



LUND UNIVERSITY

Remissyttrande: Skriftlig bekräftelse av vissa telefonavtal (Ds 2013:25)

Lindell-Frantz, Eva; Svensson, Ola

2013

Document Version:
Förlagets slutgiltiga version

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):
Lindell-Frantz, E., & Svensson, O. (2013). Remissyttrande: Skriftlig bekräftelse av vissa telefonavtal (Ds 2013:25).

Total number of authors:
2

Creative Commons License:
Ospecificerad

General rights

Unless other specific re-use rights are stated the following general rights apply:
Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

Read more about Creative commons licenses: <https://creativecommons.org/licenses/>

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

LUND UNIVERSITY

PO Box 117
221 00 Lund
+46 46-222 00 00

YTTRANDE

2013-07-11

Dnr Ju 2013/3706/L2

Justitiedepartementet
103 33 Stockholm

Ds 2013:25 Skriftlig bekräftelse av vissa telefonavtal

Sammanfattning

Juridiska fakulteten i Lund delar utredningens åsikt om att det bör införas ett krav på skriftlig accept för vissa typer av avtal som sluts över telefon. I utredningen presenteras två alternativa förslag till lagreglering varav vi förordar det andra (Alternativ II), om än med vissa justeringar. För den händelse att detta förslag inte kan godtas har vi inget att invända mot att utredningens första förslag (Alternativ I) lagfästes. Även i detta fall skulle vi dock vilja se vissa förändringar i lagtexten.

Alternativ II – regelns tillämpningsområde

Regeln föreslås omfatta telefonsamtal mellan en näringsidkare och en konsument avseende försäljning av *finansiella tjänster*, dock med undantag för försäkringsavtal eller avtal om försäkringsförmedling. De argument som anförs till stöd för att undanta de två senare avtalstyperna framstår inte som särskilt välunderbyggda. Som påpekas i utredningen verkar det inkonsekvent att göra åtskillnad mellan å ena sidan avtal om förvaltning respektive rådgivning avseende premiepensionsförsäkringen och å andra sidan avtal om rådgivning eller förvaltning avseende privata pensionsförsäkringar (Ds 2013:25 s 48). Att alla yrkesarbetande omfattas av premiepensionssystemet framstår inte som ett särskilt tungt vägande skäl för att enbart fokusera på premiepensionsförsäkringen. Det stora flertalet som via telefon blir erbjudna att ingå avtal om privata personförsäkringar alternativt rådgivningstjänster om sådana torde ha svårt att bedöma värdet av det som erbjuds.

Som argument mot att låta regeln omfatta försäkringsavtal anförs bl.a. att ett försäkringsbolag är skyldigt att lämna kunden information om avtalets innehåll innan avtalet sluts. Det bör dock påpekas att denna information kan lämnas muntligen (FAL 10:2), informationen kan således mycket väl lämnas i samband med att den uppringande säljaren marknadsför sin produkt. Förvisso är bolaget skyldigt att efter det att avtalet har ingåtts skriftligen lämna kunden information om de centrala avtalsvillkoren (FAL 10:4), men när kunden får denna information är denne redan bunden, denna information kan därmed sägas sakna betydelse för köparens beslut att ingå avtalet. I utredning påpekas att försäkringstagaren kan komma ifrån det ingångna avtalet genom att utnyttja sin ångerrätt (Ds 2013:25 s. 67). I sammanhanget bör det då påpekas att bolaget, för den händelse att konsumenten utnyttjar sin ångerrätt, har möjlighet att förbehålla

sig rätt till betalning för den tid försäkringen har varit ikraft, vilket mycket väl kan ha varit från det att avtalet ingicks. I utredningen framhålls vidare att försäkringstagaren efter det att ångertiden löpt ut har en oinskränkt rätt att frånträda avtalet (FAL 11:5). Här bör dock påpekas att bolaget vid en "obefogad" uppsägning har möjlighet att förbehålla sig rätt till ersättning för de kostnader som avtalet medfört, inbegripet skälig provision (se prop. 2003/04:150 s. 262 samt 513 f samt SOU 1986:56 s. 300). Sammanfattningsvis kan således konstateras att det kan bli kostsamt för en konsument att ta sig ur avtalsförhållandet, något som talar för att det kan föreligga ett behov av ett skydd mot överilade beslut eventuellt till följd av aggressiv marknadsföring. Motsvarande kan för övrigt anföras ifråga om avtal avseende försäkringsförmedling.

