Konsument verket • KO



Underlagsrapport 2025:3

Telefonförsäljning 2025

Resultat från en kvalitativ undersökning

Underlagsrapport 2025:3 *Telefonförsäljning 2025 – resultat från en kvalitativ undersökning*
Konsumentverket 2025

Förord

Syftet med Konsumentverkets rapport ”Telefonförsäljning 2025 – resultat från en kvalitativ undersökning” är att presentera en bild av hur olika samhällsaktörer upplever att konsumentskyddet fungerar vid telefonförsäljning, såväl för allmänheten som för olika sårbara grupper.

Syftet med den här rapporten är att redovisa de kvalitativa intervjuer och skriftliga svar som ligger till grund för resonemang och slutsatser i rapporten *Telefonförsäljning – en oönskad, olämplig och djupt problematisk affärsmetod (2025:5)*. Rapporten utgör redovisning av regeringsuppdraget att utreda konsumentskyddet vid försäljning via telefon.

Karlstad, augusti 2025

Katja Stjernlöf, enhetschef Analysenheten

Innehållsförteckning

1 Kunskapsinsamling angående telefonförsäljning....1
1.1 Om genomförandet....1
1.2 Frågeställningarna....2
2 Resultat....3
2.1 Nuläge av telefonförsäljning som marknadsförings- och försäljningskanal....3
2.2 Samhällskonsekvenser av telefonförsäljning....7
2.3 Synpunkter på åtgärder....14
2.4 Önskat läge – hur problemen skulle kunna minska....16
Bilagor....21
Bilaga 1: Intervjuguide....22

1 Kunskapsinsamling angående telefonförsäljning

Konsumentverket har vid flera tillfällen gjort undersökningar och insatser för att få en bild av hur konsumenter uppfattar säljsamtal via telefon. Studier har genomförts 2013, 2016, samt 2019. För att få en uppdaterad nulägesbild har flera kunskapsinsamlingar gjorts under hösten 2024 och våren 2025, såväl utifrån från Konsumentverkets statistik som i form av kvantitativa undersökningar i olika målgrupper, se underlagsrapport 2025:2 Telefonförsäljning – Interna data och resultat från kvantitativa undersökningar.

För att bredda och fördjupa frågeställningarna om telefonförsäljning har Konsumentverket även genomfört intervjuer med olika samhällsaktörer såsom myndigheter, organisationer som stödjer konsumenter, branschorganisationer för specifika branscher respektive branschorganisationer för företag som arbetar med försäljning och marknadsföring på distans.

Syftet med den här undersökningen är att med aktörernas hjälp komplettera problembilden, exempelvis med fler relevanta aspekter och branschspecifika förhållanden, liksom med information om hur telefonförsäljning påverkar olika konsumentgrupper.

1.1 Om genomförandet

Under perioden april till juni 2025 kontaktades 44 myndigheter eller organisationer per mejl med en förfrågan om att genomföra en intervju och få deras bild av hur olika grupper påverkas av telefonförsäljning.

Svar inkom från 33 aktörer, två aktörer avböjde medverkan, medan nio aktörer inte besvarade vår förfrågan efter en påminnelse. De flesta kontakterna genomfördes som intervjuer via Teamsmöten som med den intervjuades samtycke spelades in och transkriberades. Intervjuerna tog cirka en timme. I vissa fall fick vi deras svar via mejl. Utifrån transkriberingen har vissa aktörer fått en sammanfattning av deras intervju för godkännande.

Följande samhällsaktörer har ingått i studien:
Myndigheter: Finansinspektionen (FI), Energimarknadsinspektionen (Ei), Polisen, Post- och Telestyrelsen (PTS), Myndigheten för delaktighet (MFD), Allmänna reklamationsnämnden (ARN), Folkhälsomyndigheten (FHM), Statistiska Centralbyrån (SCB), Integritetsskyddsmyndigheten (IMY), Spelinspektionen, Region Värmland

Konsumentstödjande verksamheter: Konsumentvägledarnas förening, Budget- och skuldrådgivarföreningen (BUS-föreningen), Konsumenternas Försäkringsbyrå, Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Telekområdgivarna

Ideella organisationer: Sveriges konsumenter, Pensionärernas riksorganisation (PRO), SPF Seniorerna, Begripsam, Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare (RFS), Riksförbundet FUB (för utvecklingsstörda barn, ungdomar och vuxna), Autism Sverige

Branschorganisationer: Swedish Fintech, Svensk Handel, Svensk Försäkring, Svenska Försäkringsförmedlares Förening, Svensk värdepappersmarknad, Svenska Bankföreningen, TechSverige (förmedlade sina synpunkter via Telekområdgivarna).

Branschorganisationer för försäljning och marknadsföring på distans: Kontakta, Swedma

Avböjt: Attention, Företagarna

Tillfrågade aktörer som inte besvarat vår förfrågan: Funktionsrätt Sverige, Nationellt kompetenscentrum anhöriga, Yrkesförening för personligt ombud, Synskadades riksförbund, Förenade islamiska föreningar i Sverige, Energiföretagen, Småföretagarnas riksförbund, Svenska Försäkringsförmedlares Förening, Svenskt Näringsliv

1.2 Frågeställningarna

Övergripande har frågeställningarna fokuserat på hur de tillfrågade ser på nuläget när det gäller telefonförsäljning, såsom vad deras organisation ser för fördelar respektive nackdelar med telefonförsäljning, samt vad de ser för konsekvenser av telefonförsäljning i sin organisation men även på samhällsnivå. Andra frågeområden berör vad de uppfattar är resultatet av de åtgärder som genomförts, såsom NIX-registret, skriftlighetskravet och förbudet att sälja premiepensioner. Slutligen ställdes frågan om vilka önskade åtgärder som de ser skulle minska problem orsakade av telefonförsäljning. Intervjuerna var semi-strukturerade och alla frågor ställdes inte till alla aktörer. Frågeguiden i sin helhet återfinns i bilaga 1.

2 Resultat

Resultatet från intervjuerna har sammanställts utifrån de frågeområden som berördes i intervjuerna. Övergripande har vi sammanställt intervjuerna utifrån tre grupper:

- Myndigheter
- Konsumentstödjande organisationer och ideella organisationer
- Branschorganisationer

2.1 Nuläge av telefonförsäljning som marknadsförings- och försäljningskanal

2.1.1 Fördelar/värdet med försäljningskanalen

I intervjuerna fick respondenterna svara på vad de utifrån sin organisation och sina målgruppers perspektiv ser för fördelar eller värde med telefonförsäljning.

Myndigheter

Bland myndigheter lyfter PTS att telefonförsäljning är en viktig försäljningskanal för mindre operatörer som inte har egna nät eller butiker. Telefonförsäljning gör att de kan nå konsumenter utan att behöva ha en fysisk butik, vilket gör det mer effektivt och kostnadsbesparande för företagen. Spelinspektionen tar upp att telefonförsäljning historiskt sett varit viktigt för den ideella sektorn som ett sätt att finansiera sin verksamhet.

Konsumentstödjande verksamhet och ideella organisationer

Flera av de intervjuade konsumentstödjande verksamhet och ideella organisationer uttrycker att de inte ser några fördelar med telefonförsäljning.

Pensionärernas riksorganisation (PRO) använder telefonförsäljning för majoriteten av sin lotteriverksamhet. PRO anser att det är viktigt att skilja på syftet med försäljningen eftersom ideella organisationers telefonförsäljning är verktyg för medlemsengagemang och stöd. Organisationen lyfter också att för ideella föreningar har telefonförsäljningen blivit än viktigare som inkomstkälla i och med att statsbidragen har minskat. För PRO har det hela tiden varit viktigt att anlitade telefonförsäljningsföretag följer etiska riktlinjer och har sedan september 2024 pausat sin försäljning av lotter per telefon då det visat sig att bolaget de anlitat använt ojusta och aggressiva säljmetoder för att få äldre att köpa lotter.

