

Rechtsgeldig mailen

Binnen de financiële branche

Mail al je belangrijke
communicatie veilig en
met juridisch bewijs



In dit magazine:



Waarom het zo belangrijk is dat je niet zomaar een e-mail stuurt



Over Rechtsgeldig mailen



Rechtsgeldig mailen voor jouw business



Een gratis demo maakt je altijd wijzer

Je wilt zeker weten dat je contracten, juridische documenten, betalingsherinneringen, hypotheekinformatie of andere belangrijke financiële communicatie bij je klant aankomt. En dat je privacygevoelige e-mails beveiligd zijn. Rechtsgeldig mailen biedt een oplossing. Daarmee is je communicatie beveiligd tegen ongewenste wijzigingen en heb je altijd een juridisch bewijs van verzending én ontvangst.

Voorwoord

Beste professional,

Veel klantbehoeften zijn niet per se veranderd de afgelopen jaren, de middelen die gebruikt worden om die behoeften in te vullen echter wel. Fysieke documenten en post nemen af en communicatie vindt vooral digitaal plaats, de financiële sector loopt daarin voorop. Toch versturen en ontvangen we biljoenen e-mails, vaak zonder enige vorm van bescherming. Hiermee neemt ook het aantal online frauduleuze activiteiten toe en groeit de behoefte aan veilige opties. Iets wat je wellicht zal herkennen in jouw vakgebied.

Voorkom gedoe met Rechtsgeldig mailen

Rechtsgeldig mailen speelt in op die behoefte aan meer zekerheid rondom digitale communicatie. Het is een aanvullende dienst op het verzenden van een e-mail. Waarbij we je e-mails beveiligen tegen ongewenste wijzigingen en voor juridisch bewijs zorgen dat je boodschap is ontvangen. Daarnaast bieden we ook een digitale variant van de aangetekende brief, waarbij je real time kunt volgen of het bericht is aangekomen bij de ontvanger. Zo kunnen we je beter ondersteunen in de uitvoering van je werkzaamheden.

PostNL als jouw digitale partner

We blijven continu dit soort digitale producten ontwikkelen, die onze bestaande traditionele post- en pakketdiensten aanvullen en versterken. Hiermee spelen we niet alleen in op klantbehoeftes, maar bieden we als postbedrijf ook steeds meer onze rol als digitale partner aan. Om zo waarde te blijven creëren voor onze klanten.

Ik hoop dat je door het lezen van dit whitepaper geïnspireerd raakt.

Veel leesplezier!

Martijn Hoekstra
Directeur New Business - PostNL



Waarom het zo belangrijk is dat je niet zomaar een e-mail stuurt

De financiële sector is één van de koplopers in digitalisering, veilig communiceren is daarbij een must. En klanten verwachten snelle en duidelijke informatie, vooral wanneer het gaat om belangrijke documenten. En omdat er veel concurrentie is in de financiële sector, is klanttevredenheid superbelangrijk. Klanten regelen hun zaken steeds meer online en verwachten snel een antwoord. Of het nu gaat om informatie over een financieel product of een offerteaanvraag. Bij dit soort belangrijke communicatie is een gewone e-mail inmiddels niet afdoende.

Wet- en regelgeving voor informeren steeds strenger

In de Europese Unie worden steeds strengere regels voor de financiële sector vastgesteld bijvoorbeeld voor online financiële dienstverlening. In Nederland staan deze regels onder andere in de Wet op het financieel toezicht. Deze wet zegt dat klanten recht hebben op duidelijke en transparante informatie. Vooral als het gaat om belangrijke zaken zoals financiële voorlichting, contracten of betalingsregelingen.

De Europese Centrale Bank, De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten (AFM) houden toezicht op de financiële sector. De AFM zorgt ervoor dat financiële markten steeds verder digitaliseren. Dit toezicht geldt voor alle financiële producten die onder de Wet Financiële Dienstverlening (Wfd) vallen.

Het is belangrijk dat financiële ondernemingen klanten helpen om verstandige keuzes te maken. Daarvoor moet je als bedrijf de juiste informatie geven, zodat de klant een weloverwogen beslissing kan nemen. Denk bijvoorbeeld aan advies bij het

aanschaffen van een financieel product, zoals een rekening of een lening. Ook moeten klanten goed geïnformeerd worden over de voorwaarden van producten en de risico's die daarbij horen.

