WEBVTT

Forbrugerombudsmandens Podcast, afsnit 15, Telefonsalg

00:00:01.000 --> 00:01:17.940
Rigtig mange danskere oplever indimellem at blive ringet op af en sælger. Det kan være fra en organisation, et elselskab, et forsikringsselskab, eller det kan være noget helt andet, sælgeren forsøger at få os til at købe. Men er der nogle virksomheder, som godt må ringe til forbrugere for at sælge deres produkter eller ydelser? Og hvad med foreninger fx? Og hvad kan man gøre som forbruger, hvis man gerne vil ringes op eller modsat faktisk helst er fri for at blive ringet op? Det er noget af det, vi skal have afklaret i dag. Velkommen til et afsnit om telefonsalg.

Du lytter til en podcast for Forbrugerombudsmanden. Her vejleder vi virksomheder om markedsføringsloven. Dagens afsnit har fokus på, hvad du som virksomhed eller forbruger kan gøre i forhold til telefonsalg. Jeg hedder Christian Poll. Jeg er chefkonsulent hos Forbrugerombudsmanden og vært på denne her podcast.

00:01:17.940 --> 00:01:54.540
Til at hjælpe os i dag har jeg besøg af Karen Søndergaard, som er kontorchef her hos Forbrugerombudsmanden. Karen, kan du ikke lige fortælle lidt om, hvad du bruger din tid på, når du er på arbejde?

Jo, det kan jeg godt. Jeg er kontorchef for det ene af vores tre kontorer her ved Forbrugerombudsmanden, og vi har mange forskellige sagsområder i mit kontor. Vi har blandt andet greenwashing og sundhedsområdet. Vi har energibranchen, og så har vi også telefonsalg, som er, som er emnet i dag. Og det vi laver i det daglige, det er sådan en kombination af håndhævelse, hvor vi tager sager op og så også oplysning og vejledning som for eksempel podcast.

00:01:54.540 --> 00:02:27.020
Super. Tak skal du have. Jamen lad os bare springe ud i det. Kan du ikke starte med at forklare sådan helt grundlæggende, om det overhovedet er lovligt at ringe til forbrugere for at sælge noget?

Altså det helt klare udgangspunkt, det er, at det er ulovligt at ringe op til forbrugere for at sælge dem noget, medmindre altså forbrugeren har givet sit samtykke til det. Og det her forbud, det gælder for langt de fleste virksomheder, for eksempel telebranchen, elselskaber eller andet. De må som udgangspunkt ikke ringe op til forbrugere, medmindre forbrugeren har bedt om det.

00:02:27.020 --> 00:03:11.420
Så generelt er det altså forbudt at ringe til forbrugere for at sælge noget. Men er der undtagelser til den regel?

Ja, det er der faktisk. For til den her hovedregel, ja, der er nogle undtagelser. Fordi i loven er der nemlig nogle virksomheder, som gerne må ringe op til forbrugere, også selvom

forbrugeren ikke har givet samtykke til det. Og det er nogle meget specifikke virksomheder.

OK, så det er ganske få. Så kunne du faktisk godt lige nævne dem alle. Det er.

Forsikringsselskaber. Det er virksomheder, der vil sælge bøger eller abonnement på aviser eller tidsskrifter. Og så er der også virksomheder, som vil sælge abonnement på redningstjeneste eller sygetransport. De her virksomheder, de må altså gerne ringe til forbrugere, også selvom forbrugerne ikke har givet tilladelse til det.

00:03:11.420 --> 00:03:34.900
Og hvordan kan det så være, at netop de her virksomheder gerne må ringe op?

Jamen det er politisk bestemt. De her undtagelser, de har været gældende i rigtig mange år, i hvert fald helt tilbage fra halvfjerdserne, og det var oprindeligt begrundet i folkeoplysning og samfundsmæssige hensyn.

