

Oversigt over reglerne for telefonsalg

Notat

2021

NOTAT

Oversigt over reglerne for telefonsalg

Nedenfor er en gennemgang af reglerne for telefonsalg.

Det bemærkes, at det er Forbrugerombudsmanden, der fører tilsyn med forbuddet mod uanmodet telefonisk henvendelse i hhv. forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven, mens Erhvervsstyrelsen er ansvarlig for reglerne om reklamebeskyttelse i CVR-loven. Gennemgangen af reglerne er udarbejdet i samarbejde med Erhvervsstyrelsen.

1. Telefonisk henvendelse til en forbruger

1.1 Udgangspunktet – forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1

Virksomheder må ikke ringe til en *forbruger* med henblik på at indgå en aftale med forbrugeren, medmindre forbrugeren har givet forudgående samtykke til at blive kontaktet. Forbuddet står i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, der har følgende ordlyd:

”§ 4, stk. 1. 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.”

Forbuddet gælder, uanset om forbrugeren er registreret på Robinsonlisten ej.

Et samtykke til at modtage telefoniske henvendelser fra en virksomhed skal være en *”udtrykkelig og utvetydig anmodning gående ud på, at forbrugeren ønsker en telefonisk henvendelse fra den erhvervsdrivende”*¹.

Overtrædelse af forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1, kan straffes med bøde, jf. § 34, stk. 3. Juridiske personer kan straffes, jf. § 34, stk. 3.

1.2 Undtagelser

Der gælder enkelte undtagelser til forbuddet mod uanmodet telefonisk henvendelse i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1. Ifølge bestemmelsens stk. 2 gælder forbuddet ikke for telefoniske henvendelser om

- bestilling af bøger,
- tegning af abonnement på aviser, ugeblade og tidsskrifter,
- formidling af forsikringsaftaler og
- tegning af abonnement om redningstjeneste eller sygetransport.

Derudover finder forbrugeraftaleloven ikke anvendelse på forsikringsaftaler (med undtagelse af formidling af forsikringsaftaler, der dog er omfattet af § 4, stk. 2, jf. ovenfor). Telefoniske henvendelser med henblik på

- salg af forsikringer

er derfor heller ikke omfattet af forbuddet i forbrugeraftalelovens § 4, jf. § 2.

Robinsonlisten, registrering i CPR eller har frabedt sig

Forbrugeraftalelovens § 4 suppleres af markedsføringslovens § 10, stk. 4. Heraf følger, at såfremt forbrugeren er registreret på Robinsonlisten, eller forbrugeren har frabedt sig direkte markedsføring fra en virksomhed, må virksomheden heller ikke ringe til forbrugeren om markedsføring af de undtagelser, der er nævnt i forbrugeraftalelovens § 4, stk. 2, dvs. salg af bøger, aviser, magasiner mv., eller om forsikring. Virksomheden skal i så fald indhente et samtykke for at kontakte forbrugeren, jf. markedsføringslovens § 10, stk. 5. Det samme gælder, hvis virksomheden ved undersøgelse i CPR er blevet bekendt med, at forbrugeren har frabedt sig direkte markedsføring. Det er relevant, hvor en forbruger ikke er på Robinsonlisten pga. navne- og adressebeskyttelse. Markedsføringslovens § 10, stk. 4, nr. 1-3, har følgende ordlyd:

”§ 10, stk. 4. En erhvervsdrivende må ikke rette henvendelse til en bestemt fysisk person ved brug af andre midler til fjernkommunikation end nævnt i stk. 1 med henblik på direkte markedsføring, hvis

- 1) den pågældende over for den erhvervsdrivende har frabedt sig dette,
- 2) det fremgår af en fortegnelse, som udarbejdes af Det Centrale Personregister (CPR) hvert kvartal, at den pågældende har frabedt sig direkte markedsføring, eller
- 3) den erhvervsdrivende ved undersøgelse i CPR er blevet bekendt med, at den pågældende har frabedt sig direkte markedsføring.”

Overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 4, nr. 1, kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3. Juridiske personer kan straffes, jf. § 37, stk. 6.

1.3 Forbuddet gælder kun for erhvervsdrivendes telefonsalg

Forbrugeraftalens § 4, stk. 1, og markedsføringslovens § 10, stk. 4, finder kun anvendelse på telefoniske henvendelser fra en *erhvervsdrivende*. Det betyder, at telefoniske henvendelser fra foreninger og fonde, hvis formål udelukkende er velgørende, religiøst eller politisk, som udgangspunkt ikke vil være omfattet af forbuddet mod telefonsalg, da de ikke udøver erhvervs-mæssig aktivitet. Det gælder fx telefoniske henvendelser om medlemshvervning eller indsamlingsaktiviteter.

