

Barne- likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postmottak BLD
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:
Ane Køber Opstad
Epost:
ane.kober.opstad@forbrukerradet.no

Vår dato:
08.10.2015

Vår referanse:
15/4756 - 2

Deres dato:

Deres referanse:

Høring - forslag til endringer i reglene for telefonsalg

1 Innledning

Vi viser til departementets høring om endringer i reglene for telefonsalg datert 9. juli 2015, med høringsfrist 9. oktober 2015.

Forbrukerrådet er som interesseorganisasjon særlig opptatt av å styrke og ivareta forbrukerhensyn.

Departementet foreslår å videreføre dagens ordning der næringsdrivende og frivillige organisasjoner i utgangspunktet fritt kan selge varer og tjenester per telefon til forbrukere med mindre forbrukeren har reservert seg mot telefonsalg i Reservasjonsregisteret eller reservert seg direkte til den næringsdrivende. Forbrukerrådet er enig i at ordningen bør videreføres, men presiserer at det er viktig at unntakene fra reservasjonsordningen klargjøres og strammes inn. Forbrukerrådet er i hovedsak positiv til endringene departementet har foreslått, men mener at det bør gjøres noen ytterligere innstramminger og presiseringer av unntakene fra reservasjonsordningen. Våre kommentarer til de foreslåtte lovendringene i markedsføringsloven § 13 er tatt inn punkt 2 nedenfor.

Forbrukerrådet mener at regelen om at det kreves skriftlig tilbud og aksept for uanmodet telefonsalg også bør gjelde for frivillige organisasjoner. Vi går nærmere inn på dette i punkt 3.2 nedenfor.

I punkt 3.1 og punkt 4 går vi nærmere inn på noen av de andre lovendringsforslagene i høringen samt noen av spørsmålene departementet har stilt til høringsinstansene.

2 Foreslåtte endringer i markedsføringsloven § 13

2.1 Innledning

SIFOs undersøkelser er bl.a. omtalt i punkt 3.2.2 i høringsnotatet. Undersøkelsene viser for det første at telefonsalg er en svært upopulær form for markedsføring blant forbrukerne. Videre viser undersøkelsene at mange blir oppringt selv om de har reservert seg. I 2011, 2012 og 2013 oppga henholdsvis 85, 81 og 83 % at de hadde blitt oppringt av telefonselgere selv om de hadde reservert seg. Av disse opplyste henholdsvis 70, 67 og 74 % at de ikke var kunde hos den næringsdrivende/organisasjonen.



Tall fra Forbrukerombudet og SIFOs undersøkelser viser at reservasjonsordningen ved telefonsalg ikke fungerer fullt ut etter sin hensikt. Det er derfor behov for å foreta en innstramning og klargjøring av unntakene i markedsføringsloven § 13. Forbrukerrådets kommentarer til departementets endringsforslag til unntakene er tatt inn i punkt 2.2 (om unntaket ved uttrykkelig anmodning) og punkt 2.3 (om unntaket ved eksisterende kundeforhold).

2.2. Unntaket i § 13 (2) om uttrykkelig anmodning

Forbrukerrådet er enig med departementet i at unntaket i markedsføringsloven § 13 annet ledd åpner for tolkningstvil.

Forbrukerrådet mener at departementets endringsforslag om at forbrukeren kan «rette en direkte anmodning til en bestemt næringsdrivende om å bli kontaktet per telefon» kan bidra til å klargjøre bestemmelsen.

For å unngå tolkningstvil mener vi imidlertid at det bør presiseres i forarbeidene at en enkelt anmodning ikke kan rettes til flere næringsdrivende og/eller flere organisasjoner på en gang. Det bør også presiseres i forarbeidene at tredjemenn ikke kan ta imot anmodninger på vegne av næringsdrivende eller organisasjoner.

