

Hvordan reservere seg mot direkte markedsføring?

Oppdatert: februar 2006



Alle markedsførere er pålagt å sjekke sine navnelister opp mot Reservasjonsregisteret i Brønnøysund. Slik skal de luke vekk alle som har reservert seg mot denne formen for markedsføring. Meningen er at de som ikke ønsker å motta adresserte henvendelser skal slippe, samtidig som virksomhetene skal unngå å bruke ressurser på markedsføring mot kunder som ikke ønsker å bli kontaktet.

Dette er en oversikt over hva du kan og ikke kan reservere deg mot av slik markedsføring, hvor du kan henvende deg om du vil reservere deg og hvor du kan klage, i tillegg til noen begrepsforklaringer. Du vil også finne andre tips til måter å unngå denne direkte markedsføringen på.

A. RESERVASJONSREGISTERET

Dette kan du reservere deg mot

Ved å registrere deg i Reservasjonsregisteret i Brønnøysund skal du som privatperson slippe å motta adressert reklame eller telefonhenvendelser fra selgere. Adressert reklame betyr reklame per tradisjonell post. Reservasjonen kan når som helst endres eller slettes, og den vil gjelde helt til du aktivt gjør noe for å endre den. Det er med andre ord **ikke** nødvendig å fornye reservasjonen etter en viss tid.

Det er i dette registeret mulig å velge om reservasjonen bare skal gjelde telefonsalg eller bare adressert reklame, eller eventuelt begge deler. Du kan altså for eksempel reservere deg mot telefonhenvendelser, men ikke mot skriftlige henvendelser. Du kan også velge om du vil unnta ideelle organisasjoner fra reservasjonen. Det vil bety at ulike organisasjoner med ideelt formål kan kontakte deg selv om du har reservert navnet ditt i registeret.

Alle som sender ut reklame rettet mot deg som kunde, plikter å oppdatere sine lister mot Reservasjonsregisteret minst tre måneder før første gangs utsendelse, og deretter minst fire ganger i året. Selv om du har sperret navnet ditt, kan du altså i en kortere periode etter registreringen fremdeles motta henvendelser.

Vær også oppmerksom på at reservasjonen kun gjelder henvendelser til ditt navn på din adresse i folkeregisteret, og ikke til andre adresser du måtte ha eller til andre personer i husstanden.

PS. Du kan ikke reservere deg mot reklame per e-post, sms eller faks i Reservasjonsregisteret, men dette er heller ikke en lovlig form for reklame med mindre du har samtykket aktivt på forhånd. (Se mer under pkt C.)



Slik reserverer du deg i Reservasjonsregisteret:

Du reserverer deg ved å ta kontakt med Brønnøysundregistrene. Her kan du også endre eller slette tidligere reservasjoner:

Automatisk telefonsvarer:	75 00 75 03
Sentralbord:	75 00 75 00
Internett:	www.brreg.no/reservasjon

Dette kan du ikke reservere deg mot i Reservasjonsregisteret

1. Reservasjonen i Brønnøysundregistrene vil ikke gjelde for andre typer henvendelser slik som reklameinnstikk i aviser, markeds- og opinionsundersøkelser eller uadressert reklame.
2. Reservasjonen gjelder heller ikke reklame rettet mot et foretak eller mot juridiske personer. Foretaket ditt kan derfor fortsatt få tilsendt reklame selv om du som privatperson har reservert deg.
3. Virksomheter har ikke plikt til å sjekke om ditt navn står i Reservasjonsregisteret dersom de har et løpende kundeforhold til deg. Med dette menes forhold der du har inngått en avtale av mer eller mindre formell grad, og der det er naturlig og nødvendig for kundepleien med en viss informasjon. I mange sammenhenger vil du som kunde gjerne ha en forventning om dette. Disse virksomhetene kan derfor sende deg ulikt materiale, deriblant reklame, selv om du har reservert deg i Reservasjonsregisteret.

Konkrete eksempler på løpende kundeforhold kan være:

- kontoavtaler (bankforbindelser)
- forsikringsavtaler
- abonnementer
- avtale om faste bidrag til ideelle organisasjoner
- medlemskap
- serviceavtaler
- bonuskortordninger



Et løpende kundeforhold opphører når kunden sier opp avtalen eller medlemskapet, eller når det ikke på lenge er kjøpt noe eller har vært kontakt mellom kunde og virksomheten. Om du ikke ønsker tilsendt reklame fra en virksomhet du har et løpende kundeforhold til, se neste avsnitt om måter å unngå reklame på.

I mange tilfeller vil det være uklart om et kundeforhold er løpende eller ikke. Om du er interessert i en mer detaljert beskrivelse av temaet, kan lese Datatilsynets tolking av lovverket når det gjelder direkte markedsføring.

