



REMISSYTTRANDE

Ju2021/03621

2022-04-07

Regeringskansliet
Justitiedepartementet

Remissyttrande En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021:79)

Sammanfattning

Konsumentvägledarnas förening (KVF) välkomnar översynen av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning. Det har skett en förbättring efter skriftlighetskravet vid telefonförsäljning. Det kvarstår viss problematik och KVF lämnar nedan specifika synpunkter.

Specifika synpunkter:

- Näringsidkarens anbudsbekräftelse:** Det finns goda argument för att ändra 2 kap. 3a§ 2st DAL så att näringsidkarens anbudsbekräftelse ska meddelas konsumenten *efter* samtalet vid telefonförsäljning. Jfr. Norges 10§ angreretsloven, SOU 2021:79, s. 30. En sådan ändring skulle utan negativa konsekvenser eller kostnader för näringslivet ytterligare bidra till att syftet med skriftlighetskravet uppnås; att bereda konsumenten rådrum och tillfälle till eftertanke genom att sänka hastigheten i processen. Något formkrav för näringsidkarens anbud är inte nödvändigt men underlåtenhet att iaktta den i lagen uppställda turordningen samtal, anbudsbekräftelse, accept får till följd att avtalet blir ogiltigt. Förändringen skulle stämma väl överens med och ytterligare förtydliga syftet med skriftlighetskravet. Detta syfte framgår redan i kravet på att konsumentens accept av näringsidkarens anbud ska ske *efter* samtalet, se 3a§ 3st DAL.
- Skyldighet för näringsidkaren att spela in försäljningssamtalet:** Om det finns avvikelser mellan vad parterna muntligen har kommit överens om i försäljningssamtalet och innehållet i en skriftlig anbudsbekräftelse har konsumenten svårt att prestera bevisning kring den gemensamma partsviljan i försäljningssamtalet. Bevisbördans placering på näringsidkaren för avtalsinnehållet löser inte detta problem, se SOU 2021:79 s. 49. Konsumenten anser i dessa fall att näringsidkaren har lämnat ett visst anbud per telefon men sedan i den skriftliga anbudsbekräftelsen lämnat ett avvikande, typiskt sett mindre förmånligt, anbud. Risker finns då att konsumenten, medveten om vad som muntligen avtalats, med mindre noggrannhet än vad som annars vore fallet tar del av

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.

anbudsbekräftelsen och missar avvikelser. Vid tvist om och prövning av avtalsinnehållet talar mycket för att den från det ursprungliga anbudet avvikande anbudsbekräftelsen de facto blir avtalsinnehåll. Konsumentens möjligheter till motbevisning är i dessa fall små. Det bör därför i 2 kap. 3a§ 2st DAL införas en regel med innebörd att näringsidkaren är skyldig att spela in och under viss tid bevara inspelningen av parternas försäljningssamtal. En sådan regel är motiverad, väl avvägd och strider enligt vår uppfattning inte mot regleringen i art. 8.10 konsumenträttsdirektivet 2011/83/EU av utrymmet för nationella formkrav. Några branschorganisationer har redan infört inspelning av försäljningssamtal vilket ger vid handen att seriösa aktörer på marknaden ser metoden som en effektiv och rationell lösning, en god sed i branschen.

- 3 Skriftlighetskrav för telefonförsäljning av spel och lotter:** Det finns en problematik där utländska spelbolag utan licens i Sverige marknadsför sig mot svenska konsumenter. I spellagen finns det inga civilrättsliga påföljder. För konsumenter som ingått avtal med olicensierade spelbolag kan det finnas vissa svårigheter att frånträda avtalet. Vilket skulle förbättras om skriftlighetskravet vid telefonförsäljning utvidgas till försäljning av speltjänster.

- 4 Övergång till opt-in-system:** De kvarstående problem som kan konstateras inom telefonförsäljning är tillräckliga skäl för att överväga att följa andra medlemsstater i EU, exempelvis Tyskland och Danmark, och införa ett opt-in-system. Den ständigt ökande näthandeln och därmed sammanhängande marknadsföringen på nätet innebär att näringslivets möjligheter att nå en stor majoritet av alla konsumenter ökar. Behovet och betydelsen av telefonförsäljning minskar för näringslivet i motsvarande mån. Detta i kombination med det överraskningsmoment för konsumenten som är orsaken till behovet av såväl ångerrätten som skriftlighetskravet är argument för övergång till ett opt-in-system. Ett opt-in-system är dessutom ett effektivt skydd särskilt för utsatta och svaga konsumenter mot de oseriösa aktörer som för närvarande utnyttjar det rådande opt-out-systemet. Samma utsatta konsumenter som riskerar att drabbas av de oseriösa aktörerna saknar i många fall kunskapen om möjligheten att välja bort telefonförsäljningen.

För Konsumentvägledarnas Förening

Fredrik Falkenström
Konsumentvägledarnas förening
257 89 Helsingborg

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.



Anna Sjöblom
Konsumentvägledarnas förening
205 80 Malmö

Konsumentvägledarnas förening är en yrkesförening för alla som arbetar med konsumentfrågor inom kommunal förvaltning eller motsvarande. Föreningens uppgift är att bevaka medlemmarnas yrkesmässiga intressen, höja kompetensen samt vara ett forum för nätverksbyggande och erfarenhetsutbyten. Föreningen svarar på remisser som rör konsumentområdet.

www.konsumentvagledare.se