

Reklamer nej tak

Reklamer fra supermarkeder, byggemarkeder og møbelbutikker finder vej i postkasserne og mailboksen, hvis ikke vi selv gør noget for at forhindre det. I den her episode af Råd til Forbrug får du at vide, hvad du skal gøre, hvis du er træt af at få ugeaviser og tilbuds brochurer i postkassen. Og ikke mindst hvis din mailboks er ved at boble over af reklamer.

Vi får hjælp til at finde vej i reglerne, er forbrugerpolitisk chef her i Konkurrence og Forbrugerstyrelsen Susanne Aamann, velkommen!

- Tak skal du have.

Vi begynder med at kigge på de elektroniske reklamer. Jeg synes, at jeg i perioder får en milliard reklamer på mail. Kan jeg gøre noget ved det?

- Det kan du godt. Det er sådan, at virksomheder ikke må sende dig reklamer på mail eller sms, med mindre du udtrykkeligt har sagt ja til at modtage dem. Og forbuddet gælder også markedsføring via nogle af de kommunikationsformer, vi ser på de sociale medier.

Gælder det kun virksomheder nu hvor det er elektronisk?

- Det gælder alle, der har en kommerciel hensigt, og det kan for eksempel være noget, der er designet til at tjene penge eller fremme salget af produkter eller tjenester.

Du siger, jeg udtrykkeligt skal have sagt ja til at modtage det her. Hvordan ved jeg, at jeg har gjort det?

- Et samtykke skal fremgå klart og tydeligt, og virksomheden skal også kunne redegøre for, at den har fået dit samtykke.

Vi har set sager her i huset, hvor en forbruger for eksempel har deltaget i en konkurrence på en hjemmeside eller på et socialt medie som Facebook eller noget andet, og efterfølgende modtager en masse mails med reklamer. Er det sådan noget, vi taler om?

- Det kan det være. Men igen, hvis det ikke er fremgået klart og tydeligt, hvad man gav sit samtykke til, så vil det være ulovligt. Og det er noget, man kan klage til Forbrugerombudsmanden over.

Og det skal jeg måske lige sige, at der kan man gå ind på Forbrugerombudsmandens hjemmeside, og der er der en formular på forsiden, hvor man kan gå ind og klage over sådan noget. Jeg får også selv tit reklamer fra virksomheder, hvor jeg slet ikke har været inde på deres hjemmeside eller på en Facebook profil. Men har jeg så på en eller anden måde alligevel fået givet samtykke til, at de godt må kontakte mig, eller hvad er der mon sket?

- Jeg vil sige det som sandsynligvis er sket, er, at der er tale om en virksomhed, hvor du har været inde på virksomhedens hjemmeside eller profil på et socialt medie, og der har virksomheden så bedt om dit samtykke til, at en samarbejdspartner eller andre virksomheder må kontakte dig. Og virksomheden, hvis profil eller hjemmeside du så har besøgt, kan sælge dette samtykke til andre virksomheder, som derefter kan kontakte dig med god samvittighed, fordi du har sådan set givet dit samtykke. Men det gælder altså kun, hvis det har stået klart og tydeligt, hvad du gav samtykke til.

Og hvis det ikke har gjort det, så vil dit samtykke være ugyldigt. Og så må virksomhederne altså ikke kontakte dig.

Jeg skal lige forstå, hvis jeg har været inde på en side og givet samtykke til, at en der sælger hundemad, godt må sende mig nogle reklamer, og jeg så pludselig får reklamer for yogamåtter, så kan det være fordi de har solgt mit samtykke videre.

- Præcis og typisk gør de det at, du giver dit samtykke, og så står der nedenunder, at når du giver det her samtykke, så betyder det, at deres eksterne samarbejdspartnere også må kontakte dig. Dem kan man se en liste over via endnu et link, man skal klikke sig ind på. Og hvis man så ulejlig sig med at gøre det, så vil man kunne se en lang liste af virksomheder, som må kontakte dig, hvis du klikker ja til og giver dit samtykke.

Okay, det er svært at gennemskue.

- Det er rigtigt svært at gennemskue.

Så er der jo også spamforbuddet, som handler mere overordnet om virksomheders markedsføring på de sociale medier. Men det er ikke alle former for henvendelser, som er omfattet af spamforbuddet, vel?

- Nej, de reklameopslag som vi ser når, vi scroller gennem sociale medier som for eksempel Facebook eller Instagram. Dem må virksomhederne godt lægge der. Du skal dog have mulighed for at frabede dig disse opslag fra virksomhederne i dit newsfeed inde på det sociale medie. Men de må ikke sende en notifikation direkte til dig med en opfordring til at synes godt om virksomhedens side, medmindre du udtrykkeligt har accepteret at modtage reklamer fra dem.

