

Rättsutredning angående distansavtal och telefonförsäljning

Många gode män upplever ett ganska stort problem med telefonförsäljning och försäljning på stan till deras huvudmän. Ofta har huvudmannen blivit bunden till ett avtal med andra villkor och förutsättningar än vad han eller hon uppfattade under samtalet med säljaren. Det är inte heller ovanligt att huvudmannen binds till avtal som den själva anser att de inte tackat ja till. Det kan också vara så att huvudmannen inte förstår vad den har tackat ja till. Den här rättsutredningen tar sikte på vilka lagar och regler som gäller vid telefonförsäljning och generellt vid distansavtal och vad man som god man kan göra för att hjälpa sin huvudman i dessa situationer

Något om huvudmannens rättshandlingsförmåga

Vid ett godmanskap har huvudmannen kvar sin rättshandlingsförmåga. Det innebär att huvudmannen har full rätt att bestämma över sina egna angelägenheter och sin egendom. Den omständigheten att en person har en god man är alltså inget som hindrar huvudmannen från att t.ex. per telefon ingå ett muntligt avtal om ett nytt telefonabonnemang. Detta blir då ett juridiskt bindande avtal även om huvudmannen inte förstått innebörden i avtalet eller konsekvenserna av det såsom stora kostnader och långa bindningstider, eller är det femte eller sjätte avtalet i ordningen.

Något om distansavtalslagen

Avtal om exempelvis telefonabonnemang, bredband och andra typer av produkter som ofta ingås per telefon eller ute på stan faller in under lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Lagen är indispositiv vilket innebär att försäljaren inte kan avtala om sämre avtalsvillkor med huvudmannen än vad som framgår av lagen, 1 kap. 4 §. Detta innebär som tur är att det i dessa fall finns en ångerrätt på 14 dagar från det att avtalet ingicks, 2 kap. 10 och 12 §§. I regel får man en skriftlig bekräftelse som bekräftar det man har kommit överens om per telefon skickad hem till sig. Ångerrätten innebär att det finns en möjlighet att ändra sig om avtalet till exempel inte är vad man har förväntat sig, om det är något som man har missförstått eller om avtalet av andra omständigheter inte är förenligt med huvudmannens intressen. För att utnyttja ångerrätten krävs att man lämnar eller sänder ett meddelande om detta till näringsidkaren inom 14 dagar från det att avtalet ingicks, 2 kap. 10 §. Om det är så att huvudmannen beställt en vara

börjar tiden löpa från och med den dag huvudmannen fått varan. Det är viktigt att komma ihåg att varan i så fall måste returneras omedelbart, 2 kap. 13 §

Ångerrätten kan vara enda chansen att komma till rätta med ett ingånget distansavtal för en person som har en god man. Beroende på uppdragets omfattning kan det med andra ord vara väldigt bra som god man att hålla lite koll på post och hålla utkik efter bekräftelseavtal eller paket med ny elektronik och liknande.

Om ångerrätten gått ut

Om en god man skulle upptäcka det nya avtalet för sent så att ångerrätten löpt ut blir det mycket svårare att komma ur avtalet. I bästa fall kan en god man alltid ringa till företaget och förklara omständigheterna och hoppas att de kan häva avtalet ändå. Många företag är väldigt samarbetsvilliga i och med att god service och bemötande är bra reklam för företaget så det är värt ett försök. Företagen har även ett intresse av att få betalt och om det är tydligt att huvudmannen aldrig kommer att kunna betala på grund av rådande omständigheter så finns det en chans att företaget kan tänka sig att häva avtalet för att slippa extra administrativa kostnader. Skulle företaget inte gå med på att häva avtalet bör du som god man se om du åtminstone kan förhandla om avtalet till något som är fördelaktigare för huvudmannen. Det skadar heller inte att ringa Konsumentverket eller Hallå konsument för goda tips och råd i just ert fall.

