



Autobranchen Danmark
Skagensgade 1
2630 Taastrup

Sendt via mail til: et@abdk.dk

Dato: 3. august 2018

Sag: FO-18/14564-2

Sagsbehandler: / FVB

Direkte tlf.: +45 41 71 50 89

Forhåndsbesked om udsendelse af kundetilfredshedsundersøgelser

Forbrugerombudsmanden har modtaget jeres henvendelse af 25. juli 2018 om lovligheden af at udsende kundetilfredshedsundersøgelser.

Det fremgår af anmodningen, at I ønsker Forbrugerombudsmandens vurdering af, om jeres medlemmer må kontakte kunder med henblik på at foretage en kundetilfredshedsundersøgelse.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at henvendelsen som beskrevet i jeres anmodning er i overensstemmelse med markedsføringslovens spamforbud.

Forbrugerombudsmandens vurdering er uddybet nedenfor.

Jeres anmodning

I oplyser, at I er i tvivl om, hvorvidt en kundetilfredshedsundersøgelse er med henblik på branding, hvis henvendelsen er med henblik på at virksomheden kan rette op på eller udbedre en kundes oplevelse.

I giver som et konkret eksempel på en kundetilfredshedsundersøgelse følgende sms/mail: ”Kære kunde. Din bil med registreringsnummer XX XX XXX har været på vores værksted den DD.MM.YY. Vi håber, at du har været tilfreds med besøget, ellers besvar denne SMS med SOS”.

I ønsker følgende spørgsmål besvaret:

1. Kan ovenstående eksempel karakteriseres som en servicemeddelelse, der er neutral?
2. Bliver tilfredshedsundersøgelsen omfattet af spam-reglerne, når kunden opfordres til at kontakte selskabet, hvis der har været forhold, som ikke har været tilfredsstillende?
3. Gør det en forskel, at kunden selv aktivt skal skrive ”SOS” el. lign. Før, at værkstedet mv. kan ringe kunden op?
4. Skal opfordringen til at besvare sms'en (og derefter modtage et opkald fra virksomheden) karakteriseres som branding?
5. Skal virksomheden tilføje en sætning om, hvordan kunden kan afmelde sig sms'en?

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

Fax 41 71 51 61

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

Lovgrundlaget

Det følger af markedsføringslovens § 10, stk. 1, at en virksomhed ikke må sende uanmodede mails med henblik på direkte markedsføring uden et forudgående samtykke.

Hvis formålet med afsendelsen af mailen er at brande virksomheden, er mailen sendt med henblik på direkte markedsføring.

Mails og sms'er med henblik på markedsundersøgelser, som ikke brander virksomheden er derimod ikke omfattet af markedsføringslovens § 10, stk. 1.

Forbrugerombudsmanden har tidligere fastslået, at en ejendomsmægleres udsendelse af et link til et spørgeskema (en tilfredshedsundersøgelse) umiddelbart efter afslutningen af en bolighandel ikke var en mail med henblik på afsætning, forudsat at skemaet ikke indeholdt købsopfordringer eller rosende omtale af ejendomsmægleren (sagsnr. 09/00787).

Derimod har Forbrugerombudsmanden anset tilfredshedsundersøgelser og servicemeddelelser, der ikke var helt neutrale, men også indeholdt en positiv omtale af – eller unødvendig fokusering på – en bestemt virksomhed eller dens produkter for at være i strid med markedsføringslovens § 10, stk. 1 (daværende § 6, stk. 1).¹

Det kan efter omstændighederne være i strid med god markedsføringsskik at sende mails med egentlige markedsundersøgelser, hvis modtagerne har frabedt sig mails med sådanne markedsundersøgelser, jf. markedsføringslovens § 3.

Forbrugerombudsmandens vurdering

Forbrugerombudsmanden lægger til grund, at henvendelsen (kundetilfredshedsundersøgelsen) sendes ud i umiddelbar forlængelse af, at arbejdet på værkstedet er afsluttet.

Da henvendelsen i jeres eksempel ikke indeholder opfordringer til køb, rosende omtale eller anden branding af en eventuel virksomhed, er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at henvendelsen ikke er markedsføring, men derimod har til formål at undersøge kundetilfredsheden hos det enkelte værksted.

Det givne eksempel er derfor ikke omfattet af spamreglerne i markedsføringslovens § 10, stk. 1.

¹ Sagsnr. 10/09158, 10/09924 og 13/06976

Det forhold, at der i henvendelsen er en opfordring til kunden om at tage kontakt i tilfælde af, at tjenesteydelsen har været utilfredsstillende, betyder ikke, at henvendelsen omfattes af spamreglerne. Vi skal dog gøre opmærksom på, at en evt. kontakt (telefonsamtale mv.) foranlediget heraf, ikke må indeholde salg eller anden markedsføring af virksomheden.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at det fortsat ikke vil være omfattet af spamreglerne, hvis kunden aktivt skal sende en sms til værkstedet, før værkstedet ringer til kunden vedrørende utilfredsheden med værkstedsbesøget. Det bør dog fremgå af henvendelsen, at værkstedet ringer til kunden, hvis kunden besvarer henvendelsen med en sms. En efterfølgende telefonsamtale må ikke indeholde salg eller anden markedsføring af virksomheden.

Det er endelig Forbrugerombudsmandens vurdering, at der i henvendelsen bør være en mulighed for at framelde sig fremtidige kundetilfreds-undersøgelser. Selvom henvendelsen ikke er omfattet af spamreglerne, kan det være i strid med reglerne om god markedsføringsskik, jf. markedsføringslovens § 3, hvis virksomheden ikke respekterer, at kunden frabeder sig fremtidige henvendelser.

Afsluttende bemærkninger

For en god ordens skyld skal vi gøre opmærksom på, at en forhåndsbesked binder Forbrugerombudsmanden i den forstand, at Forbrugerombudsmanden ikke efterfølgende på eget initiativ kan gribe ind over for jer i anledning af markedsføring, som er dækket af forhåndsbeskeden og iværksat inden rimelig tid efter forhåndsbeskeden. Hvis der efterfølgende skulle komme klager med oplysninger om jeres markedsføring, som ikke har været inddraget i vores overvejelser, vil vi dog kunne tage sagen op til fornyet bedømmelse i lyset af de nye oplysninger.

Afslutningsvis skal vi understrege, at det i sidste ende er domstolene, der afgør, om en aktivitet er i strid med markedsføringsloven.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Frederik Lars von Bülow
Fuldmægtig, cand.jur.