

Kalmar 2022-05-25
Regeringskansliet
Socialdepartementet
103 33 Stockholm

Nationellt kompetenscentrum anhörigas yttrande avseende En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021:79), Diarienummer: Ju2021/03621

Nationellt kompetenscentrum anhöriga (Nka) vill tacka för möjligheten att lämna synpunkter på denna utredning. Det är mycket viktigt att konsumentskyddet skyddar konsumenten och inte sätter konsumenten eller anhöriga i svåra situationer. Nka ser därför positivt på att en uppföljning av skriftlighetskravet inom telefonförsäljning genomförs.

Nka anser att det är viktigt att ett skriftlighetskrav inom telefonförsäljning finns och att det på många områden fått positiv verkan. Vi ser samtidigt att det inte fått tillräcklig effekt på flera områden som därför kan behöva belysas och åtgärdas. Nka vill särskilt lyfta gruppen anhöriga till äldre och till viss del även nyanlända och ungdomar som inte tas i beaktande i utredningen. Nka är medveten om att anhöriga inte är konsumenterna i fråga i utredningen, men vill ändå lyfta att de kvarvarande bristerna i lagstiftningens har direkt påverkan på anhöriga och deras närstående.

I vårt remissvar används begreppet anhöriga för den som ger vård, hjälp och stöd medan begreppet närstående är den som tar emot omsorgen från den anhörige. En anhörig kan vara make/maka/partner, syskon, barn, förälder, granne, kollega eller vän eller annan person som står personen som får vård, hjälp och stöd nära.

I Sverige finns närmare 1,3 miljoner anhöriga som ger vård, hjälp och stöd till en närstående person. Det visar en befolkningsstudie genomförd av Nka och Linnéuniversitetet hösten 2018¹. Vid en jämförelse med tidigare studie från Socialstyrelsen² så pekar resultaten mot att anhörigas insatser ökar. Nka:s studie visar att 150 000 anhöriga i arbetsför ålder har minskat sin arbetstid eller slutat arbeta på grund av vård, hjälp och stöd till en närstående. Av dessa har 35 000 helt slutat arbeta vilket är 30 000 fler än 2012.

Områden för synpunkter

1. Äldre en fortsatt utsatt grupp

Nka delar utredningens uppfattning om att äldre är en fortsatt utsatt grupp, men ifrågasätter slutsatsen att ytterligare lagstiftande åtgärder trots detta inte är nödvändiga. Nka anser att lagstiftarens intention med Skriftlighetskravet inte uppfylls i relation till bl.a. gruppen äldre. Det är särskilt allvarligt eftersom gruppen äldre var en av de särskilt utsatta grupper som pekades ut och

¹ Nationellt kompetenscentrum anhöriga (I manus), *Anhörigskap, anhörigomsorg och anhörigstöd, en nationell kartläggning 2018*.

² Socialstyrelsen (2012) *Anhöriga som ger omsorg till närstående För djupad studie av omfattning och konsekvenser*.

<https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/2014-10-10.pdf>

som skriftlighetskravet var tänkt att skydda, särskilt mot oseriös telefonförsäljning (jfr prop. 2017/18:129 s. 21 f.). Skriftlighetskravet är även tänkt att skydda konsumenter som inte har förmåga och kompetens att förstå vad det är hen ingår avtal om, eller vilka konsekvenser avtalet kan få. Det är här ofta anhöriga som får försöka lösa problemen som uppstår. **NKA ser därför positivt på införandet av på det informationskrav som föreslås till följd av EU Direktivet om inrättandet av en kodex för elektronisk kommunikation, men vill betona att ytterligare åtgärder behövs.**

Lagstadgad inspelning av säljsamtalet

Nka ser positivt på att utredningen diskuterar krav på inspelning. I linje med Konsumentverkets kartläggning 2020³ och i enighet med Konsumentvägledarnas Förenings remissvar föreslår Nka att en lagstadgad skyldighet bör läggas på näringsidkaren att spela in, samt under viss tid bevara inspelningen av försäljningssamtalet.

