



Kundedata og markedsføring

Hvordan er reglerne

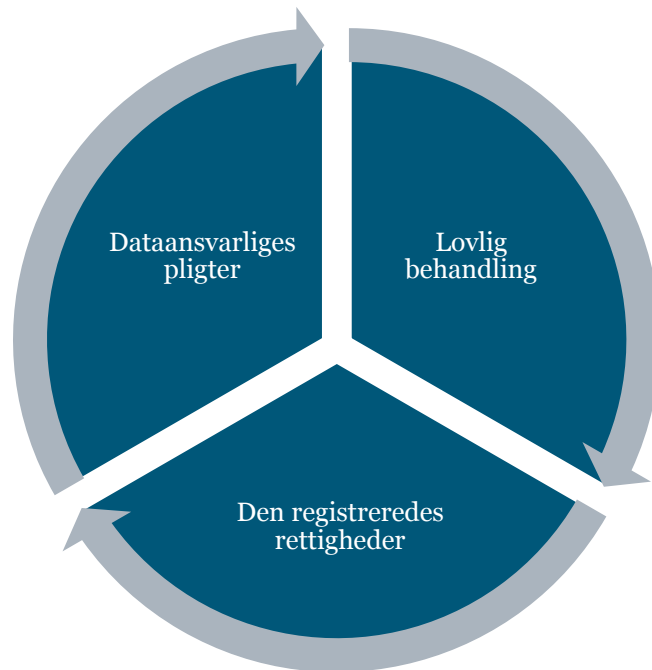
- i lovgivningen
- i praksis

Lovgivning

- Persondataloven ➔ Persondataforordningen
- Markedsføringsloven
- Lov om visse forbrugeraftaler (dørsalgsloven)



Persondataforordningen



Lovlig behandling

- lovligt, rimeligt og gennemsigtigt ("**saglighed**")
- indsamles til udtrykkeligt angivne og legitime formål og må ikke viderebehandles på en måde, der er uforenelig med disse formål ("**formålsbestemthed**")
- være tilstrækkelige, relevante og begrænset til, hvad der er nødvendigt i forhold til de formål, hvortil de behandles ("**dataminimering**")
- være rigtige og om nødvendigt ajourførte ("**rigtighed**")
- opbevares på en sådan måde, at det ikke er muligt at identificere de registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt ("**lagringsbegrænsning**")
- behandles på en måde, der sikrer tilstrækkelig sikkerhed ("**integritet og fortrolighed**").



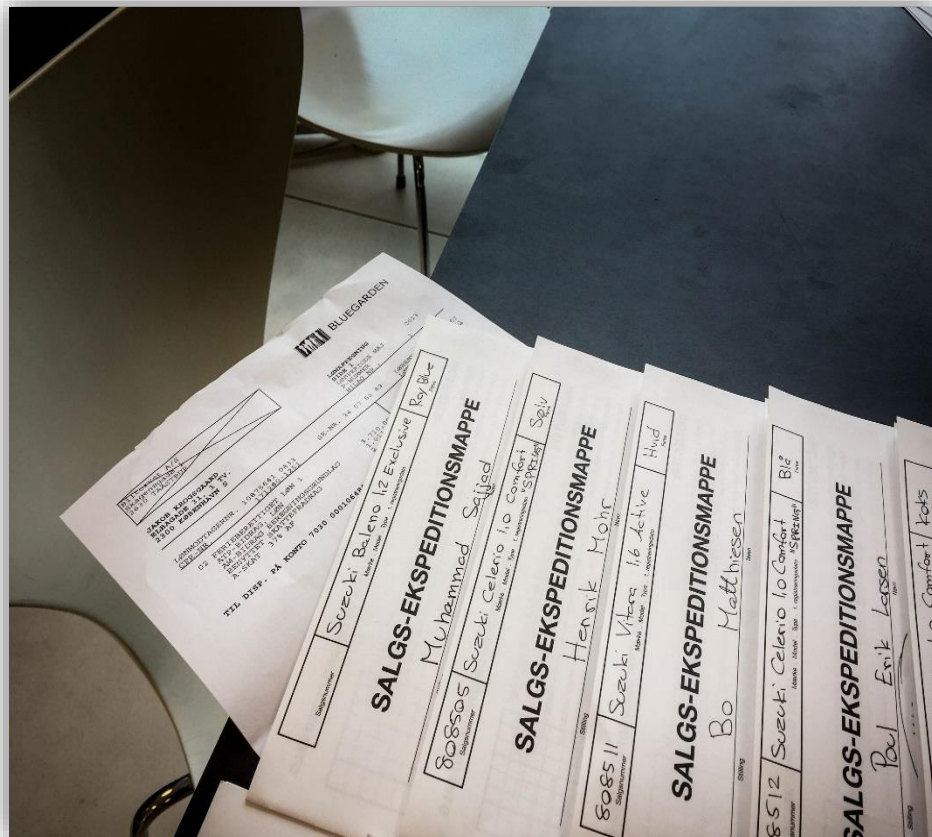
Hjemmel/grundlag

	Almindelige	Følsomme
Samtykke	Ja	Ja
Indgå/opfylde aftale	Ja	Nej
Lovkrav	Ja	Ja
Retskrav	Ja	Ja
Offentliggjort	Ja	Ja
Interesseafvejning	Ja	Nej



