

En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning

Ei delar inte utredningens bedömning om att det för närvarande inte finns anledning att vidta ytterligare åtgärder för att förstärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning på elhandelsmarknaden.

Ei har inga synpunkter på de delar av utredningen som handlar om konsumentskydd vid telefonförsäljning på andra marknader än elhandelsmarknaden.

Energimarknadsinspektionens övervägande

En väl fungerande elhandelsmarknad är beroende av starka och trygga konsumenter som är aktiva och kan byta elhandelsavtal och prova nya tjänster. Rörligheten på marknaden ska basera sig på konsumenternas aktiva val av elhandelsföretag och elhandelsavtal. I valet av avtal behöver konsumenterna ta ställning till många villkor och det kan vara svårt att via telefonförsäljning snabbt få en helhetsbild av villkoren. Konsumenterna behöver tid att jämföra olika elhandelsavtal, överväga fast eller rörligt pris, bindningstidens längd, hur och med vilken frekvens som fakturorna ska betalas, uppsägningstidens längd, brytavgifter vid uppsägning i förtid och så vidare. Ei ser därför att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning är ett mycket viktigt konsumentskydd.

Trots skriftlighetskravet för konsumenter finns det fortsatt allvarliga problem med telefonförsäljning på elhandelsmarknaden. Problemen handlar bland annat om följande:

- Telefonförsäljare som utger sig för att ringa från eller samarbeta med det lokala elnätetsföretaget eller konsumentens befintliga elhandelsföretag.
- Konsumenter har tackat ja till att få information om ett elhandelsavtal som lämnas via en länk i ett sms. När konsumenten klickar på länken visar det sig vara en skriftlig accept av avtalet.

- Det skriftliga anbudet återspeglar inte det erbjudande som lämnades under telefonsamtalet. Oklarhet kan råda om avtalets innehåll till exempel beträffande avtalsvillkor som pris och uppsägnings- respektive bindningstid.
- Konsumenter ges inte tillräckligt rådrum att ta ställning till anbudet efter samtalet, innan försäljaren ringer upp igen.

Även utredningen har konstaterat att telefonsäljning av elhandelsavtal är ett problematiskt område. Utifrån detta konstaterande hade Ei gärna sett att utredningen hade gått längre och föreslagit ett utökat konsumentskydd vid telefonsäljning. Alternativt att utredningen hade tittat på möjligheten att föreslå särskilda skyddsregler vid telefonsäljning för konsumenter på elhandelsmarknaden, genom en särreglering. Utredningen redovisar också flera intressanta förslag på åtgärder som lämnats av olika organisationer, exempelvis förslag gällande att i lag tydliggöra konsumentens intresse av rådrum eller mer långtgående åtgärder som exempelvis opt-in där ett godkännande på förhand från konsumenter behövs för att näringsidkare ska få kontakta konsumenter i marknadsföringssyfte.

Problematiken vid telefonsäljning drabbar inte bara konsumenter utan även de minsta företagen, de så kallade mikroföretagen¹ som inte omfattas av skriftlighetskravet vid telefonsäljning. Ei saknar att utredningen inte har analyserat och tagit ställning till den eventuella möjligheten att inkludera mikroföretag i regleringen. Ei anser att det finns ett behov av att tillförsäkra även denna grupp ett gott lagreglerat skydd vid telefonsäljning.

Ei delar utredningens bedömning att en effektiv tillsyn är viktigt för att komma till rätta med de problem som telefonsäljning skapar. En förutsättning för en effektiv tillsyn är dock att regelverket är tydligt och att tolkningsmöjligheterna är begränsade. Ei anser att en kombination av ett tydligt regelverk som skyddar både konsumenter och mikroföretag tillsammans med tillsyn gör störst nytta.

I januari 2022 publicerade Ei rapporten "Oschyssta affärsmetoder på elhandelsmarknaden, en rapport med åtgärdsförslag". Rapporten innehåller förslag på åtgärder för att förbättra konsumenters och mikroföretags situation på elhandelsmarknaden. Ei kommer inom ramen för ett regeringsuppdrag att arbeta

¹ Kommissionens definition av mikroföretag är företag med färre än 10 anställda och vars årsomsättning och/eller årliga balansomslutning inte överstiger 2 miljoner euro. (Kommissionens rekommendation av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag.)

vidare utifrån rapporten och ta fram författningsförslag till ellagen (1997:857). I detta arbete ingår inte att ta fram författningsförslag gällande telefonförsäljning.

Beslut om detta yttrande har fattats av generaldirektör Anne Vadasz Nilsson. Vid den slutliga handläggningen deltog även chefsjuristen Göran Morén och chefsekonomen Therese Hindman Persson, biträdande avdelningschefen Karima Björk och juristen Marie Larsson, föredragande.

Beslutet har fattats digitalt och saknar därför underskrifter.

Anne Vadasz Nilsson

Marie Larsson

Remissvaret publiceras på Ei:s webbplats.