

## Code of Conduct

### Verhaltensrichtlinie für ISP für die Behandlung von Spam

(beschlossen in der ISPA Generalversammlung am 3.12.2003)

#### Präambel:

Unter „Spam“ verstehen wir vom Empfänger unverlangte und unerwünschte, vom Verursacher massenweise oder zum Zwecke der Direktwerbung versandte Email.

Dabei handelt es sich um eine international anerkannte Definition, die mit den Bestimmungen des § 107 TKG (Telekommunikationsgesetz) nicht notwendigerweise übereinstimmt. Insbesondere ist nichts darüber ausgesagt, ob durch die als Spam qualifizierten Formen des Mailversands eine Strafbarkeit nach dem TKG oder eine Rechtswidrigkeit nach dem UWG (Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb) vorliegt. Internet Service Provider (ISP) können aus technischen Gründen, aber auch aus Gründen des Datenschutzes und des Kommunikationsgeheimnisses, nicht nach dem Inhalt der Nachricht unterscheiden und können auch nicht unterscheiden, ob es sich um Nachrichten handelt, die an Unternehmer oder an Verbraucher gerichtet sind.

Aus Sicht der Internet Service Provider (ISP) können grundsätzlich zwei Arten von Spam unterschieden werden

- Outgoing Spam – unverlangte und unerwünschte Email, die vom Mail Server des ISPs oder von Kunden des ISPs versandt werden.
- Incoming Spam - unverlangte und unerwünschte Email, die an den ISP oder an Kunden des ISPs gesandt werden.

Die Motive für den Versand von Spam reichen von Unkenntnis und Naivität, über Ausnutzung des Systems für kommerzielle Interessen und über reine Geschäftemacherei bis zur klaren Schadensabsicht.

Davon unabhängig stellt die starke Zunahme von Spam international und auch in Österreich eine zunehmende Belästigung und Schädigung aller Internet Nutzer, einen beträchtlichen Schaden für die Wirtschaft und eine Gefährdung des gesamten Internet dar.

Der Provider wird bei den von ihm zur Anwendung gebrachten Maßnahmen zur Bekämpfung und Beseitigung von Spam danach trachten, das jeweils gelindeste, den notwendigen unmittelbaren Erfolg erreichende Mittel anzuwenden.

Den ISPs wird empfohlen generelle Maßnahmen zur Filterung schädlicher Emails (wie Viren, Trojaner u.a.) zu treffen.

## **Ziel des Code of Conduct:**

In einem Akt der freiwilligen Selbstverpflichtung hat der Verein Internet Service Providers Austria (ISPA) als Verband der österreichischen Internet-Anbieter den folgenden Code of Conduct – Verhaltensrichtlinie für ISP für die Behandlung von Spam - mit den österreichischen Internet Service Providern (ISPs) gemeinsam erarbeitet und beschlossen.

Der Sinn dieser allgemeinen Verhaltensregeln liegt darin, dem einzelnen Internet Service Provider im Rahmen der bestehenden Gesetze klare Handlungsrichtlinien für den Umgang mit Spam gegenüber seinen Privat- und Geschäftskunden, anderen ISPs, Gerichten, Behörden und sonstigen Dritten zu geben, um Spam wirkungsvoll zu bekämpfen ohne dabei die Rechte seiner Kunden einzuschränken.

Die grundsätzliche Erforderlichkeit von Maßnahmen gegen Viren, Trojanern u.a. wird dadurch nicht beeinflusst.

## **Maßnahmen gegenüber Outgoing Spam:**

Der ISP wird bei aktiven Spammern in seinem Netzbereich, auch durch Open Relays oder Open Proxys, den jeweiligen Kunden auffordern dies sofort einzustellen und bei vergeblicher Aufforderung oder bei Gefahr in Verzug die Spam Quelle unmittelbar sperren. Der ISP wird bestrebt sein, das jeweils gelindeste Mittel zur Beendigung des Outgoing Spam zu treffen (Aufforderung zur sofortigen Problembehebung, Sperren von Ports, des MTA (Mail Server) bis zur Sperre von IP Adresse oder Adressräumen).