Billeder fra hverdagen:

Salgsmapper og lønsedler med kunders oplysninger ligger fremme på sælgers bord





Den registreredes rettigheder

Den registrerede skal oplyses om følgende:

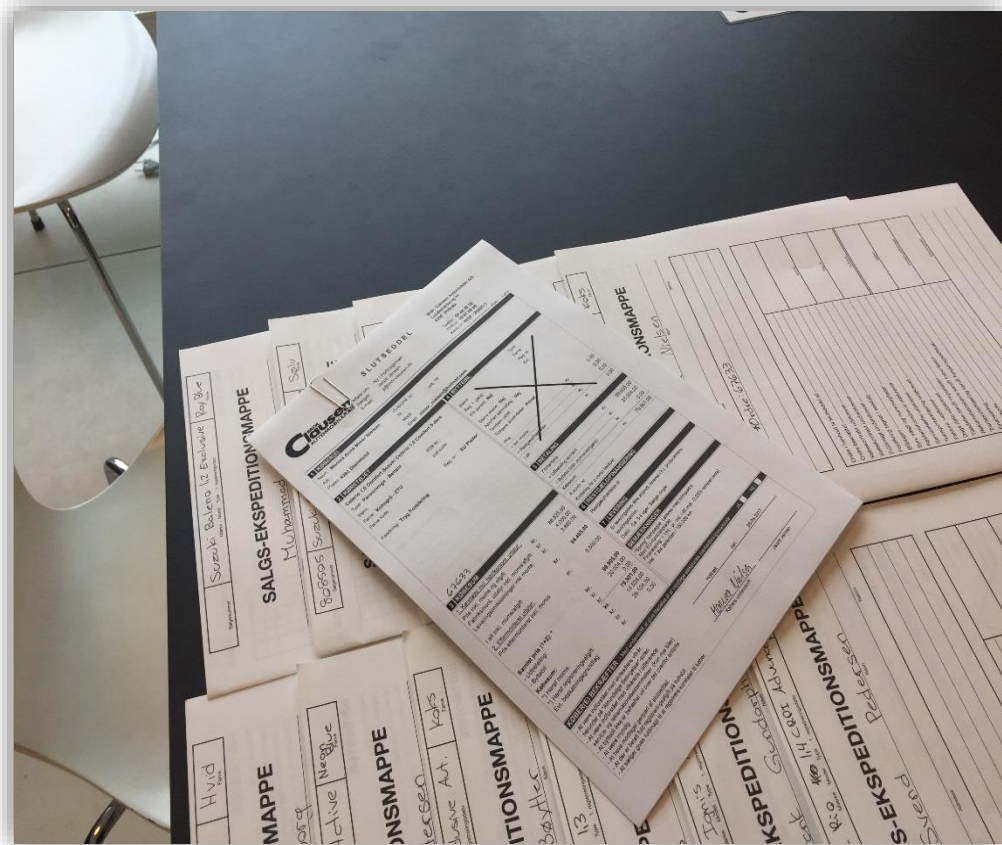
- Den dataansvarliges identitet, herunder kontaktinformation
- Behandlingsformålet (opfølgning på salg, opfyldelse af aftalevilkår, reklamlations- eller garantivilkår, markedsføring, fabrikkampagner osv.)
- Hvis der sker overførsel af data til tredjelande
- Lagringsperioden
- Hvis der sker profilering
- At samtykker kan trækkes tilbage
- At personoplysninger kan rettes, begrænses og slettes
- At der er en klageadgang
- Hvis persondata overføres til tredjeparter (f.eks. importører)

Den registrerede har ret til at få personoplysninger udleveret (dataportabilitet)



Billeder fra hverdagen:

