

Finansdepartementet
Enheten för offentlig förvaltning
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Stockholm

Vår referens

Dnr

2015-11-02

Ulrica Dyrke

Fi2015/3612/OFA/KO

Remissvar – Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61)

Företagarna har givits möjlighet att yttra sig över rubricerade slutbetänkande från Utredningen om konsumentskydd vid telefonförsäljning och vill lämna följande kommentarer.

Ett samråd om reglerna för NIX-Telefon och bättre information om registret (kap 12)

Utredningen anser att den tjänst som NIX-Telefon erbjuder är efterfrågad bland konsumenterna. Tjänsten är lätt att använda för de flesta konsumenterna och även för företag som vill marknadsföra produkter och tjänster per telefon. Utredningen konstaterar att de flesta företag respekterar konsumenternas vilja att motsätta sig marknadsföring genom NIX-registrering. Utredningen anser dock att registret inte ger konsumenterna tillräckligt skydd och föreslår att Konsumentverket ska ges i uppdrag att föra en dialog med företrädare för näringslivet om utformningen av reglerna för NIX-Telefon i syfte att öka konsumenternas möjligheter att motsätta sig marknadsföring per telefon.

Företagarna delar utredningens bedömning att tjänsten med NIX-registrering är efterfrågad bland konsumenterna och att registreringen efterlevs av de flesta företag. Företagarna har inga invändningar emot förslaget om dialog för att utveckla registret på föreslaget sätt.

Konsumentverkets tillsynsverksamhet (kap 13.3)

Utredningen anser att det behövs en effektivisering av Konsumentverkets tillsynsverksamhet i samband med telefonförsäljning, vilket förutsätter förändringar när det gäller sanktionsmöjligheterna i marknadsföringslagen. Utredningen anser att det finns anledning att överväga dessa frågor i ett annat bredare sammanhang.

Företagarna kan konstatera att en effektiv tillsyn är av stor betydelse för väl fungerande marknader. Mot denna bakgrund ställer vi oss positiva till en bred översyn av

tillsynsfrågor kopplad till marknadsföring. Vi vill peka på att en sådan översyn även bör inkludera frågor som rör behov av tillsyn över marknadsföring som riktas mot små företag.

Ingen regel om civilrättslig påföljd (kap 13.4)

Utredaren bedömer att det inte bör införas en regel om civilrättslig ogiltighet vid överträdelse av bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet i distansavtalslagen.

Företagarna delar denna bedömning. Ogiltighet av avtal framstår inte ändamålsenligt i sammanhanget. En sådan påföljd skulle kunna orsaka problem för såväl konsumenter som näringsidkare.

Inget krav på samtycke i förhand (opt-in) eller krav på inspelning av säljsamtal (kap 14.5)

Utredningen anser att det inte bör införas något krav på samtycke i förhand vid marknadsföring per telefon (s.k. opt-in). Företagarna ställer sig bakom detta ställningstagande. En opt-in-lösning skulle innebära en oproportionerligt långtgående inskränkning i möjligheterna för företag att kontakta konsumenter per telefon i syfte att marknadsföra sina erbjudanden.

Vidare anser utredningen att det inte bör införas en skyldighet i lag för näringsidkare att spela in säljsamtal. Även detta ställningstagande ställer sig Företagarna bakom.

Ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning (kap 14.5)

Utredningens kartläggning visar att det finns ett betydande missnöje bland konsumenter när det gäller telefonförsäljning, bl.a. i form av att konsumenter upplever marknadsföring via telefon som störande och att konsumenter upplever problem till följd av oklarheter i fråga om avtal som ingås. Oklarheterna avser om konsumenten över huvud taget har tackat ja till ett erbjudande, vad avtalet närmare innehåller och vilket företag som är avtalspart. Vissa konsumentgrupper uppges vara särskilt utsatta vid telefonförsäljning, bl.a. vissa äldre, personer som inte behärskar svenska språket och personer med olika funktionsnedsättningar. Spärregistret NIX-Telefon bedöms inte ge ett tillräckligt skydd mot oönskad marknadsföring. Utredningen anser att det inte är tillräckligt att satsa på tillsyn och stärkta sanktioner i marknadsföringslagen, utan bedömer att även andra åtgärder behövs.

