

# Hvordan skal hjemmesiden indrettes?

**Jan Trzaskowski**  
*Copenhagen Business School*

**Dansk Fødevarer Forum, April 2<sup>nd</sup> 2003**

## God markedsføringsetik

### Hæderlighed

- Må ikke misbruge forbrugernes tillid
- Eller udnytte manglende erfaring eller indsigt

### Sandfærdig fremstilling

- Må ikke indeholde noget udsagn eller nogen visuel fremstilling, som direkte eller ved underforståelse, udeladelse, tvetydighed eller overdreven påstand er egnet til at vildlede forbrugeren
- Må ikke misbruge forskningsresultater mv.

### Nedsættende omtale

- Må ikke virke nedsættende over for nogen organisation, produkt, profession, kommerciel aktivitet mv. ved at skabe foragt, latterliggørelse eller lignende

# God markedsføringsetik

## Erklæringer

- Må kun henvise til erklæringer, hvis de er ægte, kontrollable, relevante og ikke forældede

## Underbyggelse

- Beviselige fakta skal kunne underbygges
- Skal kunne fremlægges uden forsinkelse

## Lov om fødevarer

- Ikke udnytte angst
- Ikke angive lægelige anbefalinger mv.

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Identifikation af markedsføring og virksomhed

## Af reklame

- Identifikation af kommerciel kommunikation
- Identifikation af afsenderen
- Reklametilbud og salgsfremmende spil
  - Identifikation, samt klar og utvetydig fremlæggelse af betingelser

## Af virksomhed

- Let umiddelbar og vedvarende adgang til oplysninger om:
  - Tjenesteyderens navn
  - Den fysiske adresse
  - Oplysning om e-post adresse eller lignende
  - Eventuelle godkendelsesordninger og tilsynsmyndighed
  - Momsnummer

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Etablering af kundeforhold

## God markedsføringskik

- Påtrængende, overrumplende, udnyttende, generende, krænkende og besværliggørende markedsføring

## Loyalitetsprogrammer

- Gennemskueligt og rimeligt
  - Hvad skrives med småt?
- Frivilligt
- Særlig varsom ved børn og unge

## Husk samtykke til

- Behandling af personoplysninger
- Fremsendelse af elektronisk kommunikation

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Uanmodet kommerciel e-post

## Forbud mod uopfordret kommerciel e-post

- Nyhedsbreve
- Autosignaturer, flyttemeddelelser, pressemeddelelser etc.
- Løbende kundeforhold

## Krav til samtykket

- Frivilligt, informeret og specifikt
  - "Nye eller forbedrede indlånsmuligheder"
  - "...målrettet information og markedsføring om teleservice fra Telia"
- Interessebank Danmark

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Uanmodet kommerciel e-post

## Ikke opfordre til videresendelse

- Tip en ven

## Mærkning af kommerciel e-post

## Vejledning om frameldelse af nyhedsbreve

## Direktiv om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (Direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002)

- Forbud mod udsendelse af aut. opkaldssystemer, fax, e-post med henblik på direkte markedsføring
  - E-mailadresser indhentet i forbindelse med salg
    - Hvis tydelig, let og gebyrfri mulighed for at fravælge ved indsamlingen
    - Kun egne tilsvarende produkter

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Information forud for aftaleindgåelsen

## Ajourføring og datering

## Vurdering af ydelse og tilbud

- Loyal oplysningsforpligtelse
- Produktets/ydelsens pris inklusive alle afgifter mv.
- Produktets/ydelsens vigtigste egenskaber
- Fortrydelsesret, garantier mv.
- Leveringsbetingelser og normal leveringstid
- Mulighed for kontakt til den erhvervsdrivende

## Lægemiddeloven (og bekendtgørelse om reklame)

- Krav til ”reklame over for offentligheden”

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# **Elektronisk aftaleindgåelse**

## **E-handelsdirektivet (e-handelsloven)**

- Klar, forståelig og tydelig information om
  - De tekniske led i aftaleindgåelsen
  - Oplysninger om, hvorvidt kontrakten opbevares
  - Muligheder for at rette indtastningsfejl
  - De sprog aftalen kan indgås på
- Hensigtsmæssig korrektionsmuligheder
- Mulighed for at oplagre og gengive aftalevilkår
- Bekræftelse af ordremodtagelsen uden unødigt forsinkelse og elektronisk

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# **Elektronisk aftaleindgåelse**

## **E-handelsfonden og den fælles holdning**

- Adskillelse - Konsekvenserne skal være klare for forbrugeren
- Fuld klarhed over hvad der bestilles og på hvilke vilkår
- Det skal være klart, hvornår aftale er indgået

## **Vedtagelse af (lovlige!) standardvilkår**

## **Samtykker til databehandling og kommerciel e-mail**

## **Krypteret kommunikation**

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Ordrebekræftelsen

## På papir eller andet varigt medium

- ”Alle” oplysninger
- Betingelser for garantiudsagn mv.
- Tydelig oplysning om fortrydelsesretten
- Adresse til brug for reklamation og klager
- Fremgangsmåde ved udnyttelse af fortrydelsesret

## Den automatiske ordrebekræftelse

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Fortrydelsesretten

## Gælder for fjernsalg i forbrugerkøb

- indgået uden at parterne mødes
- Indgået i et system for fjernsalg

## 14 dage for både varer og tjenesteydelser

- Undtagelser

## Løber fra modtagelsen, underretningen eller fra modtagelse af oplysninger efter forbrugeraftaleloven

- Afbrydes ved udførelsen af tjenesteydelser, hvis aftalt

## Undtagelse

- Gælder ikke ved aftaler om ”køb af levnedsmidler og andre varer til husholdningens løbende forbrug, der skal leveres til forbrugeren ... som led i organiseret og regelmæssig vareudbringning”

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Internationale spørgsmål

## International strafferet

- Det indre marked
  - Direktiver om lægemidler og kosttilskud
    - Krav til indhold og mærkning

## Afsenderlandsprincippet

- Hjemlandskontrol
- Gensidig anerkendelse
  - Lovlige foranstaltninger
    - Være nødvendig af hensyn til beskyttelse af folkesundheden, beskyttelse af forbrugere mv.
- Proportionalitet og forudgående opfordring
- Meddelelse til Kommissionen

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Begrænsning af juridiske risici

## Afgrænsning af modtagergruppen

- Oprethold modtagergruppen
- Lov- og forumvalgsklausuler hvor muligt

## Strategi for tilretning

- Alle stater
- Udvalgte stater
- Komparative studier
- Retningslinier, mærkningsordninger mv.

## Forankring i organisationen

[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)

# Questions and comments

More info and newsletter subscription at  
***[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)***

E-mail: ***[jan@extuto.dk](mailto:jan@extuto.dk)***

***[www.legalriskmanagement.com](http://www.legalriskmanagement.com)***