



# Markedsføringsloven

Startvækst Aarhus



**Anders Nielsen**

**Advokatfuldmægtig**

[Anders.nielsen@dlapiper.com](mailto:Anders.nielsen@dlapiper.com)

+45 2855 9784

- **Markedsføring**
- **IT**
- **Persondata**
- **Ansættelsesret**

# Følg markedsføringsloven

## Markedsføringsloven lovgiver om

- God skik
- Vildledning
- Skjult reklame og reklameidentifikation
- Uanmodede henvendelser – spam mv.
- Børn og unge
- Garanti
- Prisoplysninger
- Forretningskendetegn
- Mm.

# Følg markedsføringsloven

## Hvorfor skal man overholde reglerne?

- Skaber og øger tillid hos kunder, forbrugere, samarbejdspartnere mv.
- Skaber goodwill
- Undgå tidskrævende og dyre sager ved Forbrugerombudsmanden
- Undgå risikoen for sanktioner - forbud, bøder og evt. erstatningsansvar
- Undgå skade på virksomhedens brand/renomme
- Undgå negativ medieomtale, mediestorm m.fl.
- Hæver værdiansættelsen af din virksomhed

# God markedsføringsskik



# God markedsføringsskik

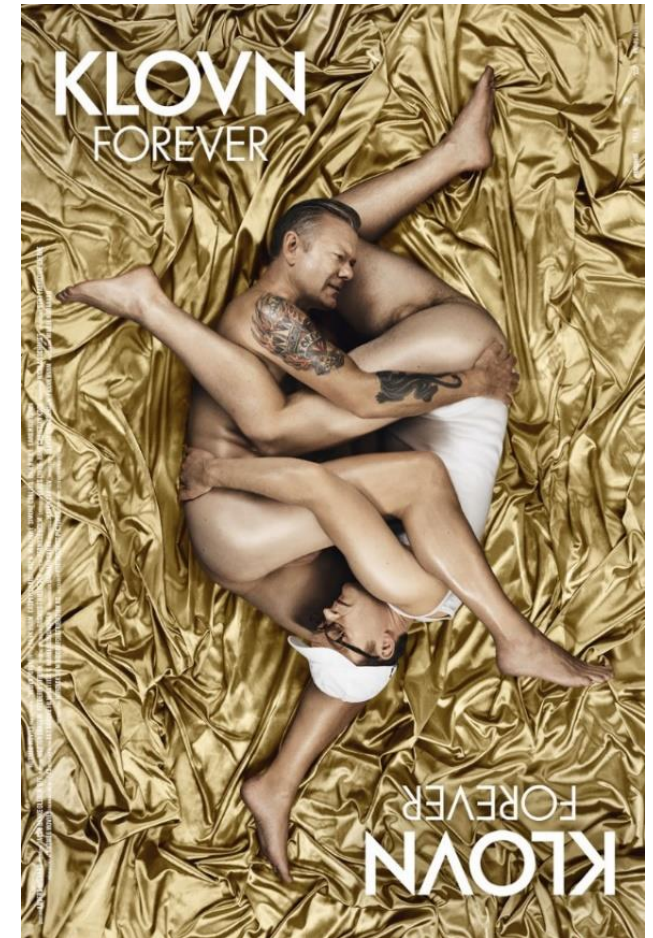
## God markedsføringsskik

- Erhvervsdrivende skal udvise **god markedsføringsskik** under hensyntagen til:
  - forbrugerne,
  - erhvervsdrivende, og
  - almene samfundsinteresser
- Med andre ord:
  - Man skal opføre sig ordentligt...

# God markedsføringsskik

## Klovneri?

- 28 klager over reklametraileren og plakat til filmen Klovn Forever
- Klagerne påstod, at plakaten og traileren var **anstødelige** og **krænkende** og kunne **påvirke børn og unge negativt**





# God markedsføringsskik

## Klovneri?

- Nøgenhed og erotik indgår som væsentlige virkemidler
- Anvendt humoristiske virkemidler
- Ikke grundlag for at antage, at markedsføringen kunne skade børn psykisk og moralsk
- **Ikke** en overtrædelse af god markedsføringsskik