Branschen

Branschorganisationerna Swedma och Kontakta, samt Svensk försäkring och Swefintech nämner alla telefonförsäljning som en viktig försäljningskanal. Fördelarna som de lyfter är framförallt att den är effektiv utifrån att den är billig för nyetablerade företag att skapa en ny kundbas, att företag kan nå konsumenter i hela landet, samt kan ge personanpassad information i samtalen.

Dialogen mellan telefonförsäljaren och konsumenten är något som specifikt lyfts fram som en fördel i intervjuerna. För komplexa produkter som försäkringar möjliggör dialogen en ökad förståelse av konsumentens behov så att rätt försäkring ges. Även möjligheten att reducera missförstånd genom att säljaren direkt kan bemöta missuppfattning och tydliggöra vad som gäller lyfts fram.

Utifrån fördelarna med möjligheten till dialog ser Swedma och Kontakta att telefonförsäljning är särskilt viktig för äldre och personer med olika funktionsnedsättningar. Även Svensk Handel lyfter att det kan finnas fördelar med telefonförsäljning för personer med kognitiva funktionsnedsättning, men att det då ställer höga krav på telefonförsäljaren.

Telefonförsäljning är även en fördel för personer som inte har tillgång till digital handel, samt att företag kan nå personer som annars inte skulle bli kontaktade, till exempel oförsäkrade hushåll vilket är något som Svensk försäkring specifikt lyfter. Att telefonförsäljning nås ut till hela landet, och inte är koncentrerade i storstadsregionerna, är även något som flera nämner.

Samhällsnyttan av telefonförsäljning beskrivs av branschen som att den skapar instegsjobb till unga och nyanlända personer och att den stärker sysselsättningen inom telemarketing och kundtjänst.

2.1.2 Nackdelar/utmaningar med försäljningskanalen

I intervjuerna berördes även vilka nackdelar eller utmaningar aktörerna ser med telefonförsäljning för sin organisation eller för deras målgrupper.

Myndigheter

Sett till myndigheterna tar Energimarknadsinspektionen upp att det länge varit problematiskt med försäljning av elavtal via telefon. Elavtal är en komplicerad och väsentlig produkt, där pris är den viktigaste anledningen till att byta och då är det lättast för konsumenten att ha ett skriftligt och inte muntligt underlag för att kunna jämföra och ta ställning till sitt eventuella avtalstecknande.

Konsumenter hör relativt ofta av sig till IMY med frågor kopplade till telefonförsäljning. En problematik är att konsumenten endast ska behöva kontakta en part för att få svar på frågor om sina personuppgifter. Vid telefonförsäljning är det oklart för konsumenten vem som ansvarar för uppgifterna, när fler företag är inblandade i försäljningskedjan.

ARN tar upp att de har ärenden som gäller så kallad framtidsportering, det vill säga att konsumenten binds upp till ett avtal som ska börja löpa när konsumentens nuvarande avtal, med en annan operatör, har löpt ut. Det blir då problem för konsumenten att använda sig av sin ångerrätt, då ångerfristen löper ut 14 dagar efter att avtal ingåtts, det vill säga kommer ha löpt ut när tjänsten påbörjas.

Spelinspektionen för statistik över klagomål och tips som gäller telefonförsäljning av lotter och spel för både allmännyttiga och kommersiella ändamål. Myndigheten tar upp att allmännyttan argumenterat för att deras lotteriverksamhet inte är ett riskfyllt spelande och att det därför inte är farligt med telefonförsäljning. Spelinspektionens hållning är däremot att det inte har så mycket om spelet är farligt eller inte, utan det ska

alltid vara ett högt konsumentskydd vid försäljningen av spel och lotter. Det har i tillsyn visat sig att även allmännyttiga licenshavare har använt sig av aggressiv marknadsföring och otydligheter kring villkor, vilket resulterat i varningar och sanktionsavgifter från Spelinspektionen.

Till PTS inkommer få anmälningar som gäller telefonförsäljning, men myndigheten får i olika samverkanforum bilden av att den främsta nackdelen inom telekom är vilseledande information. Detta i form av att telefonförsäljaren vill ge en bild till konsumenten att det finns ett befintligt avtalsförhållande eller samarbete med konsumentens nuvarande operatör, utan att det gör det.

Konsumentstödjande verksamhet och ideella organisationer

BUS-föreningen, Riksförbundet FUB (För personer med intellektuell funktionsnedsättning), RFS (Riksförbundet frivilliga samhällsarbetare), Konsumentvägledarnas förening, samt Sveriges konsumenter nämner exempelvis att telefonförsäljning aldrig är bra för personer med intellektuell funktionsnedsättning. De tar upp att telefonförsäljning är aggressivt, otydligt, otroligt komplicerat och skapar problem för väldigt många, särskilt för utsatta grupper. Det finns även en maktobalans i säljsituationen, där makten ligger hos säljare.

Autism Sverige, Riksförbundet FUB, BUS-föreningen, SPF, Begripsam, Sveriges konsumenter, samt RFS lyfter att personer med funktionsnedsättning, äldre eller språksvaga har svårare att förstå avtal och är särskilt utsatta för påstridiga säljare. Till exempel tar Riksförbundet FUB, RFS, Sveriges konsumenter och BUS-föreningen upp exempel när telefonförsäljare utger sig för att vara rådgivare eller samarbetspartner till konsumentens nuvarande avtalspart och att säljarna upplevs använda hotfulla metoder eller vilseledande information.

Flera organisationer tar upp att det inte bara är de sårbara grupperna som påverkas av telefonförsäljning, utan det kan hända vem som helst att man tecknar ett avtal som man egentligen inte vill ha eller behöver. Sveriges konsumenter nämner att det är svårt för konsumenter att handla via telefon där det ofta är snabba förändringar i att företag byter namn eller tar namn som påminner om mer etablerade företag.

BankID kan användas både till identifiering och signering online, men konsumentstödjande organisationer kan uppleva att konsumenter ibland inte förstår skillnaden. I och med skriftlighetskravet sker signeringen av avtalet oftast digitalt, men såväl Konsumentvägledarnas förening, Sveriges konsumenter som Begripsam lyfter att konsumenter inte alltid förstår att de ingår avtal vid signering med BankID. Det finns även exempel där systemet för den digitala signeringen kan ge sken av att vara en giltig signering trots att signeringen misslyckats, vilket föranleder konsumenten att tro att den har ett giltigt avtal som den inte kan ta sig ur.

BUS-föreningen, Sveriges konsumenter och RFS beskriver att konsumenter hamnar i skuldfällor genom att de tecknar abonnemang de varken behöver eller förstår. BUS-föreningen tar till exempel upp att även små abonnemang, som säkerhetstjänster för 99 kronor per månad, kan göra att personer missar sin skuldsanering. Kronofogden ser inkommande abonnemangsfakturor som pågående skuldsättning, vilket kan stoppa ansökningsprocessen för att bli beviljad skuldsanering.

Branschen

Övergripande problem med telefonförsäljning är att det är ett fåtal oseriösa aktörer som förstör för alla som använder telefon som kanal för försäljning, något som Kontakta, Swedma, Svensk försäkring och Swefintech tar upp. Dessa aktörer tar även upp att det många konsumenter som blandar ihop telefonförsäljning med bedrägerier, vilket har lett till en ökad misstro mot telefonen som kommunikationskanal. Polisens kampanj ”Lägg på luren” upplevs av flera i branschen att bidra till rädsla för att svara på okända nummer och att minska tilliten till telefon.

Svensk Handel lyfter problematiken att många småföretagare inte har samma rättigheter som konsumenter blir vilseledda till att ingå avtal, mer om detta i avsnitt 2.2.7 Småföretagare och ideella organisationer.

