

## Motion till riksdagen 2013/14:C305

av **Staffan Danielsson och Per-Ingvar Johnsson (C)**

# Telefonförsäljning

## Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om att skärpa reglerna för telefonförsäljning.

## Motivering

Oseriös telefonförsäljning är ett växande konsumentproblem. Mindre nogräknade säljare sänker förtroendet för hela telemarketingbranschen. Konsumentverket och Post- och telestyrelsen (PTS) vill se en ny lagstiftning om skriftligt godkännande av avtal vid all telefonförsäljning. Både Konsumentverket och kommunala konsumentvägledare har i ett ökande antal anmälningar sett exempel på oseriös försäljning av allt från rakhylvlar till PPM-rådgivning. Också PTS får ta emot en hel del klagomål på oseriös telefonförsäljning av abonnemang för telefoni och bredband. Nyligen uppmärksammades att Konsumenternas försäkringsbyrå mottagit många klagomål vad gäller telefonförsäljning av PPM-rådgivning.

För att komma åt oseriösa telefonförsäljare måste lagen skärpas. Krav på skriftligt godkännande av avtal vid telefonförsäljning bör införas. En orsak till det ökande antalet anmälningar är oseriösa företags agerande vid telefonförsäljning. I andra fall kan företagen ha ärliga avsikter, men anlitar mindre nogräknade telemarketingbyråer.

Många av de drabbade konsumenterna vittnar om liknande händelseförlopp: De har blivit uppringda av en telefonförsäljare, men nekar bestämt till att ha tackat ja till något erbjudande. Ändå har de fått en avtalsbekräftelse för ett dyrt abonnemang i brevlådan. När de försöker invända mot företaget är det vanligt att de hotas med kravbrev, inkasso och kronofogden. Många konsumenter betalar då av rädsla för att få en betalningsanmärkning.

Det svåra med muntliga avtal i samband med telefonförsäljning är att konsumenter inte har något "kvitto" på vad som avtalats. Det är i princip omöjligt

## Fel! Okänt namn på

att veta om de verkligen har fått höra om alla viktiga detaljer i avtalet. Det enda beviset som finns är ofta en ljudfil, där säljaren spelat in när konsumenten säger ja till att de har förstått vad avtalet går ut på, den så kallade "accept-en". Hela samtalet finns dock sällan inspelat och det är därför svårt för en konsument att få rätt mot ett företag.

Vissa fall är särskilt upprörande. Bland annat har vissa företag riktat in sin marknadsföring på äldre personer som de medvetet försöker föra bakom ljuset. Det har också förekommit manipulerade inspelningar där säljaren redigerat samtalet så att det framstår som om konsumenten sagt ja till ett abonnemang, alltså rena bedrägeriförsök.

Som privatperson har man i samband med telefonförsäljning möjlighet att ångra sig inom 14 dagar enligt distans- och hemförsäljningslagen. Oseriösa företag registrerar dessvärre inte alltid samtalet där kunden ångrar ett köp, i stället får kunden därför ändå en faktura. Det är mycket svårt för en konsument att bevisa att de ringt och ångrat sig.

Det finns etiska regler för telemarketing, framtagna av branschorganisationerna Swedma och Sveriges Callcenterförening (SCCF). Enligt dessa regler kan man bland annat skydda sig mot telefonförsäljning genom att ansluta sig till Nix-Telefon. Dessa regler är ett utmärkt initiativ från branschen, men eftersom många företag är mindre nogräknade och struntar i reglerna är det helt enkelt inte tillräckligt.

När det gäller försäljning av abonnemang för telefoni och internet finns de största problemen bland företag som främst säljer till småföretagare. Det kan röra sig om enmansföretag eller om äldre personer som äger en skogsfastighet. Småföretagen har en särskilt utsatt position, eftersom det inte finns någon möjlighet för dem att ansluta sig till Nix-Telefon. De omfattas heller inte av lagreglerna om ångerrätt.

Med ett ökande antal anmälningar är det viktigt att snabbt hitta nya metoder för att den här typen av försäljning ska ske på ett tryggt och säkert sätt. I flera intervjuer under den senaste tiden har finansmarknadsminister Peter Norman öppnat för ett lagkrav på skriftligt godkännande för avtal om finansiella tjänster som marknadsförs över telefon. Men det räcker inte.

Konsumenträttighetsdirektivet, som ska implementeras i Sverige och övriga EU, lämnar en möjlighet för medlemsstaterna att införa sådana regler. Med dagens teknik kan man även diskutera olika former av digitala lösningar, som till exempel e-legitimation eller elektronisk signatur, för att underlätta godkännande av ett avtal. En sådan lösning borde även branschen vara intresserad av.

Den stora fördelen är att det inte längre skulle råda några tveksamheter om vilket avtal som slutits och förtroendet för telemarketingbranschen skulle öka. Detta skulle konsumenterna tjäna på, liksom alla de företag som bedriver seriös försäljning.

Copyright! Vid utformandet av denna angelägna motion har i allt väsentligt en utmärkt debattartikel på SvD Brännpunkt av Konsumentverkets generaldirektör Gunnar Larsson och Post- och telestyrelsens generaldirektör Göran Marby använts.

**Fel! Okänt namn på**

Stockholm den 30 september 2013

*Staffan Danielsson (C)*

*Per-Ingvar Johnsson (C)*