

Handel og markedsføring

Jan Trzaskowski, juridisk konsulent

Advokatsamfundets kursus i e-handel den 29. maj 2001

Indledende bemærkninger

Indledende bemærkninger

Først lidt om e-handelsdirektivet
Markedsføringsloven
Specialbestemmelserne
Udvalgte emner
Identifikation
Information
Elektronisk aftaleindgåelse
Betaling
Opfyldelse og eftersalgsservice
Lidt om reklamation
Lidt om fortrydelse
Kommerciel e-post
Persondatabelhandling
Børn og unge
Spørgsmål og bemærkninger

- Internet-juraens 1. læresætning
- Forbrugerbeskyttelse i den nye økonomi
 - Privatisering af forbrugerbeskyttelsen
 - Lovreguleringen
 - Retshåndhævelsen
 - Tvistløsningen
- Juristens rolle
 - Jura, teknik og forretning
- Reklamebureauets ansvar

Først lidt om e-handelsdirektivet

Generelle bemærkninger
Lidt om e-handelsdirektivet

Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- **Anvendelsesområdet**
 - Informationssamfundstjenester
 - "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"
 - Dog ikke skat, persondata og spil (pengeindsats)
- **Almindelige bestemmelser**
 - Afsenderlandsprincippet
- **Principper**
 - Krav vedrørende etablering og oplysninger
 - Kommerciel kommunikation
 - Kontrakter, der er indgået elektronisk
 - Formidling for tjenesteydere
- **Iværksættelse**
- **Afsluttende bestemmelser**

Markedsføringsloven

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
Markedsføringsloven

Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

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

Specialbestemmelserne

Generelle bemærkninger
Først lidt om e-handelsdirektivet
Markedsføringsloven

Specialbestemmelserne

Udvalgte emner
Identifikation
Information
Elektronisk aftaleindgåelse
Betaling
Opfyldelse og eftersalgsservice
Lidt om reklamation
Lidt om fortrydelse
Kommerciel e-post
Persondatabelhandling
Børn og unge
Spørgsmål og bemærkninger

- § 2 - Vildledning, nedsættende omtale m.v.
- § 2a - Sammenlignende reklame
- § 3 - Vejledning
- § 4 - Garanti
- § 5 - Forretningskendetegn
- § 6 - Tilgift
- § 6a - Uanmodet henvendelse til bestemte aftagere
- § 7 - Mængdebegrænsning
- § 8 - Rabatmærker
- § 9 - Lodtrækning og præmiekonkurrencer

Udvalgte emner

Generelle bemærkninger
Først lidt om e-handelsdirektivet
Markedsføringsloven
Specialbestemmelserne

Udvalgte emner

Identifikation
Information
Elektronisk aftaleindgåelse
Betaling
Opfyldelse og eftersalgsservice
Lidt om reklamation
Lidt om fortrydelse
Kommerciel e-post
Persondatabelhandling
Børn og unge
Spørgsmål og bemærkninger

- Identifikation
- Information
- Elektronisk aftaleindgåelse
- Betaling
- Opfyldelse og eftersalgsservice
 - Lidt om reklamation og fortrydelse
- Kommerciel e-post
- Persondatabelhandling
- Børn og unge

Identifikation

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Af reklame
 - E-handelsdirektivet
 - Identifikation af kommerciel kommunikation
 - Identifikation af afsenderen
 - Reklametilbud og salgsfremmende spil
 - Identifikation, samt klar og utvetydig fremlæggelse af betingelser
- Af virksomhed
 - E-handelsdirektivet
 - 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
- Ansvar for andres markedsføringsmateriale
 - Links, frameing, bannerannoncer mv.

