

# ”Ett nix är ett nix”

## Stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning

*Ge Konsumentverket resurser att stoppa det fåtal telefonförsäljare som bryter mot reglerna. Tillsammans med spärrtjänsten NIX-Telefon ger det ett bättre konsumentskydd än vad nya krav på skriftligt avtal och aktivt samtycke skulle göra. Låt företag som är schyssta fortsätta kontakta via telefon.*

Föreningen NIX-Telefon

17 juni 2015

## NIX-Telefons förslag

Varje år tas åtskilliga telefonkontakter från företag, organisationer och föreningar med syftet att sälja, köpa eller marknadsföra varor och tjänster. Callcenterbranschen sysselsätter i dag omkring 13 000 personer, varav 44 procent är 16–24 år – och var åttonde anställd är född utanför Sverige. Siffrorna inkluderar inte alla de företag, föreningar och frivilligorganisationer som använder telefonen som affärskanal på egen hand.

Konsumentverket hade i november 2013, under ett års tid, fått in 1 325 anmälningar från konsumenter som ansåg att en telefonförsäljning inte gått rätt till – sex företag stod för en stor del av de här anmälningarna. Det är framför allt på nya konkurrensutsatta och avreglerade marknader som exempelvis inom telefoni och energi som problem har uppstått.

Föreningen NIX-Telefon står på konsumenternas sida mot oseriösa försäljare – oavsett kanal – och föreslår därför att Konsumentverket får utökade resurser för att komma åt de som inte sköter sig genom ett närmare samarbete med branschen.

### Ja till stärkt konsumentskydd

Föreningen NIX-Telefon uppmanar alla som säljer eller marknadsför varor och tjänster via telefonen att respektera konsumenters önskan att inte vilja bli uppringda, det är också bakgrunden till NIX-registrets tillkomst för sexton år sedan. Det händer emellertid att oseriösa företag struntar i såväl branschöverenskommelser som befintlig lagstiftning, vilket drabbar alla de företag som sköter sig. Därför föreslår Föreningen NIX-Telefon att Konsumentverket får utökade resurser för att komma åt det fåtal oseriösa företag som står för majoriteten av alla anmälningar.

### Nej till skriftliga avtal vid telefonförsäljning

Muntliga avtal är en grundläggande rättsprincip i Sverige sedan länge. Konsumentverkets krav på skriftliga avtal vid telefonförsäljning går emot denna princip och skulle drabba näringslivet mycket hårt. Handels utredningsinstitut (HUI) räknar med att skriftliga avtal skulle leda till ett försäljningsbortfall på minst 30 procent bland de företag som i hög utsträckning använder sig av muntliga avtal i dag. Kravet på skriftliga avtal skulle också öka de administrativa kostnaderna markant, och i kombination med en minskad försäljning skulle många företag få svårt att överleva.

Skriftliga avtal vid telefonförsäljning är inte heller lösningen för att få bort oseriösa aktörer från marknaden, att de skulle följa den lagstiftning som Konsumentverket föreslår förefaller inte särskilt troligt eftersom de inte följer dagens regelverk. Däremot skulle skriftliga avtal drabba de

företag, organisationer och föreningar som sköter sig – och i slutändan även konsumenterna eftersom ett sådant tillvägagångssätt skulle bli både krångligare och dyrare.

Vissa branscher skulle drabbas extra hårt av skriftliga avtal vid telefonförsäljning. Tidningsbranschen, där försäljning av prenumerationer nästan uteslutande sker via telefon, räknar med ett försäljningsbortfall på 30-70 procent. Något som skulle vara förödande för många dagstidningar, inte minst på mindre orter.

Den offentliga utredning om telefonförsäljning som presenterades 2007 kom fram till att självregleringen inom branschen fungerar väl och att bristerna inte beror på den befintliga lagstiftningen, utan snarare på att den inte efterlevs av oseriösa företagare. Att ge Konsumentverket ökade resurser för att, tillsammans med branschen, motverka oseriösa företag skulle därför sannolikt lösa många av problemen.