Uha, man skal virkelig have udtrykkeligt accepteret mange ting. Er der undtagelser, hvor virksomheder godt må kontakte mig, selvom de ikke har fået mit samtykke?

- Ja, det er der. Hvis du tidligere har købt noget hos en virksomhed, så må virksomheden faktisk gerne sende dig elektroniske reklamer for egne og tilsvarende produkter uden dit forudgående samtykke. Men det forudsætter, at en række betingelser er opfyldt.

Kan du give et eksempel på sådan en virksomhed, hvor du køber en ting, og så må du ikke få reklamer for alt muligt?

- Det kan f.eks. være, hvis du har købt noget hos et stormagasin, som forhandler mange forskellige slags produkter og produktkategorier. Så hvis du i et stormagasin har købt en køkkenmaskine, så må det stormagasin gerne sende dig elektroniske reklamer for køkkenudstyr, fordi det er inden for samme produktkategori. Men de må derimod ikke begynder sende reklamer for sko eller tasker.

Hvad kan jeg så gøre ved alt det, jeg får?

- Hvis du modtager reklamemails, så skal der i hver mail være en nem vejledning i hvordan du melder den her reklamemail fra. Og det må ikke koste dig noget at skulle melde disse reklamer mails fra.

Og hvis ikke der er det, så kan jeg så klage til forbrugerombudsmanden?

- Ja.

Så skal vi tale lidt om det begreb der hedder skjult reklame. Det er nok især noget, vi møder på de sociale medier. Er det ikke det?

- Jo, det er det.

Hvad er skjult reklame?

- Der er tale om skjult reklame. Hvis en reklame ikke tydeligt fremstår som en reklame, men ligner noget andet. Det kan for eksempel være, at reklamen fremstår som en journalistisk artikel eller en personlig anbefaling i et blogindlæg eller en video eller på et socialt medie.

Det er jo ikke lovligt, hvis man ikke tydeligt gør læseren opmærksom på, at han eller hun sidder og ser på et reklameopslag. Men hvordan skal man markere det?

- Ifølge lovgivningen og Forbrugerombudsmandens vejledning på dette område, så skal et reklameopslag på sociale medier, som fx Facebook eller Instagram, markeres tydeligt i starten af teksten eller billedet. Det kan for eksempel være med ordet "reklame" eller "annonce".

Og det skal være sådan, at man ikke kan undgå at se det?

- Ja, det er korrekt.

Så lovede jeg også i begyndelsen af denne episode, at vi skulle tale mere om de gammeldags fysiske reklamer, dem som havner i postkassen. Har du valgt de såkaldte adresseløse forsendelser, som det hedder, fra, Susanne?

- Ja, det har jeg.

Tidligere var der jo store mængder af alverdens sager, som blev smidt i vores fysiske postkasser. Det er nok ikke helt så meget, men jeg tror kun, jeg kan finde noget i min postkasse en gang eller to om ugen. Det er nok mest reklamer for billige dagligvarer og møbler og byggematerialer, måske tøj og sko, som bliver smidt i bundter.

Men hvis man nu ikke gider have alle de der reklamer, hvad kan man så gøre?

- Så skal man sørge for at framelde sig de her reklamer uden dit navn på.

Hvordan gør man det?

- Det gør man inde på nettet på FK Distributions hjemmeside, og der udfylder du en blanket og krydser af, hvad det er, du ikke ønsker at få tilsendt længere. Og så får man af FK Distribution tilsendt et såkaldt Reklamer Nej Tak-klistermærke, som man kan sætte på sin postkasse.

Hvem er de der FK-distribution?

- Det er en distributionsvirksomhed, som også administrerer denne her Reklamer Nej Tak-ordning.

Det er noget med, at den her ordning ligesom har to trin, ikke?

- Man kan fravælge reklamer helt ved at tilmelde sig Reklamer Nej Tak, men man kan også godt fravælge reklamer delvist ved at tilmelde sig det der hedder NejTak+- ordningen, og der tilvælger man så de reklamer man godt vil modtage og slipper så samtidig for dem, man ikke er interesseret i.

Hvad så, hvis man ikke gider have reklamerne fra supermarkedet og lignende, men for eksempel godt gider følge med i, hvad der sker i ens eget område med hjælp fra ugeaviser eller måske gerne vil have aftenskolernes programmer, så man f.eks. kan gå til finere madlavning?

