

Rekordstor bøde for overtrædelse af spamforbuddet

Hvad skal du være opmærksom på, når du markedsfører din virksomhed?

Københavns Byret har idømt kursusvirksomheden, Institut For Personaleudvikling ApS, en rekordstor bøde på kr. 800.000 for overtrædelse af spamreglerne i markedsføringsloven. Overtrædelse er sket i perioden fra januar 2014 til april 2015 ved at virksomheden har sendt mere end 38.500 e-mails med information om virksomhedens arrangementer og kursusafholdelse uden et forudgående samtykke fra modtagerne.

Bøden er den hidtil største, en dansk domstol har idømt en virksomhed for at overtræde forbuddet mod spam.

Bødens størrelse er udmålt med udgangspunkt i en bød på kr. 100 for hver ulovligt udsendt e-mail, SMS og lignende. Retten har dog valgt at nedjustere bøden til kr. 800.000, da der ellers ville blive tale om en uforholdsmæssig stor bøde.

Forbrugerombudsmand, Christina Toftegaard Nielsen har om afgørelsen udtalt følgende:

"Spam er noget af det, vi modtager rigtig mange klager over og dermed noget, som folk føler sig meget generet af. Forbuddet mod spam er fastsat for at beskytte vores privatliv. Der er derfor vigtigt, at retten har fastslået, at virksomheder risikerer store bøder ved at sende spam."

"Institut For Personaleudvikling har sendt et meget stort antal spammails ud til et stort antal personer uden deres samtykke. Det har udløst en rekordstor bøde."

Du kan læse nyheden fra Forbrugerombudsmanden [her](#).

14. marts 2019

Af



Malene Raunholt

Advokat

Direkte: +45 63 13 44 93

Mail: mar@kielberg.com



Marie-Louise Uglebjerg Hansen

Advokatfuldmægtig

Direkte: +45 63 13 44 06

Mail: mlh@kielberg.com

Spamforbuddet i markedsføringsloven

Som erhvervsdrivende må du ikke rette henvendelse uden forudgående samtykke via elektronisk post til forbrugere, andre erhvervsdrivende eller offentlige myndigheder, hvis det er med henblik på direkte markedsføring.

Forbrugeraftaleloven regulerer en udvidet beskyttelse af forbrugere, som betyder, at du som erhvervsdrivende som udgangspunkt heller ikke *telefonisk* må rette henvendelse med henblik på direkte markedsføring.

Når du som erhvervsdrivende vil rette henvendelse til nogen, er der tre betingelser, du skal overveje, hvis du vil undgå at overtræde af spamforbuddet.

En henvendelse vil være omfattet af spamforbuddet, hvis

1. Henvendelsen kommer fra en **erhvervsdrivende**,
2. Henvendelsen sker via **elektronisk post** (E-mail, sms, push-beskeder fra apps, notifikationer på de sociale medier og lignende kommunikationsformer, der anvendes til at sende beskeder), og
3. Henvendelsen sker med henblik på **direkte markedsføring** (f.eks. information om virksomhedens produkter og branding af virksomheden).

Som erhvervsdrivende må du gerne rette henvendelse omkring markeds-, tilfredsundersøgelser og servicemeddelelser, så længe henvendelsen fremstår neutral og ikke indeholder markedsføring omkring den erhvervsdrivende, herunder imagemarkedsføring.

Om en henvendelse er en servicemeddelelse eller markedsføring omfattet af spamforbuddet afhænger af formålet med henvendelsen. En orientering om ændrede aftalevilkår som følge af en lovændring er en servicemeddelelse, mens en "Har du glemt noget?", eller "Du har stadig varer i din kurv"-meddelelse er markedsføring omfattet af spamforbuddet.

Hvis en henvendelse opfylder de tre betingelser ovenfor, er den omfattet af spamforbuddet og kan kun lovligt foretages, hvis der forud for henvendelsen er indhentet et samtykke fra modtageren til at modtage markedsføring fra dig som erhvervsdrivende.

Indhentning, opdatering og dokumentation af gyldigt samtykke

Et samtykke skal være indhentet lovligt (f.eks. ved brug af konkurrence eller i forbindelse med et salg) og skal let og gebyrfrit kunne trækkes tilbage.

Spamforbuddet

Er du opmærksom på, hvornår og til hvem du må sende markedsføring med elektronisk post?

Side 2 af 7

Derudover skal et samtykke for at være gyldigt være:

1. Frivilligt (køb af produkt eller aftaleindgåelse må ikke være betinget af at give samtykke til markedsføring, men der må gerne gives et incitament, f.eks. rabat, til at afgive samtykke i forbindelse med køb/aftaleindgåelsen).
2. Informeret (det skal være et aktivt valg om at modtage markedsføring) og
3. Tilstrækkeligt specificeret (hvad modtager man markedsføring om (produkter), fra hvem (hvilke virksomheder) og hvordan (f.eks. e-mail, sms, sociale medier, apps mv.)).

