



SWEDMA

**Etiska regler för försäljning och
marknadsföring över
telefon till konsument**

2021-07-01

Detta dokument ersätter tidigare etiska regler och gäller från 2017-01-01

Innehåll

Inledning

1. Termer och definitioner
2. Inför Påringningen
3. Vid Påringning
 - 3.1 Identifiering
 - 3.2 Begränsningar i tid och antal Påringningar
 - 3.3 Tysta samtal
4. Under pågående Samtal
 - 4.1 Villkor för Samtalets genomförande
 - 4.2 Vid köp
 - 4.3 Inspelning av Samtal
 - 4.4 Bevisning
5. Åtgärder efter genomfört Samtal
6. Ansvar

Bilaga 1, Exempel på automatiskt svarsmeddelande vid motringning

Bilaga 2, Samtalsmanus vid träffande av avtal per telefon

Bilaga 3, Utdrag ur Distansavtalslagen

Bilaga 4, Policy avseende hantering av personuppgifter samt genomförande av integritetsanalys

Inledning

Dessa riktlinjer utgör god affärssed vid försäljning samt marknadsföring över telefon till Konsumenter och har tagits fram av organisationerna Kontakta och SWEDMA.

Riktlinjerna gäller för alla som låter sälja eller marknadsföra sina produkter eller tjänster via telefon, i egen regi eller med hjälp av extern part. Riktlinjerna gäller vid all typ av försäljning och marknadsföring över telefon till konsumenter i Sverige samt, i tillämpliga delar, vid penninginsamling, kläd- och annan lösöreinsamling, försäljning av varor och tjänster, och insamling med gåvobevis för humanitärt, välgörande, kulturellt eller annat allmännyttigt ändamål via telefon.

Etiska riktlinjer är ett komplement till gällande lagstiftning och som beskriver på vilket sätt praktisk tillämpning ska ske.

Dataskyddsförordningen - Europaparlamentets och Rådets Förordning (EU) 2016/679

Distansavtalslagen - Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler (2005:59)

Marknadsföringslagen - marknadsföringslagen (2008:486) med bilaga (2008:487)

Överträdelser mot Riktlinjerna ska rapporteras till NIX-Nämnden (www.nix-namnden.se) eller till Konsumentverket (www.konsumentverket.se).

Övriga organisationer som beslutat tillämpa dessa etiska regler:
Telekområdgivarna (www.telekomradgivarna.se)

1. Termer och definitioner

1.1 Agent

Fysisk person som genomför dialogen med Konsumenten eller Kunden för Uppdragsgivarens räkning.

1.2 Konsument eller Kund

En fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet.

1.3 Kundkontaktcenter (KKC)

Part eller organisation som genomför en Påringning.

1.4 Marknadsföring

Reklam och andra åtgärder i näringsverksamhet som är ägnade att främja avsättningen av och tillgången till Produkter inbegripet en näringsidkares handlande, underlåtenhet eller någon annan åtgärd eller beteende i övrigt före, under eller efter försäljning eller leverans av Produkter till Konsumenter eller näringsidkare.

1.5 Produkter

Varor, tjänster, fast egendom, arbetstillfällen och andra nyttigheter.

1.6 Påringning

Ett försök till eller genomförande av telefonkontakt som kopplats fram till Konsumentens telefon, inkluderat försök som resulterar i upptagetton, kopplas ned av konsument eller inte besvaras.

1.7 Samtal

Påringning som resulterar i uppkopplat samtal där kontakt med Konsument sker.

1.8 Tyst samtal

Påringning som resulterar i uppkopplat samtal till Konsument där det inte finns någon Agent att tala med.

1.9 Uppdrag

Ett projekt eller en kampanj som är begränsad i tid och omfattning.

1.10 Uppdragsgivare

Den som i egen regi med företagsinternt KKC, eller med hjälp av externt KKC, genomför försäljning eller marknadsföring per telefon.

2. Inför Påringningen

Konsumenter har rätt att tacka nej till Telefonsamtal i försäljnings- och marknadsföringssyfte genom att anmäla telefonnummer till NIX-Telefon och/eller till spärregister som marknadsaktörer har skyldighet att tillhandahålla.