B. ANDRE MÅTER Å UNNGÅ MARKEDSFØRING PÅ

1. I tillegg til å registrere deg i Reservasjonsregisteret kan du selvfølgelig henvende deg til den enkelte markedsfører. Når noen markedsfører direkte mot deg, har du krav på å få opplyst hvem som har gitt opplysningene som ligger til grunn for henvendelsen. Du kan reservere deg mot flere henvendelser ved å kontakte virksomheten og be om sperring eller sletting av navnet ditt dersom dette ikke strider mot en avtale du har inngått tidligere.
2. Å stoppe uadressert reklame kan du selv gjøre enkelt ved å merke postkassen tydelig. Postkontoret gir deg et klistremerke hvis du ber om det, men du kan enklest bare lage en lapp selv.
3. Du kan ta kontakt direkte med teleoperatøren din for å forsikre deg om at navnet ditt ikke utleveres til markedsføring. (Teleoperatøren sender jevnlig oppdateringer til Telefonkatalogen™ slik at det skal være unødvendig å reservere seg der også.)

C. SLIK KAN DU KLAGE

Alle virksomheter som benytter adresselister til direkte reklame, har et selvstendig ansvar for å få oppdatert adresselistene i forhold til Reservasjonsregisteret. Mottar du reklame som du mener er i strid med reservasjonen din, kan du gå frem på følgende måte:

1. Ta kontakt direkte med en representant for ledelsen i virksomheten som har sendt deg reklamen, og krev sperring av navnet ditt i adresse- og telefonlistene. Ikke nøy deg med å snakke med selgeren. Noter dato og hvem du har snakket med, eventuelt ta en kopi av brevene du sender. Bruk gjerne klagemalen Datatilsynet har utarbeidet (se siste side).
2. Dersom dette ikke hjelper; noter dato, legg ved det du måtte ha av informasjon om selgerens og bedriftens navn, notater og eventuelt kopier av sendte brev, og send en klage til Datatilsynet. Vi gjør oppmerksom på at det er viktig at du har prøvd å ta kontakt med virksomheten selv før du kontakter oss.
3. Markedsføring per e-post, sms eller faks er ikke lov med mindre du har samtykket aktivt på forhånd. Får du reklame på disse måtene som du mener du ikke har samtykket til, kan du klage direkte til virksomheten og til Forbrukerombudet:

Postadresse: Forbrukerombudet, Postboks 4597 Nydalen, 0404 Oslo
Telefaks: 23 40 06 01
Nettside: www.forbrukerombudet.no/index.db2?id=61
E-post: postmottak@forbrukerombudet.no



SJEKKLISTE

Om husstanden mottar uønsket direkte markedsføring, kan du gå gjennom denne sjekklisten for å enkelt prøve å finne ut hvorfor dette skjer og hva du kan gjøre.



Har du...

- ...reservert deg i Reservasjonsregisteret i Brønnøysund? Du trenger **ikke** å fornye denne reservasjonen selv om enkelte markedsførere måtte hevde det motsatte!
- ...husket å reservere deg mot **alle** typer markedsføring i registeret (skriftlige henvendelser og telefonhenvendelser, ideelle organisasjoner)?
- ...reservert deg for minst 4 måneder siden?
- ...reservert alle andre i husstanden også?
- ...folkeregistrert din nye adresse om du nettopp har flyttet?
- ...oppgitt det **eksakt** samme navnet til virksomheten som det du har reservert? Ulike skrivemåter av navn kan lett oppfattes som ulike personer.

Om du kan svare JA på alle punktene ovenfor, men likevel mottar direkte markedsføring kan årsaken være:

Du kan ha inngått avtaler med virksomheten som du ikke husker, eller på andre måter ha et løpende kundeforhold til denne.

Du kan bare reservere din folkeregistrerte adresse. Eventuelle andre adresser du måtte ha vil fortsatt kunne motta markedsføring.

Driver du et foretak eller sitter i stilling som juridisk person (for eksempel formann i borettslaget), kan du motta markedsføring i navn av dette.

- ⇒ Du kan i disse tilfellene ta kontakt direkte med virksomhetene og be om sperring av navnet ditt!

Mener du fremdeles, etter å ha lest punktene ovenfor, at du mottar direkte markedsføring du egentlig ikke skal ha?

- ⇒ Dette kommer sannsynligvis av at virksomheten har dårlige rutiner når det gjelder å sjekke Reservasjonsregisteret eller at den rett og slett unngår regelverket. Du bør da klage til virksomheten, og om det ikke hjelper, direkte til Datatilsynet (se "Slik kan du klage" s. 3).

Fra

(navn)

(adresse)

Dato: _____

Til

(virksomhetens navn)

(adresse)

VEDRØRENDE MIN RESERVASJON MOT DIREKTE MARKEDSFØRING

Jeg har reservert meg mot direkte markedsføring i Reservasjonsregisteret i Brønnøysund. Til tross for reservasjonen har jeg mottatt adressert reklame/telefonhenvendelse fra dere (se vedlegg).

I følge personopplysningslovens § 26 tredje ledd plikter markedsførere å oppdatere sitt adresseregister mot reservasjonsregisteret fire ganger per år. Dersom virksomheten mener å ha et løpende kundeforhold til meg, ber jeg om at virksomheten likevel sperrer mine opplysninger mot bruk i direkte markedsføring, jf. lovens § 26 annet ledd.

Vennligst oppdater virksomhetens adresseregistre i henhold til lovbestemmelsen.

Med vennlig hilsen

(sign.)

Vedlegg:

Dokumentasjon (kopi av skriftlig henvendelse eller dato/tidspunkt/tema for telefonhenvendelse)