

## Från och med 2018-09-01 ändras reglerna för telefonförsäljning

### Krav på skriftlighet

---

Om ett företag kontaktar dig via telefon i syfte att ingå ett avtal krävs det att du skriftligen bekräftar erbjudandet för att avtalet ska vara giltigt. Det är alltså inte möjligt att ingå avtal muntligen vid telefonförsäljning.

Skriftlighetskravet framgår av distansavtalslagen och innehåller två led. För det första ska företaget skriftligt bekräfta det anbud de har gett dig på telefon. För det andra ska du skriftligen acceptera företagets anbud. Du är endast betalningsskyldig för produkter om du har gjort en skriftlig bekräftelse.

Kravet gäller endast samtal som sker på företagets initiativ. Det spelar ingen roll om du är en ny eller befintlig kund. Om samtalet på något sätt sker på ditt initiativ faller det utanför tillämpningsområdet. Att du har samtyckt till kontakt i marknadsföringssyfte eller att företaget får återkomma i samband med förlängning av ett avtal är inte att anse som att det enskilda samtalet har skett på ditt initiativ. Det avgörande är alltså vem som har tagit initiativet till det specifika samtalet.

Bekräftelsen av anbudet ska ges i handling eller annan läsbar och varaktig form. Dit räknas papper, e-post, sms och liknande. Anbudet ska återspegla det erbjudandet som lämnades under telefonsamtalet. I bekräftelsen ska företaget också informera om att avtalet endast är giltigt om det skriftligt accepteras och att något betalningsansvar annars inte föreligger.

Du ska lämna en skriftlig accept av anbudet för att avtalet ska vara giltigt. Accepten ska lämnas efter samtalet och kan ske elektroniskt, till exempel genom e-post eller sms. Om det inte finns någon skriftlig accept eller om den lämnades under samtalet är avtalet ogiltigt och du är inte betalningsskyldig.

Motsvarande bestämmelser finns för telefonförsäljning av finansiella tjänster.

Bestämmelsens införande i distansavtalslagen innebär att områden som undantas lagens tillämplighetsområde även faller utanför skriftlighetskravet vid telefonförsäljning, till exempel undantas spel och lotterier.

### Bestrid fakturan

Om du har fått en faktura på något som du inte anser att du har ingått avtal om ska du inte betala fakturan. Du ska bestrida fakturan. Det betyder att du skriver till företaget och berättar att du anser att fakturan är felaktig och varför den är felaktig. Spara alla handlingar du har fått av företaget och ta kopior av alla meddelanden du har skickat så att du kan bevisa att du har bestridit fakturan.

## **Betalningspåminnelse och inkasso**

Om du inte betalar fakturan kan det hända att företaget skickar betalningspåminnelser och inkassokrav till dig. De kan också hota med att du kan få en så kallad betalningsanmärkning om du inte betalar. Men du riskerar inte att få en betalningsanmärkning så länge du bestrider fakturorna, det vill säga att du skriver till företaget och förklarar att du inte har ingått ett avtal med företaget. Bestrid även till inkassobolaget om företaget använder ett sådant.

Om företaget väljer att gå hela vägen till Kronofogden och du får ett så kallat betalningsföreläggande riskerar du inte heller en betalningsanmärkning om du bestrider betalningsföreläggandet. Fortsätt bestrida fakturan. Företaget måste gå hela vägen till domstol och där bevisa att ni har ett avtal och att du är betalningsskyldig för att du ska kunna få en betalningsanmärkning.

Men kom ihåg att bestrida alla fakturor hela tiden. Och spara kopior på allt du skickar. Om du inte gör någonting alls kan du få en betalningsanmärkning och hamna i Kronofogdens register.

Om du hamnar i en tvist med ett företag kan du även anmäla till Allmänna reklamationsnämnden, ARN, som prövar tvister mellan konsumenter och företag.

## **Personlig rådgivning**

Om du har hamnat i en tvist med ett företag som kontaktat dig på telefon kan konsumentvägledare i din kommun ge dig gratis rådgivning i sådana frågor.

Linköping 2018-09-01

Förbundsstyrelsen