Utredningen redovisar att ett antal länder i Europa har infört regler om skriftlighetskrav vid telefonförsäljning riktad till konsumenter. Utredningen föreslår att ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning ska införas även i Sverige. Skriftlighetskravet ska gälla när en näringsidkare på eget initiativ kontaktar en konsument per telefon i syfte att ingå ett avtal. Förslaget avser såväl kall telefonförsäljning (utan befintlig avtalsrelation) som varm telefonförsäljning (inom befintlig avtalsrelation). Förslaget innebär att näringsidkaren ska bekräfta sitt erbjudande i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Ett avtal ingås genom att konsumenten efter samtalet skriftligen accepterar näringsidkarens erbjudande. Avtalet är annars ogiltigt. Näringsidkaren ska informera om detta i sin bekräftelse av erbjudandet.

Företagarna anser att de identifierade problem som konsumenterna möter i samband med telefonförsäljning är bekymmersamma. Utredningens undersökningar visar att många konsumenter är mycket negativa till telefonförsäljning. Företagarna anser att detta är oroväckande, eftersom försäljning via telefon i sig är ett effektivt, snabbt och billigt sätt för företagen att nå kunder på.

Företagarna värnar väl fungerande marknader där det råder god balans mellan näringsidkares och konsumenters intressen. Även om mycket tyder på att det är ett förhållandevis begränsat antal företag som orsakar många av de problem konsumenterna möter, så är den rådande situationen olycklig för drabbade konsumenter – och inverkar även negativt för alla företag som ägnar sig åt marknadsföring via telefon. Andra, mindre ingripande, åtgärder har inte heller visat sig kunna råda bot på situationen.

Mot denna bakgrund är Företagarna öppna för ett skriftlighetskrav när företag på eget initiativ ringer konsumenter i försäljningssyfte. Vi finner att detta under rådande förhållanden får anses vara ett acceptabelt avsteg från den i övrigt gällande principen om muntliga avtals giltighet. Den ökade administration som ett skriftlighetskrav medför för företagen får anses överkomlig, särskilt i ljuset av att den skriftliga kommunikationen kan skapa ökad insikt och minskad oklarhet inför och efter avtals ingående. Detta kan i sig medföra ökat förtroende från konsumenternas sida till telefonförsäljning, vilket på sikt kan innebära ökade affärsmöjligheter för företagen via denna försäljningskanal.

Företagarna anser att det är viktigt att de kommunikationssätt som får användas inom det föreslagna systemet är brett tillgängliga. Behov av kostsamma investeringar i ny teknik måste undvikas. Enligt betänkandet ska den föreslagna, bekräftande kommunikationen mellan näringsidkaren och konsumenten ske via vanligt brev, e-postmeddelande eller sms. Behovet av ny teknisk utrustning borde därmed inte bli kännbart för näringsidkarna. Under förutsättning att samtliga dessa allmänt tillgängliga kommunikationsmedel tillåts kan Företagarna acceptera förslaget.

Utredaren föreslår att kravet på skriftlig bekräftelse ska läggas in i lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (distansavtalslagen). Detta innebär vissa begränsningar av den föreslagna bestämmelsens tillämpningsområde. Vissa typer av verksamheter exkluderas, exempelvis lotterier. Eftersom det förekommer problem även vid sådan telefonförsäljning kan sådan exkludering principiellt ifrågasättas. Regleringen bör inte skapa en potentiell fristad för oseriösa aktörer som vill fortsätta att skapa problem på marknaden.

Företagarna vill peka på att det behövs beskrivande, praktisk vägledning till såväl konsumenter som näringsidkare om innebörden av skriftlighetskravet. De exempel som utredningen själv ger i kap 15.1 kan tjäna som inspiration.

Även om Företagarna under rådande förhållanden kan acceptera införandet av det föreslagna skriftlighetskravet anser vi att det är mycket viktigt att följa upp reformen och dess konsekvenser. Om det visar sig att reformen begränsar effektiviteten och medför krångel och kostnader för näringsidkarna utan att önskat konsumentskyddsintresse uppnås måste regelverket förändras.