Daarnaast is het cruciaal dat financiële ondernemingen tijdens de gehele looptijd van een financieel product hun klanten goed blijven behandelen. Dit betekent dat je als bedrijf formele, aantoonbare communicatie moet hebben met klanten over zaken zoals openstaande facturen en betalingsregelingen. Als er klachten zijn, worden die serieus genomen. Soms is één klacht al genoeg voor verder onderzoek door de AFM. Als uit onderzoek blijkt dat er iets mis is, kan de AFM maatregelen nemen, zoals het geven van een boete of het intrekken van een vergunning.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



“Rechtsgeldig Mailen heeft een positieve bijdrage op de respons en conversie binnen incasso trajecten. Juridische zekerheid is voor mij belangrijk. Ik ben zeer tevreden over de verbeteringen die het gebruik van Geregistreerd Mailen ons heeft gebracht.”

- R. van Helten, Jonista Services

Voorbeeld vereisten bij incassotrajecten

Incassotrajecten moeten voldoen aan de wet. Bijvoorbeeld, als een klant een betalingsachterstand heeft, moet je eerst een verplichte WIK-brief (Wet Incassokosten) sturen. Deze brief moet aan strikte eisen voldoen. Dit staat beschreven in Artikel 6:96 BW. Pas na deze brief mag je incassokosten rekenen.

Via e-mail kun je dit incassotraject versnellen door de kortere doorlooptijd. Maar je moet wel kunnen aantonen dat de e-mail is ontvangen. Als niet aan de wettelijke vereisten wordt voldaan, kan de rechter beslissen dat de debiteur de incassokosten niet hoeft te betalen.

Uitspraak Geschillencommissie over een bericht in ‘Mijn Domein’-omgeving

Voor een financiële instelling zoals een bank is het essentieel om aan te tonen dat je klanten op tijd en correct hebt geïnformeerd. Stel dat je een “Mijn Domein”-omgeving gebruikt voor je klanten, dan is het goed om te weten dat er in 2024 een belangrijke uitspraak is gedaan door de Geschillencommissie*.

Een grote verzekeraar verloor een geschil omdat ze een klant via een gewone e-mail hadden geïnformeerd over een poliswijziging in de ‘Mijn Domein’-omgeving. De klant ontkende de e-mail te hebben ontvangen en de verzekeraar kon niet aantonen dat hij wel aan zijn wettelijke verplichting had voldaan. De klant kreeg gelijk.

* Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0125



Zorgplicht bij financieel advies

Als financieel adviseur, bemiddelaar of gevolmachtigd agent ben je verplicht om je klant te waarschuwen voor de risico's bij bijvoorbeeld leningen of beleggingen. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt hier toezicht op. Je moet duidelijke informatie geven over de kosten, de rente en de risico's, zoals tegenvallende beleggingsresultaten. Als je adverteert, mag dat niet met actietarieven en moet dit gepaard gaan met een kredietwaarschuwing, zoals de welbekende "Let op! Geld lenen kost geld" en het waarschuwingssymbool.

Het is belangrijk dat klanten op tijd weten wat ze wel en niet kunnen verwachten. Deze informatie wordt vaak per e-mail verstuurd, omdat dat snel en makkelijk is. Maar als de informatie niet goed of niet op tijd wordt ontvangen, voldoe je als bedrijf niet aan je zorgplicht en kun je in geval van een klacht in het ongelijk worden gesteld.

Rechtsgeldig mailen voorkomt gedoe rond communicatie

Met Rechtsgeldig mailen bieden we een oplossing voor e-mail door het juridisch bewijs van verzending en ontvangst. Die niet alleen inspeelt op de behoefte aan juridische zekerheid maar ook op de behoefte aan klantvriendelijke communicatie. Zodat je als Financiële instelling of tussenpersoon altijd sterk in je schoenen staat.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)

Over Rechtsgeldig mailen

Rechtsgeldig mailen bestaat uit twee varianten. Je hebt de keuze uit het versturen van een geregistreeerde e-mail of een aangetekende e-mail, afhankelijk van je specifieke behoefte.

Met beide opties ontvang je altijd een akte van levering: een juridisch bewijs van verzending én ontvangst.

- **Geregistreeerde e-mail:** Ideaal voor berichten waarbij je een bewijs van verzending en ontvangst wilt hebben, zonder extra authenticatie van de ontvanger.
- **Aangetekende e-mail:** Biedt naast bewijs van verzending en ontvangst ook de mogelijkheid voor de ontvanger om de e-mail te accepteren of te weigeren, optioneel met aanvullende persoonsauthenticatie.

Je hebt altijd realtime inzicht in de voortgang van de e-mail, zodat je waar nodig snel actie kunt ondernemen.

