

2025-05-15
Fi2025/01053

Finansdepartementet

Konsumentverket
Box 48
651 02 Karlstad

Uppdrag till Konsumentverket att utreda konsumentskyddet vid försäljning via telefon

Regeringens beslut

Regeringen ger Konsumentverket i uppdrag att utreda och vid behov lämna förslag som syftar till att stärka konsumentskyddet vid försäljning via telefon.

I uppdraget ingår att

- bedöma om det finns brister i konsumentskyddet vid telefonförsäljning,
- redovisa vilka åtgärder inklusive ändringar i regelverket för att förbättra konsumentskyddet som myndigheten i så fall ser behov av,
- identifiera om det finns branscher eller produkttyper med särskilda problem, och
- överväga om det i så fall bör göras ytterligare avgränsningar i regleringen av telefonförsäljning, t.ex. avseende produkttyper och målgrupper.

Arbetet ska utgå från de granskningar och kartläggningar som myndigheten har gjort av de problem som konsumenterna upplever vid kontakt med telefonförsäljare inom i synnerhet vissa branscher. Om myndigheten bedömer att ändringar i regelverket är påkallade skulle t.ex. ett utökat skriftlighetskrav eller ett förbud mot telefonförsäljning av vissa produkter kunna komma i fråga. Utgångspunkten bör vara att nuvarande opt-out-lösning ska bibehållas, men vid behov utvecklas i syfte att stärka konsumentskyddet. Det ingår inte i uppdraget att lämna författningsförslag.

I arbetet bör erfarenheter från åtgärder som redan vidtagits beaktas. Myndigheten bör vidare beakta erfarenheterna från jämförbara länder som på olika sätt reglerat telefonförsäljning. Konsumentverket ska eftersträva

kostnadseffektivitet och samhällsekonomisk effektivitet i framtagandet av åtgärderna för att förbättra konsumentskyddet. Eventuella kostnader som uppstår för staten ska vara beräknade och hanteras inom befintliga och beräknade ramar.

Konsumentverket ska inhämta synpunkter från berörda aktörer, bl.a. Post- och telestyrelsen, Finansinspektionen, Energiföretagen, Svensk Handel, Kontakta, Swedma, Telekområdgivarna, Konsumentvägledarnas förening, Sveriges Konsumenter, Svenska bankföreningen, Svensk Värdepappersmarknad, Svensk Försäkring, Begripsam och SPF Seniorena.

Uppdraget ska senast den 1 december 2025 redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet). Konsumentverket ska löpande informera Regeringskansliet (Finansdepartementet) om hur arbetet med uppdraget fortskrider.

Bakgrund

Konsumentproblem kopplade till telefonförsäljning har varit vanligt förekommande i många år. Försäljningsmetoden har länge varit en fråga som lett till många anmälningar till Konsumentverket och frågor till myndighetens upplysningstjänst. Anmälningar och klagomål har rört ett flertal branscher/produkttyper såsom elavtal, finansiella tjänster, tv/bredband/telefoni, tidningar/böcker, spel och försäkringar. Som konsument finns möjligheten att registrera sig i NIX-registret för att spärra sitt telefonnummer från säljsamtal, men det finns ett flertal undantag.

Det är inte enbart de oseriösa företagen som kan vara problematiska, utan själva kanalen kan göra det utmanande för konsumenten att fatta ett välgrundat affärsbeslut. Telefonförsäljning regleras bl.a. i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Kravet på skriftlighet trädde i kraft den 1 september 2018 och följdes upp under 2021 (En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning, SOU 2021:79). Enligt kravet måste konsumenten skriftligen acceptera anbudet efter samtalets slut för att avtalet ska anses giltigt. Kravet syftar till att stärka konsumenters ställning på marknaden genom att bl.a. skapa en ökad trygghet för dem när avtal ingås per telefon samt ökad klarhet när det gäller avtalens innehåll. I uppföljningen framkommer att situationen för konsumenter upplevs ha blivit bättre efter införandet av skriftlighetskravet.

Konsumentverket har genomfört såväl granskningar som kartläggningar gällande telefonförsäljning. I en nyligen genomförd kartläggning har olika gruppers uppfattningar om och erfarenhet av telefonförsäljning som säljkanal undersökts. Av kartläggningen framgår att företag fortsatt brister vad gäller skriftlighetskravet för försäljning via telefon samt att de förklaringar som krävs för att konsumenten ska kunna fatta ett genomtänkt beslut i många fall inte lämnas. Kartläggningen visar också att vissa företags agerande riskerar att sårbara grupper, såsom äldre och språksvaga, kommer i kläm och att vissa branscher kan vara särskilt problematiska.

Telefonförsäljning på premiepensionsområdet är sedan 2018 förbjudet eftersom det skriftlighetskrav som infördes 2014 för telefonförsäljning på premiepensionsområdet inte i tillräcklig utsträckning ansågs skydda konsumenterna (prop. 2017/18:247). Telefonförsäljning ansågs inte som en lämplig kanal för den typ av komplexa produkt som premiepension innebär.

Telefonförsäljning har reglerats på olika sätt i jämförbara länder. Bland annat har flera EU-länder infört ett opt-in-förfarande. Ett opt-in-förfarande innebär att försäljning per telefon är tillåten endast om en konsument aktivt har gett sitt samtycke eller medgivande till att bli kontaktad. Andra länder har, i likhet med Sverige, valt bort detta förfarande. Även olika former av skriftlighetskrav förekommer.

Det finns behov av att få en samlad bild av de problem som konsumenter upplever och vilka åtgärder som kan stärka konsumentskyddet och bidra till balanserade och tydliga regler för näringsidkare vid denna försäljningsmetod. Det är också av särskilt intresse om det finns några produktgrupper som är extra problematiska vid telefonförsäljning. Mot denna bakgrund bör Konsumentverket ges i uppdrag att bedöma om det finns brister i konsumentskyddet och vid behov redovisa vilka åtgärder som myndigheten ser behov av för att förbättra konsumentskyddet vid försäljning via telefon.

På regeringens vägnar

Erik Slottner

Marita Axelsson

Kopia till

Justitiedepartementet/L2

Socialdepartementet/HC, SOF

Finansdepartementet/BA, FMA B, OFA DIS, OFA OU

Klimat- och näringslivsdepartementet/BK, E, NIM

Kulturdepartementet/MD

Finansinspektionen

Post- och telestyrelsen

Begripsam

Energiföretagen

Konsumentvägledarnas förening

Kontakta

SPF Seniorerna

Svensk Försäkring

Svensk Handel

Svensk Värdepappersmarknad

Svenska bankföreningen

Swedma

Sveriges Konsumenter

Telekområdgivarna