

## God indsamlingsskik (generalklausul)

Indsamlinger, der er omfattet af lov om indsamling m.v., skal foregå i overensstemmelse med god indsamlingsskik, jf. lovens § 8. Dette gælder uanset, om en indsamling konkret er betinget af anmeldelse til Indsamlingsnævnet eller ikke.

Hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer ved personlig eller telefonisk henvendelse skal ligeledes foregå i overensstemmelse med god indsamlingsskik, jf. lovens § 1, stk. 2.

Indsamlingsnævnet håndhæver retningslinjerne for god indsamlingsskik, og fastlægger, om der i et konkret tilfælde er sket overtrædelse af god indsamlingsskik.

Indsamlingsnævnet kan offentliggøre udtalelser af kritik samt pålægge en indsamler eller hjælpeorganisation at foretage offentliggørelse heraf.

Retningslinjerne for god indsamlingsskik udarbejdes af Indsamlingsnævnet i henhold til indsamlingsbekendtgørelsens § 19, stk. 2. *Retningslinjerne forventes løbende justeret i takt med, at Indsamlingsnævnets praksis udvikles. Nævnet har p.t. udarbejdet følgende:*

# Retningslinjer for god indsamlingsskik 14-07-14

---

### Formål m.v.

Retningslinjerne skal være med til at give bidragsyderne og de personer, som ikke ønsker at yde bidrag en form for sikkerhed for, at indsamlinger forløber på en ordentlig måde, herunder at personer ikke bliver presset eller krænket, men frivilligt yder bidrag, således at bidragsyderne ikke efterfølgende får grund til at fortryde det.

Bidragsyderne skal samtidig have en sikkerhed for, at de bidrag der ydes, rent faktisk går til det indsamlingsformål, som bidragsyderne har fået oplyst.

Derudover er et "sundt" og etisk velfungerende indsamlingsmarked befordrende for indsamlingsorganisationernes og andre indsamleres muligheder og vilkår for at samle ind, ligesom tilliden til indsamlerne herved øges.

De samme synspunkter gør sig gældende for hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer.

Retningslinjerne er udtryk for, hvad der bør være sædvanlig handlemåde på området og er retningsgivende for den fremgangsmåde og adfærd, som almindeligvis bør følges.

Retningslinjerne omfatter blandt andet almindelige principper for god indsamlingsskik, respekten for bidragsyderens integritet og handlefrihed, offentlighed og åbenhed om formål, ledelse og økonomi, økonomiske og juridiske forhold.

## Indhold

Generelt  
Kontakten til bidragsyder (borger)  
Krav til indsamleren  
Krav til indsamlingen  
Forhold til andre indsamlere  
Hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer

## Generelt

### 1. Definitioner

**Bidragsyder:** En fysisk person (borger), der yder, har ydet eller bliver opfordret til at yde et bidrag.

**Indsamler:** En juridisk person med et CVR- nummer eller de (mindst tre) fysiske personer, der er ansvarlig for en indsamling. Indsamler er i den forbindelse ansvarlig for overholdelse af retningslinjerne for god indsamlingsskik.

**Indsamlers repræsentant:** En fysisk person, der på indsamlers vegne har personlig eller telefonisk kontakt med en bidragsyder i forbindelse med en indsamling.

**Indsamling:** Enhver opfordring til at yde bidrag til et forud angivet formål.

**Medlemshvervning:** Personlige eller telefoniske henvendelser fra en hjælpeorganisation eller tilsvarende til en fysisk person med henblik på at få personen til at blive medlem eller til at give længerevarende støtte, og hvor medlemmet eller en person med en tilsvarende tilknytning til organisationen for sit kontingent eller lign. modtager en modydelse fra organisationen; f.eks. medlemsblad og adgang til generel-forsamling.

### 2. Anden lovgivning m.v.

- 2.1 Indsamler skal overholde indsamlingsreglerne. (Lov om indsamling m.v. og bekendtgørelse om indsamling m.v., herunder reglerne om anmeldelse og orientering til Indsamlingsnævnet samt om indsendelse af regnskab til Indsamlingsnævnet, samt bekendtgørelse om forretningsordenen for Indsamlingsnævnet og retningslinjer/vilkår fastsat af Indsamlingsnævnet.)
- 2.2 Indsamler skal overholde anden dansk lovgivning, menneskerettighederne m.v.
- 2.3 Indsamler skal overholde øvrige regler/vilkår for tilladelser m.v. fastsat af kommuner og politi samt andre myndigheder.

