

Catherine Lillo
08-677 26 81, 0709-88 51 21
catherine.lillo@energiforetagen.se

Frågor och svar om skriftlig accept från kund vid telefonförsäljning

Kravet på skriftlig accept från konsumenter ingår i "Riktlinjer för uppsökande försäljning av el till konsument". Konsumentverket och Energiföretagen Sverige har gemensamt kommit överens om riktlinjerna, vilket innebär att de utgör en så kallad branschöverenskommelse.

Vad innebär en branschöverenskommelse?

Konsumentverket skriver så här om branschöverenskommelser:

" En branschöverenskommelse innehåller riktlinjer för både företag och konsumenter. Överenskommelsen är inte lagstadgad men branscherna förbinder sig att följa riktlinjerna och på så sätt påverka marknaden positivt. Oftast ses överenskommelser som god sed på marknaden."

Vad innebär en skriftlig accept från konsument?

Den skriftliga accepten från konsumenten kan ske genom att konsumenten skickar tillbaka ett dokument med en egenhändig underskrift. Det går emellertid även att uppfylla kravet på skriftlig accept genom en accept i elektronisk form, till exempel per e-post, sms eller på nätet. Vi tar i riktlinjerna höjd för framtida teknisk utveckling.

När ska konsumenten skriftligen acceptera anbudet?

Konsumenten ska acceptera elhandelsföretagets erbjudande efter telefonsamtalet. Ett system där konsumentens skriftliga accept inhämtas under telefonsamtalet är inte giltigt. Motiven till detta är att konsumenten i lugn och ro ska få möjlighet att överväga det anbud som lämnats.

Elhandelsföretaget bör för konsumenten ange hur länge avtalsförslaget gäller och när senast konsumenten måste bekräfta avtalet för att det inte ska anses ha förfallit.

Vad händer om kunden inte accepterar avtalet skriftligt?

Ett avtal som inte accepterats skriftligt av konsumenten efter telefonsamtalet är ogiltigt. Konsumenten är då inte skyldig att betala för utförda tjänster.

Krävs skriftlig accept när konsumenten själv ringer in?

Nej, det klassas inte som uppsökande försäljning när konsumenten själv initierar telefonsamtalet. När det är konsumenten som själv kontaktar elhandelsföretaget, är konsumenten vanligtvis förberedd på att ingå avtal och behöver inte det skydd som den skriftliga accepten innebär.

Blir det två skriftliga meddelanden från elhandelsföretaget?

Ja. Elhandelsföretaget ska efter avslutat samtal bekräfta sitt anbud i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Med "läsbar och varaktig form" avses varje medel som gör det möjligt för konsumenten att bevara information, som riktas till denna personligen, på ett sätt som är tillgängligt för användning i framtiden under en tid som är lämplig med hänsyn till vad som är avsikten med informationen och som tillåter oförändrad återgivning av den bevarade informationen, till exempel via e-post eller sms.

Vilken information som ska finnas med i bekräftelsen av anbudet framgår av punkt 13 i riktlinjerna. Av informationen ska även innebörden av att konsumenten inte skriftligen accepterar elhandelsföretagets anbud framgå.

Det andra meddelandet från elhandelsföretaget till konsumenten ska skickas en rimlig tid efter att elhandelsföretaget mottagit konsumentens accept. Meddelandet ska vara en bekräftelse på att man ingått avtal och ges i en läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten och innehålla den information som anges i punkt 15 i riktlinjerna. En bekräftelse på avtalet ska alltid skickas, men om konsumenten redan i anbudet fått all den information, eller en del av den, som krävs enligt punkt 15 i riktlinjerna behöver sådan information inte återupprepas i bekräftelsen.

[Här kan du läsa riktlinjerna](#)

Räcker det med länk i ett sms-meddelande?

Efter avslutat samtal ska anbudet bekräftas från elhandelsföretaget i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Förarbetena till distansavtalslagen anger att anbudet kan bekräftas bland annat genom post, e-post eller sms. En förutsättning är att informationen kan lämnas på ett sådant sätt att den möjliggör varaktig tillgång och oförändrad återgivning av den ursprungliga informationen. Den tekniska utvecklingen har inneburit att också en webbplats där informationen kan lagras kan uppfylla kravet, förutsatt att informationen med säkerhet kan bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgängligt för konsumenten så länge informationen är relevant. Det borde således kunna räcka för elhandelsföretaget att i ett sms-meddelande hänvisa till avtalsvillkoren genom en länk, förutsatt att ovan kriterier uppfylls.

Vilka aktörer omfattas av riktlinjerna?

Riktlinjerna vänder sig till aktörer med uppsökande försäljning av el till konsument, det vill säga elhandelsföretagen.

Även telemarketingföretag, som anlitas av elhandelsföretag att för deras räkning sköta den uppsökande försäljningen av el, omfattas av riktlinjerna.

Aktörer som förmedlar elavtal till kunder från elhandelsföretag, som exempelvis Kundkraft och Sumer, säljer inte el till konsument utan är en tredje part som för kundens räkning förhandlar och byter elavtal. Dessa aktörer omfattas inte av riktlinjerna.

Men fr o m den 1 september 2018 är kravet på skriftlig accept vid uppsökande telefonförsäljning reglerat i lag och då inkluderas alla aktörer.

Elnätsföretagen omfattas inte av riktlinjerna, och har inga krav på sig att kontrollera existensen av skriftlig accept från kund vid leverantörsbyten.

Hur fungerar fullmaktshanteringen i fortsättningen?

Kravet på skriftlig accept från kund vid telefonförsäljning har av vissa företag uppfattats som ett krav på att endast skriftliga fullmakter är giltiga. Detta är två helt olika frågor och får inte sammanblandas. Reglerna kring fullmaktshandling har inte förändrats i och med överenskommelsen om skriftlig accept.

När börjar ångerfristen löpa?

Sedan tidigare gäller enligt de allmänna avtalsvillkoren att ångerfristen vid telefonförsäljning börjar löpa när kunderna fått en skriftlig bekräftelse från elhandelsföretaget om att avtal ingåtts. Kravet på att konsumenten ska acceptera avtalet skriftligt för att avtal ska anses ha ingåtts innebär emellertid att ångerfristen på 14 dagar börjar löpa den dag konsumenten skriftligt accepterar elhandelsföretagets erbjudande (förutsatt att konsumenten fått information om ångerrätten).

Sedan när gäller de uppdaterade riktlinjerna?

De uppdaterade riktlinjerna trädde i kraft den 1 december 2017 och gäller tills vidare. Den del i överenskommelsen som rör konsumentens skriftliga accept av avtal vid telefonförsäljning trädde dock i kraft den 1 juni 2018. Detta för att ge elhandelsföretagen förutsättning och tid att inrätta nya rutiner och system.

Kommer skriftlighetskravet att hämma kundaktiviteten?

Vår uppfattning är att kunder som önskar byta elhandelsföretag fortsatt kan göra det på ett enkelt sätt. Då skriftlighetskravet kan uppfyllas via olika kanaler utgör detta inget hinder för kunderna att vara aktiva.

Vi anser att elbranschen på detta sätt kan uppnå ett ökat förtroende. Trygga kunder som känner tillit till elhandelsföretag kan dessutom i slutänden leda till ökad aktivitet.