

Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61)

Energimarknadsinspektionen (Ei) tillstyrker förslaget om ett skriftlighetskrav vid avtal som ingås vid telefonförsäljning. Ei har samtidigt ett antal synpunkter på utformningen av skriftlighetskravet som redovisas nedan.

Ei avstår från att kommentera utredningens övriga bedömningar.

Energimarknadsinspektionens övervägande

Behov av ett ökat konsumentskydd

Energimarknadsinspektionen (Ei) delar utredningens uppfattning att konsumentskyddet vid telefonförsäljning behöver stärkas.

Både Ei och Konsumenternas Energimarknadsbyrå (som Ei är en av huvudmännen för) får varje år många klagomål från konsumenter som tecknat elavtal med telefonförsäljare. Vår uppfattning är att många av dessa avtal tecknats med kort betänketid där konsumenten missförstått, inte fått eller inte uppfattat väsentliga avtalsvillkor.

Ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning

Ei anser att det skriftlighetskrav som föreslås i utredningen skulle stärka konsumentens ställning på elmarknaden. Vi tror att det skulle ge konsumenten betänketid och därmed möjlighet att gå igenom avtalsvillkoren och jämföra erbjudandet med andra erbjudanden.

Vi tror också att det skulle bli tydligare att ett avtal ingås, vilket det inte alltid varit för de konsumenter som kontaktat Ei och Energimarknadsbyrån med klagomål.

Vi ser ett ökat antal klagomål mot så kallade förmedlingsföretag som tar fullmakt från konsumenten att teckna och byta elavtal åt dem. Vi noterar att problematiken med förmedlingsföretag inte berörs i utredningen. Vi utgår samtidigt från att det föreslagna skriftlighetskravet omfattar förmedlingsföretagens uppsökande verksamhet per telefon, det vill säga det tillfälle då fullmakten lämnas. Det skulle göra det tydligare för konsumenten att en fullmakt har lämnats och vad det innebär.

Utformningen av den skriftliga bekräftelsen

Ei har följande synpunkter på utformningen av skriftlighetskravet:

Informationen i den handling konsumenten ska bekräfta

Vi tror att många konsumenter missar väsentlig avtalsinformation under samtalet med telefonförsäljaren. Därför är det viktigt att den handling konsumenten ska bekräfta inte bara refererar tillbaka till telefonsamtalet utan återger det viktigaste avtalsinnehållet på ett sätt som konsumenten kan ta till sig.

Av utredningen framgår att bekräftelsen "bör" innehålla de aktuella avtalsvillkoren. För exempelvis elavtal skulle det innebära att handlingen bland annat "bör" innehålla information om pris, löptid, uppsägningstid samt om avtalet gäller tills vidare eller förnyas automatiskt.

Vi har noterat resonemanget på sidan 200 om att det inte är förenligt med Konsumentdirektivet att reglera innehållet i näringsidkarens anbudsbekräftelse. Samtidigt tror vi att om skriftlighetskravet ska stärka konsumenten så är det viktigt att handlingen också hjälper konsumenten att överblicka och förstå det avtal som ska bekräftas, och därmed bidrar till att fylla de kunskapsluckor som kan finnas efter samtalet med telefonförsäljaren.

Viktigt med skälig betänketid

För att skriftlighetskravet ska stärka konsumenten är det nödvändigt att det kombineras med möjlighet till betänketid.

Det är positivt att det av förslaget till ny bestämmelse (2 kap. 4 a §) framgår att "anbudsbekräftelsen ska lämnas *efter* samtalet". Vi vill dock peka på värdet av att konsumenten får en skälig betänketid. Det vore önskvärt om skriftlighetskravet utformades på ett sådant sätt att vi undviker situationer där betänketiden är så kort att konsumenten i praktiken inte har en reell möjlighet att värdera anbudet.

Beslut om detta yttrande har fattats av generaldirektör Anne Vadasz Nilsson. Vid den slutliga handläggningen deltog även stf generaldirektör Tony Rosten, chefsjurist Hanna Abrahamsson, chefsekonom Therése Hindman Persson, avdelningschef Sara Sundberg samt handläggaren Mattias Johansson, föredragande.

Anne Vadasz Nilsson

Mattias Johansson