



Telefonförsäljning på premiepensionsområdet

Sammanfattning

I betänkandet behandlar utskottet regeringens proposition 2013/14:71 Telefonförsäljning på premiepensionsområdet och en motion som har väckts med anledning av propositionen.

Propositionen innehåller förslag till lagändringar som syftar till att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning på premiepensionsområdet. Förslaget innebär att vid telefonförsäljning av en förvaltnings- eller rådgivningstjänst som avser premiepension ska det för ett giltigt avtal krävas att konsumenten skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Det ska alltså inte längre vara möjligt att ingå sådana avtal muntligen. Om en näringsidkare utför tjänster trots att det inte finns något giltigt avtal, ska konsumenten inte vara betalningsskyldig för tjänsterna. Vidare ska näringsidkaren i rimlig tid innan avtalet ingås lämna viss information och samtliga avtalsvillkor till konsumenten. Lagändringarna är avsedda att träda i kraft den 1 juli 2014.

Utskottet föreslår att riksdagen antar regeringens lagförslag och avslår motionen.

I betänkandet finns en reservation.

Innehållsförteckning

| | |
|--|----|
| Sammanfattning | 1 |
| Utskottets förslag till riksdagsbeslut | 3 |
| Redogörelse för ärendet | 4 |
| Utskottets överväganden | 5 |
| Telefonförsäljning på premiepensionsområdet | 5 |
| Reservation | 9 |
| Telefonförsäljning på premiepensionsområdet (SD) | 9 |
| <i>Bilaga 1</i> | |
| Förteckning över behandlade förslag | 11 |
| Propositionen | 11 |
| Följdmotionen | 11 |
| <i>Bilaga 2</i> | |
| Regeringens lagförslag | 12 |

Utskottets förslag till riksdagsbeslut

Telefonförsäljning på premiepensionsområdet

Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Därmed bifaller riksdagen proposition 2013/14:71 och avslår motion 2013/14:C3 av Markus Wiechel (SD) yrkandena 1 och 2.

Reservation (SD)

Stockholm den 20 mars 2014

På civilutskottets vägnar

Veronica Palm

Följande ledamöter har deltagit i beslutet: Veronica Palm (S), Nina Lundström (FP), Eva Bengtson Skogsberg (M), Carina Ohlsson (S), Marta Obminska (M), Hillevi Larsson (S), Margareta Cederfelt (M), Katarina Köhler (S), Yilmaz Kerimo (S), Jan Lindholm (MP), Roland Utbult (KD), Markus Wiechel (SD), Marianne Berg (V), Thomas Finnborg (M), Lars Eriksson (S), Bino Drummond (M) och Karin Östring Bergman (C).

Redogörelse för ärendet

Regeringen lämnade 2010 ett uppdrag till Pensionsmyndigheten om vissa tjänster med anknytning till premiepensionssystemet. Bakgrunden till uppdraget var att det från olika håll hade framförts att det fanns problem kopplade till sådana tjänster. Problemen bestod bl.a. i att pensionssparare missförstår samtal från förvaltnings- och rådgivningsföretag och att de krävs på betalning för tjänster som inte har beställts. Uppdraget redovisades våren 2011 genom rapporten Angående rådgivnings-, visa- och förvaltningstjänster inom premiepensionssystemet. I rapporten föreslog Pensionsmyndigheten bl.a. ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning av förvaltnings- och rådgivningstjänster i fråga om premiepension. Enligt myndigheten finns det betydande problem vid sådana avtal.

Mot den bakgrunden gavs en sakkunnig person i uppdrag att utreda frågan om krav på skriftlig bekräftelse vid telefonförsäljning av förvaltnings- och rådgivningstjänster på premiepensionsområdet. I uppdraget ingick även att belysa frågan om ett skriftlighetskrav vid annan telefonförsäljning av varor och tjänster till konsumenter. Uppdraget redovisades i promemorian Skriftlig bekräftelse av vissa telefonavtal (Ds 2013:25). Promemorian har remissbehandlats.

Regeringen har begärt in Lagrådets yttrande över lagförslaget.