Information

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Fjernsalg
 - aftale, der indgås ved brug af fjernkommunikation uden, at parterne møde, når dette sker som led i et system for fjernsalg, som drives af den erhvervsdrivende.
- 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
- Prismærkningsloven
 - Organiseret rabat
 - Kreditkøb
- E-handelsdirektivet
 - Klar og utvetydig prisangivelse
 - Herunder moms, afgifter og levering

Elektronisk aftaleindgåelse

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabehandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Indretning af aftalefunktionen
 - Adskillelse - konsekvenserne skal være klare for forbrugeren
 - Tilbud eller opfordring til at gøre tilbud
 - Alle oplysninger
 - Standardvilkår og disclaimere
 - Ordrebekræftelse (papir eller andet varigt medie)
- E-handelsdirektivet
 - Ikke hindre elektronisk aftaleindgåelse
 - Oplysningspligt
 - De tekniske led i aftaleindgåelsen
 - Oplysninger om, hvorvidt kontrakten opbevares
 - Mulighed for at rette indtastningsfejl
 - De sprog aftalen kan indgås på
 - Mulighed for at oplagre og gengive aftalevilkår
 - Ordreafgivelse
 - Bekræftelse af ordremodtagelsen uden unødigt forsinkelse og elektronisk
 - Meddelelsen er kommet frem, når den er tilgængelig
 - Hensigtsmæssige korrektionsmuligheder

Betaling

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabehandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Udtrykkelig aftale
- Sikkerhed
- Indsigelser mod kortudsteder
 - Forbrugerombudsmandens retningslinier om fjernsalg
- Indsigelser mod betalingsmodtager
- Kvittering
 - Medmindre let adgang til oplysninger om transaktioner

Opfyldelse og eftersalgsservice

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
Opfyldelse eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelhandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Hurtig opfyldelse
- Let reklimations- og fortrydelsesadgang
 - E-handelsfondens retningslinier
 - Kvitteringskrav
- Udenretslig tvistløsning

Lidt om reklimationsretten

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelhandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

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

Lidt om fortrydelsesretten

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- 14 dage for både varer og tjenesteydelser
- Løber fra modtagelsen, underretningen eller fra modtagelse af oplysninger efter forbrugerftaleloven
- Ikke gebyr ved lovpligtig fortrydelsesret
- Tilbagelevering i væsentlig samme stand
 - Forsegling ved digitale produkter
- Forsendelsesomkostninger

Kommerciel e-post

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Reglerne for uanmodet fjernkommunikation
 - Opt in for telefax, e-post og aut. opkaldssystemer
 - Telefon (+ undtagelser) - kun forbrugere
 - Opt out for andre fjernkommunikationsteknikker
 - Oplysning om frameldelse
 - Robinson list (CPR)
- Mærkning af kommerciel e-post
- Ikke opfordre til videresendelse
- Vejledning om frameldelse
- Autosignaturer, flyttemeddelelser, pressemeddelelser etc.
- Tip en ven mv.
- E-handelsdirektivet
 - Uopfordret kommerciel kommunikation
 - Klart og utvetydigt angivet som sådan ved modtagelsen
 - Konsultere og respektere opt-out registre

Persondatabelandling

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
Persondatabelandling
 Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

- Personhenførbare oplysninger
- Samtykke efter loyal oplysning
- Registerpolitik
 - Hvilke oplysninger
 - Hvordan registreringen sker
 - Hvad det registrerede bruges til
 - Hvor længe oplysningerne opbevares
 - Om oplysningerne videregives
 - Andre forhold af relevans for forbrugeren
- Indsigt og indflydelse
 - Elektronisk udøvelse af rettigheder
- Forsvarlig opbevaring
- Datawarehousing

Børn og unge

Generelle bemærkninger
 Først lidt om e-handelsdirektivet
 Markedsføringsloven
 Specialbestemmelserne
 Udvalgte emner
 Identifikation
 Information
 Elektronisk aftaleindgåelse
 Betaling
 Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
 Kommerciel e-post
 Persondatabelandling
Børn og unge
 Spørgsmål og bemærkninger

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

Spørgsmål og bemærkninger

Generelle bemærkninger
Først lidt om e-handelsdirektivet
Markedsføringsloven
Specialbestemmelserne
Udvalgte emner
Identifikation
Information
Elektronisk aftaleindgåelse
Betaling
Opfyldelse og eftersalgsservice
 Lidt om reklamation
 Lidt om fortrydelse
Kommerciel e-post
Persondatabelhandling
Børn og unge
Spørgsmål og bemærkninger