Opdatering af samtykke

Hvis du har specificeret dit samtykke til at sende markedsføring via e-mail, men nu også gerne vil sende markedsføring via sms eller apps, skal du indhente et nyt samtykke eller bede afgiveren af samtykket om at opdatere sit samtykke. Det kan du f.eks. gøre ved at sende en e-mail med et link, hvor der er mulighed for at afgive et "nyt" og opdateret samtykke.

Dokumentation

Det er dig som erhvervsdrivende, der skal dokumentere, at der er indhentet et gyldigt samtykke, eller at betingelserne for at sende markedsføring uden et forudgående samtykke er opfyldt.

Forbrugerombudsmanden anbefaler, at du som erhvervsdrivende indhenter et samtykke skriftligt eller elektronisk, så du kan løfte bevisbyrden for, at du har indhentet et gyldigt samtykke. Der er ikke krav om dobbelt-opt in i markedsføringsloven, men Forbrugerombudsmanden anbefaler en sådan metode, hvor modtageren skal bekræfte sit samtykke. Det understøtter den erhvervsdrivendes dokumentation og minimerer risikoen for chikanetilmeldinger.

Dokumentationen for et samtykke bør opbevares, så længe du gør brug af samtykket og i en periode på to år derefter.

Du skal være opmærksom på, at hvis du ikke har gjort brug af samtykket i ca. et år, kan det bortfalde som følge af passivitet, og du skal derfor indhente det på ny.

Undtagelser til samtykke

I markedsføringsloven findes en række undtagelser til at rette henvendelse med henblik på direkte markedsføring uden et forudgående samtykke.

Spamforbuddet

Er du opmærksom på, hvornår og til hvem du må sende markedsføring med elektronisk post?

Almennyttige foreninger og fonde

Den måske mest kendte undtagelse til spamforbuddet er almennyttige foreninger og fondes adgang til at rette henvendelse uden et forudgående samtykke både via telefon og elektronisk post.

De almennyttige foreninger og fonde kan dog blive underlagt spamforbuddet, hvis foreningen eller fonden foretager erhvervsmæssige aktiviteter på lige fod med private virksomheder. Det kan f.eks. være ved bogudsalg, rejser mv. – uanset at overskuddet går til et almennyttigt formål.

Tidligere kunder

Når en række betingelser er opfyldt, herunder at kunden ved salget selv har oplyst sin elektroniske adresse (e-mail) og er blevet oplyst om, at e-mailen vil blive anvendt til at sende markedsføring, må du som erhvervsdrivende gerne rette henvendelse med direkte markedsføring til en tidligere eller eksisterende kunde. Henvendelsen må dog alene omhandle produkter, som er **tilsvarende** dem, kunden tidligere har købt. Tilsvarende produkter skal forstås som produkter inden for den samme produktkategori, som dem, kunden allerede har købt. Tilbehør og relevant udstyr til det købte produkt vil som udgangspunkt være inden for samme produktkategori.

Hvem er omfattet af spamforbuddet

Alle erhvervsdrivende er omfattet af spamforbuddet.

Begrebet erhvervsdrivende dækker ikke kun de "traditionelle" erhvervsdrivende, men kan også udgøre foreninger, fonde mv. Det er særligt, hvis henvendelser vedrører en erhvervsmæssig aktivitet.

Privatpersoner

Privatpersoner er som udgangspunkt ikke omfattet af spamforbuddet, men hvis en erhvervsdrivende f.eks. benytter sig af privatpersoner til at sende henvendelser med markedsføring omkring den erhvervsdrivende, som den erhvervsdrivende ikke selv kan sende, kan den erhvervsdrivende blive gjort ansvarlig for privatpersonens overtrædelse af spamforbuddet.

Det samme gør sig gældende for vennehvervning og "tip en ven"-funktioner. Det er som udgangspunkt ikke omfattet af spamforbuddet, men hvis du som erhvervsdrivende belønner eller på anden måde giver en privatperson incitament til at dele markedsføring til andre, er det omfattet af spamforbuddet.

Hvis du som erhvervsdrivende vil gøre brug af vennehvervning eller "tip en ven", skal du informere brugerne om overholdelse af reglerne om bl.a. spam.

Spamforbuddet

Er du opmærksom på, hvornår og til hvem du må sende markedsføring med elektronisk post?

Side 4 af 7

Spamforbuddet på de sociale medier

Når du markedsfører din virksomhed på de sociale medier som f.eks. Facebook og LinkedIn, er det vigtigt at være opmærksom på, at spamforbuddet også omfatter visse funktioner på de sociale medier. Det gælder særligt besked-funktioner og notifikationer.

Privatbeskeder

Privatbeskeder er elektronisk post på lige vilkår som e-mails. Henvender du dig som erhvervsdrivende direkte til en bruger via en privatbesked omkring en erhvervsmæssig aktivitet, der indeholder markedsføring, vil henvendelsen være omfattet af spamforbuddet.

