



Om oetiska försäljnings-
metoder och
Telephon Sv. AB

Per Florén
Vers. 6, september 2012

Sammanfattning

Nedan sammanställs processen kring Telephon Sverige AB:s oetiska och möjligen olagliga försäljning av företagsabonnemang till privatpersoner. Genom att sluta företagsavtal med privatpersoner lyckas Telephon Sverige AB placera sig i en juridisk gråzon där rättsläget är oklart och den drabbade har mycket svårt att få hjälp. Genom att dessutom, mot branschpraxis, ringa upp personer över 75 år utnyttjar man att motparten ofta saknar kunskap om telefonabonnemang och dessutom av olika skäl kan känna sig ovillig och/eller oförmögen att ta till strid. Om man tar till strid och vill ha ett juridiskt ombud vid sin sida kostar detta kanske 6 - 12 000 kr för minsta lilla insats. Eftersom det här rör sig om så kallade "småmål" är detta pengar som hemförsäkringen normalt inte ersätter, och som den drabbade själv får stå för, även om hon visar sig få rätt i tingsrätten.

Det visar sig dessutom att inga av de **berörda myndigheterna** kan göra något för att stärka den enskildes ställning utan hänvisar till EU-regler, lagar, reklamationsblanketter eller ARN:s tidigare beslut, inget av detta ger den drabbade det stöd som hon behöver för att våga ta striden. När denna problematik påpekas för myndigheterna hänvisar man till konsumentsajter så som Svenska Handels varningslista, Varningsinfo.se, Fairshopping.se och Rejta.se för att där "ge utlopp för sin kritik", något som på intet sätt hjälper den redan drabbade. Möjligen kan dessa sajter varna någon som är på väg att luras, men chansen att en 80-åring skulle sitta och kolla upp på nätet samtidigt som hon blir uppringd i telefon är minimal.

Inte heller **branschorganisationen** Telekområdgivarna är till någon konkret hjälp. Visserligen kan de ge välmående tips (t.ex. att anmäla till Konsumentverket och ARN) men de är inte ens villiga att lämna ut *antalet personer* som kontaktat dem om det aktuella företaget (i syfte att stärka underlaget för en konkret bestridan). Vi talar inte om att lämna ut namn eller telefonnummer, bara att lämna ut antal personer som klagat på det här aktuella företaget.

Inte heller **de stora telefonföretagen**, som tappar kunder på denna oetiska hantering, är villiga att göra något för att hjälpa till att stoppa denna oseriösa verksamhet. Man skyller bara på att lagen tvingar dem att lämna över abonnemangen trots att kunden ringer och säger att så inte skall ske. När kunden sedan, efter många turer, lyckas flytta tillbaka abonnemanget till det stora bolaget krävs hon på avgifter i storleksordningen 1000-tals kronor för att hon flyttat abonnemang och brutit ingångna avtal. (Här skall sägas att i varje fall Telia har visat sig förnuftiga och har strukit detta krav, även om det krävdes en del arbete på telefon.)

Slutsats:

Det är idag fullt riskfritt att lura äldre människor att teckna företagsabonnemang och ingen myndighet, branschorganisation eller annan aktör kan eller vill göra något för att stoppa det hela. Hela ansvaret ligger hos den enskilde 80-åringen att formulera rätt bestridan och sedan möta företaget i tingsrätten!

Händelseförlopp

Nedan beskrivs huvuddragen i händelseförloppet vid Telephon Sverige ABs telefonsförsäljning i ett konkret fall. I efterföljande avsnitt fördjupas olika delar av frågan.

Inblandade aktörer

Den drabbade, en äldre man, vi kan kalla honom Sven (född 1932) och hans maka som vi kan kalla Eva (född 1933). Sven arbetar fortfarande av och till med vissa konsulttjänster och har därför F-skattsedel. Han har ingen företagstelefon (och har aldrig haft). Däremot har han två privata telefoner, en till hemmet och en till sommarstugan. Dessa telefoner har sedan länge haft förval via Tele2 men nätverket via Telia.

Den bedrägligt agerande säljaren, Telephon Sverige AB (org.nr. 556889-6467) med VD Shaho Kosari. Bolaget registrerades som bolag 2012. Mer information om bolaget i bilaga 1.

Undertecknad, Per Florén, som i sin roll som näringslivschef i Herrljunga kommun vid flera tillfällen har tvingats hjälpa småföretagare drabbade av oseriösa försäljningsmetoder.

Försäljningsprocessen

Första kontakten med Telephon Sverige AB

Den 12:e juli mellan 10 och 11 på förmiddagen ringer en person, som uppger sig ha namnet Martin Martinsson, på Svens telefon i sommarstugan. Säljaren uppger sig ha ringt på hemtelefonen (som är nixad) som vidarekopplats till sommarstugan. Eva (som vi kan kalla henne), Svens maka, tar emot samtalet.

Martin säger sig ringa från Svensk Telefoni AB Sverige och ger Eva intrycket att han ringer i samarbete med Telia. Låter påskina att han känner till att det varit problem med ”brus och annat” och frågar om detta nu är över. Han berättar att han känner till både Svens firma, hans födelsedata och hans båda telefoner (hemma och sommarstugan). Eva får det tydliga intrycket att Martin ringer i samförstånd med Telia och att han erbjuder ”gratis samtal” till både det mobila och fasta telefonnätet för Svens båda telefoner (hem och sommarstuga).

När Martin första gången börjar läsa upp avtalet och frågar om Eva kan svara ”ja” på frågan om hon kan teckna avtal för Svens företags räkning så svarar hon ”nej”. Då stoppar Martin inspelningen och övertygar Eva om att hon visst kan svara ”ja” för Svens firma (Eva har aldrig jobbat i eller för Svens firma och har aldrig tecknat avtal för den eller fått delegation på att göra detta). Martin läser igen upp avtalet där det framgår att det är ett helt nytt avtal som inte har koppling till Telia men i detta

läge är Eva så övertygad om motsatsen att detta går obemärkt förbi. Efter inspelningen lägger Martin till att om hon har frågor så kan hon kontakta Telias kundtjänst. Under samtalet har Martin inte klargjort skillnaden mellan konsumentavtal och företagsavtal och vad kunden riskerar att förlora på att teckna företagsavtal. Han har heller inte gett fullständig information om alla priser och villkor och eftersom han lämnat vilseledande företagsreferenser kan man inte heller i efterhand kontrollera villkoren på företagets webbplats.

Försök att stoppa överflyttningen

När undertecknad, som under flera år hjälpt småföretag mot olika typer av bluffföretag, fick höra vad Eva berättat så började jag genast misstänka att något var galet. Jag sökte på de företagsnamn som Martin hade nämnt när han presenterade sig (Svensk Telefoni AB Sverige med flera) hittade naturligtvis inget. Både Sven och undertecknad ringde också omgående till både Telia (nätoperätör) och Tele2 (abonnemang) och gjorde klart att abonnemangen *inte* skulle flyttas. Det visar sig då dels att ingen av dessa visste något om Telephon Sverige AB (som vi först senare fick veta att företaget hette), dels att Sven som kund inte kunde stoppa överflyttningen av abonnemangen (enligt uppgift svensk implementering av EU-lagstiftningen). Eftersom vi inte kunde få fram vem som hade ringt, eller vilket bolag som låg bakom, var vi tvungna att vänta tills vi fått ett livstecken från företaget.