Forbrukerombudet har i sitt hørings svar foreslått at det bør fremgå av forarbeidene at det er den næringsdrivende som har bevisbyrden for at det foreligger en direkte og uttrykkelig anmodning i hvert konkret tilfelle, samt hva innholdet i anmodningen gir grunnlag for av kontakt med forbrukeren. Forbrukerrådet støtter dette forslaget.

2.3 Unntaket i § 13 (3) om eksisterende kundeforhold

Forbrukerrådet støtter departementets forslag om at eksisterende kundeforhold ikke lenger skal gi næringsdrivende grunnlag for telefonsalg overfor reserverte forbrukere. Forbrukerrådet mener imidlertid at heller ikke frivillige organisasjoner skal ha mulighet til å ringe på bakgrunn av et eksisterende kundeforhold når forbrukeren har reservert seg. Vilåret «eksisterende kundeforhold» tolkes i praksis svært ulikt. Tolkingsproblematikken kan unngås dersom unntaket fjernes i sin helhet.

Forbrukerrådet mener at flere av de samme hensyn som begrunner fjerning av unntaket for næringsdrivende også gjør seg gjeldende for frivillige organisasjoner. Vi viser til undersøkelsene gjort av SIFO som er gjengitt i punkt 3.3.4 i høringsnotatet. Disse viser at det er flere forbrukere som misliker å bli oppringt av frivillige organisasjoner på bakgrunn av tidligere bidrag (73,5 %¹) enn forbrukere som misliker å bli oppringt av næringsdrivende de allerede er kunde hos (45 %²). Forbrukerombudet viser i sitt hørings svar til at det er et særskilt stort behov for at unntaket fjernes for telefonsalg fra frivillige organisasjoner.

Forbrukerrådet mener at det ikke er noe mindre grunn til å beskytte forbrukeren ved salg fra frivillige organisasjoner enn fra næringsdrivende. For en forbruker vil det kunne være vanskeligere å takke nei til å støtte det gode formålet den frivillige organisasjonen presenterer på telefon enn å takke nei til en næringsdrivende som vil selge en vare eller en tjeneste. Det er i denne sammenheng viktig å huske at unntaket gjelder forbrukere som allerede har tatt et aktivt valg om

¹ SIFOs Oppdragsrapport nr. 8-2013, s. 40, tabell 4-1. Tallet er et gjennomsnitt av prosentandelen for årene tabellen viser resultater for. Tallet gjelder forbrukere som allerede bidrar.

² SIFOs Oppdragsrapport nr. 8-2013, s. 24, tabell 3-1. Tallet er et gjennomsnitt av prosentandelen for årene tabellen viser resultater for. Tallet gjelder forbrukere som allerede er kunde hos den næringsdrivende.



at de ikke ønsker telefoner fra frivillige organisasjoner ved å reservere seg spesifikt mot dette i Reservasjonsregisteret. Forbrukerrådet har forståelse for frivilliges organisasjoners behov for finansiering, men er likevel av den oppfatning at en slik finansiering må sikres på annen måte enn via telefonsalg til forbrukere som i utgangspunktet har bedt om å slippe denne type markedsføring.

Forbrukerrådet foreslår at lovendringsforslaget i § 13 femte ledd annet punktum fjernes.

3 Andre forslag

3.1 Andre forslag

Vi viser til forslagene fremsatt i punkt 3.5.1 og 3.5.2 i høringsnotatet. Forbrukerrådet støtter forslagene.

Departementet foreslår i punkt 3.5.3 i høringsnotatet at det skal være en plikt til å registrere nummer brukt i markedsføring. Forbrukerrådet er enig i at det bør innføres en slik regel.

I punkt 3.5.4 i høringsnotatet drøftes spørsmålet om reservasjonen fortsatt skal være livslang. Forbrukerrådet er enig med departementet i at reservasjonen fortsatt skal være livslang. En ordning der forbrukeren må fornye reservasjonen etter noen år kan svekke forbrukervernet. Som påpekt av departementet er det beste for forbrukerne aktivt å måtte avregistrere seg dersom forbrukeren har et ønske om at reservasjonen skal opphøre.

