

ju.remissvar@regeringskansliet.se  
ju.L2@regeringskansliet.se

## En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021/79)

### Sammanfattning

Skriftlighetskravet har bidragit till ett utökat konsumentskydd men telefonförsäljning orsakar fortsatt stora bekymmer och problem för konsumenter. Konsumentverket vill se ytterligare åtgärder för att förstärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning. Konsumentverkets bild av den problematik som finns avseende telefonförsäljning är att det krävs mer än egenåtgärder från branschen och tillsyn för att komma till rätta med problemen.

Rubriceringen i yttrandet följer den som finns i utredningen.

### 6.2 Utredningens överväganden

#### **Skriftlighetskravet har fått positiva effekter från konsumentskyddssynpunkt**

Konsumentverket bedömning är att skriftlighetskravet fått positiva effekter från konsumentskyddssynpunkt. Telefonförsäljning är dock alltså en försäljningsmetod förknippad med problem för konsumenter och det kommer in många klagomål avseende telefonförsäljning till upplysningstjänsten Hallå konsument (3 838 ärenden år 2021) och anmälningar (2 231 st år 2021) till Konsumentverket. Det totala antalet konsumentproblemen som rapporteras till Konsumentverket är fortsatt på en hög nivå. Kontakterna med konsumenter visar att problem som lyftes innan skriftlighetskravet infördes fortfarande finns kvar. Det gäller bland annat följande.

- Vilseledande information och marknadsföring, till exempel att säljaren utger sig för att vara konsumentens befintliga leverantör eller uppger att det finns ett samarbete med nuvarande leverantör.
- Det erbjudande som presenteras av säljaren i telefon överensstämmer inte med anbudsbekräftelsen som skickas till konsumenten. Det kan finnas stora skillnader avseende viktiga avtalsvillkor som pris och bindningstid.
- Säljaren vilseleder konsumenten om innebörden av att svara på sms. Konsumenten tror att denne tackar ja till mer information om erbjudandet genom att svara medan näringsidkaren ser det som en accept på ett anbud.
- Konsumenten ges inte skäligt rådrum.

Den rapport om telefonförsäljning<sup>1</sup> som gjordes av Konsumentverket år 2020 baserades på en undersökning som gjordes 2019, det vill säga ett år efter införandet av skriftlighetskravet. Även om konsumenter enligt rapporten blivit nöjdare med försäljningsmetoden går det inte att med säkerhet dra slutsatser om skriftlighetskravets långsiktiga effekter för konsumentskyddet.

Enligt Konsumentverkets rapport finns det grupper i samhället som oftare än andra drabbas av problem vid telefonförsäljning. Äldre personer (över 65 år) är en relativt stor grupp i befolkningen som är särskilt utsatt vid telefonförsäljning. Andra grupper som drabbas är personer med svaga språkfärdigheter i svenska samt personer med kognitiva funktionsnedsättningar. De grupper som mest drabbas av problem med telefonförsäljning är grupper som enligt Konsumentverket får anses vara de mest skyddsvärda. Detta tillsammans med det fortsatt höga antalet klagomål och anmälningar talar för ett utökat konsumentskydd vid telefonförsäljning.

Klagomål och anmälningar mot telefonförsäljning förekommer för många branscher men på senare tid har det varit försäljning av elavtal, hälsokostprodukter och id-skydd som genererat de flesta klagomålen och anmälningarna. Mot bakgrund av att problemen med telefonförsäljning finns i flera olika branscher och att antalet klagomål och anmälningar fortsatt ligger på en hög nivå är det enligt Konsumentverket fråga om en utbredd problematik.

### **Näringsidkarens anbudsbekräftelse**

Konsumentverkets bedömning, som även framfördes i remissyttrandet "Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61), är att sms är en olämplig form för näringsidkarens anbudsbekräftelse. Det är vanligt förekommande att konsumenter inte uppfattar att ett svar på ett sms innebär ett skriftligt godkännande av ett avtal. Det är vidare svårt för konsumenter att

---

<sup>1</sup> Underlagsrapport 2020:6, Telefonförsäljning 2019-En lägesbild.

läsa och tillgodogöra sig innehållet i längre texter på en liten skärm. Den begränsade läsbarheten gör det dessutom svårare för konsumenterna att upptäcka om anbudsbekräftelsen inte motsvarar det som sades i samtalet. Det skriftliga avtalet används sedan av näringsidkaren som bevis vid en eventuell tvist.

Det är svårt för näringsidkarna att få med all relevant information i ett sms vilket har fått till följd att det bifogas länkar i meddelandet. Detta gör det svårare för konsumenterna att få en överblick över anbudet jämfört med exempelvis en pdf-fil där hela anbudet kan specificeras på en och samma plats. Anbudsbekräftelsens varaktighet kan också ifrågasättas då det krävs att länkarna fungerar över tid för att informationen ska vara fullständig.