00:03:34.900 --> 00:04:10.640
Har det egentlig betydning, om man ringer for at sælge noget under telefonsamtalen eller bare vil gøre opmærksom på sig selv eller for eksempel booke et møde med forbrugeren?

Nej, det har ikke betydning. Det her forbud gælder alle henvendelser, som er med henblik på straks eller senere at indgå en aftale med forbrugeren. Så det har ikke betydning, om man allerede under samtalen forsøger at sælge noget til forbrugeren, eller man ringer for at aftale, at man for eksempel snakkes ved senere, eller måske bare for at ringe op for at brande sig selv. Alt det her vil være omfattet af forbuddet mod telefonsalg, og det skal forbrugeren give samtykke til.

00:04:10.640 --> 00:04:43.780
Okay, kan man som forbruger så slet ikke undgå de her faktisk lovlige opkald?

Jo, det kan man faktisk godt som forbruger, men det kræver, at man som forbruger gør noget aktivt. Man kan undgå de her ellers lovlige opkald, for eksempel fra et forsikringsselskab, ved at tilmelde sig det, der hedder Robinsonlisten; og Robinsonlisten, den kan man tilmelde sig via borger.dk. Hvis man er tilmeldt Robinsonlisten, jamen så vil alle opkald være ulovlige, uanset hvilken virksomhed der ringer. Medmindre man selvfølgelig har givet samtykke til opkaldet.

00:04:43.780 --> 00:05:12.540
Okay, og det kan alle forbrugere bare gøre. Altså komme på den her Robinsonliste.

Ja, det kan alle forbrugere altså, så længe man har et dansk CPR-nummer. Man skal dog være opmærksom på, at man ikke kan være på Robinsonlisten, hvis man også har det, der hedder navne og adressebeskyttelse. Så når man går ind på borger.dk og vælger, så skal man være klar over, at hvis man vælger navne og adressebeskyttelse, så kan man

ikke stå på den her Robinsonliste, fordi det kræver at ens navn bliver videregivet til dem, som vil ringe op.

00:05:12.540 --> 00:06:06.150
Så hvis man ikke er på Robinsonlisten, for eksempel fordi man har navne- og adressebeskyttelse, må man så bare leve med at blive ringet op af de her virksomheder, der lovligt må ringe op for eksempel forsikringsselskaber?

Ja, det er udgangspunktet. Det må man leve med. Men man har da også som forbruger også den her mulighed, at man kan sige til de enkelte virksomheder, der ringer op for eksempel de konkrete forsikringsselskaber, at jeg vil ikke ringes op af jer, og så skal de her selskaber respektere det. Og der kan det være en god idé lige at skrive en mail til virksomheden og sige Jeg vil ikke have, at I ringer mig op. Så kan man nemmere dokumentere det. Men man kan godt konkret frabede sig opkald fra nogle bestemte virksomheder, og så skal det selvfølgelig respekteres. Og det er faktisk også sådan, at første gang at en virksomhed ringer op til en forbruger, jamen så skal virksomheden faktisk oplyse forbrugeren om, at det er muligt at frabede sig yderligere opkald. Og så kan man jo også frabede sig under den her telefonsamtale.

00:06:06.150 --> 00:06:35.470
Okay Karen, det var sådan det basale. Kan du ikke lige opsummere det?

Jo, det kan jeg godt. Altså udgangspunktet er, at det er ulovligt at ringe op til forbrugere, medmindre forbrugeren har givet tilladelse til det. Så er der så de her undtagelser, hvor der er nogle ganske bestemte virksomheder, der alligevel gerne må ringe op til forbrugerne. Men de ellers lovlige opkald bliver så ulovlige, hvis forbrugeren enten er på Robinson-listen eller har frabedt sig opkald over for de enkelte virksomheder.

00:06:35.470 --> 00:07:13.570
Nå, så lad os gå tilbage til udgangspunktet, nemlig at opkald til forbrugere er ulovlige, hvis ikke forbrugeren har givet sit samtykke til opkaldet. Det her samtykke, er der krav til det?

