

HØRINGSUTTALELSE / FORSLAG TIL ENDRINGER I REGLENE FOR TELEFONSALG

Det kan synes positivt at det foreslås å fjerne unntaket for 'oppringninger i kundeforhold', noe forbrukerne lenge har ønsket, men dette vil gjøre slutt på telefonplagene bare fra de bedrifter som er villige til å respektere regelverket. Foruten de mange bedrifter som fortsetter å ignorere reservasjonsretten, er det også mange bedrifter som påstår at de har retten til å plage alle sine kunder, også de kunder som allerede (gjentatte ganger!) har bedt om å ikke bli oppringt. Det må antas at det samme vil skje etter fjerning av unntaket, **med mindre man også er villig til å innføre virkelig avskrekkende straffereaksjoner mot alle lovbrytende bedrifter, slik det er planlagt i ny fransk forbrukerlovgivning.**

I Frankrike skal ny lovbestemmelse innføre bøter på 75.000 Euro allerede ved første brudd mot reservasjonsretten.

Forbrukerombudet i Norge reagerer i dag bare på et fåtall klager, blant bare 1000-1400 klager/år som må regnes som toppen av et digert isfjell. Folk flest klager ikke, fordi de vet at det ikke nytter.

Blant spørsmål som bør avklares:

Hvem har bevisbyrden? Må den plagede forbrukeren bevise at lovbrudd har forekommet?

Eller vil Forbrukerombudet eller annen kontrollmyndighet ha adgang til bedriftenes telefonlogg slik at det kan bekreftes at den som klager virkelig ble oppringt eller fikk SMS på angitt dato?

Selv kan jeg kan i dag ikke bevise at jeg ble ulovlig oppringt på min gammeldagse fast-telefon som ikke registrerer telefonnummeret til den som har ringt.

En ny lovtekst bør også presisere:

- at forbud skal gjelde **ikke bare for telefon'oppringninger', men også for SMS.**

- at forbud skal gjelde **ikke bare for telefon-salg/markedsføring, men også for enhver annen uønsket henvendelse.**

Eksempler fra egen erfaring:

- Fredag 17 juli ble jeg **vekket kl 01.30 om natten** av pip fra mobilen. Dette var en SMS fra **NetCom**, som verken gjaldt salg eller markedsføring. Meldingen skulle informere meg om at jeg hadde et 'tapt anrop fra ukjent nummer'. Anropet kom ikke fra noe 'ukjent' nummer, men fra min egen fast-telefon til min mobil, da jeg hadde hatt oppladingsproblemer og ville teste om mobilen fungerte. Jeg hadde også nylig vært plaget flere ganger av SMS fra NetCom, bl.a. en lignende melding der det såkalt 'ukjente' nummeret viste seg å være en annen 'versting', Telenor! Jeg hadde flere ganger ringt både NetCom og Telenor for å si fra at jeg ikke vil ha verken telefonoppringninger eller SMS fra dem. Mitt ønske ble ignorert av begge bedrifter.

30. september ble jeg oppringt på mobil-telefon fire ganger, fra 90618698. Dette viste seg å være et såkalt «telefonterror»-nummer som tilhører Telenor.

Markedsanalyser og meningsmålere

Et stort problem gjenstår: Telefonhenvendelser fra meningsmålingsinstitutter og markedsanalytikere er like irriterende og plagsomme som telefonselgere. Vi blir nektet adgang til å reservere oss mot disse, fordi de ikke omfattes av markedsføringsloven, men de er like helseskadelige som telefonsalg.

Høringsnotatet forteller oss at telefonmas oppleves som plagsomt av folk flest, at det topper klagestatistikken til Forbrukerombudet, men går ikke nærmere inn i hvor omfattende denne plagen er, og **nevner ikke de helseskadelige konsekvensene av å bli plaget i vår egen fritid.**

Telefonplager er utvilsomt helseskadelige. Det er ikke 'bare' å legge på når telefonplageren ringer, og deretter glemme det hele. Mange mennesker blir ikke bare 'litt' irriterte, men

opprørte og rasende. De føler seg tråkket på når deres frihet og fritid blir krenket. Raseriet skyldes spesielt at plagen er utført med vitende og vilje. Vi reagerer jo ikke slik når vi forstyrres av noen som har ringt feil nummer.