### 3. Almindelige principper for god indsamlingsskik

- 3.1 Der skal udvises respekt for bidragsyderens integritet og handlefrihed samt øvrige organisationers og andre indsamleres integritet og handlefrihed.

- 3.2 Der skal eksistere åbenhed om indsamlers egen organisations formål, ledelse og økonomi.
- 3.3 Der skal herske troværdighed og åbenhed om en indsamlings formål og brugen af de indsamlede midler.

## **Kontakten til bidragsyder (borger)**

### **4. Legitimation**

- 4.1. Ved enhver henvendelse til en bidragsyder skal indsamlers repræsentant bære synlig legitimation med indsamlers navn og logo samt sit eget navn.

### **5. Særligt ved husindsamlinger \***

- 5.1. Indsamlers repræsentant skal respektere privatlivets fred.
- 5.2. Indsamlers repræsentant må ikke uden bidragsyders accept træde ind over dørtærsklen.

### **6. Særligt ved gadeindsamlinger**

- 6.1 Gadeindsamlinger må kun finde sted på områder, hvor der er almindelig offentlig trafik.
- 6.2 Indsamlers repræsentant må ikke foretage indsamling på private områder eller private adresser, herunder på caféer og i butiksområder uden forudgående tilladelse fra ejeren eller dennes repræsentant.
- 6.3 Indsamlers repræsentant må ikke være til gene for de erhvervsdrivende, og må ikke tage ophold i længere tid foran en forretning eller en café m.v.
- 6.4 Indsamlers repræsentant må i gaderummet ikke hindre den frie passage og må ikke "slå følge med" bidragsyder uden dennes accept.

### **7. Særligt ved telefoniske henvendelser**

- 7.1 Indsamlers repræsentant skal respektere ethvert ønske fra bidragsyder om at afbryde en samtale.
- 7.2 På forespørgsel skal bidragsyder oplyses om, hvordan han/hun er udvalgt og hvilke kriterier, der ligger til grund for udvælgelsen, f.eks. ud fra tidligere kontakt eller segmentering.

### **8. Bidragsyder skal behandles med høflighed og med respekt**

- 8.1 Samtalen bør indledes med, at indsamlers repræsentant præsenterer indsamler og formålet med samtalen/henvendelsen. Herudover bør repræsentanten eventuelt præsentere sig selv.
- 8.2 Samtalen bør afsluttes på en høflig måde, og når bidragsyder ønsker det.
- 8.3 Indsamlers repræsentant skal have en overordnet viden om indsamler og kunne oplyse bidragsyder om dette samt hvor der kan findes supplerende oplysninger.

- 8.4 Indsamlers repræsentant skal være i stand til at oplyse bidragsyder, hvad de indsamlede midler anvendes til.
- 8.5 Indsamlers repræsentant skal på forespørgsel kunne opgive navn og kontaktoplysninger til bidragsyder på en kontaktperson hos indsamler.
- 8.6 Indsamlers repræsentant skal på forespørgsel oplyse, hvorvidt han/hun er lønnet eller arbejder på frivillig basis.

## **9. Bidragsyders ønsker skal respekteres**

- 9.1 Bidragsyders ønske om fritagelse for skriftlige eller telefoniske henvendelser – både i situationen og efterfølgende - skal respekteres.
- 9.2 Bidragsyder skal have mulighed for at være anonym over for indsamler.\*
- 9.3 Bidragsyders eventuelle betingelser for at yde et bidrag skal enten respekteres eller bidraget skal afslås. Bidragsyder kan ikke efterfølgende knytte betingelser til bidrag uden indsamlers accept.\*