Ja, det er der. Et samtykke er kun gyldigt, hvis forbrugeren forudgående udtrykkeligt og utvetydigt har bedt om en telefonisk henvendelse fra en bestemt virksomhed. Så forbrugeren skal selvfølgelig være klar over, at han eller hun har givet et samtykke, og hvad forbrugeren har givet et samtykke til. Og det her med, at samtykket skal være forudgående, det betyder så også, at man ikke kan ringe forbruger op og sige: "Kunne du ikke tænke dig at give samtykke til, at jeg ringer dig op lige om lidt?" Det kan man selvfølgelig ikke.

00:07:13.570 --> 00:08:00.810
Nej, det ville ikke give mening. Kan forbrugeren så give samtykke ved for eksempel at deltage i en konkurrence?

Ja, det kan, det kan man godt som forbruger. Det er helt lovligt at have en konkurrence, hvor man som forbruger får et lod i en konkurrence og dermed muligheden for at vinde

noget, hvis man altså siger ja til at blive ringet op af nogle konkrete virksomheder. Og dermed gør det jo så også, at det bliver en betingelse for at deltage, at man giver det her samtykke. Det er helt lovligt, men det skal selvfølgelig være tydeligt for forbrugeren, at man giver et samtykke ved at deltage i konkurrencen. Og hvis nu alt fokus er på den der konkurrence og præmien, jamen så vil det typisk ikke være ret tydeligt for forbrugeren, at de skal give samtykke. Vi siger, at det skal nogenlunde være lige så tydeligt for forbrugeren, at man skal give samtykke, som man kan vinde i den her præmie, for at samtykket er gyldigt.

00:08:00.810 --> 00:08:36.910
Okay. Og hvis nu man fortryder sit samtykke, kan man så trække sådan et tilbage?

Ja, et samtykke skal altid kunne trækkes tilbage, og det skal både være let at trække det tilbage, og det skal også være gebyrfrit. Hvis man nu for eksempel havde givet sit samtykke i en konkurrence, så kan man både trække det tilbage over for den, der har holdt konkurrencen, men man kan også kontakte dem, som, som man har givet samtykke overfor og sige, jeg vil gerne trække mit samtykke tilbage, og så skal det selvfølgelig respekteres. Men det kan være en god idé lige at sende en mail om det, sådan så man kan dokumentere, at man har trukket sit samtykke tilbage, hvis nu virksomheden alligevel skulle ringe, og man gerne vil klage.

00:08:36.910 --> 00:09:20.550
Okay, øh, nu bliver jeg lidt nysgerrig, jo. Hvad er konsekvensen egentlig, hvis en virksomhed ringer til en forbruger, som ikke har givet samtykke til opkaldet?

Altså for det første, så er man som forbruger ikke bundet af en aftale, som man indgår under en telefonsamtale, som man ikke har bedt om at få. Så derfor kan man så tage fat i virksomheden, gerne ved at skrive til dem og sige, jamen det kan godt være, at jeg har indgået den her aftale med jer, men jeg havde ikke givet samtykke til, at I måtte ringede, ringe mig op, og derfor så er aftalen ikke gyldig.

Okay, det er jo vigtigt at vide som forbruger.

Ja, helt sikkert. Og så er der også det andet, den anden ting, nemlig at det faktisk er strafbart at ringe til forbrugere, som ikke har givet samtykke til det. Så virksomheder, der overtræder forbuddet mod telefonsalg, de kan straffes med bøde.

00:09:20.550 --> 00:09:44.390
Okay. Har vi, har vi nogle eksempler på det? Er det noget, vi ser meget af eller hvordan?

Ja, altså jeg vil sige, især de senere år har, har vi Forbrugerombudsmanden behandlet rigtig mange sager om ulovligt telefonsalg. Man kan læse om dem inde på vores hjemmeside, men vi har faktisk rigtig mange sager om virksomheder, der har betaget, betalt forholdsvis store bøder, helt op til en million kroner for at have ringet op til forbrugere uden samtykke.

