

Retningslinjer for e-mærkets elektroniske mærkningsordning

1. Formål

Det elektroniske mærke skal fremme, at erhvervsdrivende udviser god skik ved handel og markedsføring på internettet eller i tilsvarende kommunikationssystemer.

Det elektroniske mærke skal skabe tillid og tryghed hos forbrugere og erhvervsdrivende, som handler på internettet.

Ved tilslutning til mærkningsordningen får den erhvervsdrivende adgang til at anvende det elektroniske mærke.

Ved tildelingen af det elektroniske mærke forpligter den erhvervsdrivende sig til at overholde retningslinjerne for mærkningsordningen og gældende lovgivning ved markedsføring og handel på internettet.

Ved vurderingen om nærværende retningslinjer overholdes af erhvervsdrivende, der er tilsluttet ordningen, kan der lægges vægt på, om den erhvervsdrivende i øvrigt overholder gældende ret på de i retningslinjerne berørte punkter.

Tildeling af det elektroniske mærke er ikke et udtryk for en godkendelse eller anbefaling af den eller de varer/tjenesteydelser (herefter benævnt "ydelser"), som den erhvervsdrivende udbyder.

2. Anvendelsesområde

Retningslinjerne gælder for handel og markedsføring på internettet og ved anvendelse af elektronisk post og brug af nyhedstjenester, der findes i åbne digitale netværk.

Retningslinjerne finder anvendelse på de erhvervsdrivende, som har tilsluttet sig mærkningsordningen.

Retningslinjerne finder anvendelse på forholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere. Retningslinjerne finder tillige anvendelse på forholdet mellem erhvervsdrivende, såfremt den erhvervsdrivende aftager ydelser på samme vilkår som forbrugere, medmindre andet er aftalt mellem parterne.

Ved en forbrugeraftale forstås en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

3. Særlige krav

3.1 Før købet

På netbutikken skal den erhvervsdrivende som minimum give let tilgængelig og vedvarende adgang til oplysninger om virksomhedens navn (ved "navn" forstås for selskaber det indregistrerede navn, for personligt ejede virksomheder angives ud over virksomhedens navn tillige fulde navn(e) på ansvarlig(e) indehaver(e)) og tidspunktet for etablering af virksomheden.

På netbutikken skal der være et kundeservicepunkt med reference til e-mærkets forbruger hotline/tvistløsningsfunktion. Det skal endvidere under punktet fremgå i hvilket tidsrum netbutikkens telefon besvares, samt hvor lang svartid netbutikken har på e-mails. Såfremt der ikke er et telefonnummer til netbutikken, skal det fremgå, at det ikke er muligt at kontakte virksomheden telefonisk.

3.2 Når du køber

3.2.1 Nyhedsbrev

Ved tilmelding til nyhedsbrev skal det som minimum fremgå, hvor hyppigt det udsendes, hvad det indeholder samt at e-mail adressen ikke videregives til tredjemand.

Oplysningerne skal gives samme sted, som tilmelding finder sted. F.eks. via link eller "pop up". Oplysningen må ikke være blandet ind i anden tekst.

Den erhvervsdrivende skal som minimum sikre, at tilladelsen altid kan tilbagekaldes via den fremsendte elektroniske reklame. Link fra den fremsendte reklame skal linke direkte til afmeldingsstedet på netbutikken.

3.2.2. Konkurrencer

Ved udbud af konkurrencer i forbindelse med tilmelding til nyhedsbrev, skal det samme sted som konkurrencen markedsføres klart og tydeligt fremgå, at man også kan deltage i konkurrencen uden at tilmelde sig nyhedsbrevet. Dette kræver blot, at man indsender navn, adresse og e-mail mv.

Ovenstående finder anvendelse for alle konkurrencer, der foretages i virksomhedens navn eller for dennes regning.

3.2.3 Oplysningspligt inden aftaleindgåelse

Inden der indgås aftale, skal alle aftalevilkår og persondatapolitik præsenteres for og aktivt accepteres af forbrugeren. Det skal her være muligt at læse aftalevilkår og persondatapolitikken, er hvor samtykke afgives.

Aftaleindgåelsen skal være tydeligt adskilt fra den funktion, hvor forbrugeren meddeler samtykke til forretningsbetingelserne og personpolitikken. Ligeledes skal aftalefunktionen være tydeligt adskilt fra markedsføring.

