

Direkte markedsføring

Jan Trzaskowski
Associate Professor, Ph.D.
Copenhagen Business School

- This presentation is made in OpenOffice.org

1



Uanmodede henvendelser

- Anmodede henvendelser (samtykke)
 - HNG-sagen (1998.83H)
 - Ikke betydning for beslutningen
- Begreberne »opt in« og »opt out«
- Uanmodede personlige henvendelser
 - Forbrugeraftalelovens § 6
 - Bopæl, arbejdsplads etc samt telefon
 - Med henblik på at indgå aftale
 - Sanktioneret med ugyldighed
 - Spam-forbuddet i markedsføringsloven



Uanmodede henvendelser

- Forbud mod henvendelse uden samtykke
 - Elektronisk post, aut. opkaldssystem eller telefax
 - Mhp. afsætning af varer og tjenesteydelser mv.
 - Bødeniveauet og -beregningen

3



Uanmodede henvendelser

- Egne tilsvarende produkter ved e-post, hvis
 - Let og gebyrfri mulighed for frameldelse
 - I forb. med afgivelse og udsendelse
- Hvad med nyhedsbreve, flyttemeddelelser etc.
 - Markedsføring af udstilling (Midt-data)
- Facebook o.lign.
- Medhjælp (Telia Sport & Fritid)



Uanmodede henvendelser

- Samtykke: Frivilligt, informeret og specifikt
 - »...mårettet information og markedsføring om teleservice fra Telia«
 - Interessebank Danmark
- Andre midler til fjernkommunikation
 - Ikke anvende hvis frabedt (evt CPR)
 - Medmindre modtageren har anmodet
 - Oplyse om (nem) frameldelse
- Forbrugeraftaleloven gælder stadig!



Cases

- 1) En virksomhed kørte en konkurrence på sin hjemmeside, hvor brugernes chancer for at vinde konkurrencen blev større, jo flere opfordringer om at deltage i konkurrencen man sendte til ens venner via e-mail.
- 2) Virksomhed A fik en analysevirksomhed til at udsende e-mails til andre virksomheder med følgende spørgsmål:
 - Bruger De mange penge på printerpatroner?
 - Er De bekendt med at der kan spares mange penge på genbrugspatroner?
 - Kender De virksomhed A, som leverer genbrugspatroner?



Persondataloven

- Anvendelsesområde
 - Dataansvarlig etableret i Danmark
 - Tredjelandsaktiviteter på det danske område
 - Behandling af personoplysninger
 - Sikring af informations- og ytringsfrihed
 - Aktiviteter af rent privat karakter
 - Aktiviteter i journalistisk øjemed
 - Til brug for videnskab og statistik
- Persondatadirektivet (95/46)
 - Artikel, 29 gruppen



Administration

- Datatilsynet
 - Sekretariat og Datarådet
 - Kan kræve oplysninger
 - Kan påbyde og forbyde
- Sanktioner
 - Erstatning
 - Bøde eller fængsel indtil 4 måneder
 - Påbud og forbud (også administrativ)
 - Alternativ retshåndhævelse

8



Grundlæggende begreber

- Personoplysninger
 - Enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person
- Behandling
 - Enhver operation eller række af operationer, som oplysninger gøres til genstand for
- Aktører
 - Den registrerede, den dataansvarlige og databehandleren



Grundlæggende krav til persondatabehandling

- God databehandlingskik
 - Udtrykkelig angivne og saglige formål
 - Senere behandling ikke uforeneligt
 - Ikke omfatte mere end nødvendigt
 - Sikre god datakvalitet
 - Slettes/anonymiseres, når oplysningerne ikke længere er nødvendigt at have
- Tekniske og organisatoriske sikkerhedsforanstaltninger
- Skr. aftale/instruks m. databehandler



Behandling af personoplysninger

- Ikke-følsomme personoplysninger
 - Navn, køn, adresse, fritidsinteresser o.lign.
 - Udtrykkelig samtykke
 - Nødvendig for opfyldelse af aftale
 - Interesseafvejningen
- Følsomme personoplysninger
 - Etnisk baggrund, politisk eller religiøs overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold, helbreds mæssige og seksuelle forhold
 - Kræver normalt udtrykkeligt samtykke



Oplysninger og samtykke

- Oplysninger til den registrerede ved indsamling
 - Kendskab til behandlingen
 - Oplysninger om rettigheder
 - Den dataansvarliges identitet
 - Andre nødvendige oplysninger
- Den registreredes samtykke
 - Frivillig, specifik og informeret
 - Den registrerede indvilger i, at oplysninger, der vedrører den pågældende selv, gøres til genstand for behandling



Videregivelse af personoplysninger

- Udgangspunkt: Almindelige behandlingsregler
- Videregivelse til markedsføring
 - Også anvendelse på vegne af andre
 - Kræver udtrykkeligt samtykke
 - Frivilligt, informeret og specifikt
 - Dog videregive generelle kundeoplysninger til markedsføringsformål
 - Medmindre indsigelse direkte eller via CPR
 - Oplyse om retten til at modsætte sig
 - Let adgang og frist på min. 14 dage
- Overførsel til tredjelande



Den registreredes rettigheder

- Ret til (berettiget) indsigt
- Ret til at få urigtige/vildledende oplysninger rettet, slettet eller blokeret
- Ret til at tilbagekalde et samtykke
- Ret til at klage til Datatilsynet



Lov om visse forbruger aftaler

- Forbruger aftale (bevisbyrde)
 - Fjernsalg
 - Fjernkommunikation og system for fjernsalg
- Oplysning og fortrydelse
- Undtagelser
 - Visse aftaler om bl.a. levedsmidler, indkvartering, transport, forplejning, opførelse af bygning og fast ejendom



Oplysningspligt

- I rimelig tid inden aftaleindgåelse
 - Navn, hovedaktivitet, adresse mv.
 - Ydelsens karakter og egenskaber
 - Samlet pris inklusive gebyrer, afgifter
 - Vilkår om opfyldelse (betaling, lev. etc.)
 - Hvorvidt der er fortrydelsesret
 - Ekstraomkostninger til kommunikationsteknik
- Egnethed til mediet og hensyn til umyndige



Ordrebekræftelse

- På papir eller andet varigt medium
- »Alle oplysninger« samt
 - Betingelserne for garantier, reparation, vedligeholdelse mv.
 - Fortrydelsesret samt fremgangsmåde
- Gælder ikke visse (tele)ydelse
 - Leveret samlet på en gang
 - Prisen ikke overstiger 75 kr.
 - Opkræves af kommunikationsudbyder
 - Bekendt med pris og fortrydelsesret



Fortrydelsesret

- 14 dage for både varer og tjenesteydelser
 - Dog ikke værdipapirer, spil, lotteri mv.
- Løber fra
 - Aftaleindgåelsen (tilpasset og tjenester)
 - Modtagelsen (varer)
 - Modtagelse af oplysninger efter loven
 - Dog max 3 måneder
- Kan aftale bortfald
 - Tjeneste eller særlig tilpasset