# God markedsføringsskik

## NejTak+

- FK Distribution overtrådte reglerne om god markedsføringsskik ved markedsføringen af konceptet NejTak+
- FK Distribution havde blandt andet ringet til forbrugere uden at gøre dem tilstrækkeligt opmærksomme på, **at de blev tilmeldt NejTak+, og hvad tilmeldingen indebar.**
- På hjemmesiden minetilbud.dk man kan tilmelde sig NejTak+ var der ikke tilstrækkeligt tydeligt oplyst forbrugerne om, at de kun kan vælge tilbudsaviser, der bliver omdelt af FK Distribution
- Forbrugerombudsmanden *udtalte kritik*
- **Husk:** særligt forbrugere skal modtage alle relevante oplysninger

Vælg selv dine  
reklamer og  
tilbudsaviser



# Spamreglerne



# Spam – elektroniske henvendelser

## Hvad er "spam"?

- Spam er henvendelser sendt via elektronisk post (mail, sms og andre digitale kanaler), samt ved brug af automatiske opkaldssystemer, **som modtageren ikke har bedt om**
- Kun spam, hvis den er "med henblik på markedsføring", dvs. den har til **formål** at sælge eller markedsføre en vare eller ydelse eller at øge kendskabet til en specifik virksomhed/produkt (også kaldet *branding*).
- Nyhedsbreve, en invitation til en konkurrence eller særlige arrangementer og lignende henvendelser vil typisk blive ansat for at være spam, så længe modtageren ikke har sagt ja til at modtage den.

# Spam – elektroniske henvendelser

## Hvad er IKKE "spam"?

- Det er ikke spam at sende en servicemeddelelse ud, fx hvis et forsikringsselskab i en mail oplyser sine kunder om, at præmien stiger, eller selskabet har skiftet adresse
  - Medmindre den indeholder oplysninger, der omtaler andre produkter/ som skal øge kendskabet til virksomheden.
  - F.eks. må et forsikringsselskab ikke i samme servicemail forsøge at sælge en tillæggsforsikring.
- Markeds- eller tilfredshedsundersøgelser er som udgangspunkt ikke spam
  - Medmindre de forsøger at sælge varer/ øge kendskabet til en virksomhed.
  - Indholdet skal være neutralt og uden henvisninger til virksomheden/ dens produkter.

# Spamforbuddet

## Hvad betyder spamforbuddet?

- Spam er ifølge markedsføringsloven **forbudt**, uanset om modtagerne er forbrugere, andre virksomheder eller offentlige myndigheder m.fl.
- Virksomheder må ikke sende mails, sms'er og anden elektronisk post til nogen med henblik på markedsføring til bestemte modtagere, medmindre modtageren har givet sit samtykke til henvendelsen



# Spamforbuddet

## Hvem er omfattet af spamforbuddet?

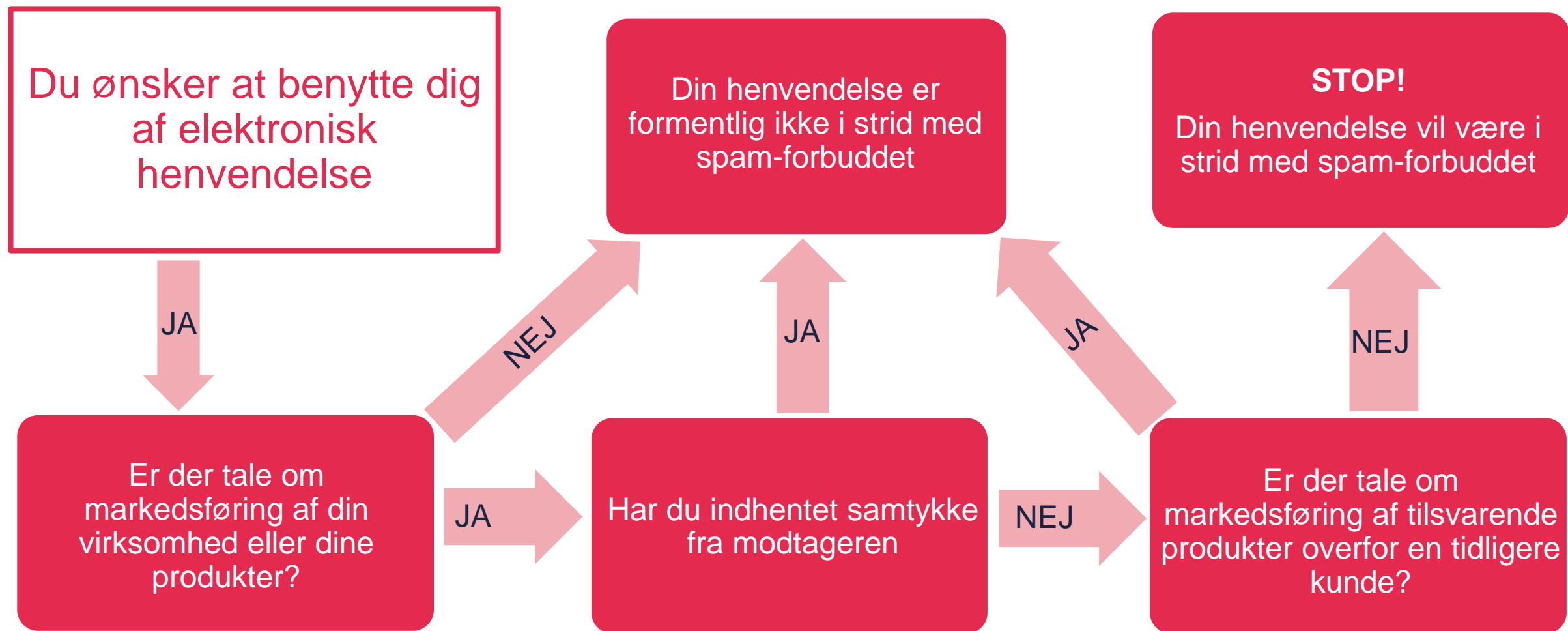
- Spamforbuddet gælder for alle erhvervsdrivende, dvs. alle, der udøver ”privat erhvervsvirksomhed og offentlig virksomhed, i det omfang der udbydes produkter på markedet”.
- Det afgørende er, om den henvendelse, der sendes ud, er **udslag af erhvervsvirksomhed**, dvs. om den vedrører en økonomisk aktivitet, som har et erhvervsmæssigt præg