3.2.4 Betaling

Forudbetaling ved kontooverførsel, check, girokort og lignende må tilbydes forbrugere, hvis der også tilbydes betaling med betalingskort og det både i forretningsbetingelserne og der hvor kunden vælger betalingsform tydeligt fremgår, at denne betalingsmulighed ikke er dækket af indsigelsesordninger. Dette kan f.eks. opfyldes ved at skrive ud for betalingsformen at denne ikke er dækket af indsigelsesordningen og indsætte link til uddybende oplysninger.

Forudbetaling skal fremstå som en sekundær betalingsmulighed.

3.2.5 Børn og unge (personer under 18 år)

Såfremt der kan indgås abonnementsaftaler, kreditaftaler og lignende på den erhvervsdrivendes hjemmeside, skal den erhvervsdrivende oplyse, at disse aftaler alene kan indgås af forældre eller andre, der lovligt kan handle på barnets eller den unges vegne. Den erhvervsdrivende skal indrette sin virksomhed således, at der gives forældre eller andre berettigede mulighed for let, ubesværet og uden omkostninger at annullere aftaler indgået af børn og unge.

Den erhvervsdrivende må ikke anmode børn og unge om at afgive personlige oplysninger om sig selv eller andre, medmindre den erhvervsdrivende via en passende handling sikrer, at oplysningerne kun afgives med samtykke fra forældrene eller andre, der lovligt kan afgive oplysninger på barnets eller den unges vegne.

Såfremt der gives børn og unge mulighed for at deltage i spil, chat og anden online og offline aktivitet, hvor barnet eller den unge er i kontakt med andre, skal den erhvervsdrivende tilskynde til, at der benyttes et brugernavn, som sikrer anonymitet.

3.3. Efter købet

3.3.1 Ordrebekræftelsen

Ordrebekræftelsen skal sendes elektronisk til forbrugeren og indeholde oplysninger om den købte vare (herunder pris), totalbeløbet, navn og adresse på kunden, kontaktdata på virksomheden, leveringsmåden, betalingsmåden og oplysninger om reklamations- og fortrydelsesretten i sin fulde form. Det er ikke nok, at oplysninger fremgår via et link.

3.3.2 Opfyldelse og eftersalgsservice

Den erhvervsdrivende skal effektuere en bestilling så hurtigt som muligt, samt overholde de på netbutikken oplyste leveringstider. Medmindre andet er aftalt, skal digitale ydelser der leveres

elektronisk, leveres straks.

Der skal oplyses om forsvarlige procedurer for forbrugernes eventuelle reklamation og fortrydelsesret skal oplyses. Forbrugeren skal kunne reklamere og fortryde på en måde, der ikke er mere besværlig end bestillingen af ydelsen. Den erhvervsdrivende skal sende en mail til kunden når de modtager de returnerende varer. Heri skal der oplyses om den videre proces i forbindelse med behandling af reklamationen/fortrydelsen.

Forbrugerklagenævnets afgørelser samt afgørelser fra de af Økonomi – og erhvervsministeren godkendte private klagenævn skal efterleves eller af den erhvervsdrivende indbringes for en domstol indenfor den af e-mærket fastsatte frist.

4. Administration af mærkningsordningen m.v.

Mærkningsordningen administreres af e-mærkets sekretariat ("sekretariatet"). Sekretariatet påser, at nærværende retningslinjer overholdes af erhvervsdrivende, der er tilsluttet mærkningsordningen og lægger bl.a. vægt på, om den erhvervsdrivende i øvrigt overholder gældende lov samt intentionerne bag mærkningsordningen.

4.1 Tildeling af mærket

Erhvervsdrivende, der ønsker det elektroniske mærke, kan ansøge sekretariatet om adgang til anvendelse heraf.

Når sekretariatet modtager en ansøgning fra en erhvervsdrivende, vurderer sekretariatet på baggrund af den modtagne ansøgning og nuværende retningslinjer, om den erhvervsdrivende kan få tildelt det elektroniske mærke. Sekretariatet kan udbede sig yderligere oplysninger, der måtte være relevante for sekretariatets vurdering af, hvorvidt der skal ske en tildeling af det elektroniske mærke.

Sekretariatet skal, så vidt det er muligt senest 4 uger efter modtagelsen af de for vurderingen nødvendige oplysninger, tilkendegive om den erhvervsdrivende kan få tildelt e-mærket eller ej.