2.1.3 Beskrivning av försäljningskanalen

Swedma och Kontakta beskriver telefon som försäljningskanal, där det finns telemarketingföretag med allt från några få säljare till flera hundra säljare. Det finns runt 6 000 personer som enbart jobbar med telefonförsäljning i Sverige. Till det tillkommer personer som ringer försäljningssamtal som en del av sin arbetsuppgift. Enligt både Swedma och Kontakta är telefonförsäljning ett viktigt instegsjobb för unga personer och även för personer med utländsk bakgrund. Det genomförs mellan 2–300 miljoner säljsamtal per år, där ungefär hälften görs till befintliga kunder och att denna andel har en ökande trend. Telefonförsäljning som kanal finns i många olika typer av branscher, där Kontakta nämner att inom telekom, försäkring och elhandel sker upp till 60 procent av försäljningen via telefon. Svensk försäkring lyfter att vissa produkter fungerar olika väl, försäkringar lyfts fram som något som fungerar relativt väl tack vare att det är en hårt reglerad bransch som har höga inträdeshinder. Energimarknadsinspektionen lyfter att det länge har varit problematiskt med telefonförsäljning inom elhandel, där det är ett fåtal bolag som skapar problem.

Swedma och Kontakta har tagit fram etiska regler för telefonförsäljning som Kontakta årligen följer upp bland sina medlemsföretag, bland annat under vilka tider som säljsamtal får göras. Som medlem i Kontakta ska företagen även följa ytterligare affärsetiska grundprinciper, bland annat om arbetsmiljön för telefonförsäljarna. Däribland lyfts schyssta anställningsavtal för de anställda, i form av kollektivavtal eller liknande avtal med fast grundlön och endast en mindre del av provision. Kontakta har även märkningen Trygg kundkontakt för att främja företag som arbetar etiskt med telefonförsäljning. Kontakta gör kontroller årligen av sina medlemmar för att säkerhetsställa att de följer uppsatta krav. Både Swedma och Kontakta lyfter att självregleringen gör skillnad.

Som privatperson kan man registrera sitt telefonnummer i det NIX-register som Swedma administrerar, för att inte bli uppringd i försäljningssyfte av företag där de inte redan är kund. Det är det företag som anlitar ett telemarketingbolag som ansvarar för att telefonlistan är rensad från telefonnummer som är med i NIX-registret, där cirka 2,5 miljoner telefonnummer finns med. Swedma mäter årligen allmänhetens kännedom om registret och vid senaste mätningen svarade 84 procent att de kände till registret. Bland de som är registrerade svarade 70 procent att registret fungerar bra, medan 23 procent tyckte att det fungerar dåligt. Skulle en person uppleva att de blir uppringda trots att de

är med i NIX-registret, finns NIX-nämnden som de kan anmäla till. Det kommer in mellan 1 000 – 1 400 anmälningar per år till NIX-nämnden och antalet anmälningar har legat stabilt mellan åren.

Swefintech märker av att allt fler har en negativ bild av telefonförsäljning, vilket lett till att företag inte längre använder telefonförsäljning för att nå nya kunder, så kallad kallförsäljning, utan enbart till kunder som företaget redan har en relation till. Svensk värdepappersmarknad lyfter att förekomsten av investeringsbedrägerier som ett skäl till att kall telefonförsäljning inte längre genomförs, risken att förknippas med investeringsbedrägerier är för stor. Utöver det skälet lyfter även Svensk Värdepappersmarknad att nuvarande regelverk med penningtvättregler gör telefonförsäljning mindre attraktiv, då det ställs höga krav på kundkännedom som är svårt att genomföra via telefon.

Spelinspektionen lyfter att licenshavarna för att bedriva lotteriverksamhet ofta anlitar tredje part för telefonförsäljning, vilket skapar utmaningar i tillsynen eftersom ansvaret fortfarande ligger hos licenshavaren. Även PTS beskriver att de stora aktörerna inom telekom anlitar tredje part i form av externa callcenter för sin telefonförsäljning, medan mindre aktörer oftast sköter försäljningen själva.

Polisen, Finansinspektionen och PTS lyfter att telefonförsäljning används som verktyg i organiserad brottslighet och att det finns en gråzon mellan aggressiv försäljning och vilseledande metoder. Telefonförsäljning är en legal verksamhet, men flera myndigheter såsom Polisen, Spelinspektionen och Energimarknadsinspektionen lyfter att de branschöverenskommelser som finns inte är tillräckliga.

2.2 Samhällskonsekvenser av telefonförsäljning

Konsumentverkets kvantitativa undersökningar visar att det är en ökande andel som inte svarar på okända nummer i syfte att undvika samtal från telefonförsäljare. I Konsumentverkets intervjuer med myndigheter, intresseorganisationer samt branschen bekräftas att denna ökning av att inte svara på okända nummer får ett antal samhällskonsekvenser och i intervjuerna fördjupades dessa.

Rädsla för telefonbedrägerier är också något som påverkar personer att inte svara på okända nummer, med kampanjer såsom Svårlurad och Lägg på luren som särskilt inriktar sig mot äldre personer. Ytterligare anledningar till att färre svarar i telefon är att yngre personer, men även i samhället i stort, inte främst använder sin mobil för att ringa, utan snarare kommunicerar via andra digitala kanaler.

2.2.1 Försämrad kommunikation för myndigheter och regioner

Något som är tydligt är att myndigheter, vårdcentraler eller andra viktiga samhällsaktörer inte får svar när de ringer från dolt eller okänt nummer. Till exempel framkom i intervjun med BUS-föreningen så har Kronofogdemyndigheten fått ändra sina rutiner i kontakt med personer som sökt skuldsanering. Myndigheten får inte svar när de ringer sökande, utan har behövt lägga till momentet att skicka ett sms till den sökande med information om att myndigheten kommer ringa från ett visst nummer och uppmanar till att svara. Detta förfarande har haft ett gott resultat och andelen som svarar när myndigheten ringer har ökat, men det har också krävt ett ytterligare moment.

Polisen tar upp att deras utredande verksamhet alltid ringer från dolt nummer och det är många som inte svarar, vilket gör utredningsarbetet mer svårjobbat. Anledningen till att personer inte svarar är dels rädsla för bedrägerier, dels att de inte vill prata med telefonförsäljare.

I intervjuerna med bland andra Autism Sverige och Begripsam framkommer att vårdkontakter har svårt att nå fram när de ringer från dolt nummer, med missade vårdkontakter och en ineffektivitet i vårdsystemet som följd, något som bekräftas av Region Värmland. Personer missar samtal från tandläkare, vårdcentralen eller öppenpsykiatrin, då vården ringer från dolt nummer och personerna inte vågar svara. Region Värmland är nu i en process att det visas ett nummer vid utgående samtal, men det är ännu inte klart hur det praktiskt ska lösas.

2.2.2 Sårbara grupper

I intervjuerna framkommer uppfattningen att vem som helst kan bli övertalad av telefonförsäljare att köpa något som de inte egentligen vill. I våra kvantitativa studier har vi fokuserat på sårbara grupper såsom äldre, personer med kognitiva funktionsnedsättningar påverkas, samt språksvaga personer. Det är även organisationer med dessa grupper som målgrupp som vi genomförde intervjuer med för att få en fördjupad förståelse för deras erfarenhet och upplevelse av telefonförsäljning och dess konsekvenser.

Äldre

Äldre personer har länge lyfts som en särskild utsatt grupp när det gäller telefonförsäljning. I intervjuerna framkommer en bild av att äldre blivit mer vaksamma mot telefonförsäljning, vilket också bekräftas i vår kvantitativa undersökning bland äldre, där äldre inte längre är överrepresenterade bland personer som pratat med en telefonförsäljare under senaste året[1]. Sveriges konsumenter ser en nedgång i sin statistik rörande rådgivning som gäller telefonförsäljning till äldre.