Du må som erhvervsdrivende gerne besvare en henvendelse fra en bruger, men du må ikke i dit retursvar reklamere unødigt for dine produkter eller din virksomhed i øvrigt.

Notifikationer

Henvendelser fra erhvervsdrivende, der vises hos modtageren som en notifikation betragtes som elektronisk post og er dermed omfattet af spamforbuddet, hvis henvendelsen vedrører en erhvervsmæssigt aktivitet og indeholder markedsføring. Opfordringer om at "synes godt om" en erhvervsdrivendes aktiviteter eller virksomhedsside er ligeledes omfattet af spamforbuddet.

Opslag og kommentarer

Som udgangspunkt er opslag og kommentarer ikke omfattet af spamforbuddet, men hvis den erhvervsdrivende laver et opslag på en anden brugers profil eller kommenterer på et opslag, hvor kommentaren indeholder markedsføring, er funktionerne ligeledes omfattet af spamforbuddet.

Tags

Hvis du som erhvervsdrivende tagger en anden bruger til et opslag, som indeholder markedsføring, herunder branding, er tags omfattet af spamforbuddet.

Hvis du som erhvervsdrivende markedsfører dig på de sociale medier, er det vigtigt at have gjort sig nogle overvejelser omkring rækkevidden af spamforbuddet, så du ikke risikerer at overtræde reglerne.

Samspelet med databeskyttelsesreglerne (GDPR)

I perioden op til den 25. maj 2018 sendte mange erhvervsdrivende e-mails til deres kunder med henvisning til de nye databeskyttelsesregler og bad om et (fornyet) samtykke til fortsat at kunne behandle personoplysninger eller med orientering om indholdet af deres persondatapolitik.

Spamforbuddet

Er du opmærksom på, hvornår og til hvem du må sende markedsføring med elektronisk post?

Side 5 af 7

Spørgsmålet er imidlertid, om indholdet af sådanne e-mails er i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne og markedsføringsloven, herunder spamforbuddet. Det har Datatilsynet sat sig for at undersøge i forbindelse med deres tilsynsvirksomhed, og vi afventer fortsat Datatilsynets tilsynsafgørelser på det område.

Oplysningspligt

Når du indhenter samtykke til markedsføring indebærer det en behandling af personoplysninger, og du skal derfor oplyse om, hvordan du behandler personoplysningerne, f.eks. gennem en persondatapolitik.

Det følger direkte af databeskyttelsesreglerne, at du samtidig med indhentningen af et samtykke, skal oplyse afgiveren om, at samtykket kan trækkes tilbage.

Samtykke indhentet før 25. maj 2018

Hvis dit samtykke er indhentet før 25. maj 2018 og opfylder kravene til samtykke i markedsføringsloven, jf. ovenfor, skal du ikke indhente et nyt samtykke som følge af databeskyttelsesreglerne.

Hvis dit samtykke derimod ikke opfylder markedsføringslovens regler, må du ikke "bare" sende en e-mail og bede modtageren om at forny sit samtykke. Et samtykke som ikke overholder markedsføringslovens skal derfor indhentes på ny.

Strafferetligt ansvar

Når du markedsfører dig som erhvervsdrivende via elektronisk post, uden at modtageren har givet et gyldigt samtykke, kan du blive straffet med bøde, som det er tilfældet i den netop afgjorte sag fra Københavns Byret.

Det er *den* erhvervsdrivende, der retter henvendelse, eller som der rettes henvendelse om, der er ansvarlig for overholdelse af markedsføringslovens regler. Det er derfor vigtigt, at du som erhvervsdrivende har sikret dig dokumentation for overholdelse af markedsføringslovens regler.

Uanset at den erhvervsdrivende anvender underleverandører, f.eks. lead-virksomheder til at indhente samtykke til markedsføring, er det stadig den erhvervsdrivendes ansvar, at markedsføringslovens regler efterleves.

Spamforbuddet

**Er du opmærksom på,
hvornår og til hvem du
må sende markedsføring
med elektronisk post?**

Side 6 af 7

Har du brug for en juridisk gennemgang af mulighederne for at markedsføre din virksomhed?

Hvis du vil høre mere om jeres mulighed for at markedsføre jeres virksomhed i overensstemmelse med markedsføringslovens regler, er du velkommen til at kontakte os for en uforpligtende dialog om jeres muligheder og behov for indhentning af samtykke.

Eventuelle spørgsmål kan rettes til:

MALENE RAUNHOLT

Direkte: +45 63 13 44 93

Mail: mar@kielberg.com

MARIE-LOUISE UGLEBJERG HANSEN

Direkte: +45 63 13 44 06

Mail: mlh@kielberg.com

Spamforbuddet

Er du opmærksom på, hvornår og til hvem du må sende markedsføring med elektronisk post?

Side 7 af 7