2012-08-09 fick Sven ett skriftligt avtal från Telephon Sverige AB. Där framgick tydligare vad det var som gällde. Det var två företagsavtal med 0 öre/min för samtal till både fasta nätet och mobilnätet och med en fast avgift per månad på 219 kr med en bindningstid på tre år. Undertecknad ringde, efter att ha sökt info om företaget på nätet, för att höra hur företaget såg på avtalet. En person som uppger sig ha namnet Adam Ljung¹ svarade och menade att avtalet var helt i sin ordning. Han lovade lyssna på samtalet (oklart om han lyssnade på hela samtalet eller bara på det inspelade avtalet) för att se om det fanns skäl från deras sida att häva det. Det tyckte han inte att det gjorde.

2012-08-10 besökte Sven och Eva konsumentvägledaren i hemstaden, som hjälpte Sven att bestrida avtalet via e-post (bilaga 3). Samma dag svarar Telephon Sverige AB via mail:

Enligt bolagsverket är kunden näringsidkare och då gäller inte distansavtalslagen om en ångerrätt på 14 dagar.

Försök att "köpa sig fri"

Efter flera turer kunde Telephon Sverige ABs kundtjänst sträcka sig till att stryka bindningstiden (tre år) och bara debitera för uppsägningstiden (tre månader) inklusive start och stoppkostnader, totalt cirka 3000 kr. Efter samråd med juridiska rådgivare (Föreningen Företagarnas medlemsrådgivning, Varningsinfo.se, Konsu-

¹ Enligt Ratsit.se så finns det ingen Adam Ljung i hela Storstockholm, den närmaste bor i Örebro. Även övriga personer verkar ha "alias" men det har jag ännu inte kunnat bevisa.

mentrådgivaren i Svens hemstad, erfarna företagare i telekombranschen etc.) lutade Sven mot att betala dessa 3 000 kr för att få ett så snabbt slut på affären som möjligt. Anledningen var att det visade sig svårt att få fram klara besked om det rättsliga läget när ena parten hävdar konsumenträtt och andra parten företagsrätt. Men, eftersom vi ville vara säkra på att det hela verkligen skulle vara slut, ville vi ha ett uppsägningsavtal. Ett förslag mailades 2012-08-16 och svar kom senare samma dag. Anmärkningsvärt nog hävdade kundtjänst att en person i Kundtjänsten inte kunde ingå avtal på företagets vägnar att jämföra med att man menar att Eva kunde ingå avtal för Svens firma. I mailet skrev Telephon Sverige AB:

Sen kan aldrig någon som är anställd på kundservice ingå avtal på detta sett som beskrivs åt företagets vägnar då denna inte har den behörigheten eller befogenheten till detta.

Eftersom undertecknad känner till hur andra bluffföretag arbetar så ville jag inte ge mig innan jag hade ett giltigt avtal som sa att detta är allt vi behöver betala. Kundtjänst hävdade att de inte kunde leverera detta och efter flera olika turer kom vi till slut fram till att vi skulle invänta slutfakturan som skulle dyka upp under första halvan av september för att ha den som utgångspunkt för en uppgörelse.

Telephon Sverige AB försöker ”köpa” tystnad

2012-08-20 ringde en person som påstod sig heta Niklas Andersson². och som skulle vara marknadschef (om jag minns rätt) på Telephon Sverige AB. Han ringde mitt under gräsklippningen på kvällen så jag fick ta emot samtalet ute i trädgården. Niklas hävdade att min anmälan till FairShopping.se var lögnaktig och innehöll ”en lång rad med felaktigheter”. Han hävdade att jag inte hade rätt att lägga ut välkomstbrevet eftersom det var en företagshemlighet (om jag minns formuleringen rätt) och han hävdade att jag hade nämnt personer vid namn som inte hade med företaget att göra, oklart vilka dock. Han antydde på ett mycket diskret, men ändå tydligt sätt, att om jag var villig att ta bort vissa uppgifter ur anmälan, inklusive välkomstbrevet, så skulle slutfakturan kunna ”korrigeras”. Jag frågade om det var ett hot men det sa Niklas att det inte var. Jag förklarade att det var första veckan på jobbet och jag inte hade mycket tid i veckan som låg framför men att jag självfallet inte ville att det skulle stå något felaktigt i mitt inlägg. ”Niklas” sände sedan ett mail med följande innehåll (lägg märke till språket):

Hej Per,

Tack för samtalet och hoppas jag inte störde er för mycket med gräsklippningen. Du kan när du får din slutfaktura dra över ett mail hit och denna kommer att skickas vidare till mig.

Då jag mer eller mindre tar semester i kortare tid nu så är jag inte anträffbar, men jag får alltid avisering om mail och när det är ett mail från er så kommer

² Detta namn är svårare att kontrollera eftersom det finns 36 stycken i Sverige, varav flera i Stockholm, men flera tecken tyder på att svenska inte är hans modersmål...

jag att ringa dig inom kort varsel. Jag hoppas vi får klarhet i detta och att denna missförstånd reds ut.

Hoppas också på redigering av de felaktiga uppgifterna ni lagt ut.

Ha en fin semester

Vänliga hälsningar

Niklas Andersson

Telephon Support

2012-08-25 sände jag ett mail och bad Niklas att förtydliga vad han ville att jag skulle ta bort/ändra i min anmälan. Första svaret, som kom 2012-08-29 blev:

Hej Per,

Du kan läsa ditt inlägg och om du anser att något är felaktigt, vilket du lär se själv så får du gärna redigera det så att korrekt information står.

Om du fortfarande har frågor eller funderingar kring detta ber vi er ringa till vår support och fråga efter mig.

Välkommen åter

Vänliga hälsningar

Niklas Andersson

Efter en påstötning 2012-08-30 från min sida svarade ”Niklas” samma dag:

Jag uppskattar om du tar bort det som du anser felaktigt i ditt inlägg och som inte riktigt stämmer. Sedan så tycker vi inte heller att du ska lägga upp vårt välkomstbrev.

Ni är välkomna att ringa oss om ni har några fler frågor eller funderingar.

Våra öppettider är vardagar mellan kl, 10-16

Välkommen åter

Vänliga hälsningar

Telephon Support

Det är alltså uppenbart att ”Niklas”, eller vad han nu heter, inte vågar stå för ”den långa rad med felaktigheter” som han påstod fanns i min anmälan.

Äntligen juridisk kompetens

Några dagar tidigare (2012-08-21) hade jag via en god vän fått kontakt med en juridisk expert på just telefonabonnemang som arbetar på ett konkurrerande telebolag. Han hade fått mitt förslag till ”Uppsägningsavtal” och ville ställa några frågor. Vid samtalet visade det sig att han var den person vi hade behövt ha vid vår sida från början. Han kunde bekräfta att hela Telephon Sverige AB:s upplägg och argumentation var ogiltig och olaglig. Man får inte sluta avtal på detta vis. Man får inte flytta över abonnemang från privat till företag på dessa grunder och gör man

det så är det konsumenträtten som gäller etc. Med honom som stöd började vi formulera dels ett bestridande, dels en instruktion till hur andra skulle kunna gå tillväga för att bestrida (instruktionen är ännu inte klar och just nu är vår jurist på semester). Efter olika turer hjälpte han oss att formulera en kompletterande bestridan, den första hade konsumentvägledaren hjälpt till med, som sändes in 2012-09-03 (för säkerhets skull fick en granne bevittna att den lades på postlådan).

2012-09-05 kom följande mail från Telephon Sverige AB:

Hej Per

I och med er tidigare överenskommelse som ni avtalat med kundservice så hade vi avslutat ert ärende, men i och med att vi fått in ett brev om en bestridan i efterhand så vill vi ha ett besked om ni tar tillbaka er avtalade överenskommelse, i så fall så gäller tvisten hela beloppet och de villkor som gällde då avtalet tecknades, då måste vi annullera krediteringen vi gjort på kundens slutfaktura.