De voordelen van Rechtsgeldig mailen

- **Juridische geldigheid:** als financieel dienstverlener wil je zeker weten dat je belangrijke zaken zoals voorwaarden en mogelijke risico's door de klant ontvangen worden. Rechtsgeldig mailen biedt met de akte van levering die zekerheid.
- **Snelle en efficiënte afhandeling:** door gebruik te maken van Rechtsgeldig mailen, kun je belangrijke documenten

zoals betalingsherinneringen, aanmaningen en financiële voorwaarden en contracten snel en efficiënt verzenden, wat de algehele afhandeling versnelt.

- **Transparantie en traceerbaarheid:** met Rechtsgeldig mailen heb je altijd inzicht in wie wat wanneer heeft ontvangen, wat belangrijk is voor het inzicht in je klantenbestand.
- **Samenwerking met partners:** Rechtsgeldig mailen is ideaal voor communicatie met tussenpersonen, beleggingsinstellingen en leveranciers, en zorgt voor een veilige en betrouwbare uitwisseling van informatie.

Voorbeelden waar je Rechtsgeldig mailen voor inzet:

- Verstrekken van financiële informatie
- Informeren over productvoorwaarden en risico's
- Betalingsregelingen
- Contracten en overeenkomsten
- In gebrekestelling
- Facturen, herinneringen en aanmaningen
- Juridische correspondentie
- Stuitingsbrief



Een akte van levering is een handig overzicht als je juridisch bewijs van verzending en ontvangst nodig hebt bij het versturen van belangrijke documenten. Zo voorkom je bijvoorbeeld onenigheid met klanten, tussenpersonen, medewerkers of andere financiële partijen. De akte van levering is een officieel document waarmee je aantoont naar wie je hebt gemaïld, wanneer je de mail hebt verzonden en wat je hebt verzonden.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



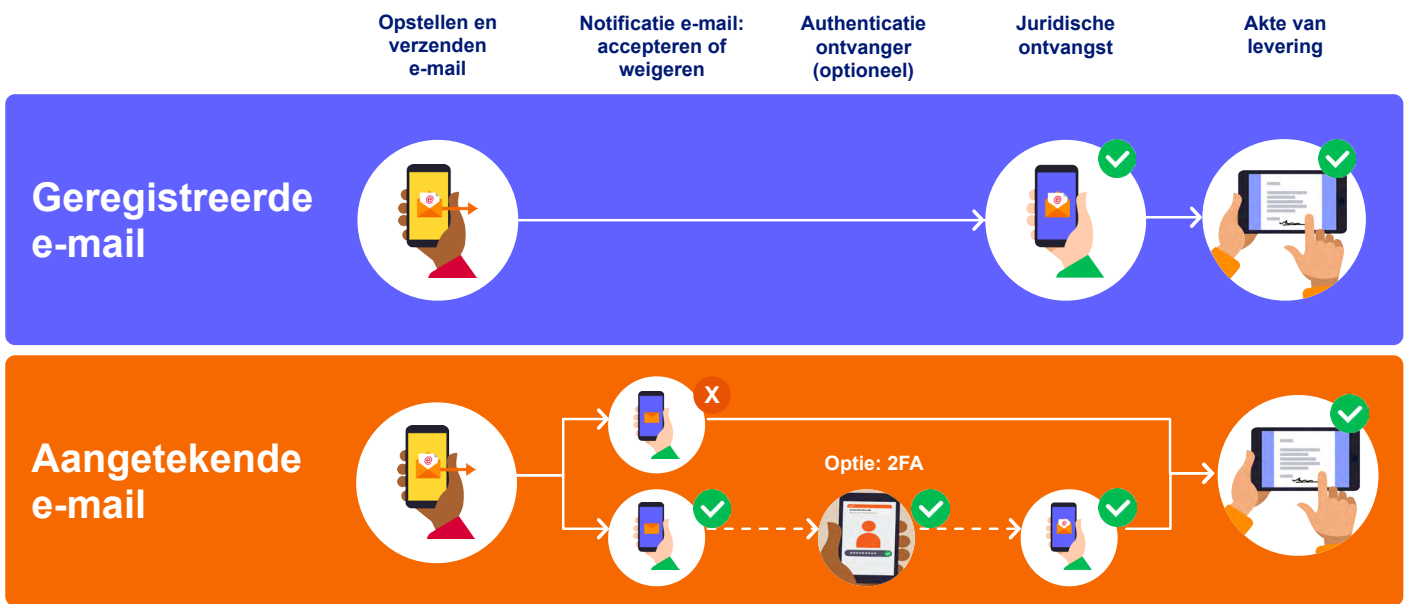
“Altijd een bewijs van verzending en ontvangst”