Småföretagares behov av skydd (kap 17.3)

Frågan om spärregister för företag överläts till näringslivet att hantera

Utredningen anser att det finns ett behov av särskilt skydd för småföretagare när det gäller oönskad marknadsföring per telefon. De undersökningar utredningen vidtagit ger vid handen att många småföretagare anser att det är besvärande att bli uppringda av telefonförsäljare. De problem som småföretag upplever vid telefonförsäljning handlar till stor del om oenighet ifråga om huruvida avtal över huvud taget träffats och, om avtal träffats, vad som avtalats.

Utredningen anser att det, på liknande sätt som för konsumenter, borde finnas en möjlighet för småföretagare att låta registrera sina telefonnummer i ett spärregister.

Frågan bör enligt utredningens mening i första hand hanteras genom förhandlingar mellan näringslivets parter.

Företagarna ställer sig positiva till utredningens ställningstagande. Det kan konstateras att det finns småföretagare som upplever problem vid telefonförsäljning. Småföretagares situation kan i dessa avseenden delvis liknas vid konsumenters, men det finns även skillnader.

Företagarna anser att det är lämpligt att överlåta till näringslivets parter att se om det finns förutsättningar att utveckla ett ändamålsenligt system som gör det möjligt för småföretagare att genom registrering spärra sina telefoner mot säljsamtal. Företagarna kan tänka sig att medverka i en sådan dialog under förutsättning att det visar sig finnas tillräckligt stort intresse hos Företagarnas medlemmar av detta.

Inget skriftlighetskrav vid telefonförsäljning gentemot småföretagare

Utredningen anser att det föreslagna skriftlighetskravet vid telefonförsäljning i distansavtalslagen inte bör gälla vid försäljning till småföretagare. Problemen för småföretagare vid telefonförsäljning är enligt utredningens bedömning inte tillräckliga för att nu göra undantag från principen om avtalsfrihet. Utredningen konstaterar att inte heller andra medlemsstater har valt en sådan lösning.

Företagarna instämmer i utredningens bedömning. Som tidigare nämnts, finns det småföretagare som upplever problem när de via telefon får försäljningssamtal. Det är dock viktigt att hantera detta på ett ändamålsenligt sätt. Ett skriftlighetskrav är ett stort steg som man inte bör ta om andra mindre ingripande lösningar är möjliga.

Utredningen föreslår inga åtgärder avseende bluffakturor etc

Mot bakgrund av att frågan om bedrägeri genom bluffakturor redan utretts och då civilrättsliga åtgärder mot fakturabedrägerier övervägs i ytterligare en annan utredning, föreslår utredningen inte åtgärder som tar sikte på sådana överträdelser.

Företagarna vill understryka vikten av att komma till rätta med dessa problem, som drabbar många småföretagare. Med stor uppfinningsrikedom luras eller tvingas tusentals företagare varje år att betala bluffakturor. Mycket tyder enligt polisen på att det är ett fåtal personer som står bakom merparten av alla bluffakturor i Sverige¹. Det är dock kännbara problem för de drabbade småföretagen och kostar stora summor varje år. Det är även ett problem för samhället i stort, eftersom bluffakturorna även finansierar annan brottslighet.

Företagarna har förståelse för att den nu aktuella utredningen inte har föreslagit åtgärder i fråga om bluffakturor, med hänsyn till att civilrättsliga åtgärder mot fakturabedrägerier särskilt har utretts i en annan utredning. Vi kan konstatera att den utredningens förslag², som presenterades i början av september i år, dock dessvärre inte innehöll några konkreta exempel på hur fakturabedrägerierna ska kunna stoppas. Noteras kan att en annan utredning³ tidigare lämnat förslag på att införande av brottet grovt fordringsbedrägeri, vilket enligt Företagarnas mening skulle kunna användas som effektivt medel mot fakturabedragare och underlätta polisens arbete.

Företagarna vill betona vikten av att arbetet med att stävja bluffakturor ges prioritet från statsmakternas sida.

¹ Polisens rapport om organiserad brottslighet 2015

² Betänkandet "Fakturabedrägerier"(SOU 2015:77)

³ Betänkandet "Stärkt skydd för egendom" (SOU 2013:85)

Företagarna

Patrik Nilsson

Chef Politik Analys & Opinion

Ulrica Dyrke

Jurist