- Det er et godt spørgsmål, for der er faktisk mange, der ønsker disse ugeaviser eller programmer, eller hvad det kan være, men ikke ønsker reklamerne, og der er det sådan, at inde på FK Distributions hjemmeside, så kan man både tilmelde sig Reklamer Nej Tak eller Reklamer og Ugeaviser Nej Tak. Og hvis man kun tilmelder sig Reklamer Nej Tak, så vil man samtidig kunne få ugeavisen. Så der er de her to forskellige klistermærker.

Det lyder jo ret smart, men det kan jo godt være, at man heller ikke gider at modtage reklamer, som er sendt direkte til en med navn udenpå. Det kan f.eks. være fra hjælpeorganisationer eller måske virksomheder, hvor man én gang har været medlem eller haft et abonnement. Kan man slippe for henvendelser fra dem?

- Ja, det kan du godt. Det kan du gøre ved at tilmelde dig det, der hedder Robinsonlisten.

Hvad er Robinsonlisten?

- Det er en liste man kan tilmelde sig, og når du tilmelder dig denne Robinsonliste, så bliver du beskyttet mod at modtage reklamer, som er direkte adresseret til dig med dit navn på.

Hvordan bliver jeg så tilmeldt den?

- Du kan tilmelde dig Robinsonlisten på borger.dk eller ved at kontakte CPR-registret i din kommune. Og det koster ikke noget at være tilmeldt Robinsonlisten. Man skal lige være opmærksom på, at listen kun bliver opdateret én gang i kvartalet. Derfor kan der godt gå et lille stykke tid fra, at du tilmelder dig listen, til at det træder i kraft, så du ikke får flere af de her henvendelser.

Hvorfor hedder den Robinsonlisten?

- Det er et godt spørgsmål, men så vidt jeg er orienteret, så er det fordi, at Robinson Crusoe jo sad alene ude på sin øde ø uden nogen kontakt med omverdenen. Og det er lidt det, der er tanken, at man kan framelde sig kontakten med at få disse reklamer.

Og hvis jeg så tilmelder mig Robinsonlisten, er jeg så statsgaranteret fri for at få henvendelser fra nogen som helst, der forsøger at sælge mig noget, jeg ikke vil have.

- Langt de fleste virksomheder vil rigtigt gerne overholde reglerne, men vi kan ikke garantere, at samtlige virksomheder overholder disse regler og tjekker, om du står på Robinsonlisten, før de sender dig en reklame. Og derudover så kan det jo også godt ske, at omdelere af reklamer ved en fejl overser skiltet på din postkasse. I øvrigt så er det kun virksomheder, der skal tjekke denne her Robinson liste.

Men hvem kan jeg så forsat blive kontaktet af?

- Du kan stadig modtage opkald og breve med dit navn og adresse på fra for eksempel analyseinstitutter. Det kan være Gallup, der gerne vil spørge hvem du stemmer på før et folketingsvalg, fra forsikringsselskaber, fra aviser og velgørende foreninger og politiske partier.

Og hvorfor lige dem?

- Historisk set er der også noget folkeoplysning i det, at man synes, det er vigtigt, at befolkningen har en forsikring eller deltager i de her undersøgelser, så man ligesom kan foretage befolkningsundersøgelser, f.eks. forud for et valg, og at velgørende organisationer har en mulighed for at drive deres organisation ved at kontakte folk. Men man kan altid, når man bliver kontaktet, eksempel af en velgørende organisation, sige til dem ”jeg ønsker ikke at blive kontaktet igen”, men de behøver altså ikke forudgående samtykke i form af kontakt.

Men lad os nu sige, at jeg har tilmeldt mig Reklamer Nej Tak og Robinsonlisten og så alligevel får tilbudsbrochurer eller noget andet uønsket reklame ind ad døren. Hvad kan jeg så gøre?

- Du kan klage til Forbrugerombudsmanden over ulovligt telefonsalg, eller hvis du modtager reklamer med dit navn og adresse på, selv om du er tilmeldt Robinsonlisten. Hvis du modtager reklamer, selv om du har et Nej Tak-skilt, så vil jeg i første omgang kontakte FK Distribution og høre, hvad det kan være, der er gået galt.

Tak for det.

Der er mange muligheder for at forsøge at overbevise os om, at vi har brug for en bestemt vare, eller at vi måske vil kunne lide et bestemt abonnement. Og der er mange regler for, hvordan vi kan sige nej tak til dem. Du kan læse mere om reglerne og dine muligheder for at slippe for uønskede reklamer på forbrug.dk, og du kan også finde flere episoder af denne podcast med gode forbrugerråd samme sted eller der hvor du plejer og lytte til din podcast.

Tak for besøget Susanne.

- Selv tak.