

§ Markedsføring

- ved brug af film og levende billeder

Mange klinikejere ønsker at drive en "rigtig" virksomhed med fokus på øget salg og indtjening. I den sammenhæng er det relevant at optimere markedsføringen. Men rammerne for markedsføring af tandlægers ydelser er begrænset og omfattet af et kompliceret regelsæt, der ikke giver et klart svar på de mange praktiske spørgsmål om, hvornår tandlægens markedsføring er lovlig...



Tekst:
Advokat Peter Bjerre
Bøystrup

En kort beskrivelse af reglerne

Tidligere indeholdt lovgivningen et forbud mod benyttelse af film og levende billeder til markedsføring. I en dom fra april måned 2009 slog Østre Landsret fast, at dette forbud ikke omfattede markedsføring på internettet.

I efteråret 2012 fremsatte Ministeriet for Sundhed og Forebyggelse et forslag om ændring af lov om markedsføring af sundhedsydelser. Lovforslaget indeholdt blandt andet et generelt forbud mod anvendelse af film og andre former for levende billeder ved markedsføring af sundhedsydelser på internettet. Under lovbehandlingen blev reglerne imidlertid ændret således, at brug af film og andre levende billeder kan anvendes ved markedsføring af sundhedsydelser på sundhedsudbyderens egen hjemmeside.

Lovændringen medførte endvidere en stramning af det allerede gældende krav om saglighed i markedsføringen. Tidligere gjaldt alene, at der ikke ved markedsføring af sundhedsydelser måt-

te anvendes urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde angivelser. Dette er nu ændret til, at markedsføringen skal være saglig og hverken være urigtig, vildledende, mangelfuld eller utilbørlig, hvilket blandt andet indebærer, at man ikke gennem markedsføringens udformning mv. må bibringe patienterne en fejlagtig opfattelse af den sundhedsydelse, der bliver markedsført.

Formål

Formålet med reglerne er at beskytte patienterne mod markedsføring ved anvendelse af film og billeder, der kan virke særligt påvirkende hos patienten. Betragtningen er, at "levende billeder" normalt anses for et stærkt medie – specielt i forhold til en patient, der grundet sygdom mv. kan være i en letpåvirkelig situation.

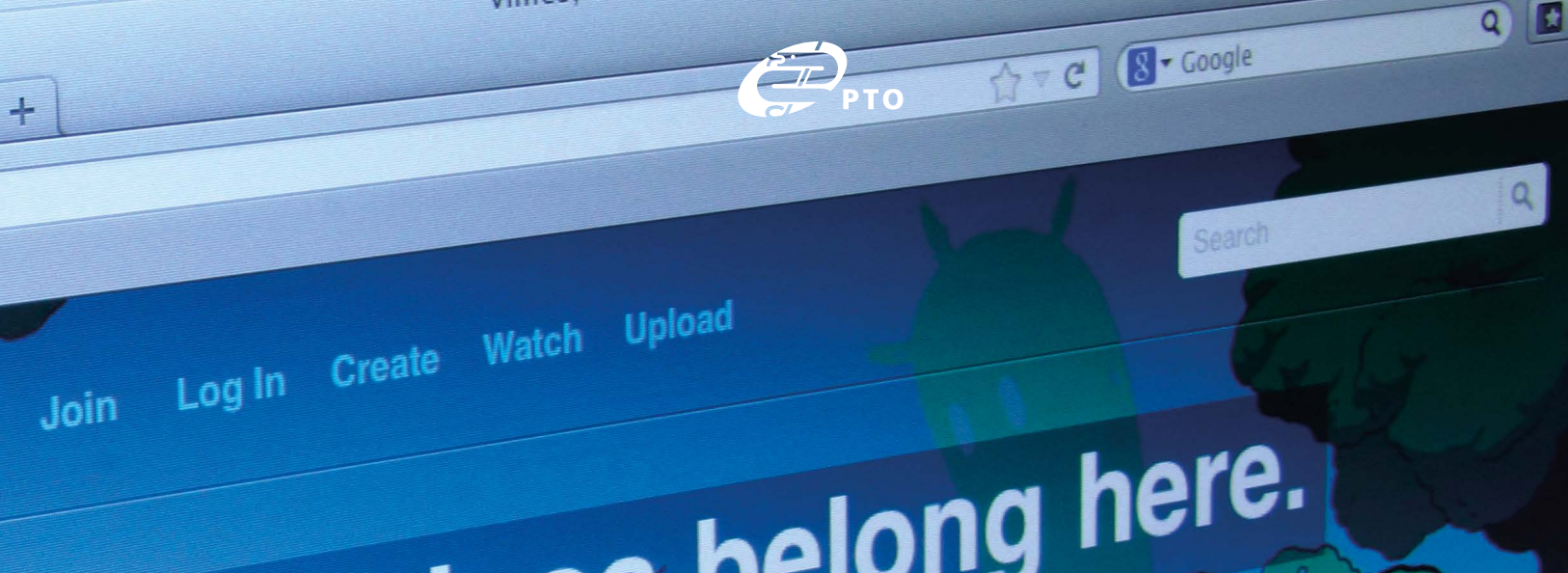
Reglerne bygger derfor på den – i øvrigt sympatiske tanke – at patienterne skal have en reel mulighed for at tilvælge de nævnte reklamer aktivt. Altså at eksempelvis en visning af en præsentationsvideo med markedsføring af sundhedsydelser sker ved, at patienten træffer et aktivt og bevidst valg.