De verschillen tussen geregistreeerde e-mail een aangetekende e-mail

	Geregistreeerde e-mail	Aangetekende e-mail
Bewijs van verzending en ontvangst	Ja	Ja
Authenticatie ontvanger via 2FA	Nee	Ja
Ontvanger accepteert of weigert de e-mail	Nee, de ontvanger ziet de mail direct. Jij ontvangt een akte van levering.	Ja, de ontvanger krijgt een e-mail die hij kan accepteren of weigeren. Optioneel met authenticatie van de ontvanger.
Versturen via	Voor alle e-mail clients. Verstuur je door in de cc een PostNL-mailadres te zetten	Verstuur je met een plug-in in Outlook
Overzicht communicatie in akte van levering	Ja	Ja
Dashboard	Ja	Afhankelijk van abonnement
Aansluitingsvorm	Per stuk	Een jaarabonnement

Hoe werkt Rechtsgeldig mailen?

Keuze in juridische zekerheid door een extra notificatie of identificatie



Terug naar het voorbeeld van notificatie-mails

Even terug naar voorbeeld van de verzekeraar die niet kon bewijzen dat een klant de notificatie e-mail had ontvangen dat er een bericht klaar stond over de poliswijziging in de 'Mijn Domein' omgeving. Voor deze situatie is de geregistreeerde e-mail de perfecte oplossing. Hiermee kun je eenvoudig laten weten dat er iets belangrijks klaarstaat, zoals een factuur, polis of gewijzigde voorwaarden, in de 'Mijn Domein' omgeving.

Dit zorgt ervoor dat je voldoet aan de wettelijke verplichting om de klant op de hoogte te stellen, omdat een geregistreeerde e-mail een juridisch bewijs van ontvangst levert.

Een aangetekende e-mail verstuur je als je een hogere attentiewaarde wil en als je zeker wil weten dat de juiste persoon de e-mail ontvangt. Denk aan het versturen van waarschuwing in geval de premie niet of niet tijdig wordt betaald. Of als je persoonlijke informatie wil delen. Dan zorgt de extra

authenticatie voor meer zekerheid van ontvangst van de e-mail door de juiste persoon.

Bij een Financiële instelling kunnen beide oplossingen ook naast elkaar worden ingezet, afhankelijk van het doel en de belangrijkheid van de communicatie:

- **Geregistreeerde e-mail:** Voor mededelingen, notificaties, facturen of het versturen van polisvoorwaarden.
- **Aangetekende e-mail:** Wanneer je een hoge attentiewaarde wil en de ontvanger geauthentiseerd moet worden, zoals bij een aanmaning, dwangbevel of annulering van een contract.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



Veelgestelde vragen over Rechtsgeldig mailen

Wat kost Rechtsgeldig mailen?

Een geregistreerde e-mail betaal je per stuk, voor een aangetekende e-mail heb je een abonnement nodig.

- ✓ Voor een geregistreerde e-mail betaal je een maandbedrag van € 4,95 en betaal je vervolgens per stuk. Tot 500 e-mails per jaar betaal je €1,75 per mail. Vanaf 500 mails geldt een staffelkorting.
- ✓ Een abonnement voor aangetekende e-mail is er vanaf € 39,- per maand voor 250 aangetekende e-mails per jaar.

Een combinatie van beide oplossingen is uiteraard ook mogelijk. [Bekijk alle tarieven voor Rechtsgeldig mailen](#)

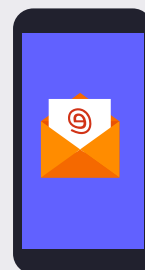
Kan ik Rechtsgeldig mailen ook internationaal gebruiken?

Ja dat kan. Rechtsgeldig mailen voldoet aan de Europese eIDAS-verordening. eIDAS staat voor 'Electronic Identities And Trust Services'. Met eIDAS hebben de Europese lidstaten afspraken gemaakt om dezelfde begrippen, betrouwbaarheidsniveaus en onderlinge digitale infrastructuur te gebruiken.



Wat gebeurt er als de ontvanger de aangetekende e-mail weigert?

Als de ontvanger de aangetekende e-mail weigert, wordt dit vastgelegd in de akte van levering. Het weigeren van de aangetekende e-mail heeft geen invloed op de rechtsgeldigheid. Je toont met de akte van levering aan dat je de e-mail verzonden hebt en dat de ontvanger deze geweigerd heeft.