Slutsedler ligger fremme på bordet



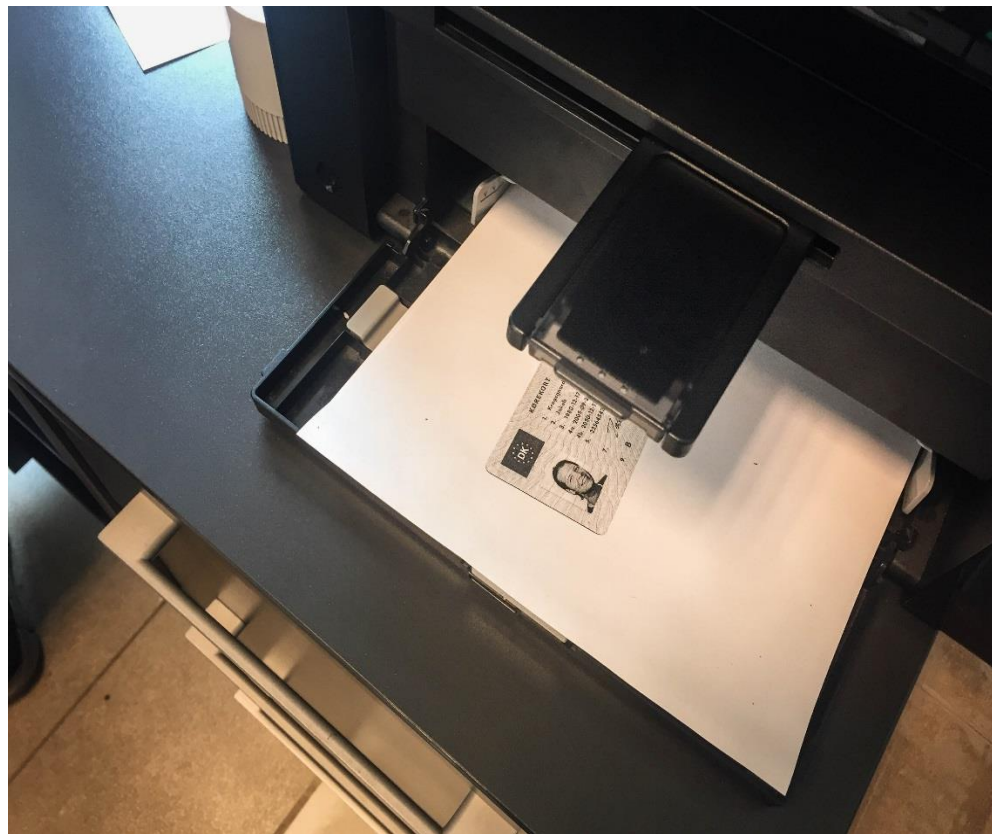
Den dataansvarliges pligter

- Generalklausul om ansvarlighed (“data accountability”)
- Data privacy by default and by design
- Databehandlere - aftale
- Dokumentation for behandling
- Samarbejde med Datatilsynet
- Behandlingssikkerhed
- Anmeldelse af brud på datasikkerheden
- Risikoanalyser
- Databeskyttelsesofficer (DPO)



Billeder fra
hverdagen:

En kopi af en kundes
kørekort ligger i
kopimaskinen



Markedsføringsloven

God markedsføringsskik

Forbud mod spam

Oplysningspligt ved kreditkøb

Vildledende markedsføring, sammenlignende reklamer, salgsfremmende foranstaltninger, garanti, priser, rabat, gebyrer, mærkning og emballering samt brugen af forretningskendetegn

Billeder fra hverdagen:

En forladt sælgerarbejdsplads, hvor computeren ikke er låst.



Lov om visse forbrugeraftaler

Forbud mod at kontakte forbrugere telefonisk

Forbud mod at kontakte forbrugere på bopæl eller arbejdsplads

Fortrydelsesret

Opsigelse af løbende aftaler om tjenesteydelser

Eksempel nr. 1 fra det virkelige liv:



Et ikke tidligere kendt kunde-eme kommer ind til en forhandler og vil gerne prøvekøre en bil.

Sælgeren låner kvindens kørekort, laver et CPR opslag og sammenholder med kørekort.

Sælgeren registrerer følgende oplysninger om kvinden i AutoDesktop app:

- CPR-nummer
- Kørekortnummer
- Mobilnummer
- email-adresse
- navn og adresse
- detaljer knyttet til prøvekørslen.

Sælgeren laver en køreseddel i app'en, som han sender til kvindens smartphone som SMS.

Den potentielle kundes data ligger nu i AutoDesktop.

Må forhandleren opbevare dette?

Betyder det noget, hvad der er blevet informeret om under registreringen?

Prøvekørsel

- Personhenførbare oplysninger – ikke følsomme oplysninger
- Behandling af persondata kræver en hjemmel/et grundlag
- Det er ikke et samtykke – lovkrav og interesseafvejning
- Oplysningspligt (behandlingsformål, lagringsperiode (3 mdr.), indsigt-ret-slet-begræns, klageadgang)
- Profilering, overførsel til andre, overførsel til tredjelande, udlevering af data
- Privatlivspolitik

Eksempel nr. 2 fra det virkelige liv:



Kvinden fra før kommer retur fra prøveturen og leverer nøglerne retur til sælgeren.