En fördel med telefonförsäljning som lyfts fram i intervjuerna av både SPF och PRO är att personer som inte är så digitala uppskattar ett telefonsamtal istället, där de kan få prata med någon och få svar på sina frågor. I intervjuerna är det flera aktörer, till exempel BUS-föreningen, som tar upp att äldre i högre utsträckning än andra grupper känner en plikt att svara när telefonen ringer och även att vara trevlig i telefon, vilket gör att de har svårare att lägga på när säljaren upplevs som påstridig. Från BUS-föreningen kommer exempel på äldre personer som hamnar i avtal som är svåra att ta sig ur. Ett exempel är en äldre man som blev uppringd för försäljning av ID-skydd och blivit skrämd för att bli id-kapad, så han hade 3–4 olika id-tjänster.

Kognitiv funktionsnedsättning

Autism Sverige, Begripsam, Riksförbundet FUB och RFS tar i intervjuerna upp att telefonförsäljning medför betydande konsumentproblem för personer med kognitiv funktionsnedsättning som exempelvis personer med autism, ADHD, demens eller

[1] Konsumentverket (2025) Telefonförsäljning – interna data och resultat från kvantitativa undersökningar. Underlagsrapport 2025:2

intellektuell funktionsnedsättning, något som vi ser även i våra enkätundersökningar. Denna grupp har svårare att både identifiera och att värja sig från telefonförsäljning.

Organisationer som arbetar med personer med kognitiv funktionsnedsättning ser att många i denna grupp upplever telefonförsäljning som oklart, väldigt påträngande och obehagligt och att det kräver en kognitiv förmåga att utvärdera en avtalstext för att förstå innebörden. De har svårt att förstå konsekvenser av olika handlanden och vad ett erbjudande innebär. I högre utsträckning uppfattar de det inte som ett erbjudande, utan att det är ett köp de måste göra för att fortsätta få el eller telefonabonnemang. Riksförbundet FUB och RFS tar till exempel upp att det kan också vara att personerna känner sig dum för att de borde förstå och därför vågar de inte säga att de inte hänger med eller förstår innehållet i samtalet. Personer som har god man har fortfarande sin rättshandlingsförmåga och får teckna avtal, men där god man ser att det kommer avtal eller fakturor som inte är lämpliga. Ett exempel från RFS är när en god man stoppade ett försök att få en person som bodde på gruppboende att ingå avtal om solceller.

Personer med autism kan vara väldigt verbal och låta som att hen är välinformerad, men förstår inte riktigt innebörden av avtalet. De har också svårt att förstå pengars värde, vilket förvärras genom att säljaren stressar individen att skriva under avtalen snabbt. Det blir en utsatthet för individen, där beslut ska fattas snabbt, det är svårt att komma till tals och det gör att det finns en maktobalans till nackdel för konsumenten som är särskilt problematisk för personer med kognitiv funktionsnedsättning. Den här gruppen skulle behöva få erbjudandet i lättläst text för att även kunna stämma av med någon annan, till exempel en anhörig.

Det finns även en oro för att bli uppringd i försäljningssyfte, även om de själva inte blivit uppringda, vilket påverkar deras användning av telefonen till att inte svara på okända nummer. Telefonen är en mycket viktig kommunikationskanal för att ha social kontakt med sin omgivning, särskilt om personen bor på ett LSS-boende i annan stad eller region än sina anhöriga. Utvecklingen har gått till att anhöriga uppmanar personer med kognitiv funktionsnedsättning att inte svara på okända nummer. I andra sammanhang än telefonförsäljning framkommer att personer med kognitiv funktionsnedsättning föredrar telefon som kommunikationskanal och att det varit en trygghet för dem, men även att till exempel många personer med dyslexi eller NPF-diagnos föredrar att prata istället för att formulera sig i text.

Utländsk bakgrund

Intervjuerna bekräftar att personer med utländsk bakgrund är en särskilt utsatt grupp när det gäller telefonförsäljning.

Energimarknadsinspektionen tar upp exempel på telefonförsäljare som riktar sig mot personer med utländsk bakgrund och pratar personens modersmål vilket ger ett förtroendeingivande intryck. När avtalet sedan kommer står det skrivet på svenska och konsumenten har svårt att avgöra om det som har sagts i telefonsamtalet överensstämmer med vad som står i avtalet. Om konsumenten ringer tillbaka är det svårt att få prata med säljare som pratar modersmålet, utan då är samtalen på svenska. Även Svensk Handel märker av detta, deras upplevelse är att det inte är systematiserat utan något som sker i de fall när telefonförsäljaren kan konsumentens modersmål.

Citat från intervju med BUS-föreningen:

”Och kunderna förstår ibland inte alltid vad det är dom har gjort och där kan man också nämna personer med utländsk bakgrund som kanske inte förstår svenska så bra och kanske känner att el det måste jag ha. Och det måste man ju, men man kanske inte måste ha något annat elbolag, än det som redan finns.”

Ökad social isolering och försämrat mående hos sårbara grupper

För personer med kognitiv funktionsnedsättning är telefonen ett viktigt sätt att hålla kontakt med anhöriga och vänner, något som nämns av Autism Sverige, Riksförbundet FUB, Begripsam, SPF och RFS. I intervjuerna framkommer bilden att från att telefonen tidigare utgjorde en stark trygghet, uppmanar anhöriga och olika organisationer såsom SPF, gode män, banken med mera de här personerna att inte svara om det är ett okänt nummer. Att inte våga svara kan leda till ökad ensamhet. Detta blev tydligt för SPF, då de under pandemin organiserade ringkedjor för att hålla kontakten med medlemmarna och se hur de mådde, men att många då inte svarade för SPF-föreningarna ringde från för medlemmarna okända nummer.

Autism Sverige lyfter problematiken att en person med autism eller intellektuell funktionsnedsättning kan leva ganska isolerat. I den kontexten kan en telefonsignal tolkas som att någon vill mig någonting socialt och det blir en form av att utnyttja den här isoleringen och ensamheten som den här gruppen av personer kan leva under.

Oron återfinns även hos anhöriga till personer med olika typer av sårbarheter, där de anhöriga är rädda att deras anhörig ska bli utnyttjad på ett eller annat sätt.

Hur sårbara grupper nås

I såväl intervjuerna som i våra kvantitativa undersökningar ser vi att sårbara grupper blir mer utsatta än allmänheten i stort. I intervjun med Autism Sverige framkommer att telefonförsäljare riktar in sig mot personer med kognitiv funktionsnedsättning, till exempel genom att söka personer som är skrivna på LSS-boenden. Telefonförsäljaren märker att det finns möjlighet till ett köp bland personer med lägre konsumentfärdigheter eller med en funktionsnedsättning. I intervjun med SPF framkommer att Polisen jämför telefonförsäljning med så kallade Nigeriabrev. Dessa brev är dåligt stavade, trots att de skulle kunna skrivas på korrekt svenska, men där de som skickar breven vill sålla bort de som ser att det är stavfel, för att nå en grupp som är lättare att manipulera.

När det gäller bedrägerier har Autism Sverige uppmärksammat att personer med funktionsnedsättning, särskilt autism och intellektuell funktionsnedsättning, kallas för ”easy targets”, där de utnyttjas för olika former av bedrägerier och gängkriminalitet.

2.2.3 Integritetskränkande

I intervjuerna framkommer att telefonförsäljning kan upplevas som ett intrång i den personliga sfären, särskilt när konsumenten inte har samtyckt till kontakt eller när telefonsäljaren är påstridig och pressar till snabba beslut.

IMY tar upp att konsumenter relativt ofta hör av sig till myndigheten med klagomål eller förfrågningar som rör telefonförsäljning. Det är inte nödvändigtvis företaget som kontaktar konsumenten som är den aktör som har tagit fram själva registret, utan det är ett företag tidigare i försäljningskedjan. Det är inte alltid tydligt nog vem konsumenten ska kontakta för att exempelvis få alla uppgifter raderade. IMY lyfter att personuppgiftsbehandlingen kan upplevas kränkande om inte konsumenten vet var uppgifterna kommer ifrån, hur de är hanterade, hur de lagras, om de säljs vidare och så vidare.

