

# Reglerne for SPAM

 [marketingplatform.com/da/ressourcer/reglerne-for-spam/](https://marketingplatform.com/da/ressourcer/reglerne-for-spam/)



Vi får ofte henvendelser fra vores kunder omkring reglerne for SPAM i forbindelse med udsendelse af nyhedsbreve og email marketing kampagner.

Nedenstående er gældende regler på området pr. november 2018 og gengives med tilladelse fra [Forbrugerombudsmanden](#).

## **Q: Kan man straffes for at udsende spam?**

A: Ja. Virksomheden kan straffes med bøde, hvis den overtræder spamreglerne.

## **Q: Er ”tip-en-ven funktioner” lovlige?**

A: Hvis en virksomhed har en defunktion eller ”tip-en-ven funktion”, som gør, at indhold bliver sendt ud til en forbrugers kontakter, skal det være muligt for forbrugeren at redigere i den tekst, som sendes ud med indholdet.

Hvis virksomheden derudover belønner eller på anden måde skaber et incitament for, at personer ”tipper venner”, vil ”tippet” til vennerne anses for at komme fra virksomheden. Det betyder, at virksomheden skal sikre, at forbrugeren har givet samtykke til at modtage elektronisk markedsføring fra virksomheden. Ellers vil henvendelser sendt via en ”tip-en-ven funktion” være spam.

**Q: Hvad gør man, hvis et afmeldingslink ikke virker?**

A: Hvis man får en meddelelse om, at afmeldingslinket ikke virker, kan man skrive en mail eller et brev til virksomheden og oplyse, at man ønsker at tilbagekalde et samtykke. Det skal virksomheden respektere.

**Q: Kan et samtykke blive forældet, hvis det ikke er anvendt gennem længere tid?**

A: Som udgangspunkt gælder et samtykke til at modtage markedsføring, indtil det tilbagekaldes. Det er dog Forbrugerombudsmandens opfattelse, at et samtykke kan falde bort efter principperne om passivitet, hvis virksomheden ikke har gjort brug af samtykket i en længere periode – det må anses for at være et år.

**Q: Skal man kunne afmelde nyhedsbreve via det medie, som man modtager det på (fx pr. sms) – eller er det nok med et link til en hjemmeside?**

A: Det er et krav, at der i reklamehenvendelser altid er en post- eller mailadresse, som modtageren kan henvende sig til, hvis han/hun ikke ønsker yderligere henvendelser. Derudover kan det være en god idé også at have fx et afmeldingslink. Virksomheden har ansvaret for, at afmeldingslinket virker.

**Q: Fra hvornår skal en virksomhed respektere, at et samtykke er tilbagekaldt?**

A: Virksomheden skal respektere, at en tilladelse (et samtykke) er tilbagekaldt, fra det øjeblik tilbagekaldelsen er kommet frem til virksomheden. Det vil som udgangspunkt være tilfældet på det tidspunkt, hvor et afmeldingslink er benyttet, eller hvor en mail om afmelding er modtaget hos virksomheden.

**Q: Må man betinge et køb af, at kunden giver samtykke til at modtage elektronisk markedsføring?**

A: Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er det som udgangspunkt ulovligt, at en forbruger skal sige ja tak til at modtage reklamer via sms eller mail for at få lov til at købe en vare. Det er dog tilladt fx at tilbyde en rabat til forbrugere, der samtidig med købet siger ja tak til at modtage reklamer via sms eller mail. Det kræver dog, at forbrugeren også har mulighed for at købe varen til fuld pris) uden at acceptere elektroniske henvendelser.

**Q: Må deltagelse i en konkurrence betinges af, at man giver samtykke til at modtage markedsføring fra en lang række firmaer?**

A: Ja. Det er som udgangspunkt lovligt, at en forbruger skal sige ja tak til at modtage fx reklamemails for at kunne deltage i en konkurrence. Men det skal fremgå klart og tydeligt, at dette er en betingelse for at deltage. Forbrugeren skal foretage en aktiv handling for at tilkendegive at han/hun giver tilladelse til at blive kontaktet, og han/hun må ikke være i tvivl om, at han/hun giver et samtykke til at modtage reklamemails. Derudover skal det fremgå klart og tydeligt, hvad forbrugeren konkret giver samtykke til.

[Læs mere om reglerne for konkurrencer.](#)

**Q: Må et samtykkefelt være forhåndsafkrydset?**

A: Nej. Et samtykke, der er indhentet ved, at et felt er afkrydset på forhånd, er ikke lovligt at bruge. Hvis et felt, hvori man kan give sin tilladelse (samtykke) til at modtage markedsføring, er forhåndsafkrydset, er der risiko for, at forbrugeren overser det.

**Q: Er det lovligt at indhente et samtykke til markedsføring i en mail eller sms?**

A: Nej. Et samtykke til at modtage markedsføring skal være hentet, før markedsføringen sendes ud. Det kan derfor ikke indhentes ved, at man sender en mail eller en sms med en opfordring til at tilmelde sig fx et nyhedsbrev. Et samtykke kan derimod indhentes via en hjemmeside eller ved, at forbrugeren udfylder en blanket.

