

Regulering af elektronisk handel

Jan Trzaskowski, juridisk konsulent

DJØF sommeruniversitet den 13. august 2002

Agenda

Agenda

E-handel og jura
Udfordringer og løsninger
E-handelsdirektivet
Anvendelsesområdet
Afsenderlandsprincippet
Det koordinerede område
Indretning af e-handelsløsninger
Identifikation
Etablering af kundeforhold
Persondatabehandling
Kommerciel e-post
Forudgående information
Elektronisk aftaleindgåelse
Ordrebekræftelse
Fortrydelsesret
Håndtering af juridiske risici
Spørgsmål og bemærkninger

- E-handel og jura
- Udfordringer og løsninger
- E-handelsdirektivet
- Indretning af e-handelsløsninger
- Håndtering af juridiske risici
- Spørgsmål og bemærkninger

E-handel og jura

Agenda

E-handel og jura

Udfordringer og løsninger

E-handelsdirektivet

Anvendelsesområdet

Afsenderlandsprincippet

Det koordinerede område

Indretning af e-handelsløsninger

Identifikation

Etablering af kundeforhold

Persondatabehandling

Kommerciel e-post

Forudgående information

Elektronisk aftaleindgåelse

Ordrebekræftelse

Fortrydelsesret

Håndtering af juridiske risici

Spørgsmål og bemærkninger

- Internetjuraens første læresætning
- Privatisering af:
 - Lovgivningen
 - Nye retskilder
 - Tvistløsningen
 - Nye tvistløsningsorganer (ADR og ODR)
 - Håndhævelsen
 - Nye sanktioner
- De juridiske udfordringer
 - National fortolkning
 - Lov- og forumvalg samt tvangsfuldbyrdelse
 - Håndteringsproblemer

Udfordringer og løsninger

Agenda

E-handel og jura

Udfordringer og løsninger

E-handelsdirektivet

Anvendelsesområdet

Afsenderlandsprincippet

Det koordinerede område

Indretning af e-handelsløsninger

Identifikation

Etablering af kundeforhold

Persondatabehandling

Kommerciel e-post

Forudgående information

Elektronisk aftaleindgåelse

Ordrebekræftelse

Fortrydelsesret

Håndtering af juridiske risici

Spørgsmål og bemærkninger

- Myndighederne
 - Manglende grænseoverskridende håndhævelse
- Virksomhederne
 - Juridiske risici og manglende retsforudsigelighed
- Kunderne
 - Dyr grænseoverskridende tvistløsning (navnlig B2C)
 - Retsusikkerhed
- Løsninger:
 - Retsinformation, herunder retningslinier, vejledninger mv.
 - Mærknings- og garantiordninger
 - Harmonisering og koordinering
 - Håndhævelsesaftaler, herunder lov- og forumvalg
 - Afsenderlandsprincippet
 - Udenretslig tvistløsning, cybercourts mv.

E-handelsdirektivet (1/4)

Agenda

E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Det store overblik
 - Almindelige bestemmelser
 - Afsenderlandsprincippet
 - Principper
 - Krav vedrørende etablering og oplysninger
 - Kommerciel kommunikation
 - Kontrakter, der er indgået elektronisk
 - Formidling for tjenesteydere
 - Iværksættelse
 - Afsluttende bestemmelser

E-handelsdirektivet (2/4)

Agenda

E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Anvendelsesområdet
 - Det indre marked
 - Informationssamfundstjenester
 - Direktiv 98/34 (incl. bilag V)
 - "Enhver tjeneste, der normalt leveres mod betaling,
 - og som teleformidles ved hjælp af elektronisk databehandlingsudstyr (herunder digital komprimering) og dataoplagringsudstyr
 - på individuel anmodning af en tjenestemodtager"
 - Etableret i det indre marked
 - Undtagelser til direktivet
 - Beskatning
 - Databehandling (direktiverne 95/46 og 97/66)
 - Spil (pengeindsats)

E-handelsdirektivet (3/4)

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabelandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Afsenderlandsprincippet
 - Hjemlandskontrol
 - Etableringsstedet
 - Der, hvor den erhvervmæssige aktivitet udøves
 - Centret for den pågældende ydelse ved flere etableringssteder
 - Gensidig anerkendelse
 - Lovlige foranstaltninger
 - Være nødvendig af hensyn til:
 - Ufravigelige retsgrundsætninger
 - Beskyttelse af folkesundheden
 - Den offentlige sikkerhed
 - Beskyttelse af forbrugere, herunder investorer
 - Proportionalitet
 - Forudgående opfordring
 - Meddelelse til Kommissionen

E-handelsdirektivet (4/4)

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabelandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Det koordinerede område og undtagelser
 - Krav vedrørende påbegyndelse og udøvelse af aktivitet
 - Men ikke krav til varer eller levering heraf
 - Kun offentlig ret?
 - Undtagelser til afsenderlandsprincippet
 - Ophavsret
 - Udstedelse af elektroniske penge
 - Partsautonomien
 - Visse finansielle tjenesteydelser
 - Kontraktforpligtelser i forbindelse med forbrugerkontrakter
 - Ufravigelige lovkrav vedr. rettigheder over fast ejendom
 - Udsendelse af uopfordret kommerciel e-post

Indretning af e-handelsløsninger

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabelandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Identifikation
- Etablering af kundeforhold
- Behandling af personoplysninger
- Udsendelse af kommerciel e-post
- Information forud for aftaleindgåelse
- Elektronisk aftaleindgåelse
- Ordrebekræftelse
- Fortrydelsesret

