



Dansk Fjernvarme
Merkurvej 7
6000 Kolding

Dato: 4. december 2018

Sag: FO-18/19109-2

Sagsbehandler: / FVB

Direkte tlf.: +45 41 71 50 89

Forhåndsbesked

Forbrugerombudsmanden har modtaget jeres anmodning af 20. november 2018 om en forhåndsbesked efter markedsføringsloven.

Det fremgår af anmodningen, at I er en brancheorganisation for fjernvarmeselskaber. I oplyser, at jeres medlemmer har en sms-tjeneste, hvor slutbrugeren modtager en sms, hvis han/hun har en for høj returtemperatur på sin radiator.

Fjernvarmeselskaberne ønsker at informere slutbrugeren om, at de har denne tjeneste ved at sende en sms.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at en henvendelse, hvor I oplyser slutbrugerne om tjenesten, ikke vil være med henblik på markedsføring, men en servicemeddelelse. Det vil derfor ikke være i strid med spamforbuddet, hvis medlemmerne sender meddelelsen pr. sms til slutbrugerne, selvom slutbrugeren ikke har givet samtykke til henvendelsen.

Jeres anmodning

I oplyser, at flere fjernvarmeselskaber har en tjeneste, hvor de sender slutbrugeren en sms, hvis slutbrugeren har for høj returtemperatur på sin radiator. En for høj returtemperatur medfører en højere varmeregning for slutbrugeren og dårligere drift for varmeselskabet.

Tjenesten er gratis, uden binding og kan fravælges, hvis brugeren ikke ønsker den alligevel. I ønsker vores vurdering af, om jeres medlemmer må sende en besked ud til slutbrugerne om, at de kan tilmelde sig tjenesten.

I oplyser endvidere, at tjenesten ikke er med henblik på salg.

Lovgrundlaget

En virksomhed må ikke henvende sig via elektronisk post, fx mail eller sms, til nogen med henblik på markedsføring uden et forudgående samtykke. Det fremgår af markedsføringslovens § 10, stk. 1, også kaldet spamforbuddet.

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@
forbrugerombudsmanden.dk

www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVSMINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)

www.icpen.org

Hvis formålet med en henvendelse er markedsføring, vil henvendelsen være omfattet af spamforbuddets regler. Bestemmelsen dækker enhver form for markedsføring herunder imagemarkedsføring. Imagemarkedsføring kan fx være branding af en virksomhed eller gennemførelse af socialt ansvarlige initiativer, der skal virke positivt på selve virksomhedens omdømme, men som ikke direkte relaterer sig til virksomhedens produkter.¹

Hvis en henvendelse alene er en servicemeddelelse, vil henvendelsen ikke være omfattet af spamforbuddet. Det vil navnlig være i løbende kundeforhold, at servicemeddelelser er relevante.

Forbrugerombudsmandens vurdering

Det fremgår af jeres anmodning, at sms-tjenesten er med henblik på at advare slutbrugeren, hvis han/hun har for høj returtemperatur på sin radiator. Slutbrugeren kan derved undgå en unødigt høj varmeregning og samtidig sænke driftsomkostningerne for varmeselskabet.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at oplysninger om nye funktioner relateret til et abonnement som udgangspunkt vil være markedsføring omfattet af spamforbuddet.

En henvendelse om en tjeneste kan dog undtagelsesvist være en servicemeddelelse. Det vil fx være tilfældet, hvis en tjeneste giver abonnenten mulighed for løbende at følge med i sit forbrug eller regulere sit forbrug, så slutbrugeren kan undgå en højere regning end nødvendigt.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at information om tjenesten, som beskrevet i jeres anmodning, er en servicemeddelelse. En sms, hvor jeres medlemmer oplyser slutbrugerne om tjenesten, vil derfor ikke være omfattet af spamforbuddet, dvs. de kan sende beskeden uden et samtykke fra modtagerne.

Afsluttende bemærkninger

Vi skal understrege, at det i sidste ende er domstolene, der afgør, hvorvidt en given markedsføring er i strid med lovgivningen.

En forhåndsbesked binder Forbrugerombudsmanden i den forstand, at Forbrugerombudsmanden ikke efterfølgende på eget initiativ kan gribe ind over for jer i anledning af en markedsføring, som er dækket af forhåndsbeskeden og iværksat inden rimelig tid efter forhåndsbeskeden.

¹ Se bemærkningerne til markedsføringslovens § 2, nr. 4

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.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Frederik Lars von Bülow
Fuldmægtig, cand.jur.