



2015-10-22

Yrkesföreningen för  
Budget- och skuldrådgivare i  
kommunal tjänst

Finansdepartementet

## Remissvar till betänkandet ” Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning” (SOU 2015:61)

BUS - Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst - är en yrkesförening för landets kommunalt anställda budget- och skuldrådgivare. Föreningen har ca 300 medlemmar vilket innebär att nästan alla av landets budget- och skuldrådgivare är medlemmar i föreningen. Vi är glada över att vi som remissinstans får möjligheten att delge våra synpunkter på utredarens förslag.

### Sammanfattning

Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare stöder betänkandets förslag gällande skriftlighetskrav vid avtal som ingåtts via telefonförsäljning. Vi anser att förslaget gynnar både den enskilda konsumenten och i förlängningen hela telefonförsäljningsbranschen genom att många missförstånd kan undvikas och branschen kommer att upplevas mer seriös än vad är fallet idag.

BUS-föreningen delar inte betänkandets förslag om att det inte bör införas krav på samtycke i förhand vid marknadsföring per telefon (s.k. opt-in), se vidare under punkt 14.5

BUS-föreningen anser att det föreslagna skriftlighetskravet vid telefonförsäljning även ska gälla småföretagare, se vidare under punkt 17.3.



## Ytterligare synpunkter

### 12.5 Information om NIX-Telefon

Vi budget- och skuldrådgivare kan bara hålla med utredningen om att informationen om NIX-telefon brister, inte minst när det gäller utsatta grupper. Vi har märkt att speciellt äldre, personer med funktionsnedsättning eller personer som inte behärskar språket endast har en vag uppfattning om vad NIX-telefon innebär. Det finns också en uppfattning om att det inte går att NIXA mobiltelefonen.

NIX-registret behöver bli mer tillgängligt för alla och det måste finnas enkel information vart konsumenten ska vända sig om överträdelser sker.

### 14.5 Utredningens slutsatser gällande krav på godkännande på förhand vid marknadsföring per telefon

I aktuell utredning påtalas att i en TNS Sifo undersökning gjord 2013 var 96 % av de tillfrågade negativa till att bli kontaktade av telefonförsäljare där de inte redan var kund. En majoritet (65%) var överhuvudtaget negativ till att bli kontaktade telefonledes även av företag där de redan hade ett kundförhållande. I utredningen påtalas även från flera organisationer att de så kallade sårbara konsumentgrupperna är de som har svårast att anmäla sig till NIX-telefon och har sämst kännedom om denna möjlighet.

Betänkandet anser trots detta att ett så kallat opt-in-system (där samtycke krävs i förhand vid telefonförsäljning) inte är aktuellt för svenska förhållanden. Betänkandet ställer opt-in mot skriftlighetskrav och anser då att skriftlighetskrav är att föredra. BUS-föreningen anser att det är fullt möjligt och även önskvärt att tillämpa både opt-in och skriftlighetskrav.

Argumentet att ett opt-in system skulle medföra mindre arbetstillfällen för telefonförsäljare kan inte vara hållbart då det egentliga syftet med opt-in systemet är att skydda sårbara konsumentgrupper och att även tillgodose önskemålet om att ej bli störd av en överväldigande majoritet av alla konsumenter. Det måste finnas andra möjligheter till arbetstillfällen än att utsätta medborgare för oönskade försäljarsamtal. Ställer man dessa två intressen mot varandra anser BUS-föreningen att konsumenternas skydd och behov av integritet måste väga tyngre än arbetsmarknaden inom telefonförsäljningsbranschen.



2015-10-22

## 15.1 Tankar om skriftlig accept

I utredningen finns ingen direkt definition på hur den skriftliga accepten rent tekniskt ska genomföras. Med den utvecklingen som sker idag så vet vi inte hur ett skriftligt svar kan se ut i framtiden. Med den aspekten i bakhuvudet är det viktigt att tänka på att konsumenten måste få möjlighet att avsluta telefonsamtalet och få möjlighet att tänka igenom vad avtalet innebär innan den skriftliga accepten avges. Det ska inte vara möjligt att godkänna ett avtal under pågående telefonsamtal. Vi budget- och skuldrådgivare ser att sedan telefonrådgivningen skärptes på PPM-området den 1 juli 2014, har skulder som uppstått efter telefonförsäljning på detta området nästan helt försvunnit.

## 17.3 Utredningens slutsatser gällande småföretagares behov av skydd (sid 219-223)

BUS-föreningen delar inte betänkandet slutsats om att det föreslagna skriftlighetskravet vid telefonförsäljning inte ska gälla småföretagare. Det förslag om att inrätta ett särskilt spärregister för småföretagare, liknande NIX, anser BUS-föreningen inte alls vara tillräckligt. Betänkandet anser att frågan i första hand bör hanteras mellan näringslivets parter. BUS-föreningen anser inte att detta kommer att fungera då det största problemet gällande telefonförsäljning till denna grupp gäller de telefonförsäljningsbolag som i vårt tycke inte bedriver en seriös affärsverksamhet. Det finns idag sådana bolag som särskilt inriktat sig på privatpersoner som t ex äger en mindre skogsfastighet och inte har kunskap om att de då kan räknas som företagare. Det är många gånger äldre personer och de är i detta sammanhang en sårbar grupp. BUS-föreningen anser inte att detta problem går att lösa genom förhandlingar mellan näringslivets parter. Det finns dessutom en farhåga att trycket från telefonförsäljning kommer att öka än mer till denna grupp om förslaget om skriftlighetskrav för enskilda konsumenter genomförs. Behovet av ett liknande stöd för denna grupp bedöms som stort.

**BUS** -Yrkesföreningen för budget- och skuldrådgivare i kommunal tjänst.

Styrelsen genom

Lena Björngreen  
Styrelseledamot

Anita Grankvist  
Styrelseledamot