Telefonsamtal i försäljnings- eller marknadsföringssyfte är inte tillåtet till telefonnummer som är registrerade i spärregister eller hos NIX-Telefon. (För fullständig information om NIX-Telefons regler och dess undantag, se: <https://nixtelefon.org/regler/>.)

3. Vid Påringning

3.1 Identifiering

Vid Påringning ska den uppringde kunna avläsa från vilket nummer Samtalet kommer. Det ska gå att ringa tillbaka till det uppringande Kundkontaktcentrets telefonnummer för att få besked om vem som har sökt Konsumenten och i vilket ärende Påringning har skett, så kallad motringning.

Vid motringning ska i de fall:

- i) automatiskt svarsmeddelande tillämpas, namn på Kundkontaktcenter som genomfört Påringningen samt Uppdragsgivare anges och på vilket sätt dessa kan nås, se exempel i Bilaga 1.
- ii) koppling till Kundkontaktcenter tillämpas, ett välkomstmeddelande med namn på Kundkontaktcenter som genomfört Påringningen samt Uppdragsgivare anges tillsammans med information om hur Konsumentens Samtal kommer att hanteras.

Det ska alltid tydligt framgå på Kundkontaktcentrets samt Uppdragsgivarens webbsida hur Konsumenter kommer i kontakt med dem via e-post och bemannad telefon under kontorstid.

Telefonnummer som används för Samtal till Konsumenter ska vara spårbara vid sökning och information om Uppdragsgivaren ska framgå. Telefonnumren ska vara spårbara minst tre månader efter genomförda Påringningar avslutats.

Skulle det påringande Kundkontaktcentrets nummer inte kunna avläsas och Konsumenten måste begära spårning av samtalet för att ta reda på vem som initierat Påringningen, ska det påringande Kundkontaktcentret, om så begärs, ersätta Konsumenten för utgifterna för spårningen.

3.2 Begränsningar i tid och antal Påringningar

Under ett kalenderdygn får ett och samma Kundkontaktcenter till samma telefonnummer totalt genomföra max två Påringningar inom samma Uppdrag med minst fyra timmar mellan varje Påringning. Vid Påringning ska minst sex telefonsignaler gå fram innan Påringningen upphör eller avslutas.

Det totala antalet Påringningar inom samma Uppdrag får ej överstiga 20 stycken under en period av 30 dagar.

Påringning får ske:

Måndag till fredag mellan klockan 08.00 och 21.00

Lördagar och söndagar mellan klockan 10.00 och 18.00.

Övrig tid samt julafton, påskafton eller midsommarafton får Påringningar inte ske.

Det totala antalet Uppdrag med ett identiskt erbjudande till en Konsument får inte överstiga två per år.

3.3 Tysta samtal

Påringning till Konsument ska ombesörjas av Agent, manuellt eller med stöd av automatisk uppringningsfunktion. Vid Påringning får Kundkontaktcentret inte använda sig av samtalsfördröjningar i sin systemteknik eller så kallad "pingning" för att till exempel identifiera telefonsvarare.

Tysta samtal vid Påringning till Konsumenter är inte tillåtet. För det fall ett Tyst samtal ändå uppstår ska Kundkontaktcentret genomföra ny Påringning till dess Konsumenten svarar. Uppringningen ska, oaktat vad som anges i punkten 3.1, ske i ett 1:1-förhållande, det vill säga där Samtalet dedikerats till en avsedd ledig Agent. Agenten ska kunna informera Konsumenten om att Samtalet har föregåtts av ett Tyst samtal.

3.4 Icke personliga samtal

Påringning med förinspelade meddelanden eller digitala samtal (robo-calling), vilka alltså inte till någon del genomförs av en Agent, omfattas av marknadsföringslagens krav på samtycke på förhand (opt-in/soft opt-in).

4. Under pågående Samtal

4.1 Villkor för Samtalets genomförande

Agenten ska alltid på ett otvetydigt sätt informera den uppringde om:

- Sitt namn.
- Namnet på den Uppdragsgivare Agenten representerar
- Kundkontaktcentrets relation till Uppdragsgivaren.
- Syftet med Samtalet.