Hun siger, at hun er interesseret i bilen og vil overveje, om det er en bil, hun ønsker at købe.

**Dagen efter vil sælgeren gerne følge op på prøvekørslen pr. telefon, da kvinden oplyste at hun var interesseret i bilen.
Sælger benytter det telefonnummer, han fik oplyst af kvinden.**

Må sælgeren kontakte kvinden pr. telefon?

Alternativt via SMS eller email?

Opfølgning på prøvekørsel

- Det er forbudt uanmodet at kontakte forbrugere telefonisk
- Er en udtrykt interesse det samme som en anmodning?
- Bevisbyrden påhviler forhandleren
- Det er forbudt at kontakte kunder pr. SMS eller e-mail uden et samtykke
- Der er en undtagelse – den kommer vi til!
- Samtykke skal være indhentet, før markedsføringen sendes ud.

Eksempel nr. 3 fra det virkelige liv:



I en forhandlers kundekartotek findes en person, der kører i 3 år gammel bil.

Denne person vil forhandleren gerne kontakte med henblik på at sælge en ny eller anden bil.

Må forhandleren kontakte kunden m.h.p. at sælge ham en bil?



Eksisterende kunder

- Hvis der er et samtykke er det OK – hvordan fremgår af samtykket
- Undtagelse ved eksisterende kunder: 4 krav
 - E-mail adresse er opgivet i forbindelse med et køb
 - Oplys at e-mail adresse vil blive brugt til markedsføring
 - Kun tilsvarende egne produkter (gælder ikke nyhedsbreve!)
 - Mulighed for at frabede sig yderligere henvendelser
- Kunder på Robinsonlisten må ikke kontaktes uden samtykke
- Forældelse? Forbrugerombudsmanden: 12 mdr.
- OK at kontakte erhvervsdrivende telefonisk, men ikke pr. e-mail

Eksempel nr. 4 fra det virkelige liv:



En eksisterende kunde kommer hen til sælgeren og beder om tilbud på udskiftning af hans bil. Sælgeren laver tilbuddet til kunden, printer tilbuddet og giver kunden det med i hånden.

Må sælgeren efterfølgende kontakte kunden og følge op på tilbuddet?

Hvad bør sælgeren oplyse kunden om og hvordan?

Tilbud

- Eksisterende kunde kan kontaktes via e-mail og SMS
- Kunden kan ikke kontaktes pr. telefon uden samtykke
- Erhvervskunder kan kontaktes telefonisk
- Tilbuddet er en personoplysning hvis det registreres – oplysningspligt
Udlever privatlivspolitik sammen med tilbuddet
- Tip! E-mail med tilbud om køb af kundens bil er OK, medmindre formålet er at sælge kunden en bil eller en værkstedsydelse

Eksempel nr. 5 fra det virkelige liv:



En forhandler ønsker at kontakte alle de kunder, man har solgt biler til gennem de sidste 5 år.

På alle slutsedler gennem tiden har der stået nedenstående passus:

”Køber accepterer med sin underskrift på slutseddel fremover at blive kontaktet af sælger med tilbud på service og biler pr. email og SMS.”

Må forhandleren kontakte disse kunder?

Kontakt til flere kunder

- Samtykketeksten som standardvilkår er ikke OK – Nu: adskilt og fremhævet fra andre vilkår. 2018: Der skal ske en handling – et aktivt valg som er dokumenterbart
- Eksisterende kunder kan kontaktes via sms/e-mail – forældelse!
- Forbrugere må ikke kontaktes pr. telefon uden samtykke
- Breve er altid OK – NB! Robinsonlisten

Eksempel nr. 6 fra det virkelige liv:



En potentiel kunde besøger forhandlerens hjemmeside.

På hjemmesiden tilmelder personen sig til forhandlerens elektroniske nyhedsbrev

”Ja tak, jeg vil gerne modtage nyhedsbrev”

Har forhandleren alene ud fra dette lov til at sende kunden nyhedsbreve fra sin virksomhed?

Må forhandleren sende diverse markedsføringsmateriale til denne person?

Gør det forskel om overskriften i de følgende henvendelser er ”Nyhedsbrev”?

Må forhandleren kontakte denne person?

Potentielle kunder - Nyhedsbrev

- OK at sende nyhedsbrev – medie skal oplyses. Breve er altid OK
- Der må kun sendes nyhedsbreve – ikke alt muligt andet
- Overskriften er ikke afgørende – Indholdet er afgørende
- Forbrugere må ikke kontaktes pr. telefon
- Er der tale om samtykke? (hvem, hvad, hvordan)
- Henvis til privatlivspolitik på hjemmeside og ved enhver henvendelse