Såfremt sekretariatet vurderer, at den erhvervsdrivende opfylder betingelserne for at få tildelt det elektroniske mærke, indgås en aftale mellem e-mærket og den erhvervsdrivende herom. Ved aftalen forpligter den erhvervsdrivende sig til at overholde retningslinjerne.

4.2 Løbende kontrol

Sekretariatet fører løbende kontrol med erhvervsdrivende, der har fået tildelt det elektroniske mærke. Kontrollen indebærer en vurdering af, om den erhvervsdrivende fortsat efterlever retningslinjerne. Kontrollen kan gennemføres som stikprøve og uden varsel.

Sekretariatet kan iværksætte kontrollen på egen foranledning eller ved at der rejses tvivl om, hvorvidt en erhvervsdrivende, som har fået tildelt det elektroniske mærke, overholder retningslinjerne.

Den erhvervsdrivende er på anmodning fra sekretariatet forpligtet til at udlevere oplysninger, der har relevans for sekretariatets vurdering af, om den erhvervsdrivende efterlever retningslinjerne.

4.3 Udstedelse af påbud, suspension, fratagelse af mærket m.m.

Sekretariatet træffer afgørelser i sager om, hvorvidt den erhvervsdrivende har overholdt nærværende retningslinjer, gældende lov og intentionerne bag mærkningsordningen.

Afgørelser om suspension og fratagelse af mærket godkendes af e-mærkets formand.

Er der sag af tvivlsom principiel karakter kan e-mærkets formand beslutte, at sagen skal fremlægges for e-mærkets bestyrelse, inden der træffes afgørelse.

Sekretariatet kan:

- påbyde den erhvervsdrivende at ændre adfærd. I forbindelse med enten den løbende kontrol eller ved stikprøvekontrol kan sekretariatet desuden påbyde en erhvervsdrivende at fjerne mærket midlertidigt fra dennes website, hvis der fra sekretariatets side er påpeget forhold, der ikke er efterkommet af den erhvervsdrivende inden for en af sekretariatets nærmere fastsat frist
- suspendere den erhvervsdrivendes adgang til at anvende e-mærket i tre eller seks måneder
- fratage den erhvervsdrivendes adgang til at anvende e-mærket

Sekretariatet vurderer på baggrund af sagens karakter, hvilken sanktion (påbud, suspension eller fratagelse), der skal bringes i anvendelse. Sekretariatet lægger i sin bedømmelse vægt på i hvilket omfang, overtrædelsen modvirker intentionerne bag mærkningsordningen, og i hvilket omfang overtrædelsen berører forbrugeren.

4.3.1 Påbud:

Ved et påbud bliver den erhvervsdrivende pålagt inden for en nærmere fastsat frist, at ændre adfærd, f.eks. at overholde retningslinjerne for e-mærket.

Betingelser for udstedelse af påbud:

4.3.1.1 overtrædelse af e-mærkets retningslinjer, gældende lov eller intentionerne bag mærkningsordningen.

4.3.1.2 den erhvervsdrivende har ikke inden for en nærmere fastsat frist rettet forhold, der er påpeget af sekretariatet i den løbende kontrol eller ved en stikprøvekontrol.

4.3.2 Suspension af e-mærket:

Ved en suspension bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne e-mærket fra sit website i tre eller seks måneder, afhængigt af overtrædelsens karakter.

Betingelser for suspension af e-mærket:

4.3.2.1 Manglende efterlevelse af påbud udstedt af sekretariatet

4.3.2.2 Sagsanlæg eller offentlig kritik (vedr. e-handel) fra Forbrugerombudsmanden

Den erhvervsdrivende er i suspensionsperioden stadig tilsluttet mærkningsordningen, men vil ikke fremgå af listen over godkendte websites, på e-mærkets egen website, ligesom e-mærket ikke må fremgå af virksomhedens website.

e-mærkets retningslinjer skal overholdes i suspensionsperioden.

Når suspensionsperioden ophører, er den erhvervsdrivende igen berettiget til at benytte e-mærket, såfremt retningslinjerne er overholdt under suspensionen. Den erhvervsdrivende vil ikke modtage særskilt meddelelse herom efter suspensionsperiodens udløb.

Suspendede virksomheder vil blive offentliggjort på e-mærkets website sammen med en kort begrundelse for suspensionen.

Forefindes e-mærket på den erhvervsdrivendes website efter suspensionsperiodens start, betragtes dette som uberettiget brug af e-mærket og sanktioneres med dagbøder á 1.000 kr.