Markedsføring af sundhedsydelser på egen hjemmeside

Som nævnt indledningsvist er det muligt og lovligt at markedsføre sundhedsydelser ved brug af film og levende billeder på din egen hjemmeside. Det ligger helt klart, at der ved "egen hjemmeside" er tale om den side, som er tilknyttet dit behandlingssted.



Advokat Jesper Lindhardt



I praksis kan der opstå udfordringer ved markedsføring på andre hjemmesider end din egen. Det er klart, at du ikke på eksterne sider må reklamere for sundhedsydelse ved brug af film og levende billeder. Der er derimod intet til hinder for, at du på internettet reklamerer for sundhedsydelse, hvis du gør det uden brug af film og/eller levende billeder. Det er også tilladt for dig at linke fra en ekstern hjemmeside til forsiden af din hjemmeside, hvor der eksempelvis findes en video med markedsføring af din sundhedsydelse.

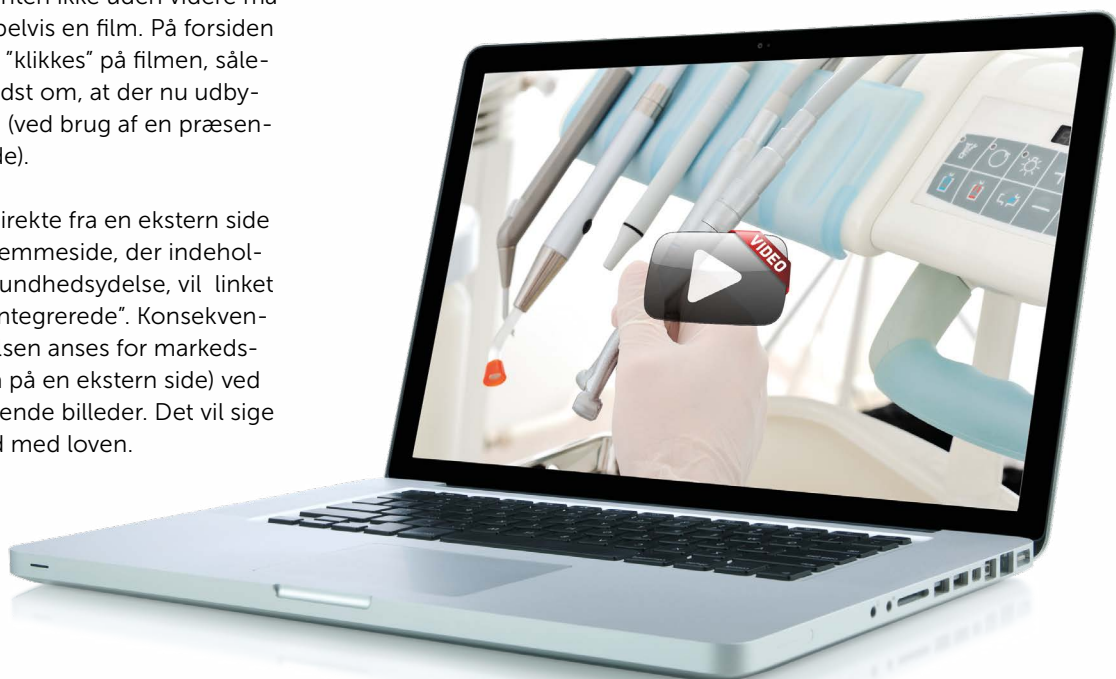
Det er helt afgørende, at der linkes til forsiden. Baggrunden er, at patienten ikke uden videre må linkes direkte til eksempelvis en film. På forsiden skal der med andre ord "klikkes" på filmen, således at patienten er bevidst om, at der nu udbydes en sundhedsydelse (ved brug af en præsentationsfilm eller lignende).

