

Stockholm, 25 maj 2022

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

Kontakta företräder kundservice och telefonförsäljning på den svenska marknaden. Kontaktas medlemmar bedriver sin kundservice eller försäljning företagsinternt eller med hjälp av outsourcingpartners, eller är bolag som bedriver kundservice och telefonförsäljning som huvudsaklig verksamhet. Över 200 000 arbetstillfällen finns i dessa verksamheter.

Telefonsamtal i sälj- och marknadsföringssyfte till konsument genomförs från marknads alla branscher, lotterier, insamlingsorganisationer med flera. Telefonen är en av Sveriges största säljkanaler och särskilt viktig kanal för de verksamheter som inte naturligt tillhandahåller butiker för sin försäljning eller verksamheter som erbjuder sk lågintressetjänster där konsumentens intresse behöver väckas. Telefonen erbjuder också möjlighet att kommunicera på distans och är en klimatsmart kanal. Telefonförsäljning skapar 10 000-tals arbetstillfällen och är ett viktigt instegsjobb för unga.

Bakgrund

Utredningen ”Stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning” SOU 2015:61 fick i uppdrag att utreda ökat konsumentskydd genom införande av skriftlighetskrav eller förbud mot telefonförsäljning, utan alternativ, som åtgärd mot oseriösa aktörer. Det snäva uppdraget föranledde att utredningen konstaterade införande av skriftlighetskrav vid telefonförsäljning, då förbud bedömdes vara alltför långtgående och orsaka alltför allvarliga konsekvenser på marknaden. Skriftlighetskrav vid telefonförsäljning fastställdes i Riksdagen den 14 juni 2018 och marknaden gavs den orimligt korta tiden att införa efterlevnad av den nya regleringen till 1 september 2018.

Kontakta deltog i utredningens expertgrupp och företrädde åsikten att ytterligare lagstiftning inte träffar aktörer som med avsikt redan bryter mot befintlig lagstiftning. Kontakta företrädde också det faktum att skriftlighetskravet skulle innebära ökat och onödigt regelkrångel för seriösa aktörer, vilket i sin tur skulle leda till minskad försäljning och minskat antal arbetstillfällen. Då utredningen totalt saknade konsekvensanalys, påtalade Kontakta behovet av en uppföljning av skriftlighetskravet, för att utvärdera huruvida lagstiftningen träffade målet om att få bort oseriösa telefonsäljare från marknaden.

Kontakta välkomnade därför den uppföljande utredningen SOU 2021:79 för utvärdering av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning.

Utredningen visar att det inte finns anledning att införa ytterligare lagstiftning.

Skriftlighetskravet har i vissa delar skapat en något ökad konsumenttrygghet, i andra delar inte alls. Skriftlighetskravet skjuter inte bara vid sidan av målet vad gäller oseriösa aktörer, skriftlighetskravet utnyttjas av oseriösa aktörer att medvetet lura konsumenterna till att ingå bindande avtal.

Utredningen konstaterar att skriftlighetskravet inte fått bort oseriösa eller kriminella aktörer från marknaden, vilket är naturligt då dessa inte tar intryck av lagstiftning. Utredningen konstaterar att myndighetstillsyn krävs för att få bort oseriösa aktörer samt att tillsynen måste ske i ökad grad och mycket snabbare. Kontakta ställer sig bakom utredningens konstaterande att effektiv myndighetstillsyn är den enskilt viktigaste och mest avgörande faktor för att få bort oseriösa aktörer.

Ekonomiska effekter av skriftlighetskravet undersöktes inom ramen för utredningen och marknaden angav minskad försäljning om 20-25 procent, då ett antal produkter och tjänster inte längre kan säljas via telefon, då regelkrånglet medfört kraftigt ökade försäljningskostnader. Färre arbetstillfällen har blivit en naturlig följd.

Regelkrånglet som skriftlighetskravet orsakar drabbar också äldre i samhället, då dessa inte är digitaliserade och vanlig postgång för skriftligt anbud är för kostsamt och tidskrävande. Att muntlig accept av anbud med inspelning av säljsituationen inte längre gäller, medför att äldre får svårt att köpa enkla produkter såsom exempelvis dagstidningar och tidskrifter över telefon, något många äldre är upprörda över.

Mot bakgrund av ovan bör det utredas huruvida skriftlighetskravet vid telefonförsäljning ska avskaffas.

Utredningen betonar vikten av marknadens egenåtgärder och självreglering som väg framåt

Sverige har en lång och framgångsrik tradition av egenåtgärder och självreglering. Självreglering är marknadens egna åtgärder som syftar till att skapa gemensamma regler och koder för etiskt agerande, för att slippa lagstiftning och onödigt regelkrångel. Fördelen med självreglering är främst att marknadens aktörer ofta går längre än lagstiftningen, men också den stora flexibiliteten och möjligheten att snabbt anpassa regelverken efter de förändringar som sker på marknaden.

Kontakta står tillsammans med SWEDMA sedan 1987 bakom "Etiska regler för marknadsföring och telefonförsäljning via telefon" som gäller för den svenska marknaden. Dessa regler anses idag vara praxis vid telefonförsäljning och en absolut majoritet av alla företag och verksamheter som säljer via telefon följer dessa etiska regler.

När utredningen i syfte att ytterligare stärka konsumentskyddet föreslog ett antal förändringar och tillägg till dessa etiska regler, välkomnade Kontakta och SWEDMA denna samverkan. De nya etiska reglerna för telefonförsäljning gäller på svenska marknaden sedan 1 juli 2021.

Kontakta önskar därutöver poängtera att alla utredningar skall innehålla konsekvensutredningar för att godkännas. Det är inte hållbart att etablera regelverk på åsikter som inte är grundad i fakta och som inte utreds och utvärderas med fakta. Alla utredningar måste också genomföras i ljuset av rådande snabba utvecklingen av teknik och medier för kommunikation. Redan idag erbjuds fler distanskanaler än telefon för kommunikation och därmed marknadsföring och försäljning till konsument, och i nära framtid kommer ytterligare kanaler att erbjudas till eller efterfrågas av konsumenterna, vilket riskerar att göra lagstiftning obsolet.

Slutligen

Sverige har ett mycket starkt konsumentskydd vid telefonförsäljning genom omfattande lagstiftning och självregleringar såsom NIX-Telefon där konsumenter ges möjlighet att spärra sina telefonnummer mot oönskad telefonförsäljning samt "Etiska regler för marknadsföring och försäljning via telefon" som ger marknaden tydliga riktlinjer för ett korrekt och schysst agerande gentemot konsument.

Den stora majoriteten av alla företag och verksamheter i Sverige gör och vill göra rätt, därmed är inte ökat regelkrångel rätt väg att gå, då det bara är kostnadsdrivande och konkurrenshämmande.

De aktörer som trots regelverken struntar i konsumentskydd, är myndigheters ansvar att tillse. Det kan dock konstateras att trots mer lagstiftning är ökad tillsyn inte fallet, snarare tvärtom, vilket torde innebära att lagstiftningen om skriftlighetskrav inte tillför något och därmed bör avvecklas.



Tina Wahlroth, VD
Kontakta
David Bagares Gata 9
111 38 Stockholm
0735 66 55 22
Tina.wahlroth@kontakta.se