På en punkt är vi dock böjda att hålla med utredaren; skulle det införas ett krav på skriftlig bekräftelse finns en risk för att vissa presumtiva försäkringstagare kan tro sig vara försäkrade redan i och med telefonsamtalet. Denna grups intressen får då vägas mot skyddsbehovet hos den grupp som kan tänkas komma att ingå avtal som de egentligen inte ville ha. Mot bakgrund av att det torde ligga i försäkringsbolagens intresse att se till att få en bekräftelse från den kund man varit i kontakt med finns det emellertid skäl att anta dels att bolagen bör vara angelägna om att noga inskräpa betydelsen av en bekräftelse hos den tänkbare kunden, dels att man följer upp en utebliven bekräftelse. Dessa förhållanden skulle således kunna motverka att ett krav på bekräftelse kom att få de oönskade konsekvenser utredaren befarar. Sammantaget finner vi således att det mesta talar för att i regelns tillämpningsområde inkludera även försäkringsavtal samt avtal om försäkringsförmedling.

Alternativ II- begreppsapparaten

I den föreslagna regeln heter det att avtalet inte blir bindande för konsumenten förrän denne kunnat ta del av avtalsvillkoren i handling eller annan läsbar och varaktig form och skriftligen bekräftat *avtalet*. Frågan är emellertid att det i sammanhanget är särskilt välfunnet att tala om att konsumenten ska bekräfta avtalet, ett sådant uttryckssätt ger nämligen intryck av att avtal redan är slutet när villkoren når kunden. En bekräftelse kan rent lagtekniskt inte anses beteckna en "avtalshandling". Härtill kan läggas att för den händelse att bekräftelse uteblir uppkommer inget avtalsförhållande alls parterna emellan.

En annan fråga som hänger ihop med det sagda kopplar till vad som ska vara att anse som avtalsinnehåll. Om vi antar att en försäljare, som ringt upp konsumenten, under telefonsamtalet utfäster något som sedermera inte finns upptaget bland de avtalsvillkor som kunden får sig tillsända och som denne "bekräftar", vad är då att anse som avtalsinnehåll, "avtalet" som slöts per telefon, eller de villkor som kunden bekräftar?

För att undvika oklarheter förordar vi att man håller fast vid den begreppsapparat som används i avtalslagen (1915:218). De villkor som sänds till konsumenten är då att beteckna som ett anbud och dennes bekräftelse blir då att beteckna som en accept (alternativt ett godkännande av anbudet). Avtalsinnehållet kommer då som huvudregel (se nedan) att utgöras av de villkor som accepterats. Att tala om att konsumenten skriftligen ska acceptera näringsidkarens anbud är även att föredra med hänvisning till att lagförslaget anger att 4-7 §§ i avtalslagen ska tillämpas för den händelse att "bekräftelsen" kommer för sent, är oren eller ska återkallas.

Frågan kvarstår dock om säljaren inte, trots det ovan sagda, bör bli bunden av eventuella muntliga utfästelser som inte tagits med i det anbud som sedermera översänds till konsumenten för godkännande? Huruvida Distans- och hemförsäljningslagens (2005:59) regel om sidolöpare (5 kap 1 §) är tillämplig i ett fall som detta kommenteras inte i utredningen. Med hänvisning till att regeln generellt är tillämplig på avtal som omfattas av DHL borde så dock vara fallet. Om kunden inte uppmärksammar att de skriftliga villkoren inte inkluderar en utfästelse som säljaren har gjort i telefonen utan mer eller mindre

slentrianmässigt accepterar de villkor som översänds har emellertid sidolöparen aldrig blivit "bekräftad" på föreskrivet sätt. Det vore märkligt ett i ett sådant läge låta en regel som tillkommit för att skydda konsumenten få till effekt att den istället skyddar näringsidkaren mot att bli bunden av muntliga utfästelser som näringsidkarens ombud kan ha lämnat. Det sagda innebär att vi förordar att man överväger hur ett krav på bekräftelse bör synkroniseras med regeln om näringsidkarens bundenhet vid sidolöpare och detta oavsett om man väljer att stå fast vid att konsumentens bekräftelse ska avse ett redan ingånget avtal, eller om den ska betraktas som en accept på ett anbud.

