

## Motion till riksdagen 2016/17:198

av **Lotta Johnsson Fornarve m.fl. (V)**

# Telefonförsäljning

---

## Förslag till riksdagsbeslut

1. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att regeringen snarast bör återkomma med ett förslag som innebär att all telefonförsäljning ska bekräftas skriftligt av kunden i efterhand för att det ska uppstå ett bindande avtal och tillkännager detta för regeringen.
2. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att regeringen bör återkomma med ett förslag om att införa ett omvänt Nixregister och tillkännager detta för regeringen.
3. Riksdagen ställer sig bakom det som anförs i motionen om att regeringen bör återkomma med ett förslag som syftar till att hindra oseriösa försäljningsmetoder via mobiltelefoner och sms och tillkännager detta för regeringen.

## Motivering

Problem som uppstår i samband med telefonförsäljningar har ökat under de senaste åren, vilket bekräftas av Konsumentverket, kommunala konsumentvägledare och Sveriges konsumenter. Konsumentverket anser att det finns stora problem som orsakats av telefonförsäljning, samt att problemen ökat med åren och att det inom vissa områden är en markant ökning. Det handlar om allt från stark irritation över att bli störd till rent bedrägeri. Utredningen om konsumentskydd vid telefonförsäljning SOU 2015:61 bekräftar att det finns ett betydande missnöje bland konsumenter när det gäller telefonförsäljning. Utredningens kartläggning visar att det finns konsumentgrupper som är särskilt utsatta vid telefonförsäljning, bl.a. vissa äldre, personer som inte behärskar svenska språket och personer med olika funktionsnedsättningar. Sammantaget bedömer utredningen att åtgärder behöver vidtas för att stärka konsumentskyddet.

## Skriftliga avtal

Dagens telefonförsäljning och telefonmarknadsföring skapar ofta oklarheter för konsumenterna. Många konsumenter har svårt att förstå villkoren för köpeavtal som sluts vid telefonförsäljning. Det kan bero på brister i informationen från försäljaren och att avtalet ofta ingås snabbt. Vidare förekommer det att mindre seriösa telemarketingföretag genom rena bluffmetoder lurar konsumenterna och även företagarna att tro att de ingått bindande avtal.

I betänkandet *Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning* (SOU 2015:61) konstateras att en central del av dagens konsumentproblem gäller oklarheter i fråga om avtal som ingås via telefon, därför föreslår utredningen också att det ska lagstiftas om krav på skriftliga avtal vid telefonförsäljning. Vänsterpartiet delar utredningens slutsats angående behovet om att lagstifta om en skriftlig bekräftelse för att avtal ingångna via telefon ska bli bindande. Detta är dessutom ett krav som Vänsterpartiet under många år har motionerat om i riksdagen och som vi anser bör vara gällande både för privatpersoner och för mindre företag.

Värt att notera är också att Sverige länge haft ett relativt lågt rättsligt skydd för konsumenterna vid telefonförsäljning jämfört med jämförbara länder i Europa, bl.a. våra nordiska grannländer och Tyskland. I både Tyskland och Norge finns redan lag om skriftliga avtal i samband med telefonförsäljning.

Dagens teknik möjliggör olika former av digitala lösningar, som t.ex. e-legitimation eller elektronisk signatur, för att underlätta godkännande av ett avtal. En sådan lösning borde även branschen vara intresserad av. Det får dock inte bli så att skriftlighetsregeln delvis kringgås exempelvis genom ett förfarande där konsumenten bara svarar på ett kortfattat sms utan rimlig möjlighet att sätta sig in i villkoren.

Regeringen bör snarast återkomma med ett förslag som innebär att all telefonförsäljning ska bekräftas skriftligt av kunden i efterhand för att det ska uppstå ett bindande avtal. Detta bör riksdagen ställa sig bakom och ge regeringen till känna.

## Omvänt Nixregister

Vänsterpartiet anser att Nixregistret så som det ser ut i dag har stora brister och att det inte ger konsumenterna ett tillräckligt skydd. Det har blivit allt vanligare på nätet att enskilda avkrävs personuppgifter vid användandet av olika tjänster, trots att det egentligen inte skulle behövas för tjänstens funktion. Det är även vanligt förekommande att enskilda lockas att lämna ifrån sig sina uppgifter exempelvis genom gratiserbjudanden eller i samband med olika tävlingar. Medvetenheten om vilka följder det kan få av att lämna ifrån sig sådana uppgifter och hur uppgifterna sedan används är generellt sett låg. De flesta företag är dessutom dåliga på att informera om att det i praktiken innebär att en samtycker till att ens uppgifter kan spridas vidare till exempelvis företag i koncernen, evenemangspartner, tredje man etc. Detta får till följd att företag som en inte har ett kundförhållande till kan ringa, trots spärr i Nixregistret.

Andra problem med Nix är att det tar för lång tid för en spärr att träda i kraft och att rätten att ringa trots Nixspärr utifrån etablerade kundförhållanden gäller under en alldeles för lång tid efter det att avtalet med det aktuella företaget upphört att gälla. Ett kundförhållande kan med dagens teknik gå blixtnsnabbt att etablera, varmed det omvända

– att plocka bort namn och nummer ur ett register – rimligtvis borde gå lika snabbt. Så är dock inte fallet, vilket skapar en obalans till konsumentens nackdel.

Vänsterpartiet föreslår införande av ett omvänt Nixregister, dvs. att de konsumenter som vill ta emot direktreklam och försäljning via telefon anmäler detta till registret. Konsumenten gör då ett aktivt val att kunna bli uppringd i marknadsföringssyfte. Regeringen bör återkomma med ett förslag om att införa ett omvänt Nixregister. Detta bör riksdagen ställa sig bakom och ge regeringen till känna.

Enligt marknadsföringslagen är det inte tillåtet att skicka sms eller mms i marknadsföringssyfte till mobiltelefon utan att konsumenten först samtyckt till det. Trots detta ökar antalet anmälningar till Konsumentverket angående sms-reklam till konsumenter som inte godkänt det i förväg. Många anmälningar gäller även företag som tillhandahåller tjänster som ringsignaler eller spel som riktar sig till barn som beställer tjänsten i tron att den är gratis. Regeringen bör återkomma med ett förslag som syftar till att hindra oseriösa försäljningsmetoder via mobiltelefoner och sms. Detta bör riksdagen ställa sig bakom och ge regeringen till känna.

*Lotta Johnsson Fornarve (V)*

*Nooshi Dadgostar (V)*

*Maj Karlsson (V)*

*Linda Snecker (V)*

*Rossana Dinamarca (V)*

*Karin Rågsjö (V)*

*Mia Sydow Mölleby (V)*