Branschen menar att rätt genomförd telefonförsäljning inte behöver vara integritetskränkande, men de ser samtidigt att det finns problem med oseriösa aktörer.

2.2.4 Samhällsundersökningar – ökad osäkerhet i den offentliga statistiken

SCB har sett en kraftig ökning av personer som inte svarar i telefon, vilket påverkar svarsfrekvensen i deras samhällsundersökningar negativt. Mellan 2010 till 2023 har andelen som inte anträffas vid telefonpåringningar ökat från 12 procent till 36 procent. Samtidigt har andelen som SCB får tag på och som avböjer medverkan ökat från 11 till 19 procent under samma tidsperiod.

Den minskande andelen som svarar på telefon får flera konsekvenser för såväl SCB som användare av statistiken:

- Kostnadsdrivande att färre svarar på telefon, vilket leder till fler försök att få tag på utvalda respondenter. Att använda metodtriangulering, det vill säga att samla in data med flera olika metoder, kan medföra ökade kostnader.
- Kvalitetsproblem med ökade bortfall, där bortfallet behöver viktas för att kompenseras och öka representativiteten i svaren.
- Ökad osäkerhet för användarna av statistiken, såsom Regeringskansliet som ska använda SCB:s samhällsundersökningar som beslutsunderlag. Bland vana användare av statistik så finns en förståelse kopplat till metod och vilka slutsatser som kan dras, men bland mer ovana användare finns ökad risk för felaktiga slutsatser.

Det är inte bara SCB som märker av detta, även Begripsam som fokuserar på kognitiv tillgänglighet och bland annat genomför undersökningar i målgruppen personer med kognitiv funktionsnedsättning märker av detta.

2.2.5 Tillitspåverkan och känsla av utelämnade av samhället

För den som blir uppringd av ett okänt nummer är det svårt att avgöra syftet med samtalsförsöket. Det leder som vi tidigare varit inne på att allt fler personer inte svarar alls när det ringer, vilket leder till oro och att personer drar sig tillbaka och begränsar sina kontakter. Flera aktörer – särskilt Begripsam, Autism Sverige, Riksförbundet FUB, Sveriges konsumenter och RFS – beskriver att sårbara grupper känner sig övergivna och att de måste hantera risker och problem på egen hand. Det finns också en känsla av att bli ”lämnade i sticket” av samhället, att det finns en ton av besvikelse av att samhället har dragit sig tillbaka och att det är individens eget ansvar att förstå om uppringaren har ett ärligt eller oärligt uppsåt. Om man ändå blir lurad så får man ta hela konsekvensen själv.

Denna känsla av att vara övergiven av samhället påverkar tilliten i samhället i en vidare kontext. Polisen tar i sin intervju upp att i beredskapstider kan det finnas behov av att kunna nå ut till personer via telefon, men att det är problematiskt om hälften av mottagarna inte litar på informationen.

2.2.6 Konkurrensperspektiv

Såväl branschorganisationer, myndigheter och konsumentorganisationer lyfter i intervjuerna att företag som inte följer reglerna för telefonförsäljning skaffar sig konkurrensfördelar på bekostnad av de seriösa aktörerna. Det skapar ett problem för hela marknaden, där till exempel Svensk Handel har identifierat en handfull aktörer som står för 70 procent av det totala inflödet av ärenden som kommer till Svensk Handel och som gäller telefonförsäljning. Vidare tar de upp att ”den värsta telefonförsäljningsaktören omsätter numera 100 miljoner kronor och har i princip kunnat dubbla sin omsättning de senaste tre åren då de har kunnat arbeta på ostört”. Även Swedma nämner konkurrensperspektivet och menar att det är några få aktörer som inte sköter sig, vilket får en orimligt stor negativ påverkan på hela kanalen och är ett problem för de seriösa företagen.

2.2.7 Småföretagare och ideella organisationer

Många av de problem som konsumenter upplever med telefonförsäljning drabbar även småföretagare, men till skillnad från konsumenter har de ett sämre skydd.

Det som är gemensamt för småföretag är att de är mindre aktörer, enskilda bolag eller små aktiebolag. Därefter kan de vara allt från rörmokare och frisörer till pizzeriaägare. Bedrägliga aktörer har setts driva sina krav hårdare mot småföretag än mot företag där de märker att företaget har mer muskler i form av både kapital och kunskap om juridiska frågor. Småföretagen har sällan goda kunskaper om sina rättigheter, i de fall de har några rättigheter. Det kan tilläggas att även mindre ideella organisationer också drabbas på samma sätt som småföretag.

Svensk Handel får via Säkerhetstjänst in information om när företagare varit med om något brott. Brotten kan vara alltifrån rån till en bluffaktura. Deras varningslista varnar för bluffakturor, företag med oseriösa försäljningsmetoder och för erbjudanden eller utskick som kan uppfattas som vilseledande. Problem kopplat till telefon har ökat och har blivit alltmer vanligt, vilket även Polisen och PTS har uppmärksammat. För några år sedan var det vanligare att bluffakturor skickades ut på måfå med en förhoppning om att företag skulle betala. Numera blir företagen i regel alltid uppringda före, under eller efter de får fakturan. Problem med telefonförsäljning upplevs eskalera år för år, med högre och högre belopp och mer och mer systematiskt. Exempelvis är det inte ovanligt att företagare vilseleds till att ovetandes signera flera avtal under pågående samtal på uppemot 300 000 kronor. PTS ser även försäljningar av dyra växellösningar för telefoni till tvåmansföretag som inte ger någon nytta alls.

Svensk Handel lyfter fram försvårande omständigheter för företagare kopplat till telefonförsäljning. Företag har sällan råd att inte svara på telefonen, de har därför få möjligheter att värja sig mot oönskad telefonförsäljning. Telefonnummer kan även vara starkt kopplat till verksamheten, telefonförsäljare som säljer telefonabonnemang utnyttjar detta genom att hota med att numret kommer att stängas ner om inte avtalet

fullföljs. Företagen riskerar även att ett betalningsföreläggande görs hos Kronofogdemyndigheten om företaget väljer att inte betala, och redan en ansökan om betalningsföreläggande kan påverka företagets kreditvärdighet. Utöver detta har de ingen lagstadgad ångerrätt eller krav på skriftlig bekräftelse. PTS lyfter även att det finns vissa skyddsregler i lagen om elektronisk kommunikation, men att de ofta avtalas bort under själva telefonsamtalet.

Svensk Handel och Energimarknadsinspektionen ser att företagare med begränsade kunskaper i svenska språket och samhället är extra utsatta. Energimarknadsinspektionen lyfter även att de ser att telefonförsäljare ringer upp företagare och pratar deras modersmål, vilket bygger ett förtroende i säljsituationen.

Utöver småföretagare har vi under våra intervjuer med berörda organisationer fått till oss att även de ideella organisationerna påverkas av telefonförsäljning. Riksförbundet FUB vittnar om problem med telefonförsäljning. De upplever att det är vanligt att telefonförsäljare utger sig för att vara något annat, som konsult eller rådgivare eller ha ett befintligt samarbete med organisationen. I nästa steg märks hotfulla och aggressiva metoder, som lögner om att avtal riskerar att förloras.

PTS, Polisen, Energimarknadsinspektionen och Svensk Handel har alla uppmärksammat ett ökat problem med telefonförsäljning till småföretagare. Myndigheterna och branschorganisationer ser alla att det är önskvärt med ett starkare skydd för dessa grupper. Svensk Handel lyfter att bakom all statistik och problematik finns det människor, och att enda skillnaden mellan en drabbad privatperson och en företagare kan vara ett dokument som säger att det är ett aktiebolag. Men där privatpersonen skyddas till viss del, står företagaren mycket mer ensam.