Inväntar besked ifrån dig.

Vänliga hälsningar

Erik Alm

Trots att man tidigare sagt sig inte kunna skriva under några avtal menade man sig alltså ha ett avtal trots allt. I mitt svar påpekade jag detta och konstaterade att de kommande stegen var faktura/bestridan, kronofogde/bestridan och tingsrätt.

Strax före lunch 2012-09-06 ringer den som kallar sig Adam Ljung upp mig. Lyckligtvis har jag just då GP:s konsumentjournalist på besök för en intervju om just Telephon Sverige AB. Med GP:s journalist som medlyssnare berättar Adam att Telephon Sverige AB inte längre har några krav på Sven och Eva (som vi kallar dem) ”för vi vill ju ha nöjda kunder”. Jag frågar då hur man ser på alla andra som känner sig lurade och Adam säger att de får kontakta kundtjänst...

Fortsättning följer...

Ett generellt mönster

När man, som jag tvingas göra då och då, talar med olika typer av bluffföretag och företag som agerar olagligt eller oetiskt är det nästan alltid så att det första gensvaret är av typen ”vi beklagar att det blivit på detta sätt” och så låtsas man att det bara är du som har klagat och att just detta är ett missöde i säljarbetet. Trots detta visar det sig strax att man självfallet inte kan bryta de avtal som man hävdar har ingåtts.

I Telephon Sverige ABs fall har man utvecklat denna strategi till en relativt hög nivå. Man talar om att det inspelade avtalet har kontrollerats av ”kvalitetsavdelningen” och man avslutar med ”Vänliga hälsningar”. Man ringer till och med upp och frågar om allt är OK och blir så förvånad om man inte tycker att det är OK att bli lurad. Det är lätt att bli lurad igen och intala sig att ”det är nog bara jag som...”.

Lyckligtvis kan vi genom att jämföra de olika anmälningarna mot Telephon Sverige AB, som kommit in till Konsumentverket, visa att det inte är någon tillfällighet utan att det handlar om ett tydligt och genomarbetat mönster som bland annat innehåller följande delar:

- Säljaren har inga skrupler att systematiskt ringa till gamla människor, gärna sådana som har F-skattesedel, t.ex. på grund av del i gård eller skog.
- Säljaren har inga skrupler att sluta avtal med maka till F-skattare å hans vägnar.
- Säljaren ger intryck av att vara från, eller ringa i samförstånd med, Telia, t.ex. genom att hänvisa till att han vill följa upp tidigare problem med ”brus” och han nämner även ofta att även grannarna haft problem med sina telefoner.
- Säljaren uppger felaktigt företagsnamn och lämnar inga kontaktuppgifter. I några fall har han till och med hänvisat till Telias kundtjänst.
- Säljaren har inga skrupler att ”ta kommandot” och övertala den som svarar att säga ”si” eller ”så”, t.ex. hävda att de har rätt att teckna avtal på sin makes vägnar.
- Säljaren lämnar ej information om ångerrätt eller om att denna kan påverkas negativt av det (företags-)avtal han vill sälja.
- Kundtjänst agerar som om de vore seriösa och säger att ”kvalitetsavdelningen” skall lyssna på inspelningen. Vid senare kontakt visar det sig att ”nej, tyvärr, det var inget fel på det inspelade avtalet”.
- Kundtjänst hänvisar till att det är företagsabonnemang för att slippa ångerrätten och konsumentens rättigheter.

I tabellen nedan har jag sammanställt ett antal av de anmälningar som inkommit till Konsumentverket till och med 2012-09-05. Anmälningarna har ganska olika form, vissa är långa berättelser, andra är bara någon mening. Att uppgift saknas i anmälan behöver INTE innebära att det inte har förekommit i verkligheten, det kanske bara inte har anmälts. Ett ”?” betyder därför bara att just denna punkt inte nämndes i just denna anmälan.

| Anm. nr. | Gamla | F-skatt | ”Telia”-koppling | Falskt namn | Avtal maka | Lämna ej telenr | ”Aggr. |
|----------|-------|-----------|------------------|-------------|------------|-----------------|--------|
| 01 | 80 år | Ja | Ja | Ja | Nej | Ja | Ja |
| 02 | 82 år | ? | Ja | ? | Nej | ? | ? |
| 03 | 82 år | ? | Ja | ? | Nej | ? | Ja |
| 04 | 80 år | Ja (skog) | ? | ? | ? | ? | Ja |
| 05 | ? | ? | ? | ? | Nej | ? | ? |
| 06 | ? | ? | ? | ? | Nej | ? | ? |
| 07 | ? | ? | ? | ? | ? | ? | Ja |
| 08 | Ja | ? | ? | ? | Ja | ? | Ja |
| 09 | 80 år | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja | Ja |
| 10 | Ja | Ja | ? | ? | ? | ? | Ja |
| 11 | 78 år | Ja (skog) | Ja | ? | Nej | ? | Ja |
| 12 | 79 år | Ja (skog) | ? | ? | Nej | ? | Ja |
| 13 | 82 år | Ja (skog) | Ja | ? | Nej | ? | Ja |
| 14 | ? | ? | ? | ? | Nej | ? | ? |
| 15 | Ja | ? | ? | ? | ? | ? | Ja |
| 16 | 80 år | Ja | ? | ? | ? | ? | Ja |
| 17 | 81 år | Ja (skog) | ? | ? | Nej | ? | Ja |
| 18 | 82 år | Ja (gård) | Ja | ? | Nej | ? | Ja |
| 19 | Ja | Nej | ? | ? | Nej | ? | Ja |
| 20 | Ja | ? | ? | ? | Nej | ? | Ja |
| 21 | 82 år | ? | ? | ? | Nej | ? | Ja |
| 22 | Ja | ? | Ja | Ja | Nej | ? | Ja |

Förklaring till kolumnerna:

- **Anm.nr.** – internt referensnummer till anmälningarna på Konsumentverket.
- **Gamla** – den uppringda är över 75 år
- **F-skatt** – den som påstås ha ingått avtalet har F-skattsedel, t.ex. på grund av en liten jordbruksfastighet eller en bit skog.
- **”Telia”-koppling** – den uppringande säljaren gav intryck av att ringa för eller i samarbete med Telia (i ett fall att hans företag tagit över efter Telia) Det kan t.ex. ske genom att han talar om tidigare problem med telefonen.
- **Falskt namn** – säljaren uppger annat namn än Telephon Sverige AB
- **Avtal maka** – muntligt avtal sluts med F-skatteinnehavarens maka på F-skatteinnehavarens vägnar
- **”Aggr.”** – säljaren uppfattas som aggressiv och ”tar över kommandot” när det gäller vad som skall svaras under inspelningen.

Våra juridiska överväganden

Länge lutade Sven åt att ”betala sig fri”. Anledningen var att det juridiska läget mellan konsument- och företagsjuridik är så svårtolkat. Dessutom har olika myndigheter och rådgivare ofta bara kunskap om sitt eget område och inte om det andra. Tack vare juristen på telefonbolaget så fick vi slutligen klart för oss att vårt rättsliga läge var mycket starkt och att, trots Telephon Sverige AB:s invändningar, det är konsumenträtten som gäller.