Hvis du således linker direkte fra en ekstern side til et videoklip på din hjemmeside, der indeholder en reklame for en sundhedsydelse, vil linket og videoklipet være "integrerede". Konsekvensen er, at sundhedsydelsen anses for markedsført på internettet (altså på en ekstern side) ved brug af film og/eller levende billeder. Det vil sige en markedsføring i strid med loven.

Markedsføring på internettet i øvrigt

I virkelighedens verden forekommer det, at I markedsfører jeres virksomhed på de sociale medier og dermed på eksterne sider. I disse tilfælde kommer en fortolkning af reglerne på en udfordrende prøve.

Det er ikke ganske klart, men i det omfang der er tale om ren patientinformation, vil det formentlig være tilladt at lancere en video (på en ekstern side). Her er det dog vigtigt, at kun lidelsen/sygdommen beskrives. Det kan sammenlignes med de tilfælde, hvor I som behandlere afgiver information forud for en behandlings udførelse



TEMA TANDLÆGER OG SOCIALE MEDIER



(informeret samtykke).

Disse tilfælde, som ikke kombineres med markedsføringen af en sundhedsydelse, anses formentlig ikke for en markedsføring af en sundhedsydelse – men det er ikke klart, hvor grænsen præcist går, da der endnu ikke er truffet nogen afgørelser på området. Specielt vil det være på grænsen af det lovlige, når patientinformationen ledsages af logo, kontaktoplysninger mv.

Om Effekt Advokatfirma I/S

Effekt Advokatfirma er landets nye advokatvirksomhed. Effekt Advokatfirma er landsdækkende og betjener en lang række kunder inden for tandlægebranchen. Ud over den løbende rådgivning for klinikerne bistår vi årligt i mere end 30 praksishandler og andre sager, der vedrører ejer- og generationsskifter indenfor tandlægebranchen.
www. effekt-law.dk

Herudover opstår der grænsetilfælde, hvor en videopræsentation består af "still-billeder", der klippes sammen i en samlet præsentation. Her er det uklart, om der er tale om en film i lovens forstand med den konsekvens, at

en markedsføring af sundhedsydelser i stillbilledform er ulovlig. Det er formentlig tilfældet.

Endelig ses eksempler på videopræsentationer, hvor eksempelvis klinikkens lokaler er filmet, men uden at være ledsaget af lyd (udover musik). Disse tilfælde ligger i en gråzone, men er formentlig tilladt.

Som det fremgår, er reglerne svære at håndtere i praksis, da det kan være vanskeligt at afgrænse, hvad der præcist er omfattet af begreberne markedsføring af en sundhedsydelse samt film og/eller levende billeder. Vurderingen er relevant, da forbuddet omfatter markedsføring af 1) "sundhedsydelser" ved brug af 2) "film og/eller levende billeder".

Eksempler fra virkeligheden

Sundhedsstyrelsen fører tilsyn med loven. Vi har løbende været i kontakt med Sundhedsstyrelsen

for at afdække det præcise omfang af de relativt nye regler og er ikke i denne forbindelse blevet bekendt med, at der endnu er truffet afgørelser vedrørende markedsføring ved brug af film og levende billeder.

Der verserer tilsyneladende en sag, hvor der er sket markedsføring af en sundhedsydelse ved, at man har "linket" fra en ekstern side til et videoklip. Der er endnu ikke truffet afgørelse i sagen, men vi følger udviklingen tæt, da reglerne har stor praktisk betydning for tandlægebranchen.

Huskeregul

Hvis du markedsfører film og levende billeder i strid med reglerne, kan du straffes med bøde. Reglerne er komplicerede, og snitfladerne er svære at håndtere.

Gør du brug af film og/eller levende billeder i din markedsføring af sundhedsydelser, skal du huske, at de hører til på din egen hjemmeside. Gør du brug af bannerreklamer, må der ikke linkes direkte fra den eksterne hjemmeside til eksempelvis din videopræsentation. Der skal linkes til din forside.

Det er fristende at uploade videoklip mv. på de sociale medier – eksempelvis på youtube.com. Her er det væsentligt at få afklaret, om der er tale om en ulovlig "markedsføring af en sundhedsydelse" eller eksempelvis en ren patientinformation, som formentlig ikke anses for "markedsføring af en sundhedsydelse" og er lovlig.

Der er omkostninger forbundet med produktion mv. af films. Er du i tvivl, om din præsentation falder indenfor eller uden for det tilladte, anbefaler vi, at du kontakter en rådgiver og/eller drøfter sagen med Sundhedsstyrelsen på forkant. På den måde begrænser du risikoen for ubehagelige overraskelser