2.2.8 Telefonbedrägerier

Telefonförsäljning ska inte likställas med telefonbedrägerier. I intervjuerna fördes dock resonemang kring telefonbedrägerier då telefon som kanal används både av telefonförsäljare och bedragare. Polisen får in ungefär 300 anmälningar om telefonbedrägerier per månad. Fram till 2023 ökade telefonbedrägerier till att sedan ha planat ut. Telefonbedrägerier är i dagsläget främst kopplat till investeringar och romansbedrägerier. Numera startar nästan hälften av telefonbedrägerierna genom att bedragarna skickar ut ett sms till brottsoffret där brottsoffret i sin tur själv tar kontakt med bedragarna.

Kriminella nätverk var tidigare mer geografiskt begränsade, där personerna inom nätverket kände varandra och begick specifika brott. Numera är kriminella nätverk snarare sfärer av personer som går mellan nätverk med en blandad portfölj av intäkter, intäkter som kan komma från narkotika, våld, telefonbedrägerier och annan brottslighet.

I vissa anmälningar till Polisen bifogas inspelningar som ger känslan av att det är en upplärd telefonförsäljare som ringer det bedrägliga samtalet. Det är vanligt att telefonbedrägerier sker i callcenter-miljöer och de ser även att det finns callcenter som bedriver både laglig och brottslig verksamhet. Det finns en uttalad strategi om att arbeta mot dem som är extra mottagliga. Om en person har blivit utsatta för ett

investeringsbedrägeri en gång kommer personen med största sannolikhet att bli kontaktad igen. Det är troligt att telefonlistor säljs mellan nätverk.

Polisen behöver i sin kommunikation ta hänsyn till att information kan skrämmas. Branschen har varit kritiskt till kampanjen ”Lägg på luren!” för att den, i deras tycke, skapar onödigt mycket oro att svara i telefon när det ringer. Från Polisens sida har det varit viktigt att informera allmänheten just för att brottsoffren drabbas så hårt samtidigt som pengarna går till den organiserade brottsligheten. För individen kan ett telefonbedrägeri leda till att ett helt livs sparande försvinner, minskad tillit och en stor skam som i vissa fall gör att personen inte vågar berätta för sin omgivning vad hen har gått igenom. Samtidigt som pengarna går direkt in i den organiserade brottsligheten där kriminella kan köpa narkotika, vapen och våld och därmed utöka sin kriminella verksamhet.

Swefintech nämner att det är allt fler som lämnar telefon som kanal för kalla säljsamtal, på grund av konsumenters minskande förtroende för kanalen. Branschen upplever telefonbedrägerier som ett stort problem då de smutsar ner telefonförsäljningskanalen.

2.3 Synpunkter på åtgärder

Konsumentverket har länge sett negativa konsekvenser av telefonförsäljning för konsumenter och det har gjorts ett antal insatser under åren för att komma till rätta med problemen. De åtgärder som vi följde upp i intervjuerna var NIX-registret, införandet av skriftlighetskravet, samt förbudet att sälja premiepensioner via telefon. Detta för att få de intervjuades bild över de olika åtgärdernas resultat och effekter.

2.3.1 NIX-registret

NIX-registret grundades år 2000 och i intervjuerna ställdes frågor om hur de upplever att registret såsom åtgärd för att minska problem med telefonförsäljning har fungerat.

I Konsumentverkets intervjuer med myndigheter nämner Energimarknadsinspektionen, Polisen, PTS och SCB att NIX-registret inte ger tillräckligt skydd.

I de intervjuerna med organisationer och stödjande verksamheter som genomförts, såsom bland SPF Seniorerna, Konsumentvägledarnas förening, BUS-föreningen, Sveriges konsumenter, Begripsam, Riksförbundet FUB och Autism Sverige lyfts NIX-registret som ett viktigt verktyg, men att flera nämner att registret har tappat i genomslag, särskilt bland sårbara grupper. Till exempel upplever Sveriges konsumenter en minskad tilltro till NIX-registret bland konsumenter, då många konsumenter säger att de är med i NIX-registret men blir ändå uppringda. Sveriges konsumenters bild är att registret har blivit mer anonymt och mindre effektivt. Sårbara grupper skulle behöva bättre information om NIX-registret.

Konsumentverkets intervjuer med branschen visar en övervägande positiv bild av NIX-registret, men de ser såväl fördelar som nackdelar. Kontakta tar upp att registret fungerar bra för att minska antalet oönskade samtal och är lätt att använda för konsumenter. Swedma lyfter att det finns en hög kännedom om NIX-registret och att det finns en hög efterlevnad från branschen. De nackdelar som branschen nämner är att det finns en okunskap hos konsumenter om hur NIX fungerar, till exempel att det inte gäller

befintliga kundrelationer eller att NIX inte är kopplat till individen utan ett telefonnummer.

Kopplat till NIX-registret finns NIX-nämnden där bland annat konsumenter kan anmäla om de har fått säljsamtal trots registrerade i NIX-Telefon. NIX-nämnden får 1 000 till 1 400 anmälning per år, där hälften avskrivs direkt då det ligger ett aktivt kundförhållande bakom. Ledtiden från en anmälan till att få ett företag att ändra sig ligger på två till tre veckor.

2.3.2 Skriftlighetskrav

När det gäller hur de intervjuade ser på åtgärden med skriftlighetskravet vid telefonförsäljning som infördes 2018 är det övergripande resultatet att situationen har blivit bättre, men det är fortfarande problem för konsumenter, särskilt för sårbara grupper.

Energimarknadsinspektionen och Polisen ser att skriftlighetskravet har inneburit en viss förbättring, men att kravet inte är tillräckligt för att i praktiken skydda konsumenterna mot oönskade köp.

Till exempel anser Begripsam att grundproblemet med otydlig kommunikation inte har lösts med skriftlighetskravet och Sveriges konsumenter nämner att skriftlighetskravet har förbättrat konsumentskyddet, men har skapat nya problem när ljudfiler inte sparas. Utan ljudfiler är det svårt för konsumenten att bevisa att det som står i avtalet inte stämmer överens med vad som sas i samtalet. Till exempel tar Konsumentvägledarnas förening upp att när det blir fel, är det svårare för konsumenterna att avsluta avtalet än innan kravet infördes, då det är det skriftliga som gäller. Även ARN menar på att det finns en bevisproblematik, där skriftligt underlag väger tungt. Konsumenten kan inte visa att informationen som sagts under samtalet inte överensstämmer med det skriftliga avtalet.

Konsumentvägledarnas förening, Sveriges konsumenter och Begripsam ifrågasätter även hur säkra de digitala signeringssystemen är. Konsumentvägledarnas förening har även exempel på hur säljare säger att konsumenten ska identifiera sig med bank-ID för att få mer information, men egentligen accepterar konsumenten ett avtal med en digital signering.

I Konsumentverkets intervjuer med branschen så upplever Swedma och Swefintech att branschen har anpassat sig väl till skriftlighetskravet, vilket lett till ett ökat konsumentskydd och färre missförstånd och klagomål. Kontakta tycker att skriftlighetskravet skulle kunna tas bort. De menar att skriftlighetskravet är en administrativ pålaga för de företag som sköter sig och ger möjligheter att luras till de företag som inte sköter sig.

2.3.3 Förbud att sälja premiepensioner

Förbudet att sälja premiepensioner per telefon infördes 2018 och sammanfattningsvis anser de intervjuade att förbudet har haft en tydlig och positiv effekt på problemen. Till exempel lyfter Konsumentvägledarnas förening, BUS-föreningen, Begripsam, samt Konsumenternas försäkringsbyrå att i stort har problemen försvunnit och klagomål och rådgivningsärenden har i minskat kraftigt.

2.4 Önskat läge – hur problemen skulle kunna minska

Avslutningsvis fick de intervjuade reflektera över vad de ser för åtgärder som skulle kunna minska problem orsakade av telefonförsäljning.

