

Datum 2022-05-24

Till:

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

diarienummer Ju2021/03621

Remissvar gällande En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning

Sveriges Konsumenter har fått möjlighet att svara på remiss gällande uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning. Vi har också haft möjlighet att sitta med i utredningen gällande ett moderniserat konsumentskydd, där man också hade uppdrag att följa upp och att utreda behovet av att ytterligare förstärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning.

Vi instämmer i utredningens uppfattning att skriftlighetskravet som infördes 1 september 2018 på många sätt stärkt konsumentskyddet. Skriftlighetskravet har minskat oklarheter ifråga om att det är ett avtal som ingås, avtalets innehåll och vem som är avtalspart. Även oklarheter såsom avtalets pris, bindningstid och uppsägningstid har genom skriftlighetskravet minskat. Vi kan också se att det är färre konsumenter som kontaktar både den kommunala konsumentvägledningen och Konsumentverkets rådgivningstjänst HallåKonsument med anledning av ofrivilliga telefonavtal.

Däremot delar vi inte utredningens slutsats att inget ytterligare behöver göras för att skriftlighetskravets syfte till fullo ska få önskad effekt. Det vill säga att konsumenter ska känna sig nöjda och trygga när dom ingår ett avtal via telefonförsäljning och att antalet oönskade avtal tecknade via telefonförsäljning ska ligga så nära noll som möjligt.

Bakgrund

Sveriges Konsumenter erbjuder genom sin verksamhet Konsumentcentrum, konsumentvägledning på entreprenad åt Upplands-Bro kommun, Enskede-Årsta-Vantör och Östermalms stadsdelar. Vi erbjuder också i projektform konsumentvägledning åt dom tre stora pensionärsorganisationerna PRO, SPF Seniorerna och SKPF. Tre av våra medlemsorganisationer. Både från våra medlemsorganisationer och från dom samtal vi får i vår konsumentvägledning får vi höra berättelse om ofrivilliga avtal man som konsument känner sig inlurad i. Ofta under förespeglning att det bara är en bekräftelse på att man tagit emot information och inte en accept av avtal, man skriftligen svarar ja på. Det är svårt för många, och särskilt för äldre, som är ovana att gå in och läsa avtalstexter på en länk via sina smarta telefoner. Man klarar inte av att ta till sig all information som finns länkat till den avtalsbekräftelse som man ska få efter säljsamtalet. Dessutom är det många som tolkar skriftlighetskravet som något man fysiskt ska

signera på ett papper, och tror inte att det räcker att skriva ja eller ok i ett sms. Särskilt inte när företag direkt efter säljsamtalet ringer upp igen för att ”hjälpa till att bekräfta att dom fått information”, när det egentligen är ett ja tack till avtalet, som dom får hjälp att klicka i.

Skäligt rådrum

Syftet med skriftlighetskravet var också att konsumenten skulle få ett skäligt rådrum innan avtalet ingicks och möjlighet att reflektera över sina val, jämföra produkter, rådfråga sin omgivning, överväga sin ekonomi mm. Konsumenten skulle ges bättre förutsättningar att ingå avtal under rimliga förhållanden och att avtal skulle spegla parternas ömsesidiga vilja.

Detta är något vi fått många vittnesmål från konsumenter om, inte fungerar. Något vi också fått bekräftat när vi till exempel kontaktat företaget Nordic plus för att höra hur det gått till när en konsument ofrivilligt hamnat i ett abonnemang och får höra:

”Tid tillåten för kund att acceptera = 0,1 sekund till fler veckor (så länge avtalet är giltigt och tillgänglig)... det spelar ingen roll om det tar lång eller kort tid, snarare troligt att de som blir kunder svarar snabbt på avtalet > då detta diskuterats nyligen, snarare än att det tar timmar eller dagar...”

Att företaget ska hinna skicka ut länk med avtalsbekräftelse och information som konsumenten ska hinna läsa innan man som konsument skriftligen accepterar det som står i bekräftelsen på 0,1 sekund är naturligtvis omöjligt. **Därför föreslår vi en lagreglering om tidsfrist mellan telefonsamtal och acceptabel tid för bekräftelse. Detta trots problem med tidsfrist och svårigheter att slå fast en generell tid under vilket det är rimligt att företaget får ta förnyad kontakt, beroende på vilken typ av tjänst det handlar om, och skillnad i den enskilda konsumentens behov och förutsättningar.** Åtminstone för abonnemangstjänster där konsumenten kan bli bunden för en lång tid och till en hög kostnad föreslår vi att tidsfristen skulle kunna vara ett dygn, gärna längre.