Agenten ska även kunna informera om:

- Namnet på Kundkontaktcentret han eller hon är anställd av.
- Adresskällan, det vill säga var adressuttaget som den uppringdes telefonnummer ingår i kommer ifrån.
- Övergripande regler om Konsumenters rätt att spärra sina telefonnummer samt hur Konsumenten går tillväga för att anmäla sig till NIX-Telefon eller spärregister som tillhandahålls av Uppdragsgivare.

Agenten ska alltid informera sig om huruvida den uppringde kan genomföra Samtalet och alltid respektera den uppringdes önskan om att avsluta Samtalet när så uttrycks av Konsumenten. Den Agent som genomför Samtalet ska alltid agera ärligt, lyhört och ha förståelse för Konsumentens bemötande. Agenten ska även ha övergripande kunskap om villkor i dessa etiska regler samt NIX-Telefons regelverk.

4.2 Vid köp

Påringning som resulterar i att Konsument önskar genomföra ett köp ska hanteras enligt det skriftlighetskrav som gäller enligt Distansavtalslagen.

Kundkontaktcentrets agenter ska ha god kunskap om innebörden av det skriftlighetskrav lagen anger:

1. Uppdragsgivarens anbud till Konsument under telefonsamtalet ska bekräftas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form samt uppfylla gällande informationskrav.
2. Konsumentens accept av anbudet måste lämnas efter det att samtalet avslutas.
3. Avtal är giltigt först när konsumenten har lämnat en skriftlig accept.
4. Om konsumenten vill acceptera anbudet under pågående samtal ska agenten informera om att ett sådant avtal är ogiltigt.
5. Efter samtalet ska konsumenten ges skälig tid att överväga anbudet utan att Agenten på nytt kontaktar konsumenten i syfte att ingå avtalet. Vad som i ett enskilt fall är skälig tid beror bl.a. på avtalets komplexitet, den totala kostnaden för konsumenten och eventuella bindningstider för konsumenter

Se Kontaktas ”*Guide för tillämpning av skriftlighetskrav vid telefonförsäljning inom ramen för Lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokal*” avseende riktlinjer och utformning av skriftliga anbud.

Enligt Distansavtalslagen ska Agenten under Samtalet med Konsumenten särskilt lämna information om ångerrätten samt hänvisa till informationskälla där standardblankett för utövande av ångerrätt tillhandahålls. Se Bilaga 2 och den sammanställning som finns i Bilaga 3.

Vid köp som inte omfattas av Distansavtalslagen ska Agenten:

- Alltid verifiera att Konsumenten är införstådd med vad köpet innebär.
- Alltid säkerställa att all information som är relevant vid köpet noteras.
- Läs upp en orderbekräftelse tydligt och i lugn takt för Konsumenten.
- I orderbekräftelsen sammanfatta köpet och de övergripande köpevillkor som gäller.
- Förvissa sig om att Konsumenten är införstådd med gällande köpevillkor.
- Lämna information om att Konsumenten kommer att få en bekräftelse av avtalet och inom vilken tid bekräftelsen är konsumenten tillhanda.
- Stämma av med Konsumenten om denne önskar göra något tillägg utöver den av Agenten lämnade sammanfattningen.

4.3 Inspelning av Samtal

Den delen av Samtalet som innehåller information om anbudet och att Konsument tackat ja till att ta emot en skriftlig anbudsbekräftelse ska spelas in som komplement till skriftlighetskrav. I de fall skriftlighetskrav inte är tillämpligt ska den del av samtal som innehåller träffande av avtal spelas in. Inspelning av samtal ska ske med beaktande av vid var tid gällande integritetslagstiftning samt övrig tillämplig lagstiftning, dessa etiska regler samt Kontaktas policy för inspelning av samtal. Av Bilaga 2 framgår krav för de delar ett samtalsmanus ska innehålla och vad som måste framgå och bekräftas av Konsumenten. Inspelning ska sparas sex (6) månader efter genomfört samtal.