Om huvudmannen fått en faktura för en tjänst eller produkt som gode mannen inte känner igen kan det vara för att huvudmannen har ingått ett distansavtal där ångerrätten gått ut. Observera att det också kan vara en typ av bedrägerier som ofta drabbar äldre personer och personer med funktionsnedsättningar. Det bästa är att ringa företaget och försöka reda ut situationen. Om du som god man upptäcker en faktura som verkar felaktig bör fakturan bestridas. Att bestrida en faktura betyder att man formellt gör klart för säljaren eller företaget att man inte tänker betala fakturan. Bestrider man fakturan har man också lite tid på sig att kontrollera och forska i var fakturan kommer ifrån och varför, utan att huvudmannen hinner få betalningsanmärkningar. Om man vill bestrida en faktura gör man det genom att skriva till företaget via mejl eller brev. Spara en kopia av bestridandet så du kan styrka att du har bestridit samt när du har bestridit kravet. Ange klart och tydligt i skrivelsen fakturan, dina argument till varför huvudmannen inte ska betala fakturan. När du gjort det är det i princip bara att avvakta motpartens agerande. Antingen står de fast vid sitt krav eller så ger de med sig enligt ditt bestridande. Om de står fast vid kravet skickas oftast någon form av påminnelse. Skicka i så fall en likadan skrivelse igen där du återigen anger varför du bestrider fakturan. Företag anlitar i många fall ett inkassobolag som i sin tur skickar en

faktura. Privatpersoner vänder sig ofta direkt till Kronofogden. Oavsett var betalningspåminnelsen kommer ifrån så fortsätter du att bestrida kraven på samma sätt då varken inkassobolag eller Kronofogden är någon domstol som kan avgöra huruvida kravet är skäligt eller inte. Viktigt att poängtera är att du inte får några betalningsanmärkningar så länge du bestrider kronofogdekravet i tid, d.v.s. inom 10 dagar från det att huvudmannen blivit delgiven kravet. Om företaget efter inkassokrav/kronofogden fortsätter hävda sin rätt till betalning har denne möjlighet att gå vidare till tingsrätten. Det blir i så fall en tvist om saken och som god man är det i så fall viktigt att rådgöra med sin klient för att se om det är värt det eftersom det kan vara mycket dyrt att driva en rättsprocess om ett ombud anlitas. Om gode mannen känner att den kan företräda huvudmannen i domstolen blir kostnaderna mindre. Avgiften är 600-2 500 kr beroende på hur komplicerat målet är. ¹

Något om försäljarens ansvar

Det finns ingen lag eller bestämmelse som uttryckligen ålägger en telefonförsäljare att göra någon närmare kontroll av personen han eller hon pratar med, om det finns en god man eller om det finns andra omständigheter som gör att ett avtal inte bör tecknas. Däremot är många företag knutna till branschorganisationer som har egna allmänna regler och etiska riktlinjer som företaget har åtagit sig att följa. I flera sådana branschorganisationers regler och riktlinjer framgår dock att säljaren ska informera sig om personen som blir uppringd kan genomföra samtalet och förvissa sig om att köparen förstår avtalsvillkoren. Problemet med detta är att huvudmannen kan vara mycket välformulerad och låta som den vet vad den pratar om fast så inte är fallet. Det finns heller inget direkt ansvar kopplat till brister i denna typ av kontroll som skulle kunna påverka avtalets giltighet. Däremot skulle det i en eventuell rättstvist kunna argumenteras för att säljaren borde insett att huvudmannen inte varit kapabel att förstå innebörden av att ingå ett avtal om det finns tecken på att säljaren exempelvis har utnyttjat eventuella funktionshinder eller liknande för att få till stånd avtalet. Den omständigheten att köparen/huvudmannen inte har behov av produkten eller inte kommer att använda den är inte tillräckligt för att avtalet i sig ska framstå som oskäligt.