# Spam-forbuddet – kvikvejledning

Step-by-step



# Samtykket

## Ingen elektronisk markedsføring uden samtykke

- Krav til samtykket: **Frivilligt, specifikt og informeret**
  - *Skal være så klart, konkret og afgrænset, at afgiveren kan overskue rækkevidden og konsekvensen af sit samtykke*
- Ikke krav om skriftlighed
- Bevisbyrde påhviler den erhvervsdrivende
- Ingen tidsbegrænsning (dog 1 års passivitetsgrænse ift. Forbrugerombudsmandens praksis og vejledning)
- Det skal være let og enkelt at tilbagekalde samtykket
- Har kun virkning for fremtidige henvendelser
- Tilbagekaldelse skal kunne ske uden omkostninger

# Overtrædelse af spamforbuddet?

## Forbrugerombudsmandens tilsyn

- Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med reglerne og foretager om nødvendigt politianmeldelse
- Overtrædelse kan sanktioneres med en **bøde**

# Overtrædelse af spamforbuddet?

SMS'er ikke omfattet af samtykker til mails (2015)	Manglende dokumentation for samtykker (2019)	Kursusvirksomhed idømt bøde på kr. 800.000 for spam (2019)
<ul style="list-style-type: none"><li>• StylePit sendte 231.293 sms'er til kunder, der havde givet samtykke til modtagelse af mails</li><li>• Bøde på kr. 800.000,-</li><li>• <i>Husk rækkevidden af samtykket</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• POWER sendte 21 gange reklamer til 13 forbrugere uden at dokumentere, at disse havde givet samtykke</li><li>• Power havde fået e-mails til at sende kvitteringen for købet</li><li>• Sagde, at de <i>mundtligt</i> havde fået samtykke til at sende nyhedsbreve</li><li>• Kunne ikke <b>dokumentere</b> sit samtykke</li><li>• Bøde på <b>kr. 10.000,-</b> (minimumsbøden)</li><li>• <i>Første administrative bøde</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kursusviksomhed udsendte 38.500 spammails</li><li>• Retten fastsatte bøden til <b>kr. 100,- pr. henvendelse</b>, men nedsatte bøden til kr. 800.000,- da den ellers ville være <i>uforholdsmæssigt høj</i></li></ul>

# Telefoniske henvendelser og fysiske breve

*Forbrugerftaleloven*

## Forbudt?

### Forbrugere:

- Erhvervsdrivende må ikke uden forudgående anmodning herom rette **telefonisk henvendelse** til en forbruger eller personlig henvendelse til en forbruger på dennes bopæl, arbejdsplads eller andet sted, hvortil der ikke er almindelig adgang, med henblik på straks eller **senere at opnå tilbud eller accept af tilbud om indgåelse af aftale**.
- gælder ikke for telefoniske henvendelser om bestilling af *bøger, abonnement på avis, ugeblad og tidsskrifter, forsikringsaftaler samt redningstjeneste og sygetransport*.
- Husk også at tjekke Robinsonlisten. Kan downloades gennem cpr.dk

### Erhvervsdrivende:

- Det er tilladt for erhvervsdrivende at ringe til andre virksomheder for at markedsføre produkter eller øge kendskabet til virksomheden.