Regeringens förslag till riksdagsbeslut finns i bilaga 1 och lagförslaget i bilaga 2.

Med anledning av propositionen har en motion väckts. Förslaget i motionen finns i bilaga 1.

Utskottets överväganden

Telefonförsäljning på premiepensionsområdet

Utskottets förslag i korthet

Riksdagen antar regeringens lagförslag och avslår motionen.

Jämför reservation (SD).

Bakgrund

Införandet av premiepensionssystemet har ytterligare förstärkt finansmarknadens betydelse för privatekonomin. I många fall ägnar sig den enskilde inte annars åt finansiella placeringar och kan därför ha svårt att bedöma värdet av en viss investering. Detta har gett upphov till en marknad för förvaltnings- och rådgivningstjänster i fråga om premiepensioner. Vissa företag erbjuder förvaltningstjänster som innebär att företaget på uppdrag av kunden beställer fondbyten för kundens räkning. Ibland får förvaltaren mandat att fatta löpande placeringsbeslut utan föregående kontakt med spararen, s.k. diskretionär förvaltning. De rådgivningstjänster som förekommer på marknaden går normalt ut på att kunden ska få råd som framstår som individuellt utformade efter kundens behov, riskprofil och förutsättningar. Rådgivningen kan lämnas via t.ex. telefon, webb, e-post, sms eller brev. I andra fall handlar det dock snarare om att företagen lämnar allmän information om olika placeringsalternativ, utan att det kan sägas vara fråga om rådgivning. Vissa företag erbjuder både förvaltningstjänster och rådgivningstjänster. Förvaltnings- och rådgivningstjänster säljs ofta genom telefonförsäljning.

Gällande rätt

Något formkrav för hur ett avtal om en förvaltnings- eller rådgivningstjänst som avser premiepension ingås finns inte, utan avtalet kan ingås muntligen per telefon.

Ett avtal som ingås per telefon är ett s.k. distansavtal. Bestämmelser om distansavtal finns i distans- och hemförsäljningslagen (2005:59), nedan kallad distansavtalslagen. (Lagens rubrik ändras fr.o.m. den 13 juni 2014 till lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, prop. 2013/14:15, bet. 2013/14:CU7, rskr. 2013/14:118). Bestämmelserna, som har sin grund i EU-rätten, innebär att näringsidkaren har viss informationsskyldighet och att konsumenten har ångerrätt, dvs. rätt att frånträda avtalet inom viss tid. Utebliven information leder till att ångerfristen förlängs.

Om en näringsidkare brister i sina skyldigheter, kan sanktionsbestämmelser i marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas. Det innebär bl.a. att en näringsidkare som vid sin marknadsföring låter bli att lämna väsentlig information får åläggas att vid vite lämna information som saknas. I fall som inte är av större vikt får Konsumentombudsmannen meddela sådana ålägganden. Talan om åläggande väcks annars vid Marknadsdomstolen. En sådan talan får väckas av bl.a. Konsumentombudsmannen eller av en sammanslutning av konsumenter. Om näringsidkaren uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett åläggande, kan näringsidkaren även bli skyldig att betala skadestånd.

Konsumentskyddande regler finns även i lagen (2003:862) om finansiell rådgivning till konsumenter. Lagen innehåller bestämmelser om näringsidkarens skyldigheter i fråga om rådgivares kompetens och dokumentation. Näringsidkaren ska i sin rådgivningsverksamhet iaktta god rådgivningssed och med tillbörlig omsorg ta till vara konsumentens intressen. För värdepappersinstitut och utländska värdepappersföretag finns liknande regler i lagen (2007:528) om värdepappersmarknaden.

I sammanhanget kan även lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden nämnas. Lagen innehåller marknadsrättsliga och civilrättsliga bestämmelser som syftar till att skydda konsumenter mot oskäligen avtalsvillkor.