## **10. Bidragsyder skal ydes på frivilligt grundlag**

- 10.1 Hvis der er tvivl om, hvorvidt et bidrag er givet frivilligt, bør bidraget afslås.
- 10.2 Der må ikke anvendes manipulation, pression eller lignende ved indsamlinger.
- 10.3 Fejl begået af bidragsyder må ikke udnyttes af indsamler.
- 10.4 Der må ikke bevidst ske udnyttelse af en svaghedstilstand hos bidragsyder, f.eks. ved en nærpå-rørendes død.
- 10.5 Der bør udvises særlig varsomhed og tilbageholdenhed ved indsamling hos mindreårige.
- 10.6 Der bør udvises særlig varsomhed ved indsamling hos personer, der er under påvirkning af alkohol eller andre rusmidler og psykisk syge.
- 10.7 Ved indsamling hos grupper skal indsamler eller dennes repræsentant være opmærksom på, at socialt pres kan have betydning for frivilligheden hos den enkelte.
- 10.8 En anmodning om bidrag eller lignende, herunder i forbindelse med modtagelse af ikke-bestilte varer, må ikke være vedlagt en faktura eller noget, der kan forveksles hermed. Dette gælder uanset, om der er tale om en gave, som kan beholdes, smides ud eller returneres efter gavemodtagers ønske.

## **11. Oplysninger om bidragsyder skal behandles fortroligt**

- 11.1 Personoplysninger om bidragsyder skal behandles med fortrolighed og i overensstemmelse med persondatalovens regler.

- 11.2 Indsamler skal opretholde en god "datahygiene" (slette ukorrekte og ufuldstændige oplysninger) for at sikre, at informationerne om bidragsyder er korrekte, og at de reflekterer bidragsydernes præferencer for kommunikation.
- 11.3 Oplysningerne om bidragsyder bør kun opbevares, så længe det er nødvendigt. Indsamler må ikke opbevare registrering af bidragsydernes kontonummer o. lign. efter at en betalingsaftale er etableret, medmindre den fortsatte registrering tjener et relevant og sagligt formål.
- 11.4 En bidragsydernes kontaktoplysninger må ikke offentliggøres eller udleveres til andre, herunder andre indsamlere, eller anvendes til andet formål uden bidragsydernes accept.
- 11.5 Hvis indsamler ønsker at nævne bidragsyder med navn og adresse eller andre identificerede oplysninger, skal bidragsydernes forudgående accept så vidt muligt indhentes.

## **Krav til indsamleren**

### **12. Oplysning om indsamler**

- 12.1 Indsamlers navn, adresse, telefonnummer og eventuelt logo samt indsamlers generelle formål skal altid fremgå af indsamlingsmaterialet.

### **13. Offentlighed om indsamlers grundlag og vedtægter m.v.**

- 13.1 Indsamlers grundlag og vedtægter skal være offentligt tilgængelige.
- 13.2 Oplysninger, om hvorvidt bestyrelsesmedlemmer arbejder frivilligt eller aflønnes af indsamler, skal være offentligt tilgængelige.

### **14. Offentlighed om indsamlers øvrige forpligtelser**

- 14.1 Indsamler skal på anmodning oplyse om sine eventuelle lokale, nationale og internationale forpligtelser.

### **15. Korrekt og tilgængelig information fra indsamler**

- 15.1 Information fra indsamler eller dennes repræsentant må hverken direkte eller indirekte være vildledende gennem unøjagtigheder, tvetydighed, overdrivelse, omgåelse eller lignende.
- 15.2 Information fra indsamler skal være let forståelig og let tilgængelig.
- 15.3 Billeder og tekst skal kunne relateres til formålet med en indsamling.
- 15.4 Indsamler skal kunne retfærdiggøre brugen af eventuelt stødende eller chokerende billeder samt advare om sådant materiale.
- 15.5 Personer skal i tekst og billeder beskrives på værdig vis.

- 15.6 Indsamlingsmateriale må ikke antyde, at de indsamlede midler går til et bestemt formål, hvis midlerne kan blive brugt til et andet formål eller til organisationens overordnede formål.
- 15.7 Hvis der henvises til eksempelhistorier, skal det tydeligt fremgå, at der er tale om et eksempel. Der skal være en nær sammenhæng mellem de eksempelhistorier, der anvendes og det formål, der samles ind til. Der bør så vidt muligt indhentes forudgående tilladelse fra eventuelt berørte personer.
- 15.8 Det skal være muligt at få oplyst, hvilke indsamlingsmetoder indsamler anvender; f.eks. e-mail, kollekt, telemarketing, indstik i blade osv. Der er ikke pligt til at oplyst tidspunkter, antal eller lignende.

## **16. Omfanget af indsamlers henvendelser**

- 16.1 Indsamler bør ikke belaste bidragsyder med et uforholdsmæssigt antal henvendelser.