Utan stöden från juristen hade alternativet varit att bestrida och invänta att företaget hade drivit fallet till domstol. Med tanke på att både Eva och Sven är gamla (79 och 80 år) så kändes det som en allt för stor påfrestning att driva fallet därhän. Eftersom det skulle gått som ”småmål” skulle man inte kunna få rättshjälp, och kostnaden för juridiskt biträde skulle snabbt överstiga de 3000 kr det skulle kosta att ”köpa sig fri”. Dessutom skulle det ta av min tid.

Ingen av de kontaktade myndigheterna, se nedan, kunde heller ge hjälp i det konkreta fallet. Konsumentvägledaren i Uddevalla sände, å Svens vägnar, ett mail för att bestrida avtalet. När Telephon Sverige AB sedan hävdade att detta bestridande inte var giltigt var det svårt att veta vem som hade rätt. Efter samråd med föreningen Företagarnas medlemsrådgivning blev vi inte heller övertygade om rättsläget. Den bild vi fick var att detta var en fråga som måste belysas i domstol varvid vi är tillbaka till kostnaden för att driva fallet i domstol. Konsumentvägledaren i Uddevalla tyckte att vi kunde bygga vår argumentation på att det var många som uppfattat Telefon Sverige AB som företrädare för Telia. Hans förslag var att kontakta Telekområdgivarna och be dem tala om hur många som anmält till dem på samma sätt. Vid samtal med Telekområdgivarna visade det sig dock att detta vägrade man att bistå med. Jag förklarade vikten av att vi fick ett uttalande från dem att, t.ex. ”50 personer har ringt till oss och klagat på att Telephon Sverige AB har agerat som om man ringt i samarbete med Telia” för att driva fallet. Man vägrade fortfarande och hade heller inget annat att bidra med.

En annan myndighet, jag tror det var ARN men är inte helt säker, hänvisade till en webbplats där det fanns blanketter för att reklamera varor och tjänster. Inte heller detta var till någon större hjälp.

Även när det gäller frågan om en maka har rätt att sluta avtal på sin F-skattade makes vägnar har beskeden varit oklara. Alla, utom Telephon Sverige AB, har nog hävdats att det inte är möjligt, men några hävdar att det är maken som riskerar att drabbas inte telefonbolaget. Det var först telefonbolagets jurist som kunde ge tydliga svar på denna fråga och bekräfta att en maka inte kan sluta giltiga avtal på sin F-skattade makes vägnar.

Telefonbolaget hävdar...

Allt tyder på att säljaren, Telephon Sverige AB, har varit i kontakt med jurister för att formulera mallen för sina muntliga avtal, svarsbrev etc. Man har valt formuleringar som försätter kunden i ett svårt mellanläge mellan rätten för privatpersoner, med konsumentskydd, och företag, som nästan helt saknar skydd i dessa situationer. Denna oklarhet leder till att om man som kund vill hävda sin rätt så måste man alltid upp i domstol för avgörande och då tillkommer kostnader för juridiskt ombud, kostnader som man inte kan få tillbaka ens om man vinner målet, eftersom det handlar om ett så kallat "småmål".

Telephon Sveriges uppfattning om avtalet

Vid telefonkontakt med företaget (Adam Ljung på kundtjänsten) framkom företagets ståndpunkter enligt nedan. För varje punkt finns även kort redogörelse för vad myndigheter och andra säger i frågan.

1. Avtal slutet via ej befullmäktigat ombud

Telephon Sverige AB (via Adam Ljung, kundtjänst) menar sig ha ett avtal med "Svens" företag som styrs genom ett inspelat muntligt avtal med "Eva". Avtalet är inspelat med F-skatteinnehavarens fru men vi anser ändå att det är fullt giltigt eftersom det finns en passus i det inspelade avtalet där "Eva" uppger att hon har rätt att teckna avtal för Svens räkning. Att personen själv uttryckligen sa att hon inte kan säga "ja" till detta vid första inspelningstillfället spelar i detta fall ingen roll. Detta motsäges av:

ARN

Avtalslagen 36 paragrafen

Telephon Sverige AB:s egen kundtjänst när undertecknad försökte få dem att teckna ett uppsägningsavtal.

Telefon-juristen

2. Bryter ej mot branschpolicy vad gäller att ringa till äldre personer

Telephon Sverige AB (via Adam Ljung, kundtjänst) tycker att det är fullt rimligt att ringa till människor över 75 år och sälja saker via telefon. Det visar sig senare att man satt detta i system och flera äldre med eller utan F-skattsedel är drabbade.

Strider mot branschpolicyn att ringa upp människor som är över 75 år.

3. Bryter ej mot NIX

Telephon Sverige AB (Adam Ljung) tycker att det är fullt rimligt att ringa till NIX:ade telefoner eftersom vi ringer om "företagsabonnemang". Personen som kallar sig Niklas Andersson på Telephon hävdade samma sak i telefon.

Enligt NIX finns det endast tre skäl till att ringa till en nix-ad person:

1. **Om konsumenten lämnat uttryckligt medgivande** till att kontakt får tas per telefon
2. **Etablerat kundförhållande.** Om det föreligger ett etablerat kundförhållande (ingånget avtal) mellan marknadsföraren och Dig får företaget per telefon lämna erbjudanden om samma typ av varor eller tjänster, även om Ditt telefonnummer är spärrat.
3. **Om Du själv lämnat personuppgifter** och därvid fått information att företaget kan önska ringa får företaget göra det, även om Ditt nummer är spärrat. Detta gäller dock endast om Du gavs möjlighet att avböja viss eller vissa kontaktvägar.

(Hela texten finns på <http://www.nix.nu/NIX-Telefons-regler.aspx>)

Enligt telefonjuristen ger inte F-skattsedel eller Enskild firma rätt att ringa folk på NIX-ade telefoner. De är inga juridiska personer, bara privatpersoner med F-skattsedel.

Dessvärre motsäger NIX-personal sina egna regler ovan och hävdar att F-skattsedel hos en av personerna bakom telefonnumret gör det fritt fram att ringa säljsamtal. Den person på NiX som svarar verkar också ha lite svårt att förstå skillnad på företag/bolag/juridiska personer och privatpersoner med F-skattsedel.

Efter flera mail mellan NIX och undertecknad kommer Axel Tandberg, jurist med följande svar:

Hej Per,

Låt mig till att börja med påpeka att NIX-Telefon endast spärrar samtal till privatpersoner och inte näringsidkare. Då kommer vi till frågan vem som är en näringsidkare. Det är inte Föreningen NIX-Telefon som avgör detta, utan det görs genom att man ansöker om F-skattsedel, registrerar sin firma, låter momsregistrera sig eller låter anställa någon i sin firma och anmäler detta till antingen SCB eller Skatteverket. Vid dessa tillfällen så måste man uppgge kontaktinformation, som exempelvis telefonnummer, och många anger det enda numret man har – sitt hemnummer.

Det är genom denna informationen som vissa privata nummer tillskrivs näringsidkare.

Direktmarknadsföringsbranschen har dock uppfattat den sneda balans som finns här och har genom DM-nämnden (www.dm-namnden.org) låtit begränsa möjligheterna att inte behöva kontrollera mot spärregistret NIX-Telefon endast om den enskilda näringsverksamheten man avser att ringa upp kan anses vara aktiv. För att enskild näringsverksamhet ska betecknas som aktiv krävs att minst två av följande kriterier uppfylls:

- Momsregistrerad
- Arbetsgivarregistrerad
- Har inregistrerad firma

- F-skatt registrerad i momsbefriade branscher

Vidare får man inte heller rikta varan som säljs till mottagaren som privatperson om man ringer en enskild näringsverksamhet.