Abonnemangstjänster

Tyvärr är det fortfarande många abonnemangstjänster, särskilt på hälsokostpreparat, säkerhetstjänster och el abonnemang som fortfarande säljs på ett helt oacceptabelt sätt via telefonförsäljning, trots skriftlighetskravet. Detta drabbar särskilt utsatta grupper såsom äldre men också många utlandsfödda och konsumenter med kognitiva svårigheter. Man råkar av misstag bli bunden av ett abonnemang för en alldeles för lång tid, till en kostnad man absolut inte har råd att betala. Detta är något vi alldeles för ofta får höra från de pensionärer som kontaktar oss på rådgivningen och från besökare på medborgarkontor i utsatt områden.

Andra åtgärder

Problemet med långa ofrivilliga avtal genom telefonförsäljning kan också bekämpas med marknadsrättsliga åtgärderna. Ökade möjligheter till marknadsstörningsavgifter, som förändringarna i det moderniserade konsumentskyddet föreslår är bra, men det är inget vi tror kommer att räcka. Inte heller att Konsumentverket får mer resurser till ökad tillsyn, även om det också är något vi välkomnar. Det är bra att man också angriper problemet med ofrivilliga telefonavtal marknadsrättsligt och att Konsumentverket ges tillräckliga resurser för att på ett bra sätt kunna utöva tillsyn, men det behövs mer. Tyvärr har vi sett allt för många bolag som när de blir uppmärksammade på att dom bryter mot gällande regler, försvinner från marknaden och startar ett nytt företag med samma vilseledande försäljningsmetod.

Vi är positiva till att Kontakta och Swedma tagit initiativ till att förändra de etiska regler för försäljning och marknadsföring via telefon som började gälla 1 juli 2021.

Box 38001, 100 64 Stockholm
BESÖK Hornsgatan 172
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se

Enligt dessa har man tydliggjort vad som gäller enligt skriftlighetskravet och hur det ska tillämpas. Man ska också enligt dom nya reglerna spela in den del av telefonsamtalet som innehåller information om erbjudandet och att konsumenten tackat ja till att ta emot skriftlig anbudsbekräftelse. Inspelningen ska sparas i sex månader.

Förstärkningar i gällande lagstiftning

Vi vill att de förbättringar som numera ingår i de etiska regler för försäljning och marknadsföring via telefon inte bara ska regleras i branschorganisationernas regler utan också bör kunna läggas till i den befintliga lag som gäller skriftlighetskravet för telefonförsäljning. Efter det att skriftlighetskravet infördes har det blivit mycket vanligare att företagen inte spelar in sällsamtalet, och konsumenten kan därmed inte heller bevisa vad som sagts i telefonsamtalet och vad man trodde att man bekräftade i signeringen. Dom flesta konsumenter spelar inte själva in samtalen, och om inte företagen heller gör det så är det bara den skriftliga bekräftelsen som utgör företagets bevis för vad som faktiskt överenskommit. Så när ord står mot ord vad som utlovades i telefonsamtalet, så skulle en inspelning för vad som erbjöds vara till stor hjälp i bevisfrågan. Eftersom förslaget kommer från branschorganisationerna så torde det inte vara något större problem att införa denna regel i befintlig lag. Detta för att minska risken att man i framtiden skulle försämra konsumentskyddet vid telefonförsäljning. Enligt integritetsskyddsmyndigheten är det inte heller något problem med inspelningar så länge företagen följer reglerna i integritetsskyddslagstiftningen.

Elektroniska kommunikationstjänster

När det gäller elektroniska kommunikationstjänster finns i EU direktiv 2018:1972 om inrättandet av en europeisk kodex för elektronisk kommunikation, ett nytt informationskrav som kommer att medföra förstärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning. Informationskravet i dessa fall innebär att den som tillhandahåller sådana tjänster innan ett avtal ingås, på ett klart och begripligt sätt ska informera om avtalet och avgiftsfritt tillhandahålla en kortfattad och lättläst sammanfattning av avtalet. Avtalet börjar gälla först när konsumenten tagit emot en sammanfattning och bekräftat sitt samtycke till avtalet. Detta är något vi tycker också ska införas i lag om skriftlighetskrav för telefonförsäljning. Något som skulle underlätta konsumentens val inför ett avtalsingående.

Opt-in

Ytterligare en åtgärd som vi framförde redan när skriftlighetskravet utreddes är ett opt-in system. Något som redan idag finns i ett flertal av våra europeiska grannländer. Detta skulle ytterligare medverka till att telefonförsäljningsavtal inte sker av misstag utan är noga övervägda av konsumenten. Något som både konsumenter och de seriösa telefonförsäljningsföretagen skulle tjäna på.

Stockholm dag som ovan

Jan Bertoft
generalsekreterare

Box 38001, 100 64 Stockholm
BESÖK Hornsgatan 172
TELEFON 08 674 43 00
info@sverigeskonsumenter.se
www.sverigeskonsumenter.se