## **17. Særligt om telefoniske henvendelser**

- 17.1 Indsamlers repræsentant skal tilstræbe ikke at ringe til en bidragsyder, der har frabedt sig telefoniske henvendelser fra indsamler eller generelt.

## **18. Aftaler med sælger før indsamling ved salg \***

- 18.1 Indsamler skal sikre sig, at der er aftalt et rimeligt minimumsbeløb i forhold til forventet omsætning.
- 18.2 Indsamler skal sikre sig, at måden, man udregner overskuddet på, er aftalt skriftligt med virksomheden, således at der ikke opstår tvivl om, hvad overskudsandelen er.
- 18.3 Indsamler skal sikre sig, at den endelige modtager vil modtage det indsamlede beløb.

## **19. Regnskabsaflæggelse**

- 19.1 Indsamlers regnskab skal være overskueligt, gennemsigtigt og specificeret. Det skal være forståeligt for enhver, uanset om der er tale om en årsrapport/årsregnskab eller et regnskab for en enkeltstående indsamling.

## **20. Samarbejdspartnere**

- 20.1 Indsamlers eventuelle samarbejdspartnere (virksomheder eller andre, der indsamler på vegne af eller samarbejder med en indsamler, f.eks. i forbindelse med varesalg og hvervning af medlemmer) skal følge retningslinjerne for god indsamlingsskik på samme måde som indsamler.

## **21. Klager over indsamler**

- 21.1 Indsamler skal på sin hjemmeside (med link til Indsamlingsnævnet) eller – hvis indsamler ikke har en hjemmeside - på andet informationsmateriale oplyse om muligheden for at klage over indsamler til Indsamlingsnævnet.
- 21.2 Indsamlers repræsentant skal på forespørgsel oplyse bidragsyder, hvortil og hvordan der kan klages til Indsamlingsnævnet.

## Krav til indsamlingen

### 22. Indsamlede midler/genstande \*

- 22.1 Alle midler skal anvendes til opfyldelse af indsamlingens formål. Udgifter til administration skal begrænses mest muligt.
- 22.2 Anvendes begrebet "Indsamlingen går ubeskåret til" skal det fulde indsamlede beløb gå til formålet, og dette skal dokumenteres i regnskabet.
- 22.3 Det skal fremgå tydeligt af indsamlingsmaterialet, om der samles ind til et konkret forudbestemt formål (projekt/aktivitet) eller til fordel for organisationens overordnede formål.
- 22.4 Det indsamlede skal tilføre indsamlingen en faktisk værdi.
- 22.5 Hvis et bidrag, herunder en gave, vare eller tjeneste, ikke kan anvendes til indsamlingen, bør det afslås.
- 22.6 Hvis omkostningerne ved at tage imod et bidrag ikke står i rimeligt forhold til bidragets størrelse, bør det afslås.

### 23. Information om indsamlingen \*

- 23.1 Relevant, sandfærdig og let forståelig information om formålet med de indsamlede midlers anvendelse skal være offentlig tilgængelig.
- 23.2 Ved indsamling til et konkret formål, skal indsamler gennem en projektbeskrivelse eller på anden lignende måde oplyse om, til hvem, hvor, hvornår og hvordan de samlede midler vil blive anvendt. Der bør på kortfattet frontmateriale desuden henvises til, hvor man kan finde flere informationer om projektet.
- 23.3 Hvis man til belysning af indsamlers overordnede formål nævner eksempler på projekter, skal det tydeligt fremgå, at der er tale om eksempler.
- 23.4 Der må ikke benyttes omtale, navne, illustrationer eller lignende, som er indsamlingen uvedkommende.
- 23.5 Hvis der er usikkerhed om, hvorvidt formålet med en indsamling kan gennemføres, skal der oplyses om dette samtidig med at der oplyses om, hvad midlerne vil gå til, hvis formålet ikke gennemføres.
- 23.6 Hvis målet for en indsamling har en minimumsbeløbsgrænse, skal det oplyses, hvad pengene går til, hvis minimumsbeløbet ikke opnås.
- 23.7 Hvis målet for en indsamling har et forudbestemt fastsat beløb (maksimum), skal det oplyses, hvordan et eventuelt overskydende beløb vil blive anvendt.