Av 1 § Marknadsföringslagen framgår att en näringsidkare vid marknadsföring till en fysisk person inte får kontakta individer på distans på sätt som den personen tydligt motsatt sig. Det anses uppenbart att en person som anmält sitt telefonnummer till spärregistret NIX, tydligt motsatt sig att bli kontaktad per telefon av telefonförsäljare. Det anses även vara i strid med god

¹ Läs mer om ett ärende som överlämnas från Kronofogden till tingsrätt på <https://www.kronofogden.se/34122.html>

sed att ringa en person som finns registrerad i registret enligt 4 § marknadsföringslagen. Detta betyder att det som god man kan finnas tydliga fördelar med att anmäla huvudmannens telefonnummer till registret för att på så sätt undvika att telefonförsäljare kontaktar huvudmannen med erbjudanden som kan vara svåra att motstå. Det är gratis att registrera sitt telefonnummer i spärregistret NIX och ska enligt huvudregeln förhindra att telefonförsäljare ringer. Det finns tre undantag som man bör känna till och det är när det redan finns en etablerad kundkontakt, huvudmannen har lämnat sitt samtycke till sådan kontakt eller har lämnat ut kontaktuppgifter till ett företag som har informerat att uppgifterna kan komma att användas till detta. Du hittar all information du behöver för att anmäla telefonnumret till registret här <http://nixtelefon.org/>

Sammanfattning

Rent juridiskt är det svårt med distansavtal och telefonförsäljning. Gode män tvingas vara vaksamma och kan i bästa fall tillsammans med huvudmannen utnyttja ångerrätten som framgår av distansavtalslagen. Som god man har man då 14 dagar på sig att meddela försäljaren att huvudmannen har ändrat sig. Det absolut bästa är att verka för att minimera riskerna för att huvudmannen blir kontaktad av försäljare t.ex. genom att registrera telefonnumret i spärregister som NIX.

Bra åtgärder

Om huvudmannen har ingått ett distansavtal eller risken för detta bedöms som hög kan följande åtgärder och tips underlätta för den gode mannen:

- Om möjligt, prata med huvudmannen om detta, vilka risker som finns och vilka avtal man kan tänka sig vara intresserade av. Man kan även komma överens om att huvudmannen, när försäljare ringer, ska be att försäljaren återkommer när den gode mannen kan vara med så att man tillsammans kan bedöma om det är en bra idé att teckna ett avtal.
- Anmäl huvudmannens telefonnummer till spärregistret NIX. <http://nixtelefon.org/>
- Det finns olika appar som kan göra det lättare för huvudmannen att identifiera vem som är telefonförsäljare och även blockera sådana samtal. Se t.ex. appar som Eniro, Truecaller - Nummerpresentatör och Varningsinfo. Läs gärna om fler tips här <http://www.svt.se/nyheter/inrikes/slipp-telefonforsaljare-med-mobilapp>

- Om huvudmannen redan ingått i ett avtal – undersök när avtalet ingicks och om det fortfarande finns en möjlighet att utnyttja ångerrätten. Om en sådan möjlighet finns ring och mejla gärna omgående till företaget som står bakom produkten eller tjänsten och meddela att man behöver utnyttja ångerrätten. Be gärna om namnet och telefonnummer till den anställda man pratar med, samt en skriftlig bekräftelse på att avtalet är upphävt.
- Om tiden för ångerrätt har löpt ut, ring till företaget ändå och förklara omständigheterna och se om de kan tänka sig att häva avtalet ändå. Om företaget inte vill häva avtalet – fråga om det går att omförhandla till något som är mer fördelaktigare för huvudmannen.
- Man kan alltid ringa konsumentrådgivaren i kommunen eller konsumentverket för att se om de kan vara behjälpliga på något sätt. Se gärna mer på Konsumentverkets hemsida <http://www.konsumentverket.se/> och på Hallå Konsumenters hemsida <http://www.hallakonsument.se/>
- Om man upptäcker att huvudmannen fått en faktura för en tjänst eller produkt som verkar felaktig bör man bestrida fakturan.