Om det är så att någon person blir uppringd endast pga att de har en skogsmark och inte uppfyller två av kraven ovan, så uppmanar jag dig att anmäla dessa företag till DM-nämnden.

Jag hoppas verkligen att du förstår att det inte ligger i Föreningen NIX-Telefons intresse att se till att personer kan ringas upp om de inte vill det, men gränsen har dragits vid privatpersoner.

Med vänlig hälsning

Axel Tandberg

Jurist

Detta är ju ett steg framåt men lämnar fortfarande F-skattare med momsredovisning helt utan skydd, om jag har förstått det hela rätt...

4. Rimlighet i bindningstid för gamla människor

Telephon Sverige AB (Adam Ljung) tycker att det är rimligt att sluta företagsavtal med tre års bindningstid med människor som är 80 år gamla, även för deras sommarstugetelefoner.

Strider mot sunt förnuft. Vilken 80-åring kan vara säker på att få ha kvar sin sommarstuga i tre år?

5. Oskäligt avtalsvillkor

Telephon Sverige AB (Adam Ljung) kan sträcka sig så långt att de släpper bindningstiden (tre år) och bara tar betalt för resten, se sammanställning nedan.

Detta innebär en kostnad på cirka 3 000 kr plus kostnaden för att flytta från och tillbaka till Telia, cirka 1 000 kr. Plus all tid som krävs för att komma hit.

Att enbart säga upp avtalet före den tre-åriga bindningstiden kostar enligt uppgift 8-10 000 kr per abonnemang.

6. Ljudfil lämnas inte ut

Telephon Sverige AB (Adam Ljung) tänker inte lämna ut ljudfilen på det inspelade samtalet. Efter att undertecknad informerat att det framgår av personuppgiftslagens paragraf 26 att de är skyldiga att lämna ut filen så kommer filen på e-posten. Dock har säljaren inte skyldighet att spela in hela samtalet. Niklas Andersson, Telephon Sverige AB, hävdar att det endast är själva avtalet som skall lämnas ut, inte resten av samtalet. Däremot bekräftade han att de har hela samtalet inspelat.

Telefonjuristen håller inte med.

Strider mot personuppgiftslagen men läget är oklart. Efter mailväxling med en jurist på Datainspektionen vet jag fortfarande inte om jag har rätt att be-

gära ut hela samtalet. En sådan fråga är om uppgifterna gäller person (då gäller personuppgiftslagen) eller företag (då gäller den inte).

Frågan är också om materialet kan anses vara "ostrukturerat" eller inte. Se citat ur mail från "Upplysningstjänsten" 2012-09-03:

Paragrafen behöver dock inte tillämpas om uppgifterna inte ingår i eller är avsedda att ingå i en samling av personuppgifter som har strukturerats för att påtagligt underlätta sökning efter eller sammanställning av personuppgifter; s.k. ostrukturerat material (5 a §).

När jag frågade om de kunde hjälpa mig att reda ut om inspelade säljsamtal är "ostrukturerade" fick jag följande "kristallklara" svar från "Upplysningstjänsten" 2012-09-05:

Datainspektionen kan inte lämna förhandsbesked om en behandling av personuppgifter är förenlig med lagen utan det är den personuppgiftsansvarige som ansvarar för att reglerna följs. Det är alltså det företag som ni begär ut uppgifter ifrån som ska göra bedömningen av vilket material de kan lämna ut, exempelvis med hänsyn till sekretess.

Som mina kollegor tidigare informerat dig om ger 26 § personuppgiftslagen den registrerade rätt att en gång per år få ett gratis registerutdrag om sig själv.

Behandlas uppgifter ska skriftlig information lämnas om vilka uppgifter som behandlas, varifrån uppgifterna har hämtats, ändamålen med behandlingen samt till vilka mottagare uppgifterna kan komma att lämnas ut. Ljudupptagningar får på lämpligt sätt kopieras och bifogas registerutdraget.

Datainspektionen har i ett tidigare ärende rörande inspelning av kundsamtal ansett att ett utdrag av en inspelning ska tillgodoses om kunden återkommer med en uttrycklig begäran därom och med ledning av närmare uppgifter från kunden och tillgängliga tekniska hjälpmedel, (dnr 687-2002) se även Datainspektionens rapport 2004:3 s.12, tillgänglig via följande länk:

<http://www.datainspektionen.se/Documents/rapport-banker-registerutdrag.pdf>

Inspelningar kan anses utgöra ostrukturerat material om inspelningen exempelvis inte är kopplad till en databas eller ett kundregister, läs mer på följande länk:

<http://www.datainspektionen.se/fragor-och-svar/personuppgiftslagen/ar-det-tillatet-att-spela-in-foretagets-telefonsamtal-i-syfte-att-utbilda-den-egna-personalen/>

Den som efter detta vet vad som gäller är välkommen att höra av sig till mig!

7. Hävdar att konsumenträtt inte gäller

Telephon Sverige AB hävdar vid upprepade tillfällen att konsumentköplagen/distansköplagen INTE gäller eftersom detta är ett företagsabonnemang. Ur mailväxlingen med konsumentvägledaren, se bilaga 3.

”Enligt bolagsverket är kunden näringsidkare och då gäller inte distans-avtalslagen om en ångerrätt på 14 dagar.”

Här är inte ARN av samma åsikt:

Strider mot ARN. Ur Telekområdgivarnas informationsbrev:

ARN 2011-3120 - Ångerrätt enligt lag kan gälla enskild företagare som ingår privatabonnemang

En telesäljare ingick avtal med en enskild företagare om att föra över företagarens företagsnummer till operatören och erbjöd samtidigt att företagarens privata abonnemang kunde flyttas över till samma pris. Någon information om att de privata abonnemangen omvandlades till företagsabonnemang utgick inte. Han nekades därefter att ångra flytten av privatabonnemangen med hänvisning till att företagare inte har ångerrätt.

ARN uttalade att det faktum att någon är enskild företagare inte innebär att denne inte även kan teckna avtal i egenskap av konsument och att reglerna om ånger enligt distans- och hemförsäljningslagen därför är tillämpliga på de privatabonnemang som flyttats till den nya operatören.

Se även Telekområdgivarnas webbplats (<http://www.telekomradgivarna.se/Dina-rattigheter2/Regler--beslut/Beslut/Distansavtalangerratt/>):

Du är här: Start sida Dina rättigheter Regler & beslut Beslut Ångerrätt

Ångerrätt

Tänk på att du endast har ångerrätt vid distans- och hemförsäljning, exempelvis avtal som ingås via telefon eller Internet.

ARN 2012-01334 Ångerrätt kan gälla även för abonnemang som säljs som företagsabonnemang

En person ingick ett avtal per telefon (ett så kallat distansavtal) och operatören hävdade att ett avtal om företagsabonnemang hade träffats och nekade därför personen rätt att ångra avtalet. Frågan var om personen ingått avtalet som konsument eller som företagare? Denna fråga var viktig att reda ut eftersom konsumenter har laglig rätt att ångra distansavtal medan näringsidkare/företag däremot saknar sådan laglig ångerrätt.

Personen hävdade bland annat att telefonen var hans privata och eftersom han ansåg att avtalet inte motsvarade vad han hade beställt ville han ångra avtalet.

Operatören menade att det faktum att abonnemanget tidigare hade varit privat inte uteslöt att det kunde ändras till ett företagsabonnemang hos en annan operatör.

Operatören bifogade också en skärmdump från Upplysningscentralen som visade att kunden är företagare. Vidare menade operatören att det bland annat framgick av det muntliga avtalet att det är företagspriser som gäller. Detta eftersom det talades om priser exklusive moms samt om personnummer som organisationsnummer.

