

2015-11-02

R E M I S S V A R



Finansdepartementet

FI Dnr 15-10324

103 33 Stockholm

Finansinspektionen
Box 7821
SE-103 97 Stockholm
[Brunnsgatan 3]
Tel +46 8 787 80 00
Fax +46 8 24 13 35
finansinspektionen@fi.se
www.fi.se

Betänkandet SOU 2015:61 Ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning

Sammanfattning

Finansinspektionen instämmer i förslaget att införa ett krav på skriftlig accept i samband med telefonförsäljning till konsumenter. En sådan åtgärd i kombination med förbättrade sanktionsmöjligheter i marknadsföringslagen och en effektivare NIX-Telefon bör resultera i ett stärkt konsumentskydd vid telefonförsäljning.

Finansinspektionens synpunkter på utredningens förslag

Avsnitt 15 Ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning

Finansinspektionen instämmer i utredningens förslag att införa ett skriftlighetskrav vid telefonförsäljning och att de föreslagna bestämmelserna anger att konsumentens accept ska ges *efter* samtalet. Erfarenheter från tillsynen visar att näringsidkare har starka incitament att få till stånd ett bindande avtal direkt under telefonsamtalet, vilket inte ger konsumenten tillräcklig möjlighet att överväga erbjudandet. Finansiella tjänster och produkter kan vara komplexa, och informationen om produktens risker, egenskaper och avgifter är ofta relativt omfattande. Konsumenten måste få en rimlig chans att inhämta och begrunda den information som krävs för att konsumenten ska kunna fatta ett välgrundat beslut.

Mindre betungande informationskrav olämpligt

Dessvärre medger flera av de lagar och tillhörande föreskrifter som blir tillämpliga vid telefonförsäljning av finansiella tjänster och produkter att viss information får lämnas *efter* avtalets ingående. Vid telefonförsäljning gäller

alltså mindre betungande informationskrav än vid annan försäljning¹. Skälet tycks ha varit att det är svårt för en näringsidkare att lämna omfattande information, och för en konsument att ta till sig den, under ett telefonsamtal. Konsumentskyddet försämras därmed vid avtal om köp av finansiella produkter och tjänster per telefon jämfört med om avtal ingås på annat sätt. Det borde snarare vara tvärtom då konsumenten vid oanmodad telefonförsäljning redan befinner sig i en utsatt position.

Ett viktigt syfte med det föreslagna skriftlighetskravet är att ge konsumenten en reell möjlighet att överväga det erbjudande som lämnas. För att konsumenten överhuvudtaget ska ha en rimlig möjlighet att överväga erbjudandet, behöver konsumenten väsentlig information om tjänsten eller produkten i god tid innan avtal ingås. Enligt nuvarande regler i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (LODA) finns till exempel inget krav på att lämna information om intressekonflikter, och enligt värdepappersföreskriften behöver sådan information inte lämnas förrän efter avtalets ingående när avtal ingås på distans². En rådgivare kan således lämna exempelvis rådgivning om en finansiell produkt per telefon, varpå avtal om köp ingås. Först därefter är rådgivaren skyldig att informera konsumenten om att, till exempel, produkten ifråga är framtagen av ett systerbolag till rådgivningsbolaget, och att ersättningen för produkten därmed tillfaller ett bolag i samma koncern.

Finansinspektionen anser att konsumenten måste få tillgång till väsentlig information *innan* avtal ingås, oavsett om avtal ingås per telefon eller på annat sätt. Finansinspektionen pekade på denna brist i Utredningen om telefonförsäljning av finansiella tjänster och produkter (SOU 2014:85)³ och har även lyft frågan i tidigare remissvar⁴. Finansinspektionen föreslår därför att frågan om informationskraven i LODA i förhållande till de regelverk som blir tillämpliga vid försäljning av finansiella tjänster och produkter utreds ytterligare.

Teknikneutrala regler krävs

Finansinspektionen anser vidare att skriftlighetskravet vid telefonförsäljning bör utformas så teknik neutralt som möjligt. Det kan i framtiden bli svårare att avgöra vad som är ett traditionellt telefonsamtal. Hur ska till exempel ett röst- och videosamtal över internet betraktas?

