

# *E-handelsfondens mærkningsordning*

*Jan Trzaskowski, vonhaller.dk*

**FDIH den 13. december 2000**

*Jan@vonhaller.dk*

## **Indledende bemærkninger**

- Internetjuraens 1. læresætning
  - Teknikneutralitet
  - Gamle problemstillinger - ny relevans
  - Eksisterende regelsæt
- Forbrugerbeskyttelse i den nye økonomi
  - Privatisering af
    - Forbrugerbeskyttelsen
    - Lovreguleringen
    - Retshåndhævelsen
- E-mærkets forhold til gældende lovgivning

## **Retningslinierne**

- Formål/indledning
- Anvendelsesområde
- Generelle oplysninger
- ***Oplysningspligt inden aftaleindgåelse***
- ***Elektronisk aftaleindgåelse***
- ***Elektronisk kommunikation***
- ***Betaling***
- ***Opfyldelse og eftersalgsservice***
- Udsendelse af elektronisk markedsføringsmateriale
- Behandling af personoplysninger, elektroniske spor mv.
- Børn og unge (personer under 18 år)
- Administration af mærkningsordningen

## **Formål og anvendelsesområde**

- Fremme god skik og sikker e-handel
- Skabe tillid og tryghed
  
- WWW, WAP, e-post (SMS) og nyhedstjenester
- Både forbrugere og erhvervsdrivende
  - Kan dog fraviges i forhold til erhvervsdrivende

## **Generelle oplysninger**

- Let og vedvarende adgang til oplysninger om:
  - Virksomhedens navn
  - Fysiske adresse
  - e-postadresse og/eller telefonnummer
  - Organisationsform
  - Etablering af (den konkrete) virksomhed
  - Virksomhedens registerpolitik
  - Opdatering af hjemmesidens indhold
  - Eventuelle branchekodeks
  - Organiseret rabat
- De 4 første punkter skal oplyses ved e-post
- Integration af anden markedsføringsmateriale

## **Oplysningspligt inden aftaleindgåelse**

- Klare og tydelige oplysninger om:
  - Ydelsens væsentligste egenskaber
  - Prisen inklusive moms og afgifter
  - Vilkår om betaling, levering mv.
  - Eventuelt vilkår for opsigelse
  - Eventuelle leveringsomkostninger
  - Muligheden for at fortryde aftalen
  - Eventuel overtaksering
  - Oplysningernes gyldighedsperiode
  - Betingelserne for garantier mv.
  - Anden nødvendig information, herunder kontakt

## **Elektronisk aftaleindgåelse**

- Adskillelse fra uvedkommende markedsføring og databehandling
- Undgå utilsigtet aftaleindgåelse og mulighed for at rette eventuelle indtastningsfejl
- Fremsendelse af ordrebekræftelse
  - Forudgående oplysninger
  - Fysisk og e-postadresse til reklamationer etc.
  - Oplysninger om fremgangsmåden ved fortrydelse

## **Elektronisk kommunikation**

- Forpligtende kommunikation
- Oplysning om adresseændring
- Kvittering ved fortrydelse eller reklamation

## **Betaling**

- Betaling må først gennemføres ved afsendelse
- Lov om visse betalingsmidler og retningslinier
- Tilbageføring af beløb ved fortrydelse
- Sikre og anerkendte kommunikationsstandarder

## **Opfyldelse og eftersalgsservice**

- Hurtig opfyldelse - straks ved digitale ydelser
- Omlevering ved transmissionsfejl og lignende
- Procedurer for reklamation og fortrydelse
- Rimelige forsendelsesudgifter ved ophævelse eller afhjælpning

## **Udsendelse af elektronisk markedsføringsmateriale**

- Udtrykkeligt samtykke
- Oplysning om konsekvenser af samtykket
- Tilbagekaldelse af samtykket
- ”Reklame” i emnefeltet eller lignende
- Ikke opfordre til videresendelse
- Offentlige informationsudvekslingssystemer

## **Behandling af personoplysninger**

- Persondataloven
- Oplysning af registerpolitik
  - Også ikke-personhenførbare oplysninger
  - Hvordan, formål, opbevaring samt andre relevante forhold
  - Rettigheder vedrørende indsigt og indsigelse
    - Elektronisk udøvelse
- Samtykke til videregivelse
  - Oplysning i registerpolitikken

## **Børn og unge**

- Under 18 år
- Skærper:
  - Egnet til målgruppen
  - Ingen Belønning for ophold mv.
  - Ikke opfordre til aftaleindgåelse
  - Ikke anmode om personoplysninger
  - Anonymitet ved online-tjenester

## **Spørgsmål og bemærkninger**