ARN uttalade att för att betraktas som konsument måste två krav vara uppfyllda. För det första ska man vara ”en fysisk person” (till skillnad från juridisk person). ARN menade att personen i ärendet fått brev av operatören i sitt namn och att det

därmed var personen, och inte någon juridisk person, som ingått avtalet med operatören.

För att betraktas som konsument krävs, för det andra, att personen har ingått avtalet med operatören "huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet". Vid denna bedömning tog ARN särskild hänsyn till att personen i fråga var 75 år gammal, att hans tidigare abonnemang alltid hade varit ett privatabonnemang samt att telefonen fanns i hans bostad.

Frågan var då om det faktum att personen var lantbrukare (och i den egenskapen drev jordbruksnäring och möjligen då och då ringde samtal med koppling till denna) hade någon betydelse för bedömningen om personen ingått avtalet som konsument? Här menade ARN att det inte hade visats att telefonabonnemanget hade använts i någon nämnvärd omfattning i näringsverksamheten och att avtalet därför hade ingåtts "huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet". Kraven för att anses vara konsument ansågs därför vara uppfyllda även i denna del.

ARN menade att eftersom personen inte fått någon information om sin ångerrätt enligt de regler som finns, hade ångerfristen ännu inte gått ut. Personen hade därför rätt att frånträda avtalet med hänvisning till ångerrätten.

ARN 2011-3120 - Ångerrätt enligt lag kan gälla enskild företagare som ingår privatabonnemang

En telesäljare ingick avtal med en enskild företagare om att föra över företagarens företagsnummer till operatören och erbjöd samtidigt att företagarens privata abonnemang kunde flyttas över till samma pris. Någon information om att de privata abonnemangen omvandlades till företagsabonnemang utgick inte. Han nekades därefter att ångra flytten av privatabonnemangen med hänvisning till att företagare inte har ångerrätt.

ARN uttalade att det faktum att någon är enskild företagare inte innebär att denne inte även kan teckna avtal i egenskap av konsument och att reglerna om ånger enligt distans- och hemförsäljningslagen därför är tillämpliga på de privatabonnemang som flyttats till den nya operatören.

Även om ARN:s formuleringar känns bakvända ger de ändå starkt stöd till de som drabbats i detta fall. Det sorgliga är att inte köpare/den lurade själv har tolkningsföreträde. Självfallet borde köparen själv avgöra om en viss affär sker med honom som företagare eller som privatperson!

8. I säljsamtalet framställer man sig som en samarbetspart med Telia

Säljaren (Martin Martinsson) framställer sig på olika sätt som om han har en kundrelation ("har bruset i ledningar blivit bättre", "om du har frågor kan du ringa Telias kundtjänst"). Ett antal personer som drabbats har fått samma uppfattning. Noteras kan också att klargörandet av att det inte finns något samarbete med Telia kommer först i slutet av det inspelade avtalet, inte i början som brukligt är. I flera av anmälningarna som Konsumentverket har fått in nämner just anmälaren att säljaren har gett intryck av att ringa från eller i samförstånd med Telia.

Olika myndigheter och organisationer

I ett oklart läge som detta försöker man som konsument att vända sig till olika organisationer och myndigheter för att få hjälp. Tyvärr har det i detta fall visat sig föga framgångsrikt. Antingen hävdar man att man inget kan göra eller så ger man allmänna råd och tips som inte ger det stöd som krävs för att kunna stå upp mot ett aggressivt företag. Nedan presenteras de olika organisationernas reaktion på kontakt och frågor.

I sista minuten:

Den 31 augusti beslutar Konsumentverket att ta upp frågan i ett officiellt ärende. Den ansvariga juristen är dock just på semester så vi får se vad detta leder till...

Telia och Tele2

Kunden: Stoppa all överflyttning av våra abonnemang!

Båda företagen svarade samma sak:

1. Vi kan inte, trots att abonnenten vill det, stoppa överföringen. Vi kan heller inte sätta in något skydd så att abonnemanget "låses" fast inför framtiden.
2. Vi vet inte vem som har tagit över abonnemanget (efter överflyttningen).
3. Vi kan inte hjälpa våra kunder med att reda ut eller förebygga denna typ av bedrägerier.

Däremot kunde man relativt snabbt (jag vill minnas att det var 17 dagar) återhämta abonnemanget. Men, först ville Telia (som var aktuellt denna gång) ha cirka 1000 kr för besväret. Detta har man sedan tagit tillbaka, men först efter påstötning på telefon. Vid direktkontakt med Telias ledning har företagets totala ointresse bekräftats.

PTS – Post och telestyrelsen

Telefon 08 - 678 55 00, kontaktperson Monica (uppgav inget efternamn).

Monica tipsade dels om Telekområdgivarna dels om Konsumentverket. Hon menade att de regler som finns för flyttning av telefonabonnemang endast är en tillämpning av EU:s regelverk. PTS kan inget göra för den enskilde som drabbats. Istället hänvisar hon till sajter på nätet där konsumenter ger omdömen om företag, t.ex. Rejta.se och Fairshopping (www.fairshopping.se).

PTS kan inte själva hjälpa till att driva fallet eller peka på någon som kunde. Man kan heller inte göra något för att stärka konsumentens ställning.

Telekområdgivarna

Telefon 08 - 522 767 00 (Öppet 09:00-12:00), kontaktperson Mattias G.

Talade med Mattias som konstaterade att eftersom Telephon Sverige AB inte är med i deras organisation så kan de inget göra. (Man kan tycka att de borde hjälpa sina uppdragsgivare att mota ojust konkurrens, men icke så.) Senare kom det ett info-blad från Telekområdgivarna med lite information, se bilaga 2. Där sägs bland annat:

Telekområdgivarna har fått flera samtal från konsument- och konsumentvägledare i hela landet som vittnar om teleoperatören Telephons kritiserade försäljningsmetoder, samt handlande i strid mot reglerna om ångerrätt. Samtliga fall gäller pensionärer som bundits upp i 36 månader utan möjlighet till ångerrätt trots att den som pratat med säljaren bestämt hävdar att man endast bett om information och inte ingått avtal, alternativt ingått avtal i egenskap av konsument. De flesta av dessa personer har beskrivit att de har F-skattsedel men inte aktivt bedriver någon näringsverksamhet. De kan exempelvis äga mark eller skog.

Trots detta kunde Telekområdgivarna inte själva hjälpa till att driva fallet eller peka på någon som kunde. Däremot pekar man på utslag från ARN där man behandlat frågan om privat- och företagsabonnemang, se längre ner i detta dokument och i bilagorna.

Vid förnyad kontakt, jag vill minnas att det var den gången jag talade med en som kallade sig Olga (hon vill inte uppge efternamn) som sa: Vänd er till PTS och Konsumentverket. Vid en direkt begäran att få reda på *antalet* (inte namnen) som talat med Telekområdgivaren om Telephon Sverige AB vägrar man att lämna ut denna uppgift (tanken var att använda detta antal som stöd i en bestridan.)

Konsumentverket, avd. för Telekom

Telefon 0771 - 42 33 00

Talade med växeln och de sa att de inget kunde göra i enskilda fall och hänvisade till kommunens konsumentvägledare (under förutsättning att det är ett konsumentfall). Anmälan görs via konsumentverkets webbplats. Anmälan gjordes 2012-08-09 om "Oskäligen avtalsvillkor" på www.konsumentverket.se. Denna anmälan registrerades inte utan fick göras om senare. Kunde inte själva hjälpa till att driva fallet eller peka på någon som kunde. Registraturen hjälpte till att sända kopior på andra som anmält samma företag.