Vid telefonförsäljning av finansiella tjänster har näringsidkaren vissa särskilda informationsskyldigheter. Näringsidkaren ska i början av varje samtal ge konsumenten information om sin identitet och namnet på den person som är i kontakt med konsumenten och denna persons relation till näringsidkaren. Näringsidkaren ska också informera om samtalets syfte. Om konsumenten uttryckligen samtycker till det, behöver dock näringsidkaren i övrigt endast lämna viss begränsad information. Näringsidkaren ska i sådant fall informera konsumenten om att ytterligare information finns tillgänglig på begäran och vad denna information avser. Snarast efter det att avtal har ingåtts ska näringsidkaren också ge konsumenten all information och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar eller varaktig form som är tillgänglig för konsumenten (3 kap. 4 § distansavtalslagen).

Propositionen

I propositionen föreslås att vid telefonförsäljning av förvaltnings- eller rådgivningstjänster som avser premiepension ska ett giltigt avtal ingås genom att konsumenten skriftligen accepterar näringsidkarens anbud. Om näringsidkaren utför tjänster trots att skriftlighetskravet inte är uppfyllt, ska konsumenten inte vara skyldig att betala för tjänsterna.

Frågan om ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning av även andra tjänster utreds för närvarande. Regeringen gör därför bedömningen att det inte finns skäl att i den nu aktuella propositionen överväga ett mer generellt skriftlighetskrav för finansiella tjänster.

Vidare föreslås att vid telefonförsäljning av förvaltnings- eller rådgivningstjänster som avser premiepension ska näringsidkaren uppfylla sin lagstadgade informationsskyldighet i rimlig tid innan ett avtal ingås. Även innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar näringsidkarens anbud ska framgå av informationen. Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slags tjänst, ska näringsidkaren inte på nytt behöva lämna information.

Ångerfristen ska inte börja löpa förrän näringsidkaren har gett konsumenten den föreskrivna informationen och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 juli 2014. De nya bestämmelserna bör tillämpas endast vid avtal som har ingåtts efter ikraftträdandet. Det krävs ingen övergångsbestämmelse om det.

Motionen

I motion 2013/14:C3 anför Markus Wiechel (SD) att han delar regeringens bedömning att konsumentskyddet på premiepensionsområdet bör stärkas. Han menar dock att det inte finns tillräckliga skäl att göra ingrepp i den grundläggande principen om muntliga avtals giltighet och yrkar därför avslag på propositionen (yrkande 1). I stället anser motionären att konsumentens ställning bör stärkas genom att det i distansavtalslagen införs ett krav på att ett säljsamtal mellan en konsument och en näringsidkare ska spelas in och sparas. I slutet av ett säljsamtal ska konsumenten få avtalet uppläst för sig och därefter tillfrågas om han eller hon önskar göra några tillägg till eller ändringar i avtalet. Motionären vill också att näringsidkaren inom rimlig tid efter köpet och innan ångerrätten löpt ut ska lämna viss information och samtliga avtalsvillkor till konsumenten. Näringsidkare som brister i kravet på att spela in säljsamtalet eller som underlåter att lämna information till konsumenten efter köpet ska drabbas av någon form av sanktion. Ett tillkännagivande begärs i enlighet med detta (yrkande 2).

Utskottets ställningstagande

Utskottet anser i likhet med regeringen att placeringar av premiepensionsmedel är en viktig privatekonomisk fråga för den enskilde. Konsekvenserna av ett felaktigt eller oövertäget beslut kan bli mycket stora och kostsamma.

Av uppgifter från bl.a. Pensionsmyndigheten och Konsumentverket har det framkommit att det finns problem ur ett konsumentskyddsperspektiv när det gäller telefonförsäljning av förvaltnings- och rådgivningstjänster på

premiepensionsområdet. Enligt myndigheterna påstås det ibland felaktigt att en konsument har ingått ett avtal. Det förekommer även att ett avtal ingås utan närmare kunskap om vad avtalet egentligen innebär. Det förekommer också att marknadsföringen är aggressiv och riktas till särskilt skyddsvärda målgrupper. Under perioden januari till juli 2012 inkom ca 3 500 klagomål till Pensionsmyndighetens kundservice. Mot denna bakgrund delar utskottet regeringens bedömning att det är tydligt att konsumentskyddet på premiepensionsområdet behöver stärkas.