Så det er altså alvor det her.

Ja.

00:09:44.390 --> 00:10:09.030
Og hvis man så er blevet ringet op som forbruger, og man ikke mener, det er lovligt, kan man så klage til Forbrugerombudsmanden?

Ja, det kan man. Det er sådan, at vi på vores hjemmeside har en, en klageformular, der specifikt handler om telefonsalg, som man kan gå ind og udfylde.

00:10:09.030 --> 00:10:50.130
Men altså Karen, nu synes jeg jo, jeg bliver jo tit ringet op af sådan nogle foreninger, der samler penge ind eller nogen, der godt vil have mig til at være medlem af en forening eller sådan noget. Hvad med det?

Ja, men nu er det sådan, at det her forbud, jeg fortalte om før, om at man ikke må ringe op til forbrugere, det gælder kun for erhvervsdrivende. Så det er kun erhvervsdrivende, der skal respektere de her regler. Og almennyttige foreninger og fagforeninger og andre foreninger, de er som altovervejende udgangspunkt ikke omfattet af forbuddet, fordi de ikke er erhvervsdrivende.

Nå, det kan jeg godt se.

Og derfor så må, må de gerne ringe op til dig og for at spørge, om du vil donere nogle penge, eller du vil være medlem af deres forening. Det er ikke i strid med forbuddet.

00:10:50.130 --> 00:11:43.770
Nej, det kan jeg godt se. Det er jo lidt en anden situation. Og så er der jo det der med opkald til andre virksomheder, altså business to business. Hvad, hvad gælder der her?

Ja altså det, når det kommer til virksomheder mellem, altså business to business, som du sagde, så er det faktisk det omvendte udgangspunkt. Og det vil så sige, at det som udgangspunkt er lovligt for en virksomhed at ringe til en anden virksomhed for at sælge produkter. Men der er dog en mulighed for, hvis man er en erhvervsdrivende person, det vil typisk være en enkeltmandsvirksomhed. Der kan man faktisk komme på Robinson-listen. Så hvis man som enkeltmandsvirksomhed gerne vil undgå at blive ringet op af virksomheder, så har man den mulighed, at man kan registrere sig på Robinson-listen, og så vil alle opkald være ulovlige. Man kan også vælge at tage fat i den virksomhed, der ringer en op og siger: Jeg vil ikke ringes op fremover, og så skal virksomheden respektere det, og fremtidige opkald vil være ulovlige.

00:11:43.770 --> 00:12:34.710
Er der ikke noget med, at man kan få reklamebeskyttelse i CVR-registeret?

Jo, det er rigtigt. Men det er sådan, at det her, det her med at man kan få reklamebeskyttelse i CVR, det beskytter kun imod, at man bruger de oplysninger, der er fra CVR-registeret til at lave markedsføring, for eksempel at ringe til en anden

virksomhed. Det beskytter ikke imod, at man for eksempel bruger et telefonnummer, som man finder på en hjemmeside og så ringer op til virksomheden. Så hvis man vil så at sige påberåbe sig, at man er blevet ringet op i strid med, med de her regler om reklamebeskyttelse i CVR, så skal man ligesom kunne dokumentere, at det er oplysninger fra CVR-registeret, der er årsagen til, at man er blevet ringet op. Og mener man, at man kan dokumentere det, så kan man klage til politiet. Det er altså ikke sager, Forbrugerombudsmanden kan behandle.

00:12:34.710 --> 00:13:06.000
Altså så kom vi jo faktisk igennem det her lille afsnit, der handlede om telefonsalg. Tak til dig, Karen, for at have været med i dag.

Det var så lidt.

Og tak til jer, der lyttede med derude. Det er altid en fornøjelse at formidle vores områder her i vores podcast for Forbrugerombudsmanden. Vi høres ved næste gang.

00:13:06.000