4.4 Bevisning

Generellt gäller att den part som påstår att avtal ingåtts har att bevisa detta. När det gäller avtal mellan Uppdragsgivare och en Konsument finns därutöver vissa bevislättnader för Konsument. Detta innebär att det i normala fall är upp till Uppdragsgivaren att vidta åtgärder som gör det möjligt att i efterhand visa såväl att anbudsbekräftelsen skickats, anbudet av Konsument efter Samtal, att anbudets villkor återspeglas i avtalet samt att avtalet för Konsumenten finns tillgängligt i läsbart och varaktig form. Vid en eventuell tvist om huruvida avtal ingåtts och/eller om avtalets innehåll är – utöver samtalets innehåll –, anbudsbekräftelsen och accepten viktiga bevis.

Även vid avtal som inte omfattas av Distansavtalslagen ligger bevisbördan normalt hos Uppdragsgivaren.

5. Åtgärder efter genomfört Samtal

När konsumenten accepterat den skriftliga anbudsbekräftelsen ska Uppdragsgivaren, eller Kundkontaktcentret för Uppdragsgivarens räkning, till Konsumenten skicka ett avtal som bekräftar anbud och dess innehåll inom fem arbetsdagar.

Det är Uppdragsgivarens och Kundkontaktcentrets skyldighet att endast spara sådan information om Konsumenten som är relevant för att säkerställa att uppföljning av träffat avtal kan göras. Information som inte är relevant för detta ändamål ska raderas eller avidentifieras i enlighet med Dataskyddsförordningen, dessa etiska regler samt de avtal som anges i punkt 6 nedan.

6. Ansvar

Såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret har ansvar för efterlevnad av lagar och etiska regler. Uppdragsgivaren och Kundkontaktcentret ska reglera respektive parts ansvar i avtal (såväl med varandra som ansvaret i relation till andra parter) som ska säkerställa efterlevnad av gällande regelverk inklusive dessa Riktlinjer och reglerna för NIX-Telefon samt tillämplig lagstiftning som Dataskyddsförordningen, Distansavtalslagen samt Marknadsföringslagen.

Såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret ska även verka för att såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret därutöver ska ha en policy som i vart fall innehåller den information som framgår av Bilaga 4 och att både Uppdragsgivaren och Kundkontaktcentret årligen bör genomföra en integritetsanalys i enlighet med Bilaga 4.

Bilagor till detta dokument:

BILAGA 1, Exempel på automatiskt svarsmeddelande vid motringning

BILAGA 2, Samtalsmanus för presentation av anbud och träffande av avtal per telefon

BILAGA 3, Utdrag ur Distansavtalslagen

BILAGA 4, Policy avseende hantering av personuppgifter samt genomförande av integritetsanalys

Stockholm 2021-07-01

Tina Wahlroth
vd, Kontakta

Malin Anglert
vd, SWEDMA

BILAGA 1, Exempel på automatiskt svarsmeddelande vid motringning

1.1 Svartsmeddelande vid telefonsvarare

Hej och välkommen till [Kundkontaktcentret].

Vi har sökt dig i ett ärende åt [Uppdragsgivare]. Då du inte har varit anträffbar vid denna tidpunkt kommer vi att försöka att nå dig igen vid ett annat tillfälle.

Observera att vi endast ringer personer som inte är registrerade hos NIX-Telefon eller till de som samtyckt att bli uppringda. Om du trots att du är registrerad i NIX-Telefon har blivit uppringd, beror detta på att du redan är kund eller har varit kund hos [Uppdragsgivaren] de senaste 12 månaderna.

Om du vill komma i kontakt med [Uppdragsgivaren] ber vi dig e-posta till [e-postadress]. Vill du komma i kontakt med oss ber vi dig e-posta till [e-postadress]. Du kan även skicka brev till oss på adressen: [Företag, Adress, Postnummer, Ort].

[Kundkontaktcentret] är medlem i Föreningen Kontakta Sverige som företräder etisk och trygg försäljning och marknadsföring via telefon. Mer om Kontakta på www.kontakta.se.

Alternativt [Kundkontaktcentret] är medlem i SWEDMA som branschorganisationen för datadriven marknadsföring. Mer om SWEDMA, besök webbsidan www.swedma.se.

Tack för ditt samtal!

1.2 Svartsmeddelande vid koppling till kundservice alternativt svarstjänst

Hej och välkommen till [Kundkontaktcentret] åt [Uppdragsgivare].