- 23.8 Det bør fremgå af informationsmateriale, at regnskab for organisationen/indsamlingen offentliggøres på Indsamlingsnævnets hjemmeside og – såfremt indsamler har en hjemmeside – tillige på indsamlers hjemmeside.

## **24. Indsamling gennem salg \***

- 24.1 Ved indsamling gennem salg skal det oplyses, om der er tale om en merpris på varen, eller om det er virksomheden, som finansierer bidraget. Det skal senest i forbindelse med køb af varen eller direkte af produktet fremgå, hvad der gives, og hvor der kan findes yderligere information om indsamlingen.
- 24.2 Ved indsamling gennem salg, skal det fremgå af indsamlingsmaterialet, hvor stor en del af salgsprisen/omsætningen/overskuddet, der går til indsamlingen.
- 24.3 Ved indsamling gennem salg, skal det fremgå af indsamlingsmaterialet, hvilket minimumsbeløb, der tilfalder indsamler i tilfælde af underskud på salget. Det skal samtidig understreges, at indsamler ikke kan sikre sig mod konkurser m.v.
- 24.4 Hvis tøj, ting og lignende, der indsamles, ikke går direkte til målgruppen for indsamlingen, men derimod sælges med henblik på at tjene penge til brug for målgruppen, skal dette tydeligt fremgå.

## **25. Fællesindsamling – når flere indsamlere går sammen \***

- 25.1 Alle indsamlernes kontaktoplysninger skal fremgå af indsamlingsmaterialet.
- 25.2 Hvis indsamlerne har et fælles indsamlingssekretariat, er det tilstrækkeligt, at indsamlernes navne, logoer samt sekretariatets kontaktoplysninger fremgår.
- 25.3 Indsamlerne skal på forhånd have aftalt hvordan de indsamlede midler fordeles. (Fordelingsnøgler.) Oplysningerne skal være offentlig tilgængelige.
- 25.4 Oplysninger om til hvilket formål, den enkelte indsamler vil anvende sin andel af de indsamlede midler, skal være offentlig tilgængelige.

## **Forhold til andre indsamlere**

### **26. Generel adfærd overfor andre indsamlere**

- 26.1 En indsamler og indsamlers repræsentanter skal i hele sit virke udvise god kollegial adfærd og respekt overfor andre indsamlere og deres repræsentanter.
- 26.2 En indsamler og indsamlers repræsentanter bør altid behandle andre indsamlere og andre indsamleres repræsentanter, som indsamler og indsamlers repræsentanter selv ønsker at blive behandlet af dem.

- 26.3 En indsamler og dens repræsentanter må ikke tale nedladende om andre indsamlere eller deres repræsentanter til nogen.

## Hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer

### 27. Generelt i forbindelse med medlemshvervning

- 27.1 De ovenfor anførte retningslinjer finder tilsvarende anvendelse ved hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer ved personlig eller telefonisk henvendelse, jf. dog punkt 27.2.
- 27.2 Retningslinjerne angivet under punkt 5., under punkterne 9.2-9.3, under punkt 18 samt under punkterne 22. – 25. (angivet med \*) finder ikke anvendelse ved hjælpeorganisationers hvervning af medlemmer.

### 28. Særligt i forbindelse med medlemshvervning

- 28.1 Hjælpeorganisationer bør koordinere gadekampagner med andre organisationer og andre kampangetiltag, således at gaderummet ikke overbebyrdes.
- 28.2 Hjælpeorganisationer bør alene indgå aftale om medlemskab med mindreårige med accept fra den mindreåriges værge.
- 28.3 Ved indgåelse af aftale om medlemskab m.v. skal det sikres, at medlemmet får korrekt og fuldkommen oplysning om aftalen. Medlemmet skal oplyses om betalingsforhold, fortrydelsesret samt tilknytningsforhold og efterfølgende kommunikation med hjælpeorganisationen. Dette bør sikres ved, at aftalepunkterne opsummeres ved henvendelsens afslutning. Procedurer ved udmeldelse skal ligeledes oplyses overfor medlemmet. Alle oplysningerne skal samtidig på tydeligvis fremgå af hjælpeorganisationens hjemmeside.
- 28.4 Hjælpeorganisationer må ikke tage imod penge i forbindelse med hvervning på gaden.

\* \* \*