Ett skriftligt formkrav skulle enligt utskottets mening ge konsumenten större trygghet genom att han eller hon tillförsäkras så fullständig information som möjligt om avtalets innebörd. Det skulle också leda till större klarhet i bevishänseende för parterna om att ett avtal har ingåtts och vad som gäller mellan dem. Dessa omständigheter ska ställas mot de problem som ett skriftlighetskrav skulle innebära för de seriösa näringsidkare som erbjuder denna typ av tjänster. I det sammanhanget delar utskottet regeringens bedömning att det är fråga om en väl avgränsad krets näringsidkare som bör ha goda förutsättningar att anpassa sin verksamhet till ett skriftlighetskrav.

Vid en avvägning mellan de olika intressen som gör sig gällande anser utskottet, i motsats till motionären, att det är motiverat och proportionerligt att införa ett skriftligt formkrav för att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning på premiepensionsområdet. Utskottet har inte heller något att invända mot lagförslaget i övrigt. Utskottet föreslår således att riksdagen antar regeringens lagförslag och avslår motionen.

Reservation

Utskottets förslag till riksdagsbeslut och ställningstaganden har föranlett följande reservation.

Telefonförsäljning på premiepensionsområdet (SD)

av Markus Wiechel (SD).

Förslag till riksdagsbeslut

Jag anser att förslaget till riksdagsbeslut borde ha följande lydelse:

Riksdagen avslår regeringens förslag och tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i reservationen. Därmed bifaller riksdagen motion 2013/14:C3 av Markus Wiechel (SD) yrkandena 1 och 2 samt avslår proposition 2013/14:71.

Ställningstagande

Enligt Svenskt Näringsliv sker ungefär hälften av alla affärer via telefon. Telemarketingbranschen står i dag för runt 30 000 arbetstillfällen i Sverige. Nästan samtliga jobb inom telemarketing går till ungdomar. Därför är denna typ av försäljning mycket viktig för att en utsatt grupp ska kunna få in en fot på arbetsmarknaden. Redan tidigare har politiker föreslagit att skriftliga avtal ska gälla vid telefonförsäljning, en åtgärd som enligt branschföreträdare skulle kunna innebära att försäljningen mer än halverades, trots ett förhållandevis lågt antal missnöjda konsumenter. Lyckligtvis föreslår nu inte regeringen en sådan drastisk åtgärd för hela branschen, men likväl föreslås det inom ett område som står för en stor andel av telemarketingförsäljningen. Seriösa företag ska inte straffas för att det finns företag på marknaden som inte tar det ansvar som för många andra är en ren självklarhet.

Premiepensionsområdet är ett mycket viktigt område, inte minst i en tid när pensionärer får allt mindre resurser att leva på. Utan att konsekvenserna av förslagen har utretts noga finns det negativa inslag som är viktiga att tänka på. Propositionens förslag skulle på sikt kunna innebära en kraftig minskning av antalet personer som över huvud taget väljer att placera sina tillgångar i bra fonder till sin pension, detta eftersom många saknar den kunskap eller det intresse som krävs för att själv kunna placera sina tillgångar. Av den anledningen är förvaltnings- eller rådgivningstjänster som avser premiepensionen en viktig bransch. Rent privatekonomiskt skulle regeringens förslag kunna få negativa effekter för många personer i framtiden. Med färre samtal om premiepensionsområdet skulle färre intressera sig för att planera sin framtid som pensionär.

Flera viktiga remissinstanser har med rätta pekat ut flera problem med förslaget, och de påpekar helt riktigt att det skulle innebära ett ingrepp i den grundläggande principen om muntliga avtals giltighet. Med rätta hänvisar de även till behovet av självreglering och en mer effektiv tillsyn.

Oseriösa och rent av omoraliska företrädare för telemarketingbranschen som utnyttjar okunskap eller brist på intresse för en produkt eller tjänst som är till salu bör stoppas. Det finns dock flera sätt att komma till rätta med problemet.

