

# Óumbeðin fjarskipti

Janúar

2023

## Óumbeðin fjarskipti

Óheimilt er að nota óumbeðin fjarskipti í markaðslegum tilgangi nema viðtakandi hafi gefið fyrirfram samþykki sitt fyrir að taka á móti slíkum sendingum.

Þessa reglu er að finna í 94. gr. fjarskiptalaga nr. 70/2022. Tilgangur hennar er að takmarka það ónæði sem notendur fjarskiptabjónustu geta orðið fyrir vegna beinnar markaðssetningar með hjálp fjarskiptatækni, óháð því hvort hún á sér göfugan tilgang eða helgast af hreinum viðskipta-hagsmunum.

Fyrirtækjum eða söluaðilum er þó heimilt að senda tölvupóst í markaðslegum tilgangi á almenn tölvupóstföng fyrirtækis eða stofnunar. Óheimilt er að senda tölvupóst í markaðslegum tilgangi á tölvupóstföng sem fyrirtæki eða stofnun úthlutar einstaka starfsmönnum sínum.

## Hver ber ábyrgð?

Fjarskiptastofa hefur litið svo á að fyrirtæki sem kaupir úthringibjónustu beri ábyrgð á að úthringilistar sem notaðir eru séu réttir. Því er mikilvægt að uppfæra slíka lista reglulega, þó svo annar aðili sé fenginn til að sjá um sjálfar úthringingarnar.



## Kvartanir

Neytendur geta sent kvörtun vegna óumbeðinna fjarskipta á rafrænu formi á vef stofnunarinnar, [www.fjarskiptastofa.is](http://www.fjarskiptastofa.is).

Þar er að finna rafrænt kvörtunareyðublað sem fylla þarf út og senda inn.

Ef óskað er frekari upplýsinga er velkomio að hafa samband við stofnunina.

## Hvað er bein markaðssetning?

Hvers konar markaðsátak sem hefur í för með sér beina sókn að endanotendum fjarskiptabjónustu í því skyni að selja þeim vöru eða þjónustu.

Söluaðili snýr sér beint að tilteknum aðila, einum eða fleiri, ýmist á grundvelli nafns viðkomandi, tölvupóstfangs, símanúmers eða annarra upplýsinga. Kynning eða boð um vöru og/eða þjónustu þarf ekki að vera í hagnaðarskyni til að teljast bein markaðssetning.

Ef markmiðið er að fá viðkomandi aðila til að skuldbinda sig með einhverjum hætti, t.d. að kaupa áskrift, kaupa eitthvað til að styrkja félags- starfsemi eða inna greiðslur af hendi í öðrum tilgangi telst það bein markaðssetning. Þetta á einnig við þó ekki sé um fjármuni að ræða, t.d. þegar verið er að biðja fólk um að setja nöfn sín á stuðningslista.

Hafi efni óumbeðinna fjarskipta ekki að geyma kynningu eða sölu á vörum eða þjónustu eða boð um slíkt og ekki má skilja efni þeirra þannig að ætlast sé til þess að endanotandinn bregðist við sendingunni eða símtalinu með tilteknum hætti, þá telst slíkt ekki vera bein markaðssetning.

## Skilgreining á samþykki

„Óþvinguð, sértæk, upplýst og ótvíræð viljayfirlýsing hins skráða um að hann samþykki, með yfirlýsingu eða ótvíræðri staðfestingu, vinnslu persónuupplýsinga um sig“

Ekki er heimilt að senda út tölvupóst til að óska samþykkis fyrir að senda viðkomandi tölvupóst sem lið í beinni markaðssetningu. Ekki er nóg að viðkomandi gefi í skyn að hann vilji fá slíkan tölvupóst, t.d. með athafnaleysi, svo sem því að taka ekki merkingu úr fyrirfram útfylltum reitum áður en form er sent. **Skilgreining á samþykki kveður á um að það skuli innihalda yfirlýstan vilja hans svo það teljist ótvírætt.**

## Bannmerkingar í símaskrá og þjóðskrá

Virða verður bannmerkingu í símaskrá. Endanotendur eiga ætíð rétt á að fá að vita hvaðan upplýsingar um þá koma sem liggja úthringingu til grundvallar.

Ef endanotandi óskar eftir að vera bannmerktur í símaskrá þarf viðkomandi að hafa samband við það fjarskiptafyrirtæki sem hann er í viðskiptum hjá, eða þann aðila sem veitir símaskrárupplýsingar.

Einungis endanotandi númers getur látið setja bannmerki við símanúmer sitt í símaskrá. Þar með er óleyfilegt að ónáða viðkomandi af aðilum sem stunda beina markaðssetningu. Tekur þetta jafnframt til annarra sem hafa afnot af sama númeri.

Hjá Þjóðskrá Íslands geta aðilar óskað eftir að vera undanþegnir frá því að vera á úrtakslistum úr þjóðskrá vegna markaðsstarfsemi.

**Þegar einstaklingar eru skráðir á bannskrá hjá Þjóðskrá færast sú skráning ekki sjálfkrafa yfir á úrtakslista sem þegar eru í notkun hjá öðrum** og veitt hefur verið heimild til að nota í markaðssetningarskyni. Þess vegna er mikilvægt að þeir aðilar sem nota úthringilista til markaðssetningar uppfæri þá reglulega til að koma í veg fyrir að haft sé samband við aðila sem eru bannmerktir, hvort heldur sem er í símaskrá eða bannskrá.



Suðurlandsbraut 4, 108 Reykjavík

[fjarskiptastofa@fjarskiptastofa.is](mailto:fjarskiptastofa@fjarskiptastofa.is)

[www.fjarskiptastofa.is](http://www.fjarskiptastofa.is)