

Rechtsgeldig mailen

Binnen de vastgoed

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 huurcontracten, 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. 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 aangekende 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



Blijf voorop lopen met proactieve communicatie in de vastgoedsector

In de vastgoedsector is de concurrentie groot en verandert de markt continu. Om je te onderscheiden in deze wereld, is klantgericht werken essentieel. Het gaat niet alleen om goede service, maar om het creëren van een geweldige klantervaring. De nieuwe generatie klanten wil vooral mobiel en online contact en verwacht dan ook dienstverlening via internet. Reactief reageren is niet meer genoeg; proactief communiceren is de nieuwe norm.

Wat betekent dat? Je moet je dienstverlening personaliseren en altijd duidelijk en transparant communiceren. Zorg ervoor dat klanten altijd toegang hebben tot relevante informatie wanneer ze dat nodig hebben. Anticipeer op mogelijke problemen en onderneem actie om deze te voorkomen. Door klanten proactief te voorzien van informatie en ze te attenderen op mogelijke problemen en risico's, verbeter je de klantervaring aanzienlijk.

Blijf bij met de steeds strengere wetgeving

Elk jaar kunnen er nieuwe of aangepaste wetten en regels ingaan die te maken hebben met bouw, renovatie, verduurzaming van woningen en financiële producten zoals hypotheeken en subsidies.

Wet betaalbare huur en tijdig informeren van huurders

Een goed voorbeeld is de Wet betaalbare huur. Deze wet heeft als doel het middenhuur segment betaalbaar te maken en stimuleert tegelijkertijd het verduurzamen van woningen en investeringen in nieuwbouw. Ook verplicht de huurwetgeving verhuurders om huurders tijdig te informeren over wijzigingen in de huurprijs of huurperiode.

Zorgplicht: de Wet op financieel toezicht

De Wet op het financieel toezicht schrijft voor dat je als verhuurder of aanbieder van financiële producten een zorgplicht hebt richting huurders en klanten. De Autoriteit woningcorporaties houdt toezicht op alle activiteiten van woningcorporaties, zoals verhuur en aankoop van vastgoed.

Transparante en duidelijke communicatie

In de vastgoedbranche is transparante en duidelijke communicatie cruciaal, vooral door de vele verschillende stakeholders. Je communiceert niet alleen met huurders en kopers, maar ook met tussenpersonen, aannemers, elektriciens en leveranciers van bouwmaterialen. Door transparant te zijn over regels, beleid en financiën rondom vastgoed, bouw je vertrouwen op

bij huurders en andere belanghebbenden. Werk je bij een verhuurbedrijf, makelaarskantoor, beheerderskantoor, beleggingsmaatschappij of een ander vastgoedbedrijf? Denk dan goed na over hoe je belangrijke documenten verstuurt en ontvangt. Ook bij communicatie via e-mail wil je zeker weten dat jouw documenten goed aankomen en dat je kunt zien wanneer ze zijn ontvangen.

Voorbeeld 1: Koop- en verkoopovereenkomsten

Koop- en verkoopovereenkomsten zijn officiële documenten die de details van een overeenkomst vastleggen en gebonden zijn aan regelgeving. Soms voldoet een woning niet aan de verwachtingen van de koper. De koper kan dan de koopovereenkomst ontbinden of schadevergoeding eisen. Als een woning niet aan de overeenkomst voldoet, heet dit non-conformiteit. Volgens artikel 7:17 lid 1 BW moet het geleverde aan de overeenkomst beantwoorden.

Bij non-conformiteit kan de koper op grond van art. 7:21 BW eisen dat het gebrek wordt hersteld en dat de verkoper de kosten daarvan betaalt. De koper moet de verkoper schriftelijk aanmanen om de herstelwerkzaamheden binnen een redelijke termijn uit te voeren. Lukt dat niet, dan kan de koper de reparaties door een derde laten uitvoeren en deze kosten verhalen op de verkoper. Ook kan de koper de koopovereenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden volgens art. 6:265 BW. In de praktijk zien we veel jurisprudentie rondom onduidelijke of onjuiste communicatie bij de aankoop van een woning. Jurisprudentie verwijst naar de verzameling van eerdere rechterlijke uitspraken die dienen als richtlijn voor het beslissen van toekomstige rechtszaken.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



“De betrouwbaarheid van verzenden en ontvangen van e-mails met vertrouwelijke stukken is voor ons van cruciaal belang.

- De Leeuw Incasso & Juristen

Voorbeeld 2: Huurachterstanden en de gevolgen

Betaalt een huurder de huur niet op tijd, dan mag de verhuurder de rechter vragen om de huurovereenkomst te ontbinden. De rechter doet dit alleen als de huurachterstand ernstig genoeg is. Een huurachterstand van meer dan drie maanden wordt meestal als ernstig genoeg beschouwd.

Als de huurder zegt dat de huur niet betaald is door gebreken aan de woning, zal de rechter altijd om bewijzen van communicatie tussen beide partijen vragen. Als verhuurder ben je verplicht de huurder te wijzen op een betalingsachterstand. Reageert de huurder daarop met klachten over gebreken, dan moet je deze serieus nemen. Komt het tot een geschil, dan is het voor beide partijen belangrijk om te kunnen aantonen welke informatie is gedeeld, ook via advocaten.