4.3.3 Fratagelse af e-mærket:

Ved en fratagelse af e-mærket bliver den erhvervsdrivende pålagt at fjerne e-mærket fra sit website. Aftaleforholdet mellem e-mærket og den erhvervsdrivende ophører ved fratagelsen af e-mærket og så snart e-mærket er fjernet fra virksomhedens website.

Betingelser for fratagelse af e-mærket:

4.3.3.1 Mærket har været suspenderet, og den erhvervsdrivende har ikke ændret sin adfærd væsentligt.

4.3.3.2 Manglende efterlevelse af afgørelser fra Forbrugerklagenævnet, eller de af Økonomi – og erhvervsministeren godkendte private klagenævn, medmindre den erhvervsdrivende indbringer sagen for en domstol, inden for de af sekretariats fastsatte frister herfor.

4.3.3.3 Den erhvervsdrivende overtræder e-mærkets retningslinjer i suspensionsperioden.

4.3.3.4 Grov eller gentagen overtrædelse af e-mærkets retningslinjer eller gældende lov.

4.3.3.5 Den erhvervsdrivende udviser en adfærd, der er uforenelig med intentionerne bag mærkningsordningen.

Forefindes e-mærket på den erhvervsdrivendes website efter fratagelsen, betragtes dette som uberettiget brug af e-mærket og sanktioneres med dagbøder á kr. 1.000,-.

Den erhvervsdrivende er ved fratagelse af e-mærket ikke berettiget til at få tilbagebetalt evt. indbetalt vederlag for perioden efter fratagelse af mærket.

Ved fratagelse af e-mærket kan virksomheden først efter 12 måneder søge e-mærket om på ny at få tildelt e-mærket. Herefter foretager sekretariatet en vurdering efter pkt. 4.1. I denne vurdering vil der blive lagt vægt på, om den erhvervsdrivende i perioden fra fratagelsen og frem til ansøgningstidspunktet har ændret den adfærd der var årsag til fratagelsen.

4.4 Klageinstans

Afgørelser truffet i medfør af retningslinjernes pkt. 4.3 kan af den erhvervsdrivende påklages til e-mærkets særlige klageinstans. Afgørelser kan desuden indbringes for klageinstansen af et mindretal i e-mærkets bestyrelse.

Klagen skal være klageinstansen i hænde senest fire uger efter, at e-mærkets afgørelse er truffet.

Indgivelse af klage har ikke opsættende virkning, medmindre andet bestemmes af klageinstansens formand.

e-mærkets bestyrelse fastlægger klageinstansens forretningsorden.

Klageinstansen sammensættes således, at forbruger- og erhvervsinteresser er ligeligt repræsenteret. Formanden for klageinstansen skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer.

Klageinstansens afgørelser er bindende for den erhvervsdrivende. Afgørelserne kan ikke af den erhvervsdrivende indbringes for domstolene.

4.5 Offentliggørelse

Sekretariatet og klageinstansen skal, i umiddelbar forlængelse af at en afgørelse er truffet, offentliggøre denne. Alle afgørelser offentliggøres på e-mærkets website.

4.6 Ændringer i retningslinjerne m.m.

Sekretariatet kan indstille til e-mærkets bestyrelse, at der ændres i retningslinjerne på baggrund af indvundne erfaringer med administration af mærkningsordningen. Sekretariatet skal mindst én

gang årligt udarbejde en statusrapport, der viser erfaringer med mærkningsordningen, og herunder vurdere, om der er behov for ændringer i retningslinjerne.

Såfremt der træffes beslutning om ændring af nærværende retningslinier, er de til mærkningsordningen tilsluttede erhvervsdrivende forpligtede til at efterleve de ændrede retningslinier. Den erhvervsdrivende skal som udgangspunkt have et varsel på mindst en måned til at indrette sig i overensstemmelse med de ændrede retningslinier.

Sekretariatet skal offentliggøre ændringer i retningslinjerne.

4.7 Erstatning

Sekretariatet kan ikke ifalde erstatningsansvar som følge af handlinger, undladelser m.m. i forbindelse med sekretariatets vurdering efter nærværende retningslinjer af, hvorvidt den erhvervsdrivende kan tildeles eller skal fratages det elektroniske mærke.

e-mærket kan ikke ifalde erstatningsansvar som følge af handlinger m.m., heller ikke hvis de er foretaget af sekretariatet eller andre, der handler på vegne af e-mærket.

