



Stockholm den 3 maj 2022

En uppföljning av skriftlighetskravet vid telefonförsäljning (SOU 2021:79)

Inledning

Autism- och Aspergerförbundet överlämnar härmed sitt yttrande över ovan rubricerat betänkande. Vi arbetar för att skapa bättre levnadsvillkor för personer med autism. Vår vision är ett samhälle där alla kan delta, där personer med autism möts med respekt och har bra livskvalitet genom hela livet. Förbundet representerar omkring 18.000 medlemmar och bland dessa finns personer med egen funktionsnedsättning, närstående och personer som är professionellt verksamma inom området.

4.1 Den tidigare problembilden

Förbundet förstår att telefonförsäljning kan vara ett bra sätt för näringsidkare att nå enskilda konsumenter på ett enkelt, billigt och effektivt sätt. Förbundet instämmer i den tidigare problembild som utredningen beskriver men vill samtidigt påpeka att de åtgärder som införts över tid inte löser problemen för vissa motparter. Att eventuella avtal måste ingås skriftligen är bra men kräver att man har en förmåga att själv utvärdera rätt detaljerad avtalstext för produkter som man mottagit i en reaktiv försäljningssituation. Det finns fortfarande betydande konsumentproblem kopplat till telefonförsäljning, särskilt för personer med funktionsnedsättningar som t ex autism. Dessa personer kan ha svårare att identifiera oseriösa aktörer och att värja sig från seriösa, men många gånger påstridiga, telefonförsäljningsföretag.

Många personer med funktionsnedsättning upplever att det är lätt att bli vilseledd under ett säljsamtal och man kan ha svårt att förstå att man tackar ja till ett köp när man svarar på ett anbud digitalt, t.ex. via sms. Själva betänketiden kan också vara ett problem då det inte alltid ges tillräckligt med tid för den enskilde efter samtalet att fundera igenom anbudet. Det förekommer t.ex. att säljaren kontaktar konsumenten igen bara några minuter efter det inledande samtalet. Ibland påstår säljaren också att erbjudandet bara är giltigt under några minuter, vilket kan skapa stor stress för den enskilde.

Det finns ingen uttrycklig bestämmelse som ålägger en telefonförsäljare att göra någon närmare kontroll av att den person som hen talar med har möjlighet att utvärdera ett erbjudande och ingå ett avtal på rimliga grunder. Dock har många företag branschregler och etiska riktlinjer som företaget har åtagit sig att följa. I sådana regler och riktlinjer kan det t.ex. stadgas att telefonförsäljaren ska informera sig om att personen som blir uppringd kan genomföra samtalet på ett korrekt sätt och förvissa sig om att köparen förstår avtalsvillkoren. Problemet är dock att den uppringde konsumenten med funktionsnedsättning kan vara mycket välformulerad och låta som hen förstår fast denne saknar förmågan att med kort varsel utvärdera ett erbjudande. För att sätta denna problematik i ett större sammanhang bör man betänka att många människor utan en funktionsnedsättning upplever att telefonförsäljning är påträngande, stressande och att det är svårt att utvärdera och värja sig från ett erbjudande.

6.2 Utredningens överväganden

Förbundet anser att det är positivt att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning generellt har fått goda effekter ur ett konsumentskyddsperspektiv. Även om andelen missnöjda konsumenter har minskat är det dock tydligt för oss att telefonförsäljning orsakar fortsatta problem. Det gäller särskilt för sårbara motparter, såsom personer med autism och andra funktionsnedsättningar. Utredningen anser att inte finns behov av några ytterligare åtgärder för att syftet med reformen ska uppnås. Förbundet anser dock att mer kan göras för att stärka sårbara gruppers möjligheter att hantera telefonförsäljning. En konkret åtgärd som skulle stärka utsatta gruppers möjligheter att värja sig är att det t ex regleras att telefonförsäljning ska inledas med en direkt möjlighet att avböja samtalet utan motivering samt att all telefonförsäljning inleds med en kort information om möjligheten att registrera sig i NIX-registret. Förbundet vill avslutningsvis framhålla att det under alla omständigheter är av vikt att följa utvecklingen nogsamt framöver med tyngdpunkt på de som inte fullt ut skyddas med de förändringar som genomförts.

Övriga synpunkter

Utredningen beskriver flera sårbara grupper i utredningen såsom äldre, personer som inte behärskar det svenska språket till fullo samt ungdomar. Förbundet saknar dock ett uttryckligt funktionshinders-perspektiv i utredningen. Personer med funktionsnedsättning är en på flera olika sätt sårbar grupp i samhället och dess perspektiv måste tillvaratas även i dessa sammanhang.

Förbundets vice ordförande

Pia Johansson

Gm Maria Sivall

