

Stockholm 2015-10-28

Till Finansdepartementet

Remissvar: "Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning" SOU 2015:61

SPF Seniorerna avlämnar härmed på eget initiativ remissvar på "Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning" SOU 2015:61

Sammanfattning

SPF Seniorerna tillstyrker utredningens förslag men anser att dessa bör följas upp och utvärderas för att säkerställa att de får den önskade effekten, det vill säga en starkare ställning för konsumenten, annars bör ytterligare åtgärder övervägas.

Allmänna synpunkter

För människor i allmänhet kan telefonförsäljning upplevas störande och ovälkommet. Det förekommer även exempel på rena bedrägerier vid telefonförsäljning där människor luras att ingå avtal utan att ha på det klara vad det hela handlar om. Inte sällan är det redan utsatta personer som drabbas – äldre, funktionshindrade och personer med språksvårigheter. Idag är konsumentskyddet inte tillräckligt starkt i sammanhanget, tvärtom så är det snarare till telefonförsäljningsföretagens fördel. I jämförelse med flera andra europeiska länder har Sverige dessutom ett svagare konsumentskydd vad gäller telefonförsäljning. Utredningens förslag ligger i linje med denna bedömning, det vill säga att konsumenternas rättsliga skydd behöver stärkas.

För många äldre uppstår bekymmer då de inte har förstått att de ens ingått ett avtal över telefon eller ännu mindre vad för avtal de har ingått eller med vem. Att telefonförsäljare dessutom särskilt riktar sig till äldre, som kan ha problem med hörseln, säger det mesta om en del företags tivelaktiga och ibland aggressiva metoder. Försäljningskanalen i sig, per telefon, medför mer otydlighet när det gäller att förstå ett avtal än vad t ex försäljning på internet eller i butik gör. Många konsumenter, oavsett ålder, har sedan liten kännedom om hur man tar sig ur denna ovälkomna situation när man fått ett avtal på halsen. Utredningens förslag om skriftlig bekräftelse, där konsumenten i efterhand ges möjlighet att tänka efter och gå igenom avtalet, bedömer vi kunna förbättra för konsumenten. En laglig rätt att få ta del av villkoren i skrift är fullt rimligt innan avtal ingås. Som det är idag kan ihärdiga

SPF Seniorerna

Hantverkargatan 25, Box 225 74, 104 22 Stockholm
Tel 08-692 32 50 info@spfseniorerna.se
Org nr 88 80 00-2830 Pg 607678-0 Bg 5959-0182
www.spfseniorerna.se

telefonförsäljare tvinga fram ett ja över telefon. Det finns visserligen ångerrätt men om man knappt uppfattat vem som ringt eller om man ens har tackat ja till något så blir ångerrätten otillräcklig. Utredningens förslag på en skriftlig bekräftelse tillstyrks, det ger konsumenten tid till att begrunda avtalet och ta ställning till om det är ett avtal som denne verkligen vill ingå eller inte.

I Sverige finns NIX-registret som är tänkt att fungera som en opt-out, den som registrerar sig i NIX-registret undanber sig telefonförsäljning. I flera andra länder i vår närhet används ett system där konsumenten ska förhandsgodkänna försäljning över telefon, så kallad opt-in. Båda förfarandena minskar risken att bli störd och i värsta fall lurad. Men till skillnad från opt-in så kräver det svenska systemet att konsumenten aktivt undanber sig telefonförsäljning. Bekymret idag är att NIX-registret har flera brister. Exempelvis kan en privatperson, som anmält sig till NIX-registret, ingå ett avtal på internet och där omedvetet lämna ifrån sig personuppgifter och medgivande om att bli uppringd. Dessa uppgifter kan sedan spridas vidare till andra företag och privatpersonen kan trots NIX-anmälan bli uppringd av påstridiga telefonförsäljare. NIX-registret fungerar således inte som det var tänkt. Det bör därför övervägas om alternativet med opt-in på sikt bör införas även i Sverige.

De förslag som utredningen lämnar bör kunna ha en positiv effekt för att stärka konsumenternas rättsliga ställning. Men då NIX-registret redan idag kan rundas bör riksdag och regering samt ansvariga myndigheter följa upp vilka resultat de nya reglerna som utredningen föreslår ger. På sikt kan en form av opt-in för telefonförsäljning behövas även i Sverige och en skärpt tillsyn i kombination med sanktionsavgifter likaså.



Christina Rogestam
förbundsordförande SPF Seniorerna