

Finansdepartementet
Avdelningen för offentlig förvaltning
Konsumentenheten
103 33 Stockholm

Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning (SOU 2015:61)

Pensionsmyndigheten tillstyrker förslaget om att införa ett utökat skriftlighetskrav för att stärka konsumentskyddet vid telefonförsäljning. Myndigheten anser dock att det utökade skriftlighetskravet även bör omfatta den situationen när konsumenten själv tar kontakt med näringsidkaren per telefon. Pensionsmyndigheten anser att utredningens övriga förslag för att stärka konsumentskyddet framstår som rimliga och väl övervägda.

Pensionsmyndigheten vill som bakgrund till sitt tillstyrkande anföra följande.

Ett viktigt uppdrag för Pensionsmyndigheten är att stärka pensionssparares och pensionärs ställning som konsument av finansiella produkter inom pensionsområdet.

Den enskilde konsumenten kan ha svårt att utvärdera en finansiell produkt, exempelvis avseende risk, nytta, kostnader, långsiktiga effekter eller att kunna jämföra näringsidkarens erbjudande med andra liknande produkter. Det är därför viktigt att det finns ett starkt konsumentskydd som skyddar konsumenternas rättigheter. Konsumenterna av produkter och tjänster i allmänhet ska alltid ha möjlighet att göra aktiva och medvetna val, vilket möjliggörs genom lättillgänglig och tydlig information samt en fungerande lagstiftning till skydd för konsumenterna.

Det har under de senaste åren etablerats en mängd företag som ofta mot en avgift erbjuder rådgivning och förvaltning avseende premiepensioner. Företagens marknadsförings- och försäljningskanal mot individen är ofta per telefon. Pensionsmyndighetens kundtjänst mottar dagligen synpunkter från konsumenterna som berättar om negativa upplevelser av telefonförsäljning kopplade till företag som erbjuder rådgivning och förvaltning av premiepensionen. Konsumenterna är i många fall oroliga och uppger att de inte har förstått vad det ingångna avtalet innehåller eller anser sig inte fått tydlig information om sina rättigheter. Konsumenterna vittnar också om att de inte ens har uppfattat att de köpt en finansiell produkt, utan att de endast har sagt ja till att få mer information hemskickad. Det inkommer även synpunkter om att det kan vara svårt att uppfatta vem som är konsumentens avtalspart eller hur den enskilde ska gå tillväga för att utnyttja sin ångerrätt.

www.pensionsmyndigheten.se

Pensionsmyndigheten	Telefon	Fax	E-post	Org.nr
Box 297 801 04 Gävle	0771-771 771	08-658 13 00	registrator@pensionsmyndigheten.se	202100-6255

2015-11-02

Er ref. FI2015/3612/OFA
Dnr/Ref. VER 2015-212

Enligt Finansinspektionen finns det risk för att problemen på premiepensionsområdet flyttas till nya områden sedan skriftlighetskravet infördes under 2014. Inspektionen har kunnat konstatera att aktörer som förut bedrev rådgivning och förvaltning avseende premiepensioner nu istället bedriver telefonförsäljning av andra finansiella produkter med samma säljbeteende¹. Ett växande problem som uppmärksammats vid inspektionens tillsyn, när det gäller telefonförsäljning av finansiella produkter och tjänster, handlar om investeringsbedrägerier och försäljning av olika typer av försäkringar. Mot denna bakgrund anser vi att det krävs ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning, utöver det skydd som gäller idag vid telefonförsäljning av förvaltnings- och rådgivningstjänster avseende premiepension.

Pensionsmyndigheten ser alltså positivt på förslaget om ett utökat skriftlighetskrav vid telefonförsäljning. Det ger konsumenten möjlighet att läsa igenom avtalsvillkoren ytterligare innan konsumenten lämnar sin skriftliga bekräftelse. Därmed tillförsäkras konsumenten en så fullständig information som möjligt om avtalet.

Utredningen föreslår att kravet på skriftlighet i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler ska gälla enbart sådan försäljning där en näringsidkare på eget initiativ kontakter en konsument per telefon i syfte att ingå ett distansavtal. Pensionsmyndigheten konstaterar att enligt ordalydelsen i nu gällande 3 kap. 4 a § omfattas även telefonförsäljning där konsumenten själv tar kontakt med näringsidkaren. Pensionsmyndigheten delar visserligen uppfattningen som framförts i tidigare utredningar, att en konsument som själv tar kontakt med en näringsidkare i syfte att ingå avtal normalt får antas vara mer påläst än den konsument som kontaktas av en näringsidkare. Myndigheten anser dock att det inte framförts tillräckliga skäl för att inskränka konsumentskyddet till att gälla endast i situationer då näringsidkaren på eget initiativ kontakter konsumenten. För att uppnå ett heltäckande konsumentskydd och undvika risk för svårigheter för konsumenten att bevisa vem som har initierat kontakten per telefon, föreslår vi att de nya bestämmelserna även bör omfatta situationen när konsumenten själv tar kontakt med näringsidkare per telefon.

Detta yttrande har beslutats av generaldirektör Katrin Westling Palm efter föredragning av produktägare Lars Pettersson. I den slutliga handläggningen har även avdelningschef Marie Evander, enhetschefen Martina Irving samt juristen Johanna Gustavsson deltagit.


Katrin Westling Palm



Lars Pettersson

¹ ¹ SOU 2014:85, s. 100 och s. 272