Wanneer heb ik een akte van levering nodig?

Een akte van levering is handig als je juridisch bewijs van verzending en ontvangst nodig hebt bij het versturen van belangrijke documenten.

Zo voorkom je bijvoorbeeld onenigheid met klanten, leveranciers, medewerkers of andere partijen. De akte van levering is een officieel document waarmee je aantoont naar wie je hebt gemailld, wanneer je de mail hebt verzonden en wat je hebt verzonden.

Wat is het verschil met een aangetekende brief?

Rechtsgeldig mailen biedt een nieuwe optie: je e-mails versturen met zekerheid en juridische geldigheid. Dus dezelfde juridische waarde als een aangetekende brief, maar met het gemak van digitaal.

Rechtsgeldig mailen voor jouw business

Nog even op een rij wat Rechtsgeldig mailen voor jouw business kan betekenen:

1. Voorkom gedoe met juridisch sterke communicatie

Met Rechtsgeldig mailen verstuur je belangrijke berichten met meer zekerheid. In tegenstelling tot gewone e-mail krijg je een bewijs van verzending en ontvangst. Dit geeft je de zekerheid dat je documenten correct zijn afgeleverd, wat bij geschillen van groot belang is.

2. Efficiënt

Versturen wanneer jij dat wil, je regelt het gewoon vanachter je bureau.

3. Kostenbesparing

Door de inzet van e-mail kun je processen versnellen wat een kostenbesparing kan opleveren. De klantenservice heeft altijd een bewijs van de communicatie zodat geschillen eenvoudig voorkomen worden.

4. Bescherming inhoud

Bij Rechtsgeldig mailen wordt privacy serieus genomen. De inhoud van de e-mails worden vastgelegd om ongeoorloofde wijzigingen te voorkomen. Zo blijven zowel jij als de ontvanger beschermd.

5. Altijd bewijs van ontvangst

Met Rechtsgeldig mailen heb je altijd bewijs van wie, wat, en wanneer heeft gecommuniceerd. Via het dashboard kun je altijd de status van een e-mail inzien. Dit is essentieel voor het

opbouwen van een dossier of voor juridische procedures. En voorkomt gedoe.

6. Integratie met bedrijfsprocessen

Rechtsgeldig mailen integreert moeiteloos in je bestaande bedrijfsprocessen. Dit maakt het verzenden van facturen, contracten en andere belangrijke documenten efficiënter en betrouwbaarder, zonder dat je je processen hoeft aan te passen.

7. Betere dossieropbouw

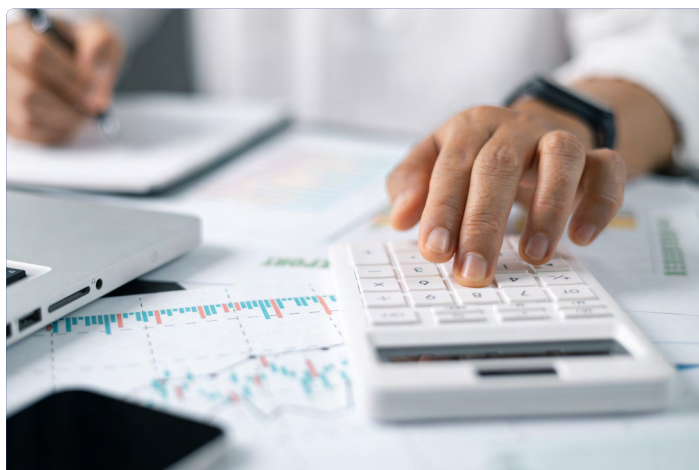
Met Rechtsgeldig mailen heb je uitgebreide gegevens die je helpen bij het opbouwen van een dossier. Je weet altijd precies wie, wat, en wanneer heeft gecommuniceerd. Dit geeft je waardevolle inzichten om je bedrijfsprocessen verder te optimaliseren en aan te passen.

8. Gekwalificeerde Trust Service Provider

Rechtsgeldig mailen wordt uitgevoerd door een EU Qualified Trust Service Provider, wat betekent dat de dienst voldoet aan de hoogste normen. Dit keurmerk garandeert dat je gebruikmaakt van een dienst die net zo betrouwbaar is als een nationale postdienst, maar dan digitaal. Dit versterkt de geloofwaardigheid en betrouwbaarheid van je eigen dienstverlening.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



“Efficiency en zekerheid zijn belangrijk in de financiële sector.”



Neem contact met ons op
[PostNL Rechtsgeldig mailen](#)