2.4.1 Förbud mot telefonförsäljning

Flera myndigheter, såsom Energimarknadsinspektionen, SCB och Spelinspektionen, lyfter att ett totalförbud vore det mest effektiva sättet att komma till rätta med problemen.

BUS-föreningen har svårt att se några fördelar med telefonförsäljning och tar upp förbud som ett sätt minska konsekvenserna av telefonförsäljning.

Kontakta och Swedma är kritiska till att förbjuda telefonförsäljning, utan ser att teknikutvecklingen ska få kanalen mer legitim och säker och därmed öka förtroendet för kanalen.

2.4.2 Införande av opt-in

Finansinspektionen och IMY föreslår att telefonförsäljning endast ska vara tillåten om konsumenten aktivt samtyckt i förväg (opt-in), istället för dagens opt-out-system. IMY ser att ett opt-in-system skulle ge konsumenten mer kontroll över vad som händer med dennes personuppgifter och kan kopplas till dataskyddsförordningen. Eftersom det är vanligt att den som kontaktar konsumenten inte är den som beställt registret, kan det vara otydligt vilken part konsumenten ska kontakta för att exempelvis få sina uppgifter raderade. Ett opt-in-system skulle göra det tydligare för konsumenten att bara behöva kontakta en part.

Det är flera organisationer såsom Konsumentvägledarnas förening, Sveriges Konsumenter, samt RFS som tycker att den bästa åtgärden är att telefonförsäljning endast ska vara tillåten till konsumenter som aktivt har samtyckt till att bli kontaktade i ett opt-in-system. De är av uppfattningen att det skulle minska antalet oönskade samtal och skydda sårbara grupper.

Kontakta och Swedma nämner att ett opt-in-system skulle vara olyckligt för konsumenterna, då det istället skulle bli en jakt på samtycken. Ett opt-in-system skulle dessutom kunna ge falsk trygghet hos konsumenterna, vilket kan öka risken att bli lurad.

2.4.3 Utveckling av nuvarande regelverk

I intervjuerna framkom flera åtgärder för att utveckla nuvarande regelverk kring telefonförsäljning, såsom att tidsätta den tid det måste gå från det första telefonsamtalet tills att konsumenten skriver på avtalet, en obligatorisk inspelning av försäljningssamtalet, tekniska lösningar för identifiering, förbättrad information, mer tillsyn, självreglering av branschen, samt begränsning av produkter som får säljas via telefon.

Skäligt rådrum – tid från samtal till accept

Elmarknadsinspektionen är tveksam till att ett längre rådrum skulle få problemen att försvinna, men anser att ett längre rådrum skulle förbättra situationen.

Även flera organisationer, såsom Konsumentvägledarnas förening, Sveriges konsumenter, RFS, BUS och Sveriges konsumentbyråer påpekar att det förekommer rådrum på bara några sekunder till någon minut, vilket organisationerna inte uppfattar är i linje med lagstiftarens intentioner. Flera föreslår att det borde vara minst ett dygns rådrum för att minska stress och påtryckningar. Då ges möjlighet för konsumenten att jämföra och förstå avtalet, vilket är särskilt viktigt för personer med kognitiva svårigheter.

Rådrum nämns inte i intervjuerna med branschen.

Obligatorisk inspelning

Sveriges konsumenter och Telekområdgivarna med flera lyfter att när skriftlighetskravet infördes så medförde det att det blev svårare för konsumenter att bevisa att det som sagts i samtalet inte överensstämde med det skriftliga avtalet. Telekområdgivarna och Sveriges konsumenter föreslår därför att hela säljsamtalet ska spelas in och göras tillgängligt för konsumenten, för att öka transparensen och möjliggöra granskning vid tvister.

Kontakta rekommenderar sina medlemmar att (efter samtycke) spela in samtal för kvalitetssäkring, tekniska system kan kvalitetsgranska telefonförsäljningen för att upptäcka problem. Hittas problem blockeras avtalet och konsumenten blir återigen uppringd för att kunna reda ut eventuella frågetecken.

Tekniska lösningar för trygg identifiering

Förslag från PTS och SCB om certifierade telefonnummer till exempel för vård och myndigheter som konsumenter kan lita på. PTS nämner att det redan finns nummerserier öronmärkta för samhällstjänster, vilket skulle kunna utvecklas vidare. Ett alternativ för att öka tryggheten för konsumenten gällande att identifiera avsändare kan vara via SMS (till exempel RCS-sms/säkerhetsklassade SMS) och spärrlistor.

Flera organisationer såsom PRO, Telekområdgivarna och Begripsam föreslår att det genom tekniska lösningar ska vara tydligt vem som ringer, till exempel lösningar som visar företagsnamn. Detta skulle öka tryggheten och minska risken för bedrägerier.

Inom branschen lyfter Svensk försäkring att den tekniska utvecklingen kan leda till att det blir tydligare att se vem som ringer, vilket skulle förbättra för konsumenterna. Swefintech tar upp att det kan vara krav på att telefonnummer ska kunna kopplas till företagsnamn och organisationsnummer som är sökbara för konsumenter eller krav på identifiering av den som ringer.

Förbättrad information och stöd till sårbara grupper

Flera av organisationerna, såsom Autism Sverige, Riksförbundet FUB, Begripsam, samt Sveriges Konsumenter menar att kännedom om NIX-registret är låg, särskilt bland personer med funktionsnedsättning. Genom riktad och förenklad information till dessa grupper samt stöd för att registrera sig skulle nuvarande lösning med opt-out kunna fungera bättre.

Flera aktörer såsom Kontakta, Swedma, Swefintech och Svensk försäkring lyfter fram NIX-registret som ett effektivt verktyg, men konstaterar att det finns en okunskap bland konsumenter hur registret fungerar och att den kunskapen skulle behöva öka.

Exempel på åtgärder som branschen lyfter och som ska skydda sårbara grupper är automatisk bortfiltrering av telefonnummer tillhörande skyddsvärda grupper, såsom äldre över 75 år. Kontakta har ofta informerat sina medlemmar om vikten av att avsluta samtalet om säljaren märker att konsumenten inte förstår.

Stärkt tillsyn och ökat ansvar för uppdragsgivaren

Spelinspektionen tar upp ansvaret som ligger på uppdragsgivaren/licenshavarna som anlitar telemarketingföretagen att telefonförsäljningen genomförs utifrån branschens riktlinjer. I maj 2025 fick vissa uppdragsgivare/licenshavare såsom Sveriges Socialdemokratiska Arbetareparti och Bröstcancerförbundet varningar och sanktionsavgifter för bland annat bristande kontroll över spelverksamheten. [2] Spelinspektionen lyfter vikten av att licenshavarna/uppdragsgivarnas fullt ut tar ansvar när de uppdrar till telemarketingföretag att sälja deras varor eller tjänster. När tredje part anlitas för själva genomförandet av telefonförsäljningen, så är det ändå uppdragsgivarna som ska ta ansvar för hela processen.

Telekområdgivarna nämner att mer tillsyn av aktörer som inte sköter sig skulle minska problem med telefonförsäljning.

Kontakta och Swedma lyfter att en snabb, hårdare tillsyn och skarpare konsekvenser för de bolag som inte följer marknadens riktlinjer skulle minska problemen. Swedma nämner att vikten av att köpare av telemarketingtjänster kravställer utförandet av tjänsten. Kontakta lyfter fram exempel på välfungerande telefonförsäljning, där uppdragsgivaren har ställt krav i upphandlingen att anbudsgivaren ska vara medlemmar i Kontakta, samt har klausuler på att avtalet bryts om inte avtalet efterföljs. Svensk Handel, Svensk Försäkring, Swefintech, samt Svensk Värdepappersmarknad ser alla en förbättringspotential i att öka och skärpa tillsynen. Kontakta betonar vikten av att höja kvaliteten på anmälningarna, till exempel att det ska vara tydligt vem eller vad som har anmälts för att underlätta för de företag som vill förbättra sig. Bättre kvalitet på anmälningarna underlättar även för Kontakta att påverka de företag som blir anmälda.

