

Markedsføring på Internettet

Jan Trzaskowski, Forbrugerstyrelsen

Telia den 16. 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-)

Markedsføringsloven

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

Markedsføringsloven

- God markedsføringsskik
 - 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
- Forsendelsesomkostninger
- Ugyldighed, hvis manglende oplysninger

Uopfordret kommerciel e-post

- 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

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

Spørgsmål og bemærkninger

Lov- og forumvalg på Internettet

Jan Trzaskowski, Forbrugerstyrelsen

Telia den 16. maj 2000

Jan@Trzaskowski.dk

Det store overblik

- Lov- og forumvalg i Cyberspace
- Civilretlige krav
 - Det internationale forumvalg (værneting)
 - Det internationale lovvalg
 - Visse forbrugeraftaler
 - Anerkendelse og tvangsfuldbyrdelse
- Offentligretlige krav
 - Anvendelsesområdet
 - Det indre marked
 - Håndhævelse

Det internationale forumvalg

- Altid sagsøge ved sagsøgtes hjemting
- EF-domskonventionen (Bruxelles) [+ Lugano]
 - Sagsøgtes hjemting
 - Undtagelsesværneting (fakultativt)
 - Opfyldelsesstedets værneting
 - Filiationværneting
 - Deliktværneting
 - Fiona Shevill (saml. 1995.415)
 - Enekompetence (e.g. fast ejendom)
 - Værnetingsaftaler
 - Skriftlig, skriftligt bekræftet eller branchesædvane
- Retsplejeloven
 - Eksorbitante værneting

Det internationale lovvalg

- Haagerkonventionen (løsørekøbeloven)
 - Partsautonomien
 - Sælgers lands lov
- EF-kontraktskonventionen (Rom)
 - Partsautonomien
 - Udtrykkelig aftale eller fremgå med rimelig sikkerhed
 - Den individualiserende metode
 - Den karakteristiske ydelse (realdebitors lov)
- Lovvalg irrelevant ved CISG?
- Uden for kontrakt
 - Skadestedets lov
 - Rom II

Visse forbruger aftaler

- Lov- og forumvalg (kreditaftaler eller 2 kriterier)
 - Aftaler om værneting og lovvalg
- Objektive faktorer og modtagergruppen
 - Adgang til hjemmesiden
 - Handelsvilkår
 - Sproget
 - Relevans
 - Valg af TLD
 - Serverens geografiske placering
 - Aftaleindgåelse
 - Anden markedsføring
- Aftaleindgåelse (tilbud eller opfordring)

Anerkendelse og tvangsfuldbyrdelse

- Retsplejeloven
- EF-Domskonventionen og Luganokonventionen
- New York konventionen

Offentligretlige krav

- Anvendelsesområdet
 - Disney og Kelloggs
 - Tilgængeligt og relevant
 - Objektive faktorer og modtagergruppen
- Det indre marked
 - Fri udveksling af varer og tjenesteydelser
 - Senderlandsprincippet
 - Afsenderlandsprincippet

Håndhævelse

- Bakker
- Forbudsdirektivet
 - Sagsøge i virksomhedens hjemlandet for overtrædelser der har virkning i andre lande
 - Ingen lovvalgsregel
- IMSN
- Forbud mod markedsføring i danske medier
- Anvendelse af traditionelle medier
- Købeloven § 76, stk. 1, nr. 2. (civilretlig)

Jan@Trzaskowski.dk

Spørgsmål og bemærkninger

Direktivforslaget om e-handel

Jan Trzaskowski, Forbrugerstyrelsen

Telia den 16. maj 2000

Disclaimer

Det store overblik

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

Anvendelsesområdet

- Det indre marked
- Informationssamfundets tjenester
 - 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” (betragtning 17)
- Undtagelser fra direktivet (art. 1, 5)
 - Beskatning
 - Databehandling (95/46 og 97/66)
 - Spil (pengeindsats)

Afsenderlandsprincippet

- Hjemlandskontrol (art. 3, 1)
- Gensidig anerkendelse (art. 3, 2)
 - Lovlige foranstaltninger (art. 3, 4)
 - Være nødvendig af hensyn til:
 - Ufravigelige retsgrundsætninger
 - Beskyttelse af folkesundheden
 - Den offentlige sikkerhed
 - Beskyttelse af forbrugere, herunder investorer
 - Proportionalitet
 - Forudgående opfordring
- Koordineret område (artikel 2h)
 - Krav vedrørende påbegyndelse og udøvelse af aktivitet
 - Men ikke krav til varer eller levering heraf

Etablering og oplysninger

- Godkendelsesordninger (art. 4)
 - Ikke særlig godkendelse for informationssamfundstjenester
- Generel oplysningspligt (art. 5)
 - Let umiddelbar og vedvarende adgang til:
 - Tjenesteyderens navn
 - Den fysiske adresse
 - Oplysning om e-post adresse eller lignende
 - Registreringsnumre i handelsregister eller lignende
 - Eventuelle godkendelsesordninger og tilsynsmyndighed
 - Lovregulerede erhverv
 - Momsnummer
 - Klar og utvetydig prisangivelse
 - Herunder moms, afgifter og levering

Kommerciel kommunikation

- Oplysningspligt (art. 6)
 - Identifikation af kommerciel kommunikation
 - Identifikation af afsenderen
 - Reklametilbud og salgsfremmende spil
 - Identifikation, samt klar og utvetydig fremlæggelse af betingelser
- Uopfordret kommerciel kommunikation (art. 7)
 - Klart og utvetydigt angivet som sådan ved modtagelsen
 - Konsultere og respektere opt-out registre

Elektroniske kontrakter

- Ikke hindringer i lovgivningen (art. 9)
 - Mulighed for undtagelser
- Oplysningspligt (art. 10)
 - De tekniske led i aftaleindgåelsen
 - Oplysninger om, hvorvidt kontrakten opbevares
 - Mulighed for at rette indtastningsfejl
 - De sprog aftalen kan indgås på
- Ordreafgivelse (art. 11)
 - Ordrebekræftelse uden unødigt forsinkelse og elektronisk
 - Meddelelsen fremkommet når den er tilgængelig
 - Hensigtsmæssige korrektionsmuligheder

Formidleransvar

- Ren formidling (art. 12)
 - Ikke ansvar hvis
 - Ikke iværksætter transmissionen
 - Ikke vælger modtageren
 - Ikke udvælger eller ændrer indholdet
- Caching (art. 13)
 - Ikke ansvar hvis
 - Ikke ændrer indholdet
 - Overholder betingelserne for adgang til indholdet
 - Overholder standarder for ajourføring af indholdet
 - Ikke foretager ”ulovlig” overvågning
 - Tager skridt til at fjerne indhold eller hindre adgang, hvis
 - Indholdet er fjernet
 - Påbud fra en domstol eller administrativ myndighed

Formidleransvar

- Hosting (art. 14)
 - Ikke ansvar hvis
 - Ikke kendskab til aktiviteten
 - Fjerner eller hindrer adgang til indholdet ved kendskab
 - Gælder ikke ved instruktionsbeføjelse
- Ingen generel overvågningsforpligtelse (art. 15)

Iværksættelse og samarbejde

- Adfærdskodeks (art. 16)
- Udenretslig tvistløsning (art. 17)
- Forbud (art. 18)
- Samarbejde (art. 19)
- Revision (art. 21)

Jan@Trzaskowski.dk

Spørgsmål og bemærkninger