Forbrukerrådet støtter også departements forslag om å opprettholde tidsbegrensningene i markedsføringslovens § 14 som de er og viser til punkt 3.5.7.2 i høringsnotatet.

3.2 Forslag fra Forbrukerombudet om å kreve skriftlig tilbud og aksept for frivillige organisasjoner

Vi viser til punkt 3.5.6 i høringsnotatet. Forbrukerrådet støtter Forbrukerombudets forslag om å innføre krav om skriftlig tilbud og aksept for frivillige organisasjoner. Kravet bør gjelde både ved salg og ved innsamlingsaksjoner.

Forbrukerrådet er enig med departementet i at frivillige organisasjoner har en viktig samfunnsnyttig virksomhet. Forbrukerrådet mener imidlertid at dette hensynet ikke kan få avgjørende vekt. Hensynene som begrunner skriftlighet ved salg i næring gjør seg i like stor grad gjeldende ved salg og innsamlingsaksjoner fra frivillige organisasjoner. Formålet med reglen om skriftlig aksept ved avtaleinngåelse og skriftlig opplysningsplikt før avtaleinngåelse er bl.a. å redusere problemene med negativt salg. Forbrukerombudet opplyser om at de har mottatt betydelig færre klager på negativt salg fra næringsdrivende etter at ordningen ble innført. Samtidig mottar Forbrukerombudet klager fra forbrukere som får tilsendt fakturaer fra frivillige organisasjoner de ikke har takket ja til. Vi mener dette viser at negativt salg også er problem når det gjelder frivillig organisasjoner.

4 Krav til utforming av fakturaer fra frivillige organisasjoner og utvidelse av markedsføringsloven § 11 (1) a

Vi viser til punkt 3.6.1 i høringsnotatet. Departementet har bedt om høringsinstansenes syn på å stille krav til utforming av fakturaer fra frivillige organisasjoner. Vi oppfatter det slik at diskusjonen knytter seg til fakturaer der det ikke foreligger et forutgående gaveløfte fra forbrukeren.



Det bør stilles krav til utformingen av slike fakturaer. Forbrukerrådet støtter Forbrukerombudets forslag om at følgende minstekrav bør gjelde:

- Det bør være et krav til at feltet for betalingsfrist ikke er ferdig utfyllt
- Det bør ikke foreligge et ferdig utfyllt betalingsbeløp, slik at forbrukeren selv kan velge hvor mye han ønsker å støtte organisasjonen. Siden det ikke foreligger en betalingsforpliktelse bør forbrukeren selv velge hvor mye han eller hun er villig til å gi.
- Det bør fremgå klart og tydelig av fakturaen at det ikke foreligger noen betalingsforpliktelse. Et alternativ kan være å opprette et «vannmerke» på fakturaene, eksempelvis at teksten «frivillig innbetaling» vises bak teksten i dokumentet. Dette vil sikre at frivilligheten bak fakturaene er raskt gjenkjennelig. Et vannmerke krever heller ikke mye arbeid av de enkelte organisasjonene, da man enkelt kan lage det i tekstbehandlingsprogram som Word.
- Det kan stilles krav om at fakturaene ikke skal være gule, slik ordinære betalingsfakturaer pleier å være, eller at de på annen måte positivt skiller fra ordinære fakturaer.

Departementet viser i høringsnotatet til at et alternativ til å stille krav til utformingen av fakturaer kan være å gjøre markedsføringsloven § 11 første ledd bokstav a anvendelig for frivillige organisasjoners innsamlingsaksjoner. I sitt hørings svar foreslår Forbrukerombudet å gjøre bestemmelsen gjeldende for frivillige organisasjoners innsamlingsaksjoner i tillegg til at det stilles krav til utforming av fakturaene. Forbrukerrådet støtter dette forslaget og viser for øvrig til Forbrukerombudets hørings svar.

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Toril Melander Stene
Juridisk direktør

Ane Køber Opstad
Seniorrådgiver

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.