Telefonförsäljning

– en oönskad, olämplig och djupt problematisk affärsmetod

Alltför många konsumenter har under allt för många år drabbats av omfattande problem till följd av telefonförsäljning. Parallellt med detta har Konsumentverket lagt mycket resurser på att motverka problemen, dessvärre med begränsad effekt. Inte heller andra insatser har haft önskad effekt.

Vanliga problem

Vid telefonförsäljning är det betydligt vanligare än vid andra affärsmetoder att parterna är oense om det över huvud taget har ingåtts något köpeavtal. Ett återkommande problem är att konsumenten uppfattar att de sagt ja till ett provpaket eller mer information, medan företaget hävdar att det är fråga om ett ingånget abonnemangsavtal. Den grundläggande rättsprincipen, att ett avtal förutsätter en gemensam vilja, det vill säga att parterna är överens, urholkas på detta vis.

Problematisk säljkanal

Telefonförsäljning är problematisk i sin grundkonstruktion och skapar problem, även om reglerna följs. Överrumplande samtal och muntlig direktkontakt ger dåliga förutsättningar för genomtänkta beslut. Särskilt stora är problemen för komplicerade produkter som exempelvis elavtal, krediter, mobil- och tv-abonnemang, lotterier/spel och hälsokost.

Många gånger följs inte reglerna för telefonförsäljning. Säljarna är inte tydliga med vilket företag de representerar, vad som säljs och vad avtalsbekräftelsen avser. Det är vanligt att konsumenten inte upptäcker att säljaren hävdar att det har ingåtts ett avtal, till exempel om ett abonnemang, förrän fakturan kommer och ångertiden löpt ut.

Vid telefonförsäljning sker överträdelser primärt under samtalet mellan telefonförsäljaren och konsumenten. Det försvårar Konsumentverkets tillsynsarbete, bland annat genom att det är svårt att både identifiera och bevissäkra överträdelserna. Förstärkt tillsyn

”Jag ber om att få betänketid vilket [säljaren] inte accepterar utan svarar med att jag får 10 minuter på mig att godta avtalet och att hon måste ha ett ja omgående.”

”Blir uppringd av en anställd på [företaget] som påstår att jag skulle kunna "bli bedragen på flera tusen kronor". Marknadsförings-taktik för att sälja någon tjänst kopplad till att man inte ska ha sitt person-nummer synligt på internet.”

är varken en adekvat eller tillräcklig insats för att åtgärda problemen med telefonförsäljning.

Vill inte bli kontaktade

Nästan ingen vill bli uppringd av telefonförsäljare. Bara en procent tycker att det är okej att bli uppringd av företag där de inte är kunder. Konsumenter vill inte ens bli kontaktade av företag där de redan är kunder – bara fem procent kan tänka sig det.

Stort missnöje

Hälften av dem som handlat av telefonförsäljare är missnöjda. Missnöjet handlar inte primärt om produkten utan om själva försäljningsprocessen där många konsumenter upplever att de blir stressade och pressade att köpa.

Sårbara grupper extra utsatta

Äldre, personer med utländsk bakgrund och personer med kognitiv funktionsnedsättning är extra sårbara i kontakten med telefonförsäljare. Budget- och skuldrådgivare beskriver att många äldre som de möter, har hamnat i orimliga avtal efter att ha blivit uppskrämda under försäljningssamtal.

Telefonförsäljning är en stor utmaning för personer med kognitiva funktionsnedsättningar, som exempelvis autism, ADHD, demens eller intellektuella funktionsnedsättningar. De har generellt svårare att identifiera och motstå försäljningstekniker med syfte att övertyga. Konsumentverkets enkätundersökning visar att 51 procent i denna grupp tycker att det är oklart om det är ett säljsamtal, jämfört med 39 procent av allmänheten. Dessutom upplever 65 procent i denna grupp att telefonförsäljare är påträngande, jämfört med 34 procent av allmänheten.

Personer med utländsk bakgrund är överrepresenterade när det gäller kontakt med telefonförsäljare. I Konsumentverkets undersökning bland personer med utländsk bakgrund har 91 procent, jämfört med 61 procent av allmänheten, pratat med en telefonförsäljare det senaste året. De vanligaste produktkategorierna som marknadsfördes var lån, följt av försäkringar och tv- och mobilabonnemang.

Svarar inte på samtal från okända nummer

Antalet personer som undviker säljsamtal genom att inte svara på samtal från okända nummer har ökat dramatiskt. 2016 var det 9 procent av dem inte pratat med en telefonförsäljare det senaste året,

”Min mamma står dock på sig att hon inte vill ha flera lotter. Försäljaren säger då, men du bor väl på ett postnummer som slutar på 02? Ja, svarar min mamma. Vad bra, säger försäljaren, då lägger jag till en lott extra på dig. Min mamma blir nu något förvirrad och säger, nu förstår jag inte, jag ville ju inte ha någon mer lott. Nej, säger försäljaren, men du bor ju på en adress som slutar på 02. Det frågade jag ju precis. Ja, säger min mamma. Ja, då lägger jag till en extra lott som du kan säga upp när du vill.”

som använde den metoden. 2024 anger hela 61 procent att de inte svarar på okända nummer för att undvika telefonförsäljare. Att inte svara på samtal från okända nummer är den dominerande och mest använda metoden för att undvika säljsamtal. Rädsla för bedrägerier påverkar också.

Myndigheter, vårdcentraler och andra samhällsaktörer får, i komplicerande hög grad, inte svar när de ringer till exempelvis patienter, kunder eller brukare från dolt eller okänt nummer.

Konsumentverkets förslag

- ett generellt förbud mot telefonförsäljning. Det vore det effektivaste sättet att motverka problemen med telefonförsäljning.
- ett förbud ger tydliga regler för både konsumenter och företag.

I andra hand föreslås

- ett opt-in-system, som innebär att telefonförsäljning är tillåten endast till konsumenter som i förväg tydliggjort att de vill bli uppringda
- att Konsumentverket får ansvar för ett opt-in-register där konsumenter som är positiva till försäljningssamtal kan registrera sitt telefonnummer.

Källor

Rapport 2025:5 Telefonförsäljning - en oönskad, olämplig och djupt problematisk affärsmetod
wwww.konsumentverket.se

Kontakt
Kristofer Johannesson
Biträdande KO, Konsumentverket
054-19 10 14
kristofer.johannesson@konsumentverket.se