Der ISP verpflichtet sich, nach Nachweis oder glaubwürdiger Darstellung der Problembehebung, zur zügigen Abwicklung der Entsperrung und Wiederherstellung der Funktionalität der Kundeneinrichtungen.

In den AGB des ISPs werden die Kunden zumindest verpflichtet, die vertraglichen Leistungen in keiner Weise zu gebrauchen, die zur Beeinträchtigung Dritter führen, bzw. für den ISP oder andere Rechner sicherheits- oder betriebsgefährdend sind. Weiters verpflichtet sich der Kunde bei der Inanspruchnahme der Dienste des ISP zur Verwendung geeigneter und ausreichend sicherer technischer Einrichtungen und Einstellungen. Entstehen für den ISP oder für Dritte Schwierigkeiten auf Grund unsicherer technischer Einrichtungen des Kunden (z.B. offener Mailrelais), ist der Kunde zur Schad- und Klagloshaltung verpflichtet; weiters ist der ISP zur sofortigen Sperre des Kunden bzw. zum Ergreifen sonstiger geeigneter Maßnahmen berechtigt (z.B. Sperre einzelner Ports).

Der ISP ist berechtigt die eigenen Netzbereiche nach offenen oder ungenügend gesicherten technischen Einrichtungen zu scannen.

Der ISP verpflichtet sich keine sogenannten „Pink Contracts“ oder „Bullet Proof Hosting“-Angebote (Angebote, wobei Spamming bewußt in Kauf genommen oder gefördert wird) zu legen oder abzuschließen.

# ISPA – Internet Service Providers Austria

Der ISP wird sowohl intern (Geschäftsführung, Technik, Vertrieb, Mitarbeiter) als auch extern (Kunden, Öffentlichkeit) zur Aufklärung und Kenntnis über Spam, den gegenständlichen Code of Conduct und seine getroffenen Maßnahmen beitragen.

## **Maßnahmen gegenüber Incoming Spam:**

Wenn der ISP seinen Kunden Spam-Erkennungs- oder Spam-Filter-Methoden (Anti-Spam Software) anbietet, so ist der Einsatz dieser nur mit Wissen des Kunden bzw. durch Konfiguration des Kunden möglich.

Der ISP wird seine Kunden bestmöglich über die Funktionalität und Methodik der eingesetzten Anti-Spam Software informieren.

Der ISP stellt seinen Kunden bei Einsatz von Anti-Spam Software nach Möglichkeit Methoden zur Verfügung die „false positive“ Fälle für den Kunden transparent machen.

Der ISP verpflichtet sich bei jeder eingesetzten Anti-Spam Software, das Datenschutzgeheimnis, das Briefgeheimnis und das Kommunikationsgeheimnis seines Kunden zu schützen.

## **Organisatorische Maßnahmen:**

Die österreichischen ISPs verwalten und verwenden eine ISP-white-list (RBL) mit hoher Priorität, um trotz der Trägheit von Block-Lists den ungestörten Emailverkehr innerhalb der österreichischen ISPs sicher zu stellen. Ihre Policy und ein Interface zur Listenverwaltung ist im internen Bereich der ISPA Website für alle Mitglieder der ISPA offen. Die Teilnahme beruht auf Reziprozität und Aktualität.

## **Internationale Konformität:**

Die österreichischen ISPs werden sich an internationale Konventionen in Bezug auf technische und organisatorische Verfahren gegen Spam, wie zum Beispiel die „Good Practice for Combating Unsolicited Bulk Email“ von RIPE (<http://www.ripe.net/ripe/docs/spam.html>), halten.

## **In Kraft Treten:**

Der gegenständliche Code of Conduct wurde auf der ISPA Generalversammlung am 3.12.2003 einstimmig beschlossen und ist in Kraft getreten.

Wien am 3.12.2003