп voor al mijn marketingcommunicaties?

Wat u moet weten.

Indien u als onderneming (direct) marketingcommunicaties verstuurt aan klanten, hebben deze te allen tijde het recht bezwaar te maken tegen de verwerking van hun persoonsgegevens voor dit doeleinde (artikel 21.2 AVG). Wanneer een klant zijn/haar recht van bezwaar uitoefent, moet u de marketingcommunicaties meteen stopzetten (artikel 21.3 AVG). De AVG kent betrokkenen een *absoluut* opt-out recht toe.

Veel ondernemingen maken gebruik van diverse communicatiekanalen (post, e-mail, sms, telefoon). In dat geval is het niet voldoende dat u (enkel) een *granulaire* uitschrijfmogelijkheid voorziet per communicatiekanaal (bijvoorbeeld een uitschrijflink onderaan mailings, sms "STOP"). De betrokkenen moeten steeds een *geconsolideerde* uitschrijfmogelijkheid hebben om alle marketingcommunicaties te weigeren.

Het communicatiemedium dat daartoe ter beschikking wordt gesteld moet bovendien evenredig zijn aan het middel waarmee u als onderneming communiceert met de betrokkenen: indien uw privacyverklaring via de website wordt meegedeeld en/of u digitale marketingcommunicaties verstuurt, moeten de betrokkenen zich ook online kunnen uitschrijven. U kan dus niet vereisen dat de betrokkenen daartoe contact opnemen met de klantendienst of zich tot één van uw verkooppunten wenden.

Dit alles volgt uit artikel 12.2 AVG dat stelt dat u als onderneming de uitoefening van de rechten van de betrokkenen moet *faciliteren* ([GBA](#)).

Wat u moet doen.

Zorg dat *alle* marketingcommunicaties voorzien zijn van een uitschrijfmogelijkheid. Dit geldt ook voor folders in de bus (waarbij verwezen kan worden naar een link of e-mailadres) en telefoonboodschappen (waarbij de vraag mondeling gesteld kan worden als onderdeel van het script).

• • • contrast • • • •

Als een klant zich uitschrijft via één communicatiekanaal (bijvoorbeeld mailings), moet hij/zij in principe uitgeschreven worden van alle marketingcommunicaties. Wil u dit vermijden, dan is het aangewezen om zowel een geconsolideerde als granulaire uitschrijfmogelijkheid te voorzien zodat de klant steeds de keuze heeft. Zo kan u naast de uitschrijfmogelijkheid per type marketing een algemene uitschrijfknoop voorzien via het klantenportaal van uw website. U kan ook in mailings een onderscheid invoegen tussen een algemene “ik schrijf me uit voor alle communicaties” knop en een “ik pas mijn communicatievoorkeuren aan” knop.

Zorg in elk geval dat het voldoende duidelijk is voor de betrokkenen hoe zij zich kunnen uitschrijven. Licht dit toe in uw privacyverklaring en voorzie een link in alle marketingcommunicaties.

Wilt u meer weten over **direct marketing**? Dit topic komt ook aan bod in onze webinar-on-demand [Knipperlichten](#).