

Motion till riksdagen 2009/10:C245

av **Jasenko Omanovic och Susanne Eberstein (s)**

Skriftliga avtal vid telefonförsäljning

Förslag till riksdagsbeslut

Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om skriftliga avtal vid telefonförsäljning.

Motivering

Telefonförsäljning är en mycket effektiv form av försäljning. För att få kunderna att köpa använder säljarna ofta manus med texter som grundar sig på psykologiska principer för att få folk positiva till produkten genom att exempelvis svara ja till självklara frågor.

Konsumentvägledare varnar för att människor inte alltid förstår om de ingår ett muntligt avtal och att vissa företag systematiskt vänder sig till människor som är sämre på att värja sig mot dessa metoder, exempelvis äldre med kommunikationshandikapp av olika slag och människor med psykisk funktionsnedsättning. Detta bekräftas av PRO som får många samtal från förtvivlade äldre som fått meddelande om att de ingått avtal, ofta om ett nytt telefonabonnemang, eller i värsta fall IP-telefoni, vilket lett till att trygghetslarmet satts ur funktion.

När man försöker att komma ur dessa avtal är det näst intill omöjligt och företaget hänvisar till en bandupptagning där konsumenten vid något tillfälle svarat ja. Därför har bland annat Konsumentverket krävt att det borde finnas en skriftlig överenskommelse för att avtalet vid telefonförsäljning skulle gälla.

Utredningen om telefonförsäljning (SOU2007:1) ansåg att det fanns nackdelar med ett skriftlighetskrav, bland annat krångel och minskad konkurrens. Utredningen pekade också på att man genom att anmäla sig till NIX slipper telefonförsäljning. Därför sa man nej till skriftlighetskravet. Idag bor allt fler äldre med nedsatt hörsel och ibland begynnande demenssjukdomar i eget boende, liksom många med psykiska funktionshinder eller annat som nedsätter förmågan att snabbt förstå. När försäljare som talar snabbt tar kontakt är

Fel! Okänt namn på

det svårt att förstå och hinna med. Dessa personer är inte de som i första hand känner till och använder NIX. Det är djupt oetiskt att dessa grupper ska drabbas av de problem som telefonförsäljningen innebär.

De nackdelar som det innebär för utsatta grupper ska ställas mot de nackdelar som ett skriftlighetskrav innebär för branschen. Det är vårt ansvar att minimera riskerna för att utsatta grupper drabbas. Därför måste ett krav på skriftligt avtal vid telefonförsäljning införas.

Stockholm den 21 september 2009

Jasenko Omanovic (s)

Susanne Eberstein (s)