Jag menar att konsumentens ställning bör stärkas genom att det införs ett krav på att ett säljsamtal mellan en konsument och en näringsidkare ska spelas in och sparas. I slutet av ett säljsamtal ska konsumenten få avtalet uppläst för sig och därefter tillfrågas om han eller hon önskar göra några tillägg till eller ändringar i avtalet. Jag vill också att näringsidkaren inom rimlig tid efter köpet och innan ångerrätten har löpt ut ska lämna viss information och samtliga avtalsvillkor till konsumenten. Näringsidkare som brister i kravet på att spela in säljsamtalet eller som underlåter att lämna information till konsumenten efter köpet ska drabbas av någon form av sanktion.

Mot den redovisade bakgrunden anser jag att riksdagen, med bifall till motion 2013/14:C3, bör avslå regeringens lagförslag och tillkännage för regeringen vad som anförs i reservationen.

BILAGA 1

Förteckning över behandlade förslag

Propositionen

Proposition 2013/14:71 Telefonförsäljning på premiepensionsområdet:

Riksdagen antar regeringens förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler.

Följdmotionen

2013/14:C3 av Markus Wiechel (SD):

1. Riksdagen avslår propositionen.
2. Riksdagen tillkännager för regeringen som sin mening vad som anförs i motionen om hur konsumentskyddet på premiepensionsområdet ska se ut.

BILAGA 2

Regeringens lagförslag

Förslag till lag om ändring i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler

Härigenom föreskrivs i fråga om lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler¹

dels att 3 kap. 1 och 8 §§ ska ha följande lydelse,

dels att rubriken närmast före 3 kap. 4 § ska lyda ”Särskilda regler vid telefonförsäljning”,

dels att det i lagen ska införas en ny paragraf, 3 kap. 4 a §, av följande lydelse.

Lydelse enligt SFS 2014:14

Föreslagen lydelse

3 kap.

1 §

Detta kapitel gäller för distansavtal mellan en näringsidkare och en konsument om kredit, försäkring, betalning eller andra finansiella tjänster eller om överlåtelse eller emission av finansiella instrument.

Kapitlet gäller även för avtal utanför affärslokaler mellan en näringsidkare och en konsument om finansiella tjänster. Kapitlet gäller dock inte för ett sådant avtal, om det pris som konsumenten sammanlagt ska betala understiger 400 kronor eller om avtalet omfattas av konsumentkreditlagen (2010:1846).

Bestämmelserna gäller inte för de enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§.

Om parterna inom ett år ingår ett nytt avtal om samma slag av finansiella tjänster eller finansiella instrument, behöver näringsidkaren inte på nytt lämna information enligt 3 och 4 §§ *och 4 a § tredje stycket.*

Med finansiella instrument avses detsamma som i lagen (1991:980) om handel med finansiella instrument. Det som sägs i detta kapitel om finansiella instrument gäller också andra finansiella produkter.

4 a §

Vid telefonförsäljning av en förvaltningstjänst eller en rådgivningstjänst som avser premiepension ingås ett avtal genom att konsumenten skriftligen accepterar näringsidkarens anbud.

¹ Lydelse av lagens rubrik enligt SFS 2014:14.

Ett avtal som inte har ingåtts enligt första stycket är ogiltigt. Konsumenten är då inte skyldig att betala för utförda tjänster.

I stället för 4 § andra stycket gäller att näringsidkaren i rimlig tid innan ett avtal som avses i första stycket ingås ska ge konsumenten all information enligt 3 § första stycket och samtliga avtalsvillkor i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Av informationen ska även innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar näringsidkarens anbud framgå.

8 §

Ångerfristen börjar löpa den dag då avtalet ingås. Vid avtal om livförsäkring börjar ångerfristen dock löpa den dag då konsumenten får kännedom om att försäkringsavtalet kommit till stånd.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket eller 4 § andra stycket kommer konsumenten till handa.

Ångerfristen börjar löpa tidigast den dag då information och avtalsvillkor enligt 3 § fjärde stycket, 4 § andra stycket eller 4 a § tredje stycket kommer konsumenten till handa.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2014.