2012-08-31 kommer ett mail från konsumentverket där det framgår att man trots allt har valt att ta upp frågan och utreda Telephon Sverige ABs agerande.

Svensk Handel, Varningslistan

Jag kontaktade Svensk Handel, Gabriel A. och sände honom alla uppgifter jag då hade om fallet. Eftersom "vår Sven" inte är medlem i Svensk Handel så kunde de inte göra något för honom.

Konsumentrådgivare Uddevalla kommun

Konsument Uddevalla, Medborgarkontoret, Uddevalla Kommun

Tel: 0522-69 60 21, Kristian B., Konsumentvägledare

Sven och Eva kontaktade konsumentrådgivaren i Uddevalla. Han utgick ifrån konsumentlagstiftningen och hävdade med denna som grund att avtalet var ogiltigt. Han hjälpte även Sven och Eva att sända ett mail med bestridan till Telephon Sverige AB. Mail och svar finns i bilaga 3.

Vid samtal 2012-08-16 tycker Kristian att Sven inte skall gå med på kompromissen. Han menar att ett 50-tal drabbade säger samma sak: vi uppfattade att han ringde på uppdrag av Telia. Han påpekar också att i avtalsinspelningen nämns företagets namn först på slutet vilket tyder på att man inte vill skylta med det.

Kristian var i praktiken den enda som direkt stod upp för den drabbade och gjorde något konkret även om också han var osäker om vad som gällde juridiskt för små företag och exakt vad som gällde i detta gränsland.

Varningsinfo i Sverige AB

08 - 599 06 900, Dick Malmlund (samtal 2012-08-12). Varningsinfo hjälper företag som drabbats av bluff-företag men det kräver att man har ett "abonnemang" för 3 950 kr/år exkl. moms. Jag berättade kort om fallet. Dick svarade att han inte tyckte att vi skulle betala och menade att de [Telephon] inte har ett giltigt avtal. Han kunde dock förstå att vi, med tanke de drabbades ålder, inte ville riskera att det hela drog ut på tiden eller att riskera att de skulle tvingas möta företaget i rätten.

ARN

Har inte haft resurser att dokumentera mina sporadiska kontakter med ARN. Det känns som att ett oetiskt företag som Telephon Sverige AB ändå inte skulle bry sig om ARNs rekommendationer.

Nix-telefon

08-738 40 70, nix.nu Vad Nix-telefon kan och vill göra för att skydda privatpersoner med F-skattsedel framgår av avsnittet ovan (sid. 10 och framåt) om rätten att ringa nixade telefoner om en som bor på telefonen har F-skattsedel.

Skatteverket

Fråga: Uppmuntrar Telephon Sverige AB kunden till skattebrott när man säljer företagsabonnemang till såväl hemtelefon som till sommarstugan?

Svar: Man måste uttagsbeskatta det privata användandet. Skattas som verksamhetens överskott. Man kan således inte komma åt säljande företag genom att hävda att de inte informerat om att man måste redovisa att man har telefonen på företag.

Bilagor

Bilaga 1. Fakta om Telephon Sverige AB

Telephon Sverige AB

Org.nr. 556889-6467

Box 1270, (ingen besöksadress är angiven)

171 24 Solna,

0775-150 550 (kundtjänst) även 0725 - 41 60 70 finns registrerad hos UC.

www.telephon.se.

Följande personer är officiellt registrerade på bolaget (UC, allabolag.se, etc.):

Shaho Kosari, VD (870224-XXXX)

Chentouf, Yassine, Ordförande (870501-XXXX)

Mikael Sandefeldt, Styrelseledamot (670315-XXXX)

Bolaget registrerades som bolag april 2012 och bytte till nuvarande namn juni 2012.

F-skatt sedan 2012-06-21

Aktiekapital: 50 000 kr

Ett arbetsställe, 1-4 anställda.

Bransch: 612 000 Trådlös kommunikation

Säljaren, som kallar sig Martin Martinsson³, ringde (i varje fall vid ett tillfälle) från telefonnummer 0470 - 50 10 90 (med riktnummer till Växjö) som förmedlas via Phonera Managed Services AB och ägs av **ZeroN AB** i Solna (org.nr. 556894-1313). (Vid sökning telefonnumret på Hitta.se finns ingen koppling till vare sig person eller företag och på eniro.se står bara att det är ett ”Ett företag som bedriver telefonförsäljning eller marknadsundersökningar”.)

Enligt uppgift från andra drabbade:

- Finns inte med på PTS operatörlista
- På Telefons kundnummer står det ogiltigt vid nummersök på PTS.
- Avtalen finns ej på hemsidan
- Ordförande ringer med Tele2 som operatör och har förval med Tele2.

Andra bolag med koppling

Kosari Sales & Investment EF

Kosari, Shaho Anders

Sättagårdsvägen 145

127 36 Skärholmen

³ Det finns 251 Martin Martinsson i Sverige varav en i Växjö, han är dock 68 år gammal.

Professional Sales & Investments Sweden AB

C/o Yassine Chentouf

Hampvägen 10 Lgh 1102

145 67 Norsborg

Tele 0762 - 77 24 25 (kopplat till Zlatan Ib på hitta.se)

Shaho och Massoud Kosari är med i styrelsen.

M Sandfeldt AB

Mikael Sandefeldt

08-660 90 71

Sollerövägen 6

167 71 BROMMA

Mikael är dessutom med i en stor mängd andra företags styrelser bland annat:

Cous Cous Catering och Event AB

Bilaga 2. Brev från Telekområdgivarna

TELEKOMRÅDGIVARNA



Information från Telekområdgivarna 2012-08-10

Telekområdgivarna har fått flera samtal från konsumenter och konsumentvägledare i hela landet som vittnar om teleoperatören Telephons kritiserade försäljningsmetoder, samt handlande i strid mot reglerna om ångerrätt. Samtliga fall gäller pensionärer som bundits upp i 36 månader utan möjlighet till ångerrätt trots att den som pratat med säljaren bestämt hävdar att man endast bett om information och inte ingått avtal, alternativt ingått avtal i egenskap av konsument. De flesta av dessa personer har beskrivit att de har F-skattsedel men inte aktivt bedriver någon näringsverksamhet. De kan exempelvis äga mark eller skog.

Råd till drabbade konsumenter

Eftersom Telephon inte är med i Telekområdgivarna kan vi inte ta kontakt med operatören. Däremot lämnar vi följande råd till konsumenter som känner sig lurade:

- Om du anser att ditt privata abonnemang gjorts om till ett företagsabonnemang mot din vilja utan att du erbjudits ångerrätt bör du skicka ett brev/mejl till operatören och meddela att du ångrar avtalet samt bestrider räkningen. Detta ska ske så snart som möjligt. Spara en kopia på ditt brev/mejl.
- Om abonnemanget har flyttats till Telephon kan du kontakta din tidigare operatör och be att operatören flyttar tillbaka abonnemanget.
- Du kan också skicka ersättningskrav till Telephon om du orsakats merkostnader på grund av felaktig anslutning.
- Telekområdgivarna uppmanar dessutom att göra anmälan till Konsumentverket gällande operatörens marknadsföring och att de handlar i strid med bland annat distans- och hemförsäljningslagen (ångerrätt) samt till PTS (Post- och telestyrelsen) gällande att abonnenten inte erbjuds något annat alternativ än 36 månaders bindningstid.
- Det är också möjligt för dig som konsument att göra en anmälan till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) om ärendet överstiger deras värdegräns på 1 000 kronor. Principiellt viktiga ärenden om lägre belopp kan också prövas. Påpeka att du agerat som konsument och inte som företagare.
- Som konsument har du möjlighet att vända dig till kommunens konsumentvägledare för att höra om du kan få handfast hjälp med reklamation och eventuell kontakt med Telephon.

