

Jura i dialogen

Jan Trzaskowski, juridisk konsulent

OgilvyOne morgenseminar den 25. juni 2002

Dialog og loyalitet

Dialog og loyalitet

Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

- Hvad er loyalitetsmarkedsføring?
 - Fordele ved loyal (profitabel) adfærd
 - Venskab (kundebinding)
 - Skræddersyet behandling (fordele)
 - Nye muligheder på Internettet
- Hvad er dialog?
 - Samtale, udveksling af synspunkter (kundepleje)
 - Indsamling af oplysninger
 - Udsendelse af markedsføringsmateriale
- Loyalitet (profit) gennem dialog

Lovgivningen

Dialog og loyalitet
Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

- **Generelle krav til konceptet**
 - Markedsføringsloven
 - Konkurrenceloven
- **Indsamling og brug af oplysninger**
 - Persondataloven og særlovgivning
 - Markedsføringsloven
- **Videregivelse af oplysninger**
 - Persondataloven
- **Kontakt til forbrugeren**
 - Markedsføringsloven
 - Lov om visse forbrugerftaler

Generelle krav til konceptet

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

- **God markedsføringskik**
 - Påtrængende, overrumplende, udnyttende, generende, krænkende og besværliggørende markedsføring
- **Loyalitetsprogrammer**
 - Frivilligt
 - Gennemskueligt og rimeligt
 - Hvad skrives med småt?
 - Særlig varsom ved børn og unge

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

Persondataloven

5

- Både offentlig og privat virksomhed
- Kun fysiske personer, der er identificerbare
 - Gælder ikke
 - Aktiviteter af privat karakter
 - Hvor der er anden lovgivning
- Gælder når den dataansvarlige er etableret i Danmark
- Databehandling (enhver form for håndtering af personoplysninger)
 - Indsamling, registrering, opbevaring, tilpasning, ændring, søgning, videregivelse (tilgængeliggørelse), formidling, blokering, sletning mv.

www.vonhaller.dk

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

Grundlæggende krav til databehandling

6

- God databehandlingskik
- 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

www.vonhaller.dk

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

Ikke-følsomme personoplysninger

- Oplysninger om
 - Navn, køn, adresse, fritidsinteresser o.lign.
- Behandling må kun finde sted, hvis
 - Samtykke
 - Nødvendig for opfyldelse af aftale
 - Nødvendig for at opfylde en retlig forpligtelse
 - Beskyttelse af den registreredes interesser
 - Samfundsmæssige interesser
 - Varetagelse af en berettiget interesse, der ikke overstiger den registreredes interesser

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

Følsomme personoplysninger

- Oplysninger om
 - Etnisk baggrund
 - Politisk eller religiøs overbevisning
 - Fagforeningsmæssige tilhørsforhold
 - Helbredsmæssige og seksuelle forhold
- Behandling må ikke finde sted, medmindre
 - Udtrykkeligt samtykke
 - Beskytte vitale interesser
 - Oplysninger, som den registrerede selv har offentliggjort
 - Nødvendig for fastlæggelse af et retskrav

Videregivelse af personoplysninger

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

- 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

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 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

Andre midler til fjernkommunikation

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
Anden fjernkommunikation
 Identifikation
 Spørgsmål og bemærkninger

- Ikke udsende, hvis modtageren har frabedt sig
 - Over for den erhvervsdrivende
 - I det Centrale Personregister (CPR)
 - Kvartalsmæssig opdatering
 - Medmindre der foreligger anmodning
- Anvendelse af frivillig arbejdskraft
 - Den erhvervsdrivendes ansvar
- Oplysning om mulighed for at sige fra
 - Nem mulighed for at frabede sig
- Lov om visse forbrugeraftaler
 - Forbud mod telefonisk henvendelse
 - Bøger, aviser, forsikring mv.

Identifikation af elektronisk materiale

Dialog og loyalitet
 Lovgivningen
 Krav til konceptet
 Persondataloven
 Grundlæggende krav
 Ikke-følsomme oplysninger
 Følsomme oplysninger
 Videregivelse
 Kommerciel e-post
 Anden fjernkommunikation
Identifikation
 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

Spørgsmål og bemærkninger

Dialog og loyalitet
Lovgivningen
Krav til konceptet
Persondataloven
Grundlæggende krav
Ikke-følsomme oplysninger
Følsomme oplysninger
Videregivelse
Kommerciel e-post
Anden fjernkommunikation
Identifikation
Spørgsmål og bemærkninger