Irritasjon og raseri medfører økt blodtrykk, og vedvarende raseri kan resultere i søvnløshet (dette kommer i tillegg til det å bli vekket av telefonselgere, noe jeg ofte har opplevd).

Søvnberøvelse er en velkjent form for tortur.

Etter hver telefonplage, blir resten av dagen ødelagt for meg, og for mange andre. Spesielt ille blir det for syke som trenger søvn og hvile, og for de mange som lider av PTSD (post-traumatisk stress).

Etter en lang, slitsom og stressende arbeidsdag/arbeidsuke, har folk behov for å slappe av, hvile, sove, nyte den frie og mest verdifulle delen av døgnet.

Vi selger bare våre arbeidstimer. Vi kan ikke godta ødeleggelse av vår fritid.

Selvråderett over egen fritid bør gjelde for alle, enten de er yrkesaktive eller ikke.

Jeg vil også nevne Trygg trafikks uttalelser om mobiltelefon og bilkjøring.

Det burde selvfølgelig være et absolutt forbud mot uønskede oppringninger til mobilnummer.

Når oppmerksomheten stjeles fra bilføreren, selv om det bare gjelder en brøkdelen av et sekund, kan det føre til trafikkulykke dersom bilføreren befinner seg i en risikosituasjon.

Markedsføringloven gir oss aller nådigst rett til å ikke bli plaget av selgere i helgene og før kl. 9 og etter kl 21 på hverdager.

Dermed blir bare en andel av befolkningen spart for plagsomme salg-henvendelser, i ordinær arbeidstid.

De fleste plagsomme telefoner går til alle de mange som er hjemme på dagtid.

I gjennomsnitt ca. 120.000 sykmeldte til enhver tid, som trenger søvn og hvile, ca. 850.000 alderspensjonister, ca. 300.000 uførepensjonister...

Blant de 2.785.000 yrkesaktive i Norge, har 789.000 arbeidstid utenom ordinær arbeidstid - (583.000 jobber skift, 340.000 er nattskiftarbeidere).

De mange som jobber på lørdager eller/og søndager kan bli utsatt for plagsomme telefonhenvendelser på de hviledager de får på 'hverdager'.

Våre lovgivere glemmer også at folk har ulike døgnrytmer. Det tas delvis hensyn til A-mennesker, men det finnes like mange B-mennesker (16-17% av befolkningen). Disse har et langt mer slitsomt arbeidsliv, når de må tilpasse seg A-menneskenes døgnrytme. Når de føler seg helt utslitte og må ta en feriedag eller en avspaseringsdag for å ta igjen etter kronisk søvnmangel, oppleves det som særdeles grufullt å bli vekket av telefonplagere.

Totalt blir det nok så mange som ikke passer inn i våre lovgivers bestemmelser om 'hverdager' og tider der de 'lovlig' kan forstyrres, og svært mange av disse har langt større behov for søvn og hvile enn den «A4»-andelen av befolkningen som loven (delvis) beskytter.

Tidsbegrensningen 'hverdager kl. 9 til 21' gjelder dessuten ikke for meningsmålingsinstitutter!

Alle bør ha rett til å nyte egen fritid, uansett døgnrytme, helsesituasjon, eller om de er yrkesaktive eller ikke. Ingen tid i uken eller i døgnet 'passer' for å plage folk.

Høringsnotatet nevner ikke **Grunnlovens § 102** («*Enhver har rett til respekt for sitt privatliv og familieliv, sitt hjem og sin kommunikasjon*»).

Norge er bundet av de internasjonale konvensjoner som ble implementert i

Menneskerettsloven, som har forrang over nasjonal lovgivning.

Mener våre lovgivere at Grunnlovens § 102, retten til respekt for våre privatliv, ikke skal omfatte retten til å nyte vår egen fritid uten unødig forstyrrelse? At bedrifters 'rett' til å tjene penger ved telefonsalg eller meningsmålinger skal ha forrang? At beskyttelse av

telefonselgeres / meningsmåleres arbeidsplasser skal veie tyngre enn vanlige menneskers rett til fred og ro i deres egen fritid?