### **Näringsidkarens bevisbörda**

Anmälningar till Konsumentverket vittnar om att påträngande och aggressiva försäljningsmetoder används vid telefonförsäljning. Att säljsamtalen inte längre spelas in har visat sig bli ett problem för konsumenterna vid bristande överensstämmelse mellan det som sades i samtalet och bekräftelsen av anbudet. Konsumentverket vill därför se en lagreglerad skyldighet för näringsidkare att spela in hela telefonsamtalet. Med en inspelning av hela samtalet skulle det finnas bevisning för att korrekt och fullständig information lämnats och att den information som ges under samtalet stämmer överens med anbudet. En inspelning av hela samtalet skulle också säkerställa att det inte ställs krav på konsumenten att lämna en accept under pågående samtal. Enligt de uppdaterade branschreglerna för försäljning och marknadsföring över telefon till konsument bör den del av samtalet som innehåller information om anbudet och att konsumenten tackat ja till att ta emot en skriftlig anbudsbekräftelse spelas in. Då inte hela samtalet spelas in finns det en risk för att vilseledande information och aggressiv marknadsföring inte kommer att dokumenteras genom inspelningen.

Konsumentverket förordar att det kopplas en civilrättslig rättsföljd i form av ogiltigt avtal om inte lagstadgad information lämnas av näringsidkaren.

### **Konsumentens möjligheter att överväga anbudet**

Konsumentverket vill betona vikten av rådrum mellan anbudsbekräftelsen och konsumentens accept och anser att det i lag bör tydliggöras att konsumenterna ska ha rätt till skälig betänketid. I dag förekommer det att näringsidkare ringer eller skickar meddelanden till konsumenterna i anslutning till det inledande telefonsamtalet för att utöva påtryckning. Att näringsidkaren återkommer kort efter det inledande samtalet bör inte vara tillåtet. Om konsumenterna har frågor eller funderingar kring vad avtalet innebär finns det inget som hindrar att de tar kontakt med näringsidkaren.

### **Andra åtgärder för att stärka konsumentskyddet?**

Vad gäller försäljning av till exempel elavtal finns det anledning att utreda om det är en produkt som lämpar sig för försäljning över telefon. El är en nödvändig produkt där avtalen är komplexa och det finns många olika parametrar för konsumenten att ta ställning till. Detta gäller bland annat frågor om rörligt eller bundet avtal, prissättningsmodeller, bindningstider och brytavgifter vid uppsägning av avtalet i förtid. Många konsumenter befinner sig kunskapsmässigt i ett underläge och skriftlighetskravet är därför ett viktigt konsumentskydd. Trots skriftlighetskravet kommer det fortfarande in många klagomål och anmälningar från konsumenter.

Förtroendet för telefonförsäljning är enligt Konsumentverkets rapport fortsatt mycket lågt. Nästan alla av de tillfrågade (89 procent) är negativt inställda till att bli uppringd av en telefonförsäljare och 42 procent upplever att de blivit vilseledda under ett säljsamtal. Mot bakgrund av dessa siffror som visar att en stor majoritet inte vill bli kontaktade av telefonförsäljare och att det även efter införandet av skriftlighetskravet kommer in många klagomål och anmälningar anser Konsumentverket att det finns anledning att överväga en opt in-modell. Med den typen av modell krävs det godkännande av konsumenten i förväg för att näringsidkare ska få kontakta konsumenter i marknadsföringssyfte. Detta skulle ha en stor betydelse för konsumentskyddet.

#### **7.2.2 Utredningens överväganden**

Konsumentverket tar emot anmälningar mot telefonförsäljning av lotterier och olicensierat spel. Olicensierat spel är förbjudet i Sverige och ligger främst inom Spelinspektionens ansvarsområde. Hittills i år har det kommit in 15 anmälningar mot lotterier. Även om antalet anmälningar som kommer in till myndigheten inte är stort innehåller anmälningarna beskrivningar av allvarliga överträdelse av konsumentskyddande lagstiftning. Det kan till exempel gälla påträngande försäljningsmetoder och vilseledande marknadsföring.

#### **Sammantagen bedömning**

Konsumentverket är positivt till att branschen tar initiativ till att komma till rätta med de problem som finns vid telefonförsäljning genom en uppdatering av branschreglerna för försäljning och marknadsföring över telefon till konsument. Det är i dagsläget osäkert vad de uppdaterade reglerna kommer att innebära för konsumentskyddet. För att reglerna ska få effekt måste de få en bred spridning och tillämpas av en större del av marknaden.

Konsumentverket delar utredningens bedömning beträffande vikten av tillsyn och har sedan införandet av skriftlighetskravet genomfört många tillsynsärenden avseende telefonförsäljning. Några av dem har överlämnats till Konsumentombudsmannen för rättsliga åtgärder, vilket resulterat i stämningar i Patent- och marknadsdomstolen. Mot bakgrund av omfattningen av problematiken avseende telefonförsäljning är Konsumentverkets bedömning att ytterligare lagstiftningsåtgärder krävs.

---

Detta yttrande har beslutats av avdelningschefen Joachim Allard. I handläggningen har också juristerna Magnus Karpe och Ulrika Edlund, föredragande, deltagit.

Joachim Allard  
Beslutande

Ulrika Edlund  
Föredragande