

Markedsføring på Internettet

Jan Trzaskowski, Forbrugerstyrelsen

FDIH, New Media House den 2. maj 2000

Jan@Trzaskowski.dk

Forbrugerstyrelsen og e-handel

- Forbrugers retsbeskyttelse i grænseoverskridende netværk, EM (1997)
- OECD's retningslinier for forbrugerbeskyttelse ved e-handel (1998-1999)
- Forbrugerombudsmandens forhandlinger om retningslinier for handel og markedsføring på Internettet (1998)
- Pjece om børn, unge og markedsføring, FO (1998)
- Rådsresolution om forbrugerdimensionen i informationssamfundet (1998)
- De nordiske forbrugerombudsmænds fælles holdning til handel og markedsføring på Internettet (1998)
- Kommissionens forslag til direktiv om visse retlige aspekter af elektronisk handel (1998-)
- Forhandlinger om en mærkningsordning for e-handel, EM/FSK (1999-)
- Nordiske spilleregler for markedsføring på Internettet (B&U), NMR (1999)
- Shopping på Internettet, NMR (1999-2000)
- Undersøgelse af markedsføring på Internettet, FO (2000-)
- En styrket forbrugerpolitik i EU, EM (2000-)

Generelle bemærkninger

- Internet-juraens 1. læresætning
- Teknikneutral lovgivning
 - Gamle problemstillinger - ny relevans
 - Eksempler på retsanvendelse
 - Kaffeautomaten
 - Varig skrift (UfR 1928.340VLK og UfR 1959.40HKK)
 - Radio Mercur (Øresund 1958-62)
- Interessesammenfald
 - Selvregulering
- Jura, teknik og forretning

Markedsføringsloven

- Offentligret ctr. civilret
- Formålet
 - Konkurrencehensyn
 - Forbrugerbeskyttelse
 - Overordnede samfundsinteresser
- Forbrugerombudsmanden
 - Fører tilsyn med markedsføringsloven
 - Udsteder retningslinier, vejledninger mv.
 - Forhåndsbesked
 - Konkrete sager (forhandling)

Markedsføringsloven

- God markedsføringsetik
 - Påtrængende, overrumplende, udnyttende, generende, krænkende eller besværliggørende markedsføring
 - Fortolkningsbidrag
 - Konkrete afgørelser
 - FO's retningslinier, vejledninger mv.
 - Internationale kodeks (e.g. ICC og OECD)
 - Gældende lovgivning

Markedsføringsloven

- § 2 - Vildledning, nedsættende omtale m.v.
- § 2a - Sammenlignende reklame
- § 3 - Vejledning
- § 4 - Garanti
- § 5 - Forretningskendetegn
- § 6 - Tilgift
- § 7 - Mængdebegrænsning
- § 9 - Lodtrækning og præmiekonkurrencer

Udvalgte emner

- Identifikation
- Information
- Elektronisk aftaleindgåelse
- Forpligtende kommunikation
- Betaling
- Opfyldelse og eftersalgsservice
 - Lidt om reklamation og fortrydelse
- E-post og lignende foranstaltninger.
- Databehandling
- Børn og unge

Identifikation

- Af reklame
- Af virksomhed
 - Navn, adresse, etableringsform, registre mv.
- Ansvar for andres markedsføringsmateriale
- Hyperlinks

Information

- 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
- Ajourføring og datering

Elektronisk aftaleindgåelse

- Adskillelse
- Alle oplysninger
 - Standardvilkår
 - Rente
 - Ansvarsfraskrivelser (e.g. produktansvar)
- Konsekvenserne skal være klare for forbrugeren
- Ordrebekræftelse (papir eller andet varigt medie)
- Umyndige
 - Arbejde (>15 år), gave, arv eller overladt af værgen
 - Erstatning ved urigtige oplysninger (hvis rimeligt)

Forpligtende kommunikation

- Hvornår?
- Den erhvervsdrivendes håndtering af e-post
- Fremkomst

Betaling

- Udtrykkelig aftale
- Sikkerhed
- Indsigelser
- Forbrugerombudsmandens retningslinier for betalingskort

Opfyldelse og eftersalgsservice

- Hurtig opfyldelse
- Digitale produkter
 - Mangler og transmissionsfejl
- Let reklamationsadgang

Lidt om reklamationsretten

- Løber fra salgsgenstandens overdragelse
- Reklamation inden rimelig tid
- Reparation uden omkostninger for forbrugeren
- Afhjælpning inden rimelig tid og uden væsentlig ulempe
- Ny reklamationsfrist ved omlevering
 - Omlevering til vare af ganske samme art
- Forældelsesregler ved reparation
- Forholdet til garanti

Lidt om fortrydelsesretten

- Løber fra salgsgenstandens overdragelse
- Gælder alle varer
- Ikke gebyr ved lovpligtig fortrydelsesret
- Tilbagelevering i væsentlig samme stand
- Ugyldighed hvis manglende oplysninger

E-post m.v.

- Samtykke (opt in)
- Mærkning af spam
- Ikke opfordre til videresendelse
- Vejledning om frameldelse
- Lovforslag om ændring af visse forbrugerlove
 - Opt in for telefax, e-post og aut. opkaldssystemer
 - Telefon (+ undtagelser) - kun forbrugere
 - Opt out for andre fjernkommunikationsteknikker
 - Oplysning om frameldelse
 - Robinson liste (CPR)

Databehandling

- Personhenførbare oplysninger
- Samtykke efter loyal oplysning
- Registerpolitik
- Indsigt og indflydelse
- Forsvarlig opbevaring
- Datawarehousing
- God databehandlingskik

Børn og unge

- Egnet til målgruppen
- Underholdning og reklame
- Belønning for ophold
- Filtrering
- Aftaleindgåelse

Jan@Trzaskowski.dk

Spørgsmål og bemærkninger