Innebörden av kravet på bekräftelse

När man tar del av förslaget framgår inte med önskvärd tydlighet dels om bekräftelsen kan lämnas under ett pågående telefonsamtal, dels hur den ska lämnas, eller annorlunda uttryckt hur den bör vara utformad.

Vad gäller den första frågan bör det klargöras om konsumenten ska åtnjuta en viss betänketid mellan det att samtalet avslutats och det att bekräftelsen avges. Om inte detta regleras är det inte otänkbart att en försäljare under samtalets gång mailar över villkoren till konsumenten tillsammans med en på förhand utformad bekräftelse som konsumenten kan använda sig av. Säljaren kan ju rent av framhålla det som en fördel om konsumenten öppnar upp sin mail så att man gemensamt kan gå igenom avtalsvillkoren tillsammans. Om konsumenten då bekräftar avtalet (anbudet) under samtalets gång är knappast mycket vunnet med den föreslagna regeln.

Ifråga om utformningen av bekräftelsen anger utredningen i huvudsak enbart hur bekräftelsen *inte* bör vara utformad, det räcker inte att konsumenten i anslutning till telefonsamtalet har slagit en siffra, eller med ett kryss eller liknande på elektroniskt dokument markerat att anbudet godtagits (Ds 2013:25 s. 79). Det är möjligt att denna skrivning är tänkt att besvara frågan om möjligheten att lämna bekräftelse under ett pågående telefonsamtal (se ovan). Om så är fallet kvarstår dock frågan om hur bekräftelsen bör vara utformad för att kunna godtas om den sker i direkt anslutning till att konsumenten blivit uppringd. Vidare kan man fråga sig om avsikten varit att det räcker med ett kryss i en ruta (eller liknande förfaringsätt) för att bekräftelsen ska vara giltig om denna bara inte lämnas i direkt "anslutning till telefonsamtalet"? Inför man ett formkrav bör det, enligt vår mening, klart framgå hur detta formkrav ska uppfyllas.

Samtal på konsumentens initiativ

Den regel som skisseras i alternativ II föreslås inte vara tillämplig när samtalet skett på konsumentens initiativ. I utredningen heter det att denna avgränsning inte vållat några tolkningsproblem i Norge (Ds 2013:25 s. 66). Om ett syfte med regeln är att skydda konsumenter mot aggressiv marknadsföring kan det emellertid finnas skäl att åtminstone i motiven förtydliga vad som bör gälla när konsumenten fått sig tillställt ett erbjudande via brev eller e-mail direkt adresserat till denne där konsumenten uppmanas att snarast kontakta avsändaren eventuellt med löfte om "snabbhetsrabatter" eller liknande. Vidare kan det även finnas skäl att överväga hur man bör se på en situation där en säljare per telefon fått tag på en medlem i den presumtive försäkringstagarens hushåll och uppmanat denne att be den tilltänkte kunden att kontakta bolaget.

Alternativ I

Som framgått i den inledande sammanfattningen har vi, för den händelse att det inte blir aktuellt att lagfästa regel II, inga direkta invändningar mot att i enlighet med förslaget införa ett krav på bekräftelse av avtal om förvaltningstjänster eller återkommande rådgivning som avser premiepensionen. Det kan dock påpekas att regelns snäva tillämpningsområde, enligt vår mening, gör att den kan framstå som väl kasuistisk.

Även i detta fall menar vi att regeln istället för att tala om en bekräftelse av avtalet bör utformas så att det sälls krav på att konsumenten lämnar en skriftlig accept på säljarens anbud. Vi hänvisar här till vad som sagts om regel alternativ II i denna sak.

Vidare hänvisas även till vad som sagts ovan om när och hur bekräftelsen ska lämnas.

Avslutande synpunkter

Juridiska fakulteten i Lund har i övrigt inga ytterligare synpunkter att anföra mot förslaget.

Lund 2013-07-11



Eva Lindell-Frantz



Ola Svensson