Inom den europeiska värdepappers- och marknadsmyndigheten (ESMA) pågår en diskussion om automatiserad rådgivning och vi ser ett ökande intresse för fenomenet även från svenska rådgivningsföretag. Exakt vilken form sådan rådgivning kan ta och vilken teknik som kan komma att användas är svårt att förutse. Det finns dock anledning att tro att bland annat LODA blir tillämplig

¹ Telefonförsäljning av finansiella tjänster och produkter (SOU 2014:85) s.173

² Enligt Finansinspektionens föreskrifter (FFFS 2007:16), 14 kap 14 §

³ Telefonförsäljning av finansiella tjänster och produkter (SOU 2014:85) s. 97

⁴ FI Dnr. 04-02-001 Yttrande över Departementspromemorian Ny distansavtalslag (Ds 2003:59)

vid avtal som ingås vid automatiserad rådgivning. Finansinspektionen anser att det är angeläget att skydda konsumenterna från ett problematiskt säljbeteende, oavsett vilken teknisk lösning näringsidkaren använder. Finansinspektionen befarar att teknikutvecklingen på området gör det möjligt för näringsidkare att snabbt, och relativt billigt, kringgå nya regler som är alltför tekniskspecifika.

Risk för kringgående

LODA omfattar inte enskilda tjänster eller överlåtelser som utförs inom ramen för ett avtal om fortlöpande tjänster eller återkommande överlåtelser⁵. Finansinspektionen ser en risk att sådana avtal, till exempel depå-, ISK och försäkringsavtal, kan komma att utformas så pass omfattande att all bearbetning av kunden faller inom ramavtalet - och därmed utanför regleringen om skriftlighetskrav. Kan till exempel ett depåavtal i framtiden innebära att konsumenten i praktiken kan utsättas för ett sådant problematiskt försäljningsbeteende som skriftlighetskravet avsåg att reglera bort? I förarbeten bör därför gränsdragningen mellan vilka tjänster som kan utföras inom ett ramavtal och vilka tjänster som är att betrakta som nyförsäljning förtydligas.

Vidare anser Finansinspektionen att ett mer utförligt resonemang kring definitionen av skriftlig accept krävs. Det finns en risk för att resonemanget i betänkandet (s.199) ger alltför stort utrymme för tolkning och att konsekvensen blir att näringsidkarna snabbt finner enkla sätt att uppfylla kraven – sätt som inte gagnar konsumenten. Syftet med konsumentens accept är att konsumenten tydligt får uttrycka en önskan att ingå avtal med näringsidkaren. Det bör således ställas krav på att den skriftliga accepten ska utformas på så sätt att syftet tydligt framgår. Finansinspektionen uppfattar dessutom att förslaget innebär att konsumentens accept inte behöver ges i varaktig form, något som sannolikt inte bara försämrar myndighetens möjlighet till tillsyn utan också konsumentens möjlighet att tillvarata sin rätt i en tvistig situation. Av förarbeten bör åtminstone framgå vilka krav som ställs på näringsidkaren vad gäller spårbarhet och dokumentation av konsumentens accept.

Avsnitt 16.2 En stärkt möjlighet att motsätta sig marknadsföring per telefon

Finansinspektionen instämmer i utredningens förslag som avser att förbättra det nuvarande spärregistret NIX-Telefon i syfte att ge konsumenten ett effektivt skydd mot oönskad marknadsföring. Vidare instämmer Finansinspektionen i förslaget som syftar till att förbättra informationen kring NIX-Telefon, särskilt till utsatta konsumentgrupper.

Utredningen föreslår också att resultatet av de vidtagna åtgärderna bör utvärderas efter några år. Finansinspektionen instämmer i att de vidtagna åtgärderna bör utvärderas men anser samtidigt att det är angeläget att en sådan uppföljning inte dröjer alltför länge, utan genomförs inom 12 eller på sin höjd

⁵ Lag (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler, 3 kap. 1 §

24 månader. För det fall önskvärda förändringar inte åstadkommit inom angiven period måste andra alternativ, såsom ett lagreglerat spärregister, övervägas.

Avsnitt 13.3 Förbättringar av sanktionssystemet i marknadsföringslagen

Finansinspektionen välkomnar förändringar när det gäller sanktionsmöjligheterna i marknadsföringslagen. Denna förbättrade möjlighet att ingripa mot bland annat överträdelser i samband med telefonförsäljning ökar Konsumentverkets möjlighet att agera kraftfullt och effektivt i sin tillsynsverksamhet.

FINANSINSPEKTIONEN

Per Håkansson
Chefsjurist

Johanna Sundberg
Finansinspektör