*För mer information när det gäller skriftliga avtal se HUI:s rapport ”Telefonen – en viktig affärskanal”.*

## **Nej till krav på samtycke (opt-in) vid försäljning**

Ett krav på samtycke från konsumenten för att få bli uppringd – ett så kallat opt-in-förfarande – skulle innebära slutet för NIX-registret och den självreglering som i dag finns. Det skulle också innebära avsevärt färre möjliga kunder att kontakta vilket i kombination med högre kostnader skulle slå mycket hårt mot de branscher som använder telefonen som affärskanal i dag. Särskilt skulle nystartade företag drabbas – sex av tio nystartade företag saknar helt kunder från början. Telefonen är en väsentlig kanal för dem att på ett billigt och effektivt sätt sälja, köpa eller marknadsföra varor och tjänster.

Ett krav på samtycke skulle också leda till hämmad konkurrens, företagen skulle få problem att expandera och framför allt skulle det bli mycket svårare att som nytt företag ta sig in på marknaden eftersom tröskeln skulle vara högre. Detta skulle drabba konsumenten i slutändan och de arbetsmarknadsmässiga effekterna skulle bli stora.

Föreningen NIX-Telefon förespråkar självreglering framför lagstiftning, och NIX-registret är en viktig del i detta. Syftet med registret är att privatpersoner på ett enkelt och kostnadsfritt sätt ska kunna informera försäljare och marknadsförare om att de inte önskar telefonsamtal i försäljnings-, marknadsförings- eller insamlings syfte.

*För mer information när det gäller krav på samtycke se HUI:s rapport ”Telefonen – en viktig affärskanal”.*

## **Om telefonförsäljning**

Telefonen är en väsentlig affärskanal för företag, organisationer och föreningar i Sverige. Den erbjuder ett enkelt, billigt och effektivt sätt att marknadsföra, sälja och köpa varor och tjänster, vilket bidrar till en ökad konkurrens som i slutändan gynnar konsumenten. Svenska företag använder telefonen vid nästan hälften (45 procent) av alla kontakter med nya

kunder. Samma siffra gäller när företagen genomför beställningar från andra företag. Telefonen är särskilt viktig för nystartade företag som inte hunnit bygga upp befintliga kundrelationer – sex av tio nystartade företag saknar helt kunder vid starten.

Omkring 13 000 personer jobbar med telefonförsäljning i Sverige i dag, det vill säga de jobbar i någon form av callcenterverksamhet. 47 procent av dessa är under 26 år och var åttonde anställd är född utanför Sverige. Dessutom arbetar många personer med ickesvenskklingande namn inom branschen, personer som generellt sett har haft svårt att få jobb på grund av diskriminering. Telefonförsäljning är ett förstajobb för många ungdomar, ofta i samhällen utanför storstadsregionerna, och i särskilt stor utsträckning för personer födda utanför Sverige.

## Om Föreningen NIX-Telefon

NIX-Telefon är en ideell förening som bildades 1999 och har tio branschorganisationer som medlemmar. Verksamheten leds av en styrelse och administrationen sköts av branschorganisationen SWEDMA.

Följande tio branschorganisationer som står bakom Föreningen NIX-Telefon:

Direkthandelsföretagens Förening  
Svensk Försäkring  
Kontakta  
Sveriges Annonörer  
Svenska Bankföreningen  
Sveriges Kommunikationsbyråer  
Sveriges Marknadsförbund  
Sveriges Tidskrifter  
SWEDMA  
Tidningsutgivarna

NIX-Telefon är ett utmärkt exempel på hur en branschnorm kan bli ett rättesnöre för aktörerna på marknaden. Enligt Marknadsföringslagen är en marknadsförare skyldig att – med vissa undantag – kontrollera om en privatpersons telefonnummer finns i NIX-registret innan samtal i försäljnings-, marknadsförings- eller insamlingssyfte genomförs. Den offentliga utredning om telefonförsäljning som presenterades 2007 kom fram till att NIX-registret fungerar bra och föreslog att Konsumentverket skulle få i uppdrag att informera om tjänsten i större utsträckning.

## Underlag

- [1. Telefonen – en viktig affärskanal. En rapport från HUI Research \(2015\)](#)
- [2. Telefonförsäljning. Slutbetänkande av 2005 års marknadsföringsutredning \(SOU 2007:1\)](#)
- [3. Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning \(SOU 2015:61\)](#)
- [4. Konsumentrapporten 2014 \(Konsumentverket\)](#)