Skriftlighetskravet/Digitaliserade avtal

Konsumentvägledarnas förening lyfter i intervjuerna att de har fått indikationer på att de digitala avtalslösningar som finns idag inom telefonförsäljning inte alltid är säkra för konsumenten. Ska det fortfarande vara möjligt med dessa avtal behöver konsumenten kunna vara säker på att det är ett korrekt avtal.

---

[2] Sveriges Socialdemokratiska Arbetareparti, Sveriges Socialdemokratiska Ungdomsförbund och Sveriges Socialdemokratiska Kvinnoförbund får varning och sanktionsavgift 2025-06-25

Bröstcancerförbundet och Prostatacancerförbundet får varning och sanktionsavgift för bland annat bristande kontroll över spelverksamheten 2025-06-25

I stort upplever branschen att den har anpassat sig väl till skriftlighetskravet, men att Swedma och Tech Sverige nämner att kravet kan behöva gälla fler branscher för att få det mer enhetligt för konsumenterna. Kontakta tycker att lagstiftningen kring skriftlighetskravet inte har fått önskad effekt. Det har blivit mer administration för de företag som arbetar etiskt, medan de som inte sköter sig etiskt använder skriftlighetskravets möjligheter för att lura konsumenter.

Branschöverenskommelser/självreglering

Polisen tror inte att det är tillräckligt med branschöverenskommelse för att komma tillrätta med telefonförsäljning, utan det behövs mer regelverk.

Sveriges Konsumenter lyfter att branschen har haft många år på sig att komma tillrätta med problemen, men att det fortfarande är många problem för konsumenter med telefonförsäljning. Citat från Sveriges konsumenter:

”Ni [Konsumentverket] kan ju visa på att det inte fungerar längre, att man har försökt nu så länge och att det faktiskt blir bara värre och värre. Det har blivit mer och mer aggressivt och krångligt och att vi nu kan visa på det här utanförskapet som det blir för många grupper och rädslan att svara och så vidare. Att någonstans måste det ha en gräns. Det går uppenbarligen inte att reglera marknaden. Det blir inga förbättringar, så hur många till ska drabbas eftersom det är ett så stort problem?”

Telekområdgivarna tar upp att en branschöverenskommelse med operatörerna gällande etisk telefonförsäljning skulle förbättra situationen med telefonförsäljning. De tar även upp vikten av att höja kompetensen kring etisk telefonförsäljning hos virtuella mobiloperatörer[3]. PRO och Telekområdgivarna lyfter även kollektivavtal för seriösa arbetsvillkor för de säljare som arbetar med telefonförsäljning. Även Kontakta förespråkar kollektivavtal för de som arbetar med telefonförsäljning. För att vara medlem i Kontakta måste man ha kollektivavtal eller liknande avtal för att säkerställa en god arbetsmiljö för säljarna.

Swedma och Svensk försäkring förespråkar fortsatt självreglering av branschen och att de insatser som gjorts har gjort skillnad och bidragit till en god efterlevnad.

Begränsning för vissa produkter

Kontakta föreslår att det kan finnas flera tjänster som inte ska få säljas över telefon, som till exempel marknader kopplade till beroendeproblematik.

2.4.4 Stärkta skyddsregler för småföretagare

Polisen, PTS och Energimarknadsinspektionen betonar att småföretagare ofta drabbas lika hårt som konsumenter men saknar motsvarande skydd. PTS tar upp att småföretagare är mer eller mindre som en konsument, fast i skalet av ett företag och i

[3] Även kallade MVNO (Mobile Virtual Network Operators) och är mobiloperatörer som inte äger ett eget mobilnät, utan hyr in sig på nät från en nätägande operatör (t ex Telia, Tele2, Telenor eller Tre). Exempel på MVNO är Hallon, Halebop, Comviq och Vimla.

många fall saknar förmågan att tillvara ta sin rätt bättre än en konsument. PTS ser att det vore önskvärt med starkare skyddsregler till småföretagare i form av ångerrätt och skydd mot vilseledande försäljning.

I Svensk Handels säkerhetscenter får de många frågor från företagare som haft problem med telefonförsäljning. De åtgärder som skulle förbättra för konsumenter skulle också kunna förbättra för micro- och småföretagare (en-fem anställda).

Bilagor

Bilaga 1: Intervjuguide

Syfte:
Att få aktörernas hjälp att komplettera problembilden, exempelvis med fler relevanta aspekter och branschspecifika förhållanden liksom med information om hur telefonförsäljning drabbar olika konsumentgrupper.

Synpunkterna kommer vara offentliga och kan komma stå med i rapporten.

Nuläge telefonförsäljning

Utifrån din organisation:

- Vad är din bild av telefonförsäljning som marknadsförings- och försäljningskanal?

- Beskriv din bild av telefonförsäljningsbranschen och dess aktörer.

- Vad är fördelarna/värdet med telefonförsäljning? Vad innebär det? För vem?

- Vad är problemen/utmaningarna med telefonförsäljning? Vad innebär det? För vem/vilka?

- Vad märker ni för konsekvenser av telefonförsäljning i er organisation?

- Vad ser ni för konsekvenser av telefonförsäljning i samhället? Vilka aktörer berörs? Vilka grupper av konsumenter berörs?

- Konsumentverket har identifierat fler perspektiv på problematisk telefonförsäljning på en ”mer aggregerad samhällsnivå”:
  Notering inför utskick: Vi kommer inte att diskutera alla punkter med alla. Vissa punkter diskuteras med alla medan andra är mer specifika till en eller några aktörer. Anledningen är att vi inte vill tynga ner intervjun/samtalet, men ni är självklart välkomna att ge inspel på alla perspektiv. Detsamma gäller er som svarar skriftligt.

- Många *svarar inte på okända nummer för att slippa telefonförsäljare* = missar viktiga samtal (rullatorn m.m.) och får social påverkan
- *Integritetskränkande* Hur rimligt är det med den här sortens intrång i den privata sfären?
- *Tillitspåverkan som i förlängning kan påverka beredskapsförmågan*
- *Brottsförebyggande perspektiv* – koppling till investeringsbedrägerier och andra bedrägerier som – inte sällan - har koppling till kriminella nätverk.)
- *Marknadsundersökningsbranschen* påverkas t.ex. SCB som behöver bygga kunskap om utvecklingen i samhället.
- *Tilliten till telefonen som viktig och för många primär kommunikationskanal. (Behov att återupprätta tilliten till telefonen som kommunikationskanal.)*
- *Konkurrensperspektivet,* företag som överträder reglerna skaffar sig förmåner på bekostnad av seriösa företag
- *Många småföretagare* drabbas på samma sätt som konsumenter

- *Sårbara grupper blir uppringda fler gånger* – reflektioner kring detta?

Vilka reflektioner har du kring dessa perspektiv?

Synpunkter på åtgärder

KOV har länge sett negativa konsekvenser av telefonförsäljning för konsumenter och det har gjorts ett antal insatser under åren för att komma till rätta med problemen.

Tidigare åtgärder

- NIX-registret grundas 2000. Vilket resultat eller effekt upplever du att registret har gett?
- Krav på skriftlig bekräftelse av avtalet efter telefonsamtalet infördes 2018: Vilket resultat eller effekt upplever du att skriftlighetskravet har gett?
- Förbud att sälja premiepensioner per telefon 2018: Vilket resultat eller effekt upplever du att förbudet att sälja premiepensioner per telefon har gett?

Frågor önskat läge

- Utifrån din organisation – hur kan man minska problem orsakade av telefonförsäljning (eller få dem att upphöra!)?

Konsumentverket, Box 48, 651 02 Karlstad
Telefon: 0771 - 525 525. **konsumentverket.se**