Voorbeeld 3: Zorgplicht van de makelaar

Een makelaar is aansprakelijk als hij zijn opdracht niet goed uitvoert. Dit is de zorgplicht van de makelaar: hij moet handelen zoals je van een redelijk bekwaam en redelijk handelend makelaar mag verwachten. Deze norm wordt ingevuld door de rechtspraak en geldt voor verschillende verplichtingen van de makelaar. Schendt de makelaar deze zorgplicht, dan is hij aansprakelijk op grond van wanprestatie (artikel 6:74 BW). De opdrachtgever kan dan de schade op de makelaar verhalen. Daarnaast heeft de makelaar ook een waarschuwingsplicht. Een voorbeeld uit de rechtspraak is een zaak waarin een makelaar de verkoper niet had gewaarschuwd voor de fiscale gevolgen van een met btw-belaste verkoop van een bedrijfspand (Gerechtshof Den Haag, 28 juni 2015, ECLI:NL:GHDHA:2015:20). In deze zaak werd de makelaar veroordeeld tot het vergoeden van de schade die de verkoper had geleden vanwege het schenden van zijn waarschuwingsplicht.



Uitspraak Geschillencommissie over een bericht in 'Mijn Domein'-omgeving

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 wél aan zijn wettelijke verplichting had voldaan. De klant kreeg gelijk.

* Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0125

Als makelaar wil je er dus zeker van zijn dat je communicatie de ontvanger bereikt, zodat je kunt aantonen dat je aan je wettelijke verplichtingen voldoet.

Rechtsgeldig mailen voorkomt gedoe rond communicatie

Met Rechtsgeldig mailen bieden we een oplossing voor mailen 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 verzekeraar 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 geregistreerde 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.

- **Geregistreerde 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:** in de vastgoed sector wil je zeker weten dat je belangrijke zaken zoals huurwijzigingen, huurachterstand of wettelijk verplichte communicatie 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 boodschappen

- zoals financiële voorwaarden, offertes 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 huurders, kopers, tussenpersonen en leveranciers en zorgt voor een veilige en betrouwbare uitwisseling van informatie.

Voorbeelden waar je Rechtsgeldig mailen voor inzet:

- Contracten voor verhuur of aankoop
- Serviceovereenkomsten
- Huurverhogingen
- Waardebepaling woningen
- Offertes voor financieringen
- Officiële waarschuwing bij overtreding van (huur)regels
- Betalingsherinneringen en aanmaningen
- Afspraken rondom onderhoud, renovatie, subsidies etc



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 gemailld, wanneer je de mail hebt verzonden en wat je hebt verzonden.

Bekijk wat Rechtsgeldig mailen voor jouw bedrijf kan betekenen:

[Direct een demo aanvragen >](#)



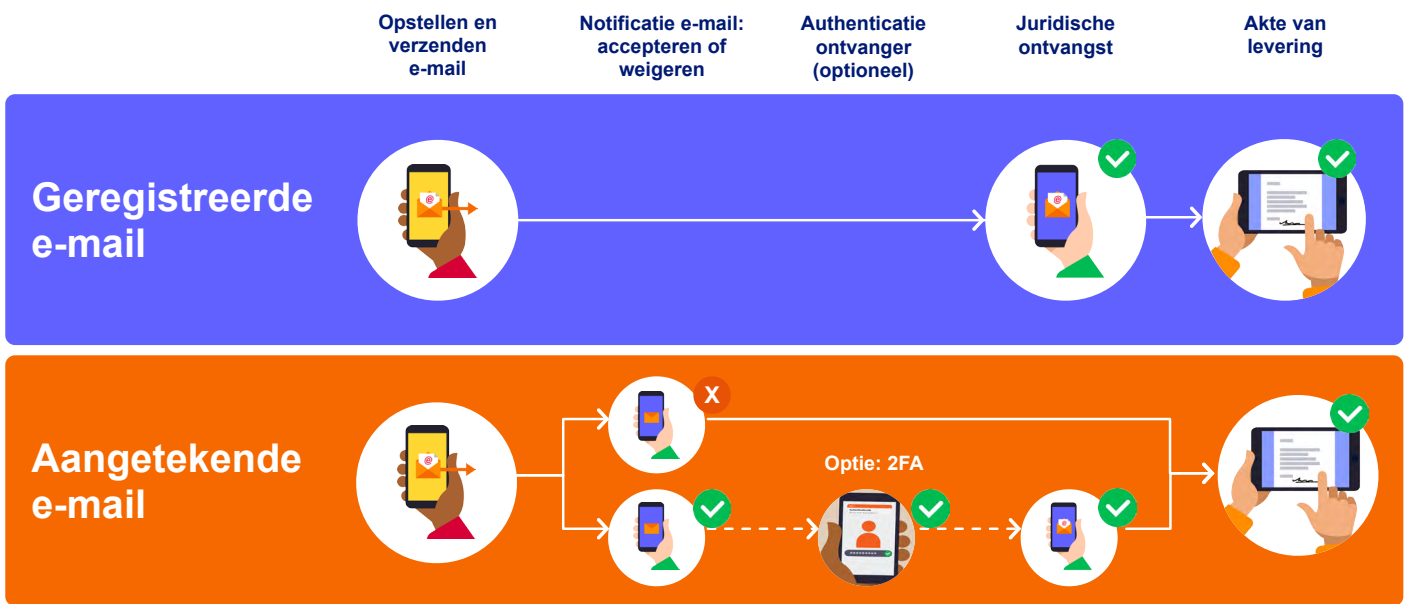
“Altijd een bewijs van verzending en ontvangst”

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 geregistreerde 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 geregistreerde 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 een 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 vastgoedorganisatie kunnen beide oplossingen ook naast elkaar worden ingezet, afhankelijk van het doel en de belangrijkheid van de communicatie:

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

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](#)

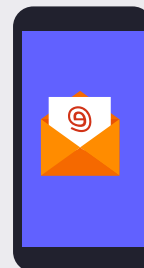
Kan ik Rechtsgeldig mailen ook internationaal gebruiken?

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 vastgoed sector.”



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