Se vidare följande fall från Allmänna reklamationsnämnden beträffande vad som gäller om man vill ångra sig när det fasta privatabonnemanget ändrats till företagsabonnemang:

TELEKOMRÅDGIVARNA



ARN 2011-3120 -Ångerrätt enligt lag kan gälla enskild företagare som ingår privatabonnemang

En telesäljare ingick avtal med en enskild företagare om att föra över företagarens företagsnummer till operatören och erbjöd samtidigt att företagarens privata abonnemang kunde flyttas över till samma pris. Någon information om att de privata abonnemangen omvandlades till företagsabonnemang utgick inte. Han nekades därefter att ångra flytten av privatabonnemangen med hänvisning till att företagare inte har ångerrätt.

ARN uttalade att det faktum att någon är enskild företagare inte innebär att denne inte även kan teckna avtal i egenskap av konsument och att reglerna om ånger enligt distans- och hemförsäljningslagen därför är tillämpliga på de privatabonnemang som flyttats till den nya operatören.

Mer information om konsumenträtt inom telekomområdet finns på vår webbplats, www.telekomradgivarna.se

Vi finns även på Facebook och Twitter.

Bilaga 3. Konsumentvägledarens mail och svaret därpå

Vidarebefordrat brev:

Från: Telephon Support <support@telephon.se>

Datum: 10 augusti 2012 20.23.46 CEST

Kopia: Funktionsbrevlåda Konsument <Konsument@uddevalla.se>

Ämne: **Re: Bestridan av avtal med Order-ID XXXX**

Hej,

Vi skickar svaret på nytt.

Vänliga hälsningar

Telephon Support

Telephon Sverige AB
Box 1270
171 24 Solna
Tel: 0775-150 550
support@telephon.se

www.telephon.se

On Fri, 10 Aug 2012 19:59:37 +0200, Telephon Support wrote:

Hej.

Bifogat har ni den digitala inspelningen som ni önskade att ta del utav. Enligt bolagsverket är kunden näringsidkare och då gäller inte distans-avtalslagen om en ångerätt på 14 dagar.

Vår kvalitets avdelning har för andra gång lyssnat igenom samtalet och vi fick nyligen beskedet att det är inga konstigheter med denna beställning.

Ni är välkomna att ringa upp oss om ni har några frågor eller funderingar kring detta ärende.

Vänliga hälsningar
Telephon Support

On Fri, 10 Aug 2012 08:34:25 +0000, Funktionsbrevlåda Konsument wrote:

Hej.

Mitt namn är Kristian Bäckman och jag arbetar som konsumentvägledare i Uddevalla kommun.

Jag har blivit kontaktad av en konsument vid namn NN.
Order-ID: XXX

Ni ska ha pratat med NN maka MM och hon ifrågasatte att hon fick teckna avtal för sin make varpå er säljare svarade att det

gick utmärkt men att inspelningen nu måste tas om.

Ni ska dessutom ha utgett er för att representera Telia.

Och som om det inte vore nog kontaktar ni dessutom människor med företag och avslutar deras privata abonnemang för att istället teckna dem som företagskunder hos er.

Som tur är för konsumenter så är det alltid deras avsikt som räknas och NN har aldrig haft för annan avsikt än att ha ett privataffonemang. Detta innebär att NN har ångerrätt enligt Distans- och hemförsäljningslagen vilket han önskar utnyttja.

NN bestrider avtalet och hänvisar förutom ångerrätten till att han aldrig pratat med er.

Han kommer att bestrida avtalet och alla kommande krav om betalning.

Står ni fast vid att avtalet gäller kräver NN att få ta del av inspelningen och han nöjer sig inte med att få den uppspelad per telefon. Han vill ha en digital kopia skickad till sig på nn@nn.se[1]. Allt enligt Personuppgiftslagen.

Både jag och NN kommer även att anmäla era metoder till Konsumentverket. Jag har mottagit flera klagomål på era säljmetoder som är oberoende av varandra och kommer själv därför att agera.

Kristian Bäckman
Konsumentvägledare

.....

Konsument Uddevalla

Bilaga 4. NIX regler för telemarknadsföring

Nedan citat från NIX hemsida (<http://www.nix.nu/NIX-Telefons-regler.aspx>).

5. God marknadsföringssed kräver kontroll mot spärregistret NIX-Telefon

Föreningen anser att det inte är förenligt med god marknadsföringssed att i försäljnings-, marknadsförings- eller insamlingssyfte ringa till konsument vars telefonnummer är infört i spärregistret NIX-Telefon. I nedan angivna fall strider det dock inte mot god marknadsföringssed att i sådana syften ringa till en konsument även om konsumentens telefonnummer finns i NIX-Telefon.

Om konsumenten gentemot ett enskilt företag avböjt telefonkontakt i ovan angivna syften strider det dock alltid mot god marknadsföringssed att företaget kontaktar konsumenten i sådana syften.

Uttryckligt medgivande till telefonkontakt - Kontroll mot NIX-Telefon krävs inte

Om konsumenten lämnat uttryckligt medgivande till att kontakt får tas per telefon i försäljnings-, marknadsförings- eller insamlingssyfte får konsumenten kontaktas i de syften medgivandet avser, även om dennes telefonnummer finns i spärregistret NIX-Telefon.

Etablerat kundförhållande - Kontroll mot NIX-Telefon krävs inte

Om det föreligger ett etablerat kundförhållande (ingånget avtal) mellan marknadsföraren och konsumenten strider det inte mot god marknadsföringssed att ringa konsumenten för att lämna erbjudanden om samma typ av varor eller tjänster, inte ens om konsumentens telefonnummer finns i spärregistret NIX-Telefon. Ett kundförhållande enligt ovan skall anses bestå även en tid efter det att avtalsförpliktelserna fullgjorts, normalt minst sex månader därefter men inte mer än ett år om inte särskilda skäl föreligger. Särskilda skäl skall tolkas restriktivt. För avtal som periodiskt förnyas, t.ex. om prenumeration eller försäkring, skall denna tid anses motsvara den senaste avtalsperiodens längd, men inte vara längre än ett år om inte särskilda skäl föreligger. Även medlemskap i en insamlingsorganisation eller avtal om återkommande bidragsgivning skall anses utgöra ett kundförhållande enligt ovan.

Konsumenten har lämnat personuppgifter - Kontroll mot NIX-Telefon krävs inte i vissa fall

I samband med att personuppgifter inhämtas från en konsument kräver god marknadsföringssed att konsumenten dels informeras om vilka kontaktvägar (brev, telefon, etc.) som marknadsföraren kan önska använda, och dels ges möjlighet att avböja viss eller vissa kontaktvägar för marknadsföring.

Möjligheten att avböja skall alltid ges vid inhämtande av personuppgifter från konsument, således även då uppgifter inhämtas t.ex. från kunder, medlemmar i bonus- och kundklubbar samt personer som förekommer i intresseregister eller som beställt information.

Om dessa krav uppfyllts då personuppgifter inhämtas från en konsument strider det inte mot god marknadsföringssed att ringa till denne även om dennes telefonnummer finns i spärregistret NIX-Telefon.