Nka ser en risk med att endast ett skriftlighetskrav i realiteten kan försvåra för konsumenter och deras anhöriga när de försöker upphäva ett avtal som de anser avviker från det som muntligen var överenskommet. Säljaren kan hänvisa till det skriftliga avtalet och konsumenten och dess anhörigas möjligheter till motbevisning är små. Ett lagstadgat krav på inspelning hade i dessa lägena underlättat för konsumenten och i förlängningen även för deras anhöriga.

Nka ser precis som utredningen positivt på att Kontakta och Swedma tagit initiativ till förtydliganden i branschens etiska regler vid telefonförsäljning för deras medlemmar, särskilt gällande krav på inspelning samt en tidsfrist. Detta kan argumenteras innebära att seriösa aktörer på marknaden ser inspelning som en rimlig lösning. Kontakta och Swedma omfattar dock inte alla organisationer som arbetar med telefonförsäljning.

Utökad tidsfrist

I enighet med Konsumentvägledarnas Förening anser Nka att det i lag bör framgå att näringsidkarens bekräftelse bör skickas till konsumenten *efter* samtalet avslutats för att sänka hastigheten i processen och ge konsumenten en chans att begrunda alternativ. Detta stämmer väl överens med Skriftlighetskravets syfte. Nka anser också att en lagstadgad tidsfrist där konsumenten får chans att överväga, rådfråga anhöriga och undersöka alternativ hade varit att föredra för att säkra att konsumenten inte förhastat tvingas in i något.

Förlängd ångerrätt

Äldre tillhör den grupp i samhället som har mest kontakt med telefonförsäljare. Enligt Telekområdgivarna och Konsumentverket är de äldre ofta missnöjda, då de inte förstått att de tackat ja till ett faktiskt avtal via sms eller genom att klicka på en länk och kryssa i en ruta. Som utredningen lyfter finns det 14 dagars lagstadgad ångerrätt. Dock hjälper detta inte om konsumenten inte uppfattat att hen ingått ett avtal, i många fall med flera års bindningstid, utan upptäcker det först när fakturor böjar komma och ångerfristen gått ut. Det är då svårt även för anhöriga att hjälpa sin närstående. Nka vill lyfta ett förslag på att ångerfristen ska gälla från det att fakturan mottagits av konsumenten för att undvika att företag medvetet skickar ut fakturan först efter att ångerfristen gått ut.

Införandet av ett så kallat opt-in system

I linje med Konsumentvägledarnas Förening föreslår Nka en övergång till ett opt-in system då de problem som kvarstår får ses som alvarliga. Andra EU medlemsstater, så som Danmark och Tyskland,

³ (Konsumentverket (2020) Telefonförsäljning 2019 En lägesbild.)

har infört detta med framgång. Telefonförsäljning får i dagsläget ses i relation till näringslivets möjligheter att nå majoriteten av konsumenter via marknadsföring på nätet och det minskade behovet av telefonförsäljning för företag. Precis som Konsumentvägledarnas Förening lyfter i sitt remissvar måste detta ses i ljuset av att ett opt-in system kan skydda de särskilt utsatta grupperna som i många fall saknar de kunskaper som krävs för att välja bort telefonförsäljning.

Utredningen har behandlats på styrgruppsmöte för Nka den 20 maj 2022 där Ann-Marie Högberg ordförande Anhörigas riksförbund, Eva Borgström ombudsman FUB, Arne Sjöberg verksamhetschef Geriatriska kliniken Region Kalmar län, Linda Mosesson länsamordnare för anhörigstöd i Norrbotten och Ritva Gough seniorforskare vid Nka och ordförande i styrgruppen deltog. Utformandet av remissvaret har gjorts av Linnéa Aldman möjliggörare/praktiker vid Nka i samverkan med undertecknade.

För Nationellt kompetenscentrum anhöriga

Lennart Magnusson
Verksamhetschef, docent
lennart.magnusson@anhoriga.se
Tel: +46 480 41 80 21

Elizabeth Hanson
FoU-ledare, professor
elizabeth.hanson@anhoriga.se
Tel: +46 480 41 80 22