

Quick-guide

Undtagelse til forbuddet mod uanmodet elektronisk markedsføring

Det er som bekendt forbudt at sende elektronisk markedsføring til nogen uden modtagerens samtykke.

Markedsføringsloven indeholder dog en undtagelse til det forbud: Undtagelsen betyder, at du kan sende elektronisk reklame uden samtykke til dine kunder, når visse betingelser er opfyldt.

Her får du en guide til, hvornår og hvordan du kan benytte undtagelsen.

Kundereglen

Du kan sende uanmodet elektronisk markedsføring til dine kunder uden samtykke fra dem, hvis visse betingelser bliver opfyldt på købstidspunktet og efter købet.

Betingelser for at bruge kundereglen

1. Personen skal have købt noget i din webshop
2. Kunden skal have oplyst sin e-mailadresse ved salget.
3. Kunden skal ved afgivelse af sin elektroniske adresse oplyses klart og tydeligt om, at du vil bruge den elektroniske adresse til at sende reklame for tilsvarende varer, som dem de har købt.
4. Du skal samtidig give kunden mulighed for straks at frabede sig det på en let og gebyrfri måde.
5. Kunden skal hver gang han eller hun modtager markedsføring fra dig have mulighed for at frabede sig fremtidige henvendelser på en let og gebyrfri måde.
6. Du må kun bruge undtagelsen til at sende reklame for dine egne "tilsvarende produkter".

Det kan fx formuleres sådan:

Generelt:

- ☒ Vi vil sende dig markedsføring for tilsvarende produkter til din elektroniske adresse. Fjern fluebenet, hvis du ikke ønsker det.

Ved salg af flybilletter:

- ☒ Du vil modtage tilbud pr. mail for mad om bord, toldfrie varer og opgradering til yderligere benplads. Fjern fluebenet, hvis du ikke ønsker det.

Ved salg af en cykel:

- ☒ Du vil modtage tilbud om køb af tilbehør til din cykel og serviceeftersyn pr. mail. Fjern fluebenet hvis du ikke ønsker det.

Tjekboksen må gerne være forhåndsafkrydset. Du kan også vælge at gøre det sådan, at kunden kan hakke af, at han eller hun ikke ønsker markedsføring.

Teksten kan ikke formuleres sådan:

- ☑ Ja tak, jeg vil gerne have tilbud for tilsvarende produkter. Fjern fluebenet, hvis du ikke ønsker det.

Hvis du bruger formuleringen "ja, tak" er vi inde i hovedreglen i markedsføringsloven, og så skal alle kravene til et samtykke være opfyldt. Se tjeklisten til permission tekster.

<https://www.fdi.dk/jura/guides/lovlige-permissions>

Hvor skal oplysningen placeres?

Da undtagelsen kun gælder for kunder, der har købt varer eller tjenesteydelser hos dig, kan teksten mest hensigtsmæssigt placeres i tjek-ud. Typisk under faktureringsoplysningerne, men før betaling.

Hvad er tilsvarende produkter?

Det er produkter, der falder inden for samme produktkategori, som det produkt kunden har købt. Fx vil en flybillet til Rom falde inden for samme produktkategori som en flybillet til London.

Tilbehør og relevant udstyr til det købte vil som udgangspunkt være inden for samme produktkategori.

Se eksemplerne fra Forbrugerombudsmandens spamvejledning her:

- ✓ Hvis en virksomhed har solgt garn til en kunde, vil strikkepinde, hæklepinde, garntasker, strikkeopskrifter og andet tilbehør til strikkegarn, som virksomheden selv sælger, være "tilsvarende produkter"
- ✓ Hvis en bilforhandler har solgt en bil til en kunde, vil markedsføring af service, reparation og vinterdæk til bilen være omfattet af bilforhandlerens "tilsvarende produkter".
- ✓ Hvis en kunde har købt en flybillet til Rom, vil en flybillet til London eller New York være "tilsvarende produkter".
- ✓ Hvis en kunde har købt en flybillet, vil tilkøb af kuffert, mad ombord og opgradering af billetten være "tilsvarende produkter".
- ✓ Hvis en kunde har købt en cykel, vil en ringeklokke, en cykelhjelm, en cykeltrailer eller et serviceeftersyn af cyklen være "tilsvarende produkter".
- ✓ Hvis en kunde har købt en mobiltelefon hos en televirksomhed, vil et mobilabonnement være "tilsvarende produkter".
- ÷ Hvis en kunde har købt en flybillet til Rom, vil et krydstogt til Caribien ikke være "tilsvarende produkter".
- ÷ Hvis en kunde har købt et møbel i et varehus, vil markedsføring af gryder ikke være "tilsvarende produkter".
- ÷ Hvis en kunde har købt en cykel, vil en knallert ikke være "tilsvarende produkter".

- ÷ Hvis en kunde har købt en telefon, vil et fjernsyn ikke være "tilsvarende produkter".
- ÷ Hvis en kunde har købt en mobiltelefon hos en televirksomhed, vil et bredbåndsabonnement ikke være "tilsvarende produkter".

Ulemper ved at bruge reglen

Mange opfatter det som spam, selvom det er lovligt. Overvej om det er bedre at indhente et egentligt samtykke. Reglen kan sjældent anvendes til at udsende nyhedsbrev, medmindre alle tilbud i nyhedsbrevet falder under kategorien "tilsvarende produkter".

Dokumentation

Du skal også her kunne dokumentere, at betingelserne for at henvende dig uanmodet er opfyldt. Gem et screendump af hvordan teksten så ud. Noter hvad kunden købte, og hvad kunden fik tilbudt, hvornår det foregik, og hvem kunden var.

[Læs mere i Forbrugerombudsmandens spamvejledning](#)

Har du spørgsmål om elektronisk post, spam, permissions eller andre juridiske spørgsmål ift. onlinehandel, er du altid meget velkommen til at kontakte Tina Morell Nielsen på telefon 7225 5609 eller mail tmn@fdih.dk.