# Tilsvarende produkter

## Der kan markedsføres *tilsvarende produkter* til kunden uden samtykke

- Praksis har anlagt en **snæver** fortolkning:
- Eksempler:
  - Bukser → andet tøj
  - Sko → andet fodtøj
  - En sofa → plejemidler til sofa (omvendt situation ikke omfattet)
  - En bil → dæk, vedligehold, service
  - Mobiltelefon → mobilabonnement



# Markedsføring via sociale medier



# Markedsføring via sociale medier

## Sociale medier

- En online tjeneste, hvor privatpersoner har mulighed for at oprette profiler og kommunikere med hinanden, herunder dele oplysninger og indhold, som fx tekst, billeder, lydfiler m.v.
- Et socialt medie kan f.eks. være et chat-rum, spil eller en social netværkstjeneste.
- Instagram, Facebook, Twitter, YouTube, Snapchat mv...

## Markedsføring

- Markedsføringsloven finder også anvendelse på sociale medier

# Markedsføring via sociale medier

## Markedsføringsbudskaber skal kunne identificeres som markedsføring

- Al markedsføring skal udformes og præsenteres på en måde, så det **klart og tydeligt fremgår**, at der er tale om markedsføring, og på hvis vegne markedsføringen foretages.
- Erhvervsdrivende må **ikke**, i *modstrid med sandheden*, give indtryk af, at han/hun ikke handler som led i sit erhverv og derved udgive sig for at være forbruger.

# Skjult reklame på sociale medier



# Skjult reklame

## Forbuddet mod skjult reklame

- "Skjult reklame" = omtale af et produkt eller en virksomhed uden, at det er tydeligt, at der er tale om reklame
- **Forbudt** ifølge markedsføringsloven
- Gælder alle medier, herunder de sociale medier og anvendelse af influencere

# Skjult reklame

## Markering som "reklame"

- Hvis omtale af en virksomhed eller dens produkter er udtryk for markedsføring drevet af kommercielle interesser, skal det tydeligt markeres, at det er en **reklame**
- Klart og tydelig tilkendegivelse af:
  - 1) at der er tale om **reklame**, og
  - 2) **hvem** der reklames for
  - 3) hvis man har fået **foræret** produkter fra en virksomhed, skal dette også tilkendegives



# Skjult reklame

## Markering som "reklame"

- Det er ikke tilstrækkeligt...:
  - blot at nævne virksomhedens navn
  - at skrive "i samarbejde med"
- **Forbrugerombudsmanden anbefaler**, at man bruger ordene "reklame" eller "annonce", eller en formulering som "dette opslag er betalt af...".
- Hvis omtalen er rettet mod børn og unge, er kravene til markeringen strengere

# Forbrugerombudsmanden



# Seneste bødeindstillinger

## Forbrugerombudsmanden politianmelder influencers for skjult reklame

- 37 profiler undersøgt - konkrete kommercielle opslag på sociale medier
- Flere populære profiler på sociale medier står til bøder
- Hvis man får penge eller produkter for at promovere et firma på sociale medier, skal man markere det tydeligt som reklame
- Men det er der en stribe populære profiler, der ikke har fået gjort, og nu bliver fire af dem politianmeldt af Forbrugerombudsmanden
- MFL overtrådt – f.eks., fordi der er brugt uklare ord som "spons" eller "ad" i stedet for "reklame", eller reklamemarkeringen har stået i bunden af et opslag, hvor det er svært at se for brugerne

# Seneste bødeindstillinger

## Jeres ansvar...?

- Bøderne var rettet mod influencers
- Forbuddet mod skjult reklame retter sig mod *den erhvervsdrivende*, som i de konkrete tilfælde var influencers
- Indehaveren/producenten af produktet eller tjenesten er i samarbejdet med en influencer forpligtet til at sikre, at det fremgår klart, at der er tale om markedsføring.
- Har den erhvervsdrivende gjort, hvad der var muligt for at sikre sig, at den kommercielle hensigt er oplyst, men er det på trods heraf ikke sket, er den erhvervsdrivende som udgangspunkt **ikke ansvarlig**.
- **Husk** derfor opfordringen hertil...

Tak for i dag!