Vi har sökt dig i ett ärende åt [Uppdragsgivare]. Vänligen dröj kvar så kopplas du fram till kundservice, eller om du vill komma i kontakt med [Uppdragsgivaren] vid senare tillfälle, då ber vi dig e-posta till [e-postadress]. Vill du komma i kontakt med oss ber vi dig e-posta till [e-postadress]. Du kan även skicka brev till oss på adressen: [Företag, Adress, Postnummer, Ort].

Tack för påringningen eller dröj kvar.

BILAGA 2, Samtalsmanus för presentation av anbud och träffande av avtal per telefon

Följande är krav för de delar ett samtalsmanus ska innehålla och vad som måste framgå och bekräftas av Kunden.

1.1 Inspelning då Distansavtalslagen är tillämplig:

Vid inspelning av överenskommelse av köp samt presentation av anbud ska Konsumenten tillfrågas om samtycke innan inspelning startar genom att ställa frågan:

- I syfte att styrka att vi träffar överenskommelse om köp av [vara/tjänst] samt att köpet ska bekräftas i ett skriftligt anbud till er, kommer vi att spela in resterande del av Samtalet. Samtycker du till det? invänta svar.

Inspelning startas och inspelningen ska i vart fall omfatta:

- Du har samtyckt till att detta Samtal nu spelas in i syfte att styrka att överenskommelse om köp av [vara/tjänst] träffats samt att köpet ska bekräftas i skriftligt anbud till er, stämmer det?.....invänta svar.
- Idag den (dag-månad-år) har vi kommit överens om att du vill ingå avtal om....
- Presentation av avtalad vara/tjänst inklusive priser och villkor.
- Är detta ok?invänta svar
- Hur är ditt för- och efternamn?.....invänta svar

1.2 Inspelning då Distansavtalslagen inte är tillämplig:

I det fall Kundkontaktcentret avser spela in det muntliga avtalet ska Konsumenten tillfrågas om samtycke innan inspelning startar genom att ställa frågan:

- I syfte att styrka att avtal har träffats och avtalets innehåll, kommer vi att spela in resterande del av Samtalet. Samtycker du till det? invänta svar.

Inspelning startas och följande delar ska muntliga avtal per telefon i vart fall omfatta:

- Du har samtyckt till att detta Samtal nu spelas in i syfte att styrka att avtal träffats samt styrka vad vi kommit överens om, stämmer det?.....invänta svar.
- Idag den (dag-månad-år) har vi kommit överens om att du vill ingå avtal om....
- Presentation av avtalad vara/tjänst inklusive priser och villkor.
- Är detta ok?invänta svar
- Hur är ditt för- och efternamn?.....invänta svar

Om Distansavtalslagen är tillämplig:

Jag vill informera dig om att du som Konsument enligt lag har rätt att frånträda avtalet – en ångerrätt i 14 dagar - från det att du mottagit bekräftelsen alternativt varan/tjänsten.

ALTERNATIV 1 (VARA):

För att utnyttja din ångerrätt måste du lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från den dag då du får varan i din besittning.

ALTERNATIV 2 (TJÄNST):

För att utnyttja din ångerrätt måste du lämna eller sända ett meddelande om detta inom 14 dagar från idag eftersom avtalet har ingåtts idag.

Du utövar ångerrätten genom att skicka meddelandet till [ange kontaktuppgifter] och det finns ett standardformulär för utövande av ångerrätten som du kan använda. Du kan ta del av standardformuläret genom att [Ange hur Konsumenten kan ta del av standardformuläret].

Du kommer även att inom fem arbetsdagar få en bekräftelse på avtalet och dess innehåll. Bekräftelsen kommer att lämnas senast när varan levereras eller tjänsten börjar utföras.

Önskar du göra något tillägg utöver vad som har sagts nu?

