

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet
Postboks 8036 Dep
0030 OSLO

Deres ref

Vår ref
15/3214 -

Dato
9.10.2015

Høring - forslag til endringer i reglene for telefonsalg

Finansdepartementet viser til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets brev 9. juli 2015 vedlagt høringsnotat med forslag til endringer i markedsføringslovens regler om telefonsalg.

Utgangspunktet etter markedsføringsloven § 13 er, både etter dagens regler og de foreslåtte nye reglene, at det er forbudt å rette markedsføring ved telefon (eller adressert post) mot personer som har reservert seg mot dette.

Etter gjeldende regler i markedsføringsloven § 13 tredje ledd gjelder ikke reservasjon i Reservasjonsregisteret ved markedsføring per telefon (eller adressert post) i eksisterende kundeforhold der den næringsdrivende avtaleparten har mottatt kundens kontaktopplysninger i forbindelse med salg. I høringsnotatet foreslås denne regelen fjernet, og erstattet med en ny unntaksbestemmelse i § 13 annet ledd. Etter den foreslåtte bestemmelsen kan den som har reservert seg «...[a]nmode næringsdrivende om å bli kontaktet ved adressert post eller rette en direkte anmodning til en bestemt næringsdrivende om å bli kontaktet per telefon.» Om ordlyden «rette en direkte anmodning» sies det blant annet i høringsnotatet at «...[D]ersom en reservert forbruker ønsker å bli kontaktet av flere ulike næringsdrivende og/eller flere ulike organisasjoner, må forbrukeren rette en anmodning til hver enkelt av de han eller hun ønsker å bli kontaktet av.» Hensikten med vilkåret opplyses å være å sikre at problematiske former for «leadsmarkedsføring» faller utenfor unntakets anvendelsesområde.

Finansdepartementet støtter de foreslåtte regelendringenes siktemål om å begrense uønsket markedsføring per telefon rettet mot personer som i utgangspunktet har reservert seg mot dette. Slik forslaget er utformet vil det imidlertid få uheldige konsekvenser for finansnæringen. Finansdepartementet legger til grunn at disse aktørenes markedsføring som regel vil falle utenfor den problematiske markedsføringen som omtales i høringsnotatet. Finansdepartementet forstår forslaget i høringsnotatet slik at foretak fremdeles skal ha mulighet til å kontakte eksisterende kunder pr. telefon, dersom kunden har rettet en direkte anmodning til foretaket om dette. Finansdepartementet viser til at det for denne kundeforhold, som typisk vil være løpende kundeforhold som gjelder for eksempel banklån og forsikringsavtaler, vil være behov for at foretaket på jevnlig basis kontakter kunden. Slik kontakt vil, i tillegg til å omfatte rådgivning og informasjon, også kunne inneholde markedsføring/salg (for eksempel ved fornyelse av forsikringer). Etter Finansdepartementets vurdering bør denne form for kontakt i slike løpende kundeforhold, fortsatt kunne videreføres. Dersom det foreslåtte unntaket innføres, innebærer det imidlertid at foretakene (banker og forsikringsselskap) må innhente/motta en anmodning fra kunden om å bli kontaktet pr. telefon. Dette vil få administrative og økonomiske konsekvenser for foretakene. Finansdepartementet kan ikke se at dette er omtalt i høringsnotatet kapittel 4 om økonomiske og administrative konsekvenser.

Finansdepartementet viser for øvrig til at for finanskonsern vil den foreslåtte unntaksbestemmelsen medføre at for eksempel en bank som inngår i et slikt konsern, ikke kan innhente samtykke fra forbrukeren til at andre konsernselskaper kan ta kontakt med kunden med ulike tilbud per telefon. En slik begrensning vil ha praktiske konsekvenser for finanskonsernene, i tillegg til at det vil kunne innebære at kundene ikke vil kunne kontaktes pr. telefon av andre konsernselskaper med for eksempel gunstige tilbud om forsikring. Finansdepartementet mener at disse forholdene bør inngå i Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets vurdering.

Med hilsen

Geir Åvitsland e.f.
ekspedisjonssjef

Åse Natvig
avdelingsdirektør

Dokumentet er elektronisk godkjent og har derfor ikke håndskrevne signaturer