

# Handlingsplan från branschen att verka för etiska försäljningsmetoder vid telefonförsäljning

Vi operatörer AllTele, TDC, Tele2, Telenor, Telia och 3 som verkar på telekommarknaden har som gemensamt mål att branschen ska ha ett etiskt förhållningssätt gentemot konsumenterna när avtal ingås vid telefonförsäljning. Vi åtar oss att på ett ansvarsfullt och engagerat sätt aktivt verka för att förebygga oetiska försäljningsmetoder där kunder luras eller tvingas in i avtal. Vi lägger särskild vikt vid att förebygga försäljningssituationer där konsumentens utsatta situation missbrukas eller utnyttjas, såsom systematisk bearbetning av äldre personer i hemmet och påträngande och aggressiva försäljningsmetoder vid telefonförsäljning.

Vår handlingsplan innebär att vi

- Följer Telekområdgivarnas Uppföranderegler i vår egen telefonförsäljning gentemot konsumenter.
- Uppmanar våra avtalspartners som verkar i slutkundsledet (telemarketingbolag, återförsäljare och tjänsteleverantörer i alla led som hyr in sig i våra nät och liknande avtalspartners som säljer till konsumenter/småföretagare) och som bedriver telefonförsäljning gentemot konsument att också följa Telekområdgivarnas Uppföranderegler. Vi uppmanar också våra avtalspartners att i sin tur ställa motsvarande krav på sina avtalsparter som bedriver telefonförsäljning gentemot konsument.
- Om misstanke finns att en tjänsteleverantör som hyr in sig i våra nät inte använder etiska försäljningsmetoder som motsvarar Telekområdgivarnas Uppföranderegler vid telefonförsäljning, exempelvis genom att Konsumentverket/Telekområdgivarna/Post- och telestyrelsen (PTS) mottar ett flertal klagomål från enskilda mot tjänsteleverantören, tar vi en diskussion med den tjänsteleverantören inom ramen för vår grossistavtalsrelation.
- Följer upp vår handlingsplan och regelbundet går igenom och analyserar statistik. Uppföljningen sker på regelbundet återkommande uppföljningsmöten en gång i halvåret där PTS deltar. En rapport upprättas av PTS efter varje uppföljningsmöte.

På våra halvårsvisa uppföljningsmöten tillsammans med PTS fokuserar vi särskilt på följande moment

- Analys av marknadssituationen med genomgång av aktuell klagomålsstatistik från operatörerna, Konsumentverket, Telekområdgivarna, Allmänna reklamationsnämnden och PTS.
- Status i efterlevnaden. Var och en av signatärerna av denna handlingsplan redogör för hur vi själva och de tjänsteleverantörer som hyr in sig i våra nät efterlever handlingsplanen.
- Behovsinventering – vi identifierar behov av ytterligare insatser för att proaktivt verka för etiska försäljningsmetoder.
- Till uppföljningsmötena bjuds även representanter från Konsumentverket och Telekområdgivarna in till deltagande. PTS håller Konkurrensverket fortlöpande informerade om hur det går i uppföljningen.

En förutsättning för att vi operatörer ska kunna följa upp handlingsplanen är att vi har tillgång till rättvisande och relevant statistik. Vi har en dialog med PTS om hur statistiken kan förbättras och vet att PTS kommer att prioritera att förbättra och utveckla statistikinhämtningen. Vi kommer vara delaktiga i det utvecklingsarbetet.

Detta är ett första steg i handlingsplanen. Handlingsplanen kommer att utvärderas efter 2 år. Det kan efter utvärderingen komma att kompletteras med fler tillämpningsområden, såsom försäljning utanför fast affärslokal (s.k. canvasförsäljning) m.m.

Stockholm april 2015

Paul Moonga, vice VD  
Alltele Sverige AB

Patrik Hofbauer, VD  
Telenor Sverige AB

Erik Heilborn, VD  
TDC Sverige AB

Malin Frenning, VD  
TeliaSonera Sverige AB

Thomas Ekman, VD  
Tele2 Sverige AB

Nicholas Högberg, VD  
Hi3G Access AB