[Læs mere om lovligt samtykke.](#)

**Q: Må man indhente samtykke til at modtage markedsføring i handelsbetingelserne?**

A: Nej. Hvis det står i handelsbetingelserne, at kunden ved at acceptere betingelserne giver tilladelse (samtykke) til at modtage markedsføring, er det ikke et informeret samtykke. Samtykket skal derfor også være tydeligt fremhævet over for den pågældende, for at det er tilstrækkelig informeret og dermed lovligt at bruge.

**Q: Hvor bredt kan et samtykke formuleres?**

A: Samtykket (tilladelsen) kan formuleres forholdsvist bredt. Det skal dog som udgangspunkt være klart, hvilke produkttyper der gives samtykke til at modtage markedsføring om.

På bankområdet kan et samtykke fx omhandle oplysninger om ”nye eller forbedrede indlånsmuligheder pr. mail” eller ”nye eller forbedrede pensionsmuligheder på sms”. Det vil på samme måde være muligt at indhente samtykke til at modtage reklamemails om børnetøj, stuemøbler, havemøbler, bilforsikringer eller lignende. Derimod vil et samtykke, der lyder ”nyheder og gode tilbud fra os”, være for ukonkret formuleret.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal det også fremgå af samtykket, hvem man vil modtage markedsføring fra, og på hvilket medie markedsføringen vil blive sendt. [Læs mere om lovligt samtykke.](#)

**Q: Skal det fremgå af samtykket, om markedsføringen udsendes pr. mail, sms mv.?**

A: Ja et samtykke skal være konkretiseret, så det tydeligt fremgår, hvordan markedsføringen sendes. Har en person fx givet tilladelse til at modtage markedsføring pr. mail, kan samtykket ikke bruges til også at sende markedsføring pr. sms.

**Q: Hvad er kravene til et samtykke til at modtage reklamemails mv?**

A: Et samtykke (en tilladelse fra forbrugeren) skal være ”informeret” og ”konkretiseret”. At samtykket er ”informeret” vil sige, at personen skal være klar over, at han/hun giver et samtykke til markedsføring. At samtykket er ”konkretiseret” vil sige, at det klart og utvetydigt skal fremgå, hvad der gives samtykke til. Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse skal det også fremgå af samtykket, hvem man vil modtage markedsføring fra.

**Q: Må man have en konkurrence på Facebook, hvor deltagerne skal ”like” et opslag som en betingelse for at deltage?**

A: Så længe Facebook har en funktion, der gør at man kan frabede sig henvendelser fra bestemte virksomheders sider, er det tilladt. Når en facebookbruger ”liker” et opslag, er det omfattet af begrebet om ”andre midler til fjernkommunikation”. Det betyder, at en facebookbrugers venner skal have mulighed for at frabede sig opslag fra en bestemt virksomhed.

**Q: Er det lovligt at have en ”tabt kurv funktionalitet”, hvor der sendes mails til personer, som afbryder et køb?**

A: Nej. Udsendelse af en ”servicemail” til en person, der har afbrudt et bestillingsforløb, hvor der gøres opmærksom på, at bestillingen er afbrudt, og hvordan bestillingen kan genoptages, vil være omfattet af spamreglerne og er dermed ulovligt. En sådan mail kan derfor kun sendes, hvis modtageren forudgående har givet tilladelse (samtykke) til det.

**Q: Er udsendelse af spørgeskemaer og markedsundersøgelse omfattet af spamreglerne?**

A: Mails og sms'er med et link til markedsundersøgelser, kundetilfredshedsanalyser eller lignende er som udgangspunkt ikke omfattet af spamreglerne. Det betyder, at det er tilladt at sende den type mails uden forudgående tilladelse (samtykke) fra modtagerne. Men hvis analysen mv. har til formål at "brande" (fremme kendskabet til) en virksomhed eller reklamere for en virksomheds produkter, vil henvendelsen være spam og ulovlig, hvis modtageren ikke har givet tilladelse til det.

**Q: Er det lovligt at sende en mail eller sms, hvor modtageren opfordres til at indgive en brugeranmeldelse?**

A: Ja, det er lovligt uden samtykke at sende en mail eller sms til fx en tidligere kunde, hvor personen opfordres til at anmelde en købsoplevelse hos en virksomhed. Henvendelsen skal dog fremtræde neutral, og den må ikke indeholde markedsføring af virksomheden. Kunden skal derudover have mulighed for at frabede sig yderligere anmodninger om anmeldelser.

[Læs mere om Lovligt samtykke.](#)

**Q: Må man sende reklamemails til tidligere kunder?**

A: Rene servicemeddelelser, fx om omlægninger/ændringer i aftale-/policeforhold i løbende kundeforhold, fx forsikringer eller abonnementer, falder uden for spamreglerne. Forbrugerombudsmanden har eksempelvis udtalt, at det var lovligt, at et el-selskab sendte sms-beskeder om planlagte el-afbrydelser til de berørte kunder. Kunderne skulle dog have mulighed for at frabede sig sms-beskederne.