Identifikation af markedsføring og virksomhed

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabelandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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

Etablering af kundeforhold

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- God markedsføringsskik
 - Påtrængende, overrumplende, udnyttende, generende, krænkende og besværliggørende markedsføring
- Loyalitetsprogrammer
 - Frivilligt
 - Gennemskueligt og rimeligt
 - Hvad skrives med småt?
 - Særlig varsom ved børn og unge
- Husk samtykke til
 - Behandling af personoplysninger
 - Fremsendelse af elektronisk kommunikation

Behandling af personoplysninger (1/2)

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- "Personoplysninger" og "behandling"
- Grundlæggende krav til persondatabehandling
 - God databehandlingsskik
 - Kun udtrykkelig angivne og saglige formål
 - Senere behandling må ikke være uforeneligt med formålet
 - Ikke omfatte mere end nødvendigt
 - Sikre god datakvalitet
 - Oplysninger skal slettes eller anonymiseres, når det ikke længere er nødvendigt at have oplysningerne
- Oplysninger til den registrerede ved indsamling
 - Kendskab til behandlingen
 - Oplysninger om rettigheder
 - Den dataansvarliges identitet
- IT sikkerhed

Behandling af personoplysninger (2/2)

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Ikke-følsomme personoplysninger
 - Navn, køn, adresse, fritidsinteresser o.lign.
 - Behandling må kun finde sted, hvis bl.a.
 - Samtykke
 - Nødvendig for opfyldelse af aftale
 - Varetagelse af en berettiget interesse, der ikke overstiger den registreredes interesser
- Følsomme personoplysninger
 - Etnisk baggrund, politisk eller religiøs overbevisning, fagforeningsmæssige tilhørsforhold, helbredsmæssige og seksuelle forhold
 - Kræver normalt udtrykkeligt samtykke
- Videregivelse af personoplysninger
 - Udgangspunkt: Almindelige behandlingsregler
- Videregivelse / anvendelse på vegne af andre (markedsføring)
 - Kræver udtrykkeligt samtykke
 - Frivilligt, informeret og specifikt
 - Dog videregive generelle kundeoplysninger til markedsføringsformål
 - Medmindre forbrugeren har gjort indsigelser direkte eller via CPR
 - Oplyse om retten til at modsætte sig behandlingen
 - Let adgang og frist på min. 14 dage

Udsendelse af kommerciel e-post

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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
- Ikke opfordre til videresendelse
 - Tip en ven
- Mærkning af kommerciel e-post
- Vejledning om frameldelse af nyhedsbreve

Information forud for aftaleindgåelsen

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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
- Oplysninger om organiseret rabat

Elektronisk aftaleindgåelse

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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
- 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
- Vedtagelse af (lovlige!) standardvilkår
- Samtykker til persondatabehandling og kommerciel e-mail
- Krypteret kommunikation

Ordrebekræftelsen

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
Ordrebekræftelse
 Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- Papir eller andet varigt medium
- Indhold
 - ”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

Lidt om fortrydelsesretten

Agenda
 E-handel og jura
 Udfordringer og løsninger
 E-handelsdirektivet
 Anvendelsesområdet
 Afsenderlandsprincippet
 Det koordinerede område
 Indretning af e-handelsløsninger
 Identifikation
 Etablering af kundeforhold
 Persondatabehandling
 Kommerciel e-post
 Forudgående information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Ordrebekræftelse
Fortrydelsesret
 Håndtering af juridiske risici
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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
- Ikke gebyr ved lovpligtig fortrydelsesret
- Tilbagelevering i væsentlig samme stand
 - Forsegling ved digitale produkter
- Forsendelsesomkostninger

Håndtering af juridiske risici

Agenda
E-handel og jura
Udfordringer og løsninger
E-handelsdirektivet
Anvendelsesområdet
Afsenderlandsprincippet
Det koordinerede område
Indretning af e-handelsløsninger
Identifikation
Etablering af kundeforhold
Persondatabehandling
Kommerciel e-post
Forudgående information
Elektronisk aftaleindgåelse
Ordrebekræftelse
Fortrydelsesret
Håndtering af juridiske risici
Spørgsmål og bemærkninger

- Hvad er en juridisk risiko?
- Håndtering
 - Identifikation
 - Hvilke krav fra hvilke stater
 - Risikovurdering
 - Traditionel håndhævelse og andre sanktioner
 - Konsekvenser for virksomheden
 - Forebyggelse
 - Afgrænsning af modtagergruppen
 - Tilpasning af markedsføringsmateriale
 - Aftaleindgåelse
 - Retningslinier for elektronisk kommunikation
 - Konfliktløsning
 - Retningslinier for håndtering
- Organisatorisk implementering af håndteringsstrategi
 - Retningslinier, uddannelse mv.

Spørgsmål og bemærkninger

Agenda
E-handel og jura
Udfordringer og løsninger
E-handelsdirektivet
Anvendelsesområdet
Afsenderlandsprincippet
Det koordinerede område
Indretning af e-handelsløsninger
Identifikation
Etablering af kundeforhold
Persondatabehandling
Kommerciel e-post
Forudgående information
Elektronisk aftaleindgåelse
Ordrebekræftelse
Fortrydelsesret
Håndtering af juridiske risici
Spørgsmål og bemærkninger