Vedrører en telefonisk henvendelse aktiviteter, der kan siges at være udslag af erhvervsvirksomhed, fx salg af rejser, er henvendelsen dog omfattet af forbrugeraftaleloven og markedsføringsloven.

2. Telefonisk henvendelse til en anden erhvervsdrivende

2.1. Udgangspunktet

Telefonsalg rettet mod andre *erhvervsdrivende* er som udgangspunkt lovligt, også uden forudgående samtykke. Det gælder fx opkald til et A/S og et ApS.

2.2. Undtagelse – erhvervsdrivende personer

Det er ulovligt at rette telefonisk henvendelse til enhver fysisk person, herunder *erhvervsdrivende personer*², fx en enkeltmandsvirksomhed, hvis personens virksomhed drives fra en adresse, der er på Robinsonlisten, eller den erhvervsdrivende person har frabedt sig direkte markedsføring fra den virksomhed, der ringer op. Det samme gælder, hvis virksomheden ved undersøgelse i CPR er blevet bekendt med, at den erhvervsdrivende person har frabedt sig direkte markedsføring. Det er relevant, hvor en person ikke er på Robinsonlisten pga. navne- og adressebeskyttelse. Det følger af markedsføringslovens § 10, stk. 4, der er gengivet oven for.

En virksomhed har derfor pligt til at tjekke, om en erhvervsdrivende person står på Robinsonlisten, inden den retter telefonisk henvendelse.

Det er dog altid lovligt at ringe til en erhvervsdrivende person, der har givet samtykke til at blive ringet op af en anden virksomhed, jf. § 10, stk. 5.

Overtrædelse af markedsføringslovens § 10, stk. 4, kan straffes med bøde, jf. markedsføringslovens § 37, stk. 3. Juridiske personer kan straffes, jf. stk. 6.

2.3. Undtagelse - reklamebeskyttelse i CVR-loven

I henhold til CVR-lovens § 19 kan virksomheder registrere, at de ønsker reklamebeskyttelse. Markeringen af, at en enhed er reklamebeskyttet, offentliggøres i registeret. Det medfører ifølge § 19, stk. 2, at grunddata, fx et telefonnummer, som en virksomhed har registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, ikke må benyttes af private og juridiske enheder med henblik på direkte markedsføring. Det er frivilligt, om en virksomhed registrerer et telefonnummer i Det Centrale Virksomhedsregister. Bestemmelsen har følgende ordlyd:

*”§ 19. Juridiske enheder og produktionsenheder kan registrere, at de ønsker reklamebeskyttelse. Markeringen af, at en enhed er reklamebeskyttet, offentliggøres i registeret.
Stk. 2. Reklamebeskyttelse efter stk. 1 medfører, at grunddata, som juridiske enheder og produktionsenheder har registreret i Det Centrale Virksomhedsregister, ikke må benyttes af private juridiske enheder med henblik på direkte markedsføring.”*

Telefoniske henvendelser (og henvendelser via andre kommunikationsformer) med henblik på direkte markedsføring, som sker *på baggrund af* kontaktoplysninger fra CVR-registeret, er omfattet af forbuddet i § 19, stk. 2.

Det er alene overtrædelser af § 19, stk. 2, der er forsætlige eller begået ved grov uagtsomhed, som kan straffes. Straffen er bøde, jf. CVR-lovens § 22, stk. 3. Juridiske personer kan straffes, jf. stk. 5.

Hvis de beskyttede oplysninger, dvs. telefonnummeret, er tilgængelige andre steder, for eksempel på internettet via søgemaskiner, på virksomhedens egen hjemmeside eller lignende, skal det derfor bevises, at der er rettet telefonisk henvendelse *på baggrund af* kontaktoplysninger fra CVR-registeret.

Erhvervsstyrelsen ikke er tilsynsmyndighed i forhold til overholdelsen af CVR-lovens § 19, stk. 3, og Erhvervsstyrelsen påtager sig ikke at anmelde evt. overtrædelser. Den bevismæssige vurdering af, om der er sket overtrædelse af reglerne om reklamebeskyttelse, skal derfor foretages af politi og anklagemyndighed. En anmeldelse for overtrædelse af CVR-loven skal indgives til politiet.