[Læs mere om reglerne for spam og elektronisk post.](#)

**Q: Må man have reklamer i en mailsignatur?**

A: Forbrugerombudsmanden accepterer, at virksomheder viser et logo eller har en neutral henvisning til egen hjemmeside i en mailsignatur. Dette vil ikke være omfattet af spamreglerne. Det vil derimod være omfattet, hvis mailsignaturen indeholder tilbud eller andre former for markedsføring.

**Q: Må man sende reklamemails til tidligere og nuværende kunder?**

A: Nej. Det er ulovligt at sende mails mv. til nuværende kunder, hvis det har til formål at markedsføre eller sælge varer eller ydelser, medmindre kunden har givet sin tilladelse (samtykke) til det. Man må fx ikke sende en mail, hvor man tilbyder kunden

andre af virksomhedens produkter. Men man må gerne sende en mail, hvor man oplyser om ændringer i aftalen (servicemeddelelse), så længe mailen ikke indeholder forsøg på mersalg (salg af nye varer) eller branding af virksomheden.

**Q: Må man sende reklamemails til tidligere kunder?**

A: Nej, man må som udgangspunkt kun sende reklamemails til modtagere, der på forhånd har givet tilladelse (samtykke) til det. Det gælder uanset, om modtageren er en tidligere kunde. Det er kun lovligt sende mails til en tidligere kunde, hvis følgende betingelser alle er opfyldt:

- Kunden har oplyst sin mailadresse i forbindelse med et køb af en vare eller tjenesteydelse.
- Kunden ved afgivelsen af mailadressen blev oplyst om, at mail-adressen ville blive brugt til at sende reklamemails, og kunden samtidig havde mulighed for let og gebyrfrit at sige nej tak til dette.
- I mailen reklameres der kun for produkter, der svarer til dem, som kunden købte, da han/hun afgav sin mailadresse.
- Kunden har mulighed for let og gebyrfrit at sige nej tak til flere henvendelser ved hver reklamemail.

**Q: Må man sende en mail og tilbyde modtageren et job?**

A: Ja, henvendelser, hvor modtageren tilbydes et job, er efter Forbrugerombudsmandens praksis som udgangspunkt ikke omfattet af "afsætningsbegrebet" (med det formål at sælge varer eller services) i markedsføringsloven.

**Q: Er det lovligt at sende en mail, hvor man tilbyder at købe produkter af modtageren?**

A: Ja, henvendelser med henblik på køb af produkter fra modtageren er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som udgangspunkt ikke omfattet af spamreglerne, da henvendelserne ikke har til formål at sælge varer mv.

**Q: Er alle mails og sms'er fra virksomheder omfattet af spamreglerne?**

A: Nej. Det er kun henvendelser, der udsendes for at markedsføre eller sælge varer, tjenesteydelser mv. Branding af virksomheden vil også være omfattet af spamreglerne.

**Q: Hvornår er man som afsender en virksomhed?**

A: Man er en virksomhed, hvis mails mv. sendes ud som en erhvervsmæssig aktivitet, dvs. har til formål at markedsføre (eller sælge) varer eller ydelser. Det er ikke afgørende, om virksomheden eller foreningen drives med økonomisk gevinst for øje, og det er uden betydning, om der er tale om fuldtids- eller bibeskæftigelse. Den erhvervsmæssige aktivitet må dog have en vis fortsat karakter (foregå i længere tid) og et ikke helt ubetydeligt omfang. Frivillige foreninger kan i nogle tilfælde have aktiviteter med et erhvervsmæssigt præg, og i de tilfælde er det ulovligt at henvende sig elektronisk til forbrugere eller virksomheder, medmindre de har givet tilladelse til det. Politiske foreningers aktiviteter er ikke omfattet af spamreglerne.

**Q: Må man sende mails til andre virksomheder?**

A: Nej. Spamforbuddet gælder i forhold til alle, dvs. at virksomheden ikke må sende elektronisk markedsføring til andre virksomheder, medmindre de har sagt ja tak til at modtage den type henvendelser.

**Q: Hvornår kan man lovligt sende mails, sms'er mv. med reklamer og anden markedsføring?**

A: Det er lovligt at sende mails, sms'er mv. med markedsføring til modtagere, der har bedt om det, dvs. har givet deres samtykke.

**Q: Hvornår er det ulovligt at sende mails, sms'er mv.?**

A: Det er ulovligt at kontakte forbrugere via mail og sms (elektronisk post) for at markedsføre varer eller tjenesteydelser, medmindre forbrugeren i forvejen har givet sin tilladelse til det (givet samtykke).

Spamforbuddet gælder i forhold til alle, dvs. at virksomheder ikke må sende elektroniske reklamer til forbrugere, andre virksomheder, foreninger, ansatte i offentlige myndigheder mv.

[Se reglerne på Forbrugerombudsmandens side.](#)

**Prøv MarketingPlatform gratis i 14 dage**

---

Prøveperioden er gratis, helt uforpligtende og udløber efter 14 dage, hvis du ikke ønsker at fortsætte.

Ved tilmelding modtager du samtidig vores uddannelsesflow på en serie af mails – og vores nyhedsbrev.