Då vill jag tacka för att du väljer XX (företagets namn) och mitt namn är(för och efternamn)

BILAGA 3, Utdrag ur Distansavtalslagen

Om Distansavtalslagen är tillämplig ska Kundkontaktcentret även lämna den information som i enlighet med denna lag. Det innebär bland annat Kundkontaktcentret under Samtalet ska upplysa Konsumenten (informera denne) om:

1. Konsumentens rätt att frånträda avtalet och under vilka förutsättningar detta kan ske;
2. Hur Konsumenten ska agera för att utnyttja ångerrätten och att Kundkontaktcentret, eller i förekommande fall Uppdragsgivaren, kommer att tillhandahålla ett standardformulär för utövande av ångerrätten;
3. De eventuella kostnader som Konsumenten kan vara skyldig att själv betala vid utnyttjande av ångerrätten; och
4. Upplysningar som gör att Konsumenten enkelt ska kunna identifiera och kontakta Kundkontaktcentret och om Kundkontaktcentret agerar för en Uppdragsgivares räkning, ska Uppdragsgivarens motsvarande uppgifter också anges så att Konsumenten enkelt ska kunna identifiera och kontakta såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret.

BILAGA 4, Policy avseende hantering av personuppgifter samt genomförande av integritetsanalys

Såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret ska ha en policy (integritetspolicy) där det bland annat bör framgå; (hela avsnittet uppdaterat i relation till Dataskyddsförordningen)

1. Identitet och kontaktuppgifter för den personuppgiftsansvarige och i tillämpliga fall för dennes företrädare, inklusive kontaktuppgifter till dataskyddsombudet (om sådant har utsetts).
2. Ändamålen med den behandling för vilken personuppgifterna är avsedda samt den rättsliga grunden för behandlingen. Om den rättsliga grunden är intresseavvägning ska även den personuppgiftsansvariges eller tredje parts berättigade intressen beskrivas.
3. De kategorier av personuppgifter som behandlingen gäller.
4. Mottagarna eller de kategorier av mottagare som ska ta del av personuppgifterna.
5. Om den personuppgiftsansvariga avser att överföra personuppgifter till en mottagare i ett tredjeland.
6. Hur länge personuppgifterna kommer att behandlas eller, om detta inte är möjligt, de kriterier som används för att fastställa denna period.
7. Förekomsten av den registrerades rättigheter avseende att begära tillgång till och rättelse eller radering av personuppgifter eller begränsning av behandling som rör den registrerade och att invända mot behandling samt rätten till dataportabilitet.
8. Rätten att när som helst återkalla sitt samtycke.
9. Rätten att inge klagomål till en tillsynsmyndighet.
10. Om tillhandahållandet av personuppgifter är ett lagstadgat eller avtalsenligt krav eller ett krav som är nödvändigt för att ingå ett avtal samt om den registrerade är skyldig att tillhandahålla personuppgifterna och de möjliga följderna av att sådana uppgifter inte lämnas.
11. Varifrån personuppgifterna kommer (exempelvis om det är den registrerade som själv lämnar uppgifterna eller om de har sitt ursprung i allmänt tillgängliga källor).
12. Om automatiserat beslutsfattande, inbegripet profilering används. Om det används ska även meningsfull information om logiken bakom samt betydelsen och de förutsedda följderna av sådan behandling för den registrerade anges.

Såväl Uppdragsgivaren som Kundkontaktcentret ska lämna information på sin hemsida, eller på annat sätt göra information lätt tillgänglig för Konsumenter, vari information avseende

Uppdragsgivarens respektive Kundkontaktcentrets hantering av Konsumenters personuppgifter ska framgå. Den information som lämnas ska vara kortfattad, lättbegriplig och utformad med ett tydligt och enkelt språk.

Därutöver bör Uppdragsgivaren respektive Kundkontaktcentret årligen genomföra en integritetsanalys i syfte att förbättra sitt kvalitetsarbete avseende hantering av Konsumenters personuppgifter.

Kontaktinformation

Om du har frågor kring dessa etiska regler, kontakta:

Föreningen Kontakta Sverige är en organisation som företräder kundservice och försäljning via telefon och digitala kanaler på den svenska marknaden.

Kontakta

Box 1029

171 21 Solna

Tel + 46 8 120 422 00

Mail info@kontakta.se

www.kontakta.se

Alternativt

SWEDMA som är branschorganisationen för datadriven marknadsföring.

SWEDMA

Klara Östra Kyrkogata 2B

111 52 Stockholm

tel + 46 8 53 48 02 60

mail direkt@swedma.se

www.swedma.se