Likhet for loven nevnes heller ikke i høringsnotatet

Dette prinsippet har vi både i Grunnlovens § 98 og i vår Menneskerettslov av 21. mai 1999, men når det gjelder telefonplager har denne likheten for loven vært ignorert av våre lovgivere.

Jeg har lurt på om det finnes noen annen lovbestemmelse som skal gjelde for meningsmålingsinstitutter, men fikk høre (fra jurister) at meningsmålingsinstitutter kan plage oss «fordi det som ikke er forbudt må være tillatt».

Men det er faktisk ikke tillatt å plage andre, ifølge straffelovens § 390 a. :

«Den som ved skremmende eller plagsom opptreden eller annen hensynsløs atferd krenker en annens fred eller som medvirker hertil straffes med bøter eller fengsel inntil 2 år».

Beret Werner ble dømt (i Høyesterett !!) til å betale 10.000 Kr i bot for å ha 'plaget' en ansatt i

Utlendingsnemnda med nokså mange SMS-meldinger som gjaldt kritikk over utvisning av afghanske asylsøkere. Werner hadde sendt sine SMSer til arbeids mobiltelefonen til denne ansatte, aldri til hans private telefon. Han opplevde likevel dette som plagsomt, men tok ikke kontakt med Werner for å be henne om å slutte.

Bedrifter som plager sine kunder slipper billig fra det. Av 1400 klager/år til Forbrukerombudet blir bare et fåtall behandlet og et minimalt antall havner i retten. Disse dreier seg om langt mer enn 'bare' telefonplager, og lovbryterne risikerer verken sviende bøter eller fengsel. Høye bøter gis bare dersom forholdet var spesielt alvorlig, som bedrageri, m.m.

Loven er dermed ikke lik for alle. Telefon-plagsomme privatpersoner kan bli anmeldt og bøtelagt, men det nytter ikke for en telefonplaget privatperson å prøve å politianmelde plagsomme bedrifter.

Werner-saken viser at privatpersonen kan bli straffet også når plagsomme henvendelser gikk til en arbeidstelefon og det dermed ikke var meningen å forstyrre 'privatlivets' fred.

Det har vært påstått at meningsmålingsinstitutter er 'samfunnsnyttige'. **De som ofte blir plaget av slike bedrifter vil nok være uenige med påstanden om 'samfunns'nyttien av slik virksomhet. Uønskede telefonforstyrrelser oppleves som plagsomme, uansett om hensikten er salg, meningsmålinger eller annet. Den slags virksomhet kan selvsagt være nyttig for oppdragsgiverne og for de bedrifter som får betalt for sine målinger eller markedsanalyser, men neppe for samfunnet generelt.**

Meningsmålinger er dessuten altfor ofte upålitelige, spesielt når de utføres per telefon, der man ikke får tid til å gjennomtenke spørsmål og svar. Blant de som gidder å svare, er det mange som svarer hva som helst, for å få det unnagjort, eller som gir 'politisk korrekte' svar, selv om de mener noe helt annet.

Hvis vi skal tro på påstanden om at meningsmålere og markedsføringsanalytikere er 'samfunns'nyttige', har vi et problem når disse utsetter utvilsomt samfunnsnyttige borgere for helseskadelige telefonplager, bl.a. alle de mange som jobber i helsetjenesten, veivesenet, kollektivtrafikk, brannvesen, politi... m.fl. ...

Et unntak er undersøkelser utført av Norges offentlige Statistisk sentralbyrå. Mange av disse er nødvendige, til og med obligatoriske - bl.a. kan Norge være forpliktet til å utføre statistiske målinger til internasjonale sammenligninger. SSBs fremgangsmåte gir dessuten mulighet til å unngå telefonplager. **De som blir trukket for å svare på en telefonisk SSB-undersøkelse vil først motta et informerende brev fra SSB, og får dermed anledning til selv å ta kontakt med SSB for å gi sine svar på det tidspunkt som passer dem best... eller evt. for å si at de nekter å delta i undersøkelsen.**

For alle de mange som opplever telefonmas like negativt som meg, blir det helt meningsløst å fortsette å tillate at vi utsettes for dette. Vi blir jo bare mer og mer allergiske mot slike henvendelser

og det virker hensiktsløst og ulogisk at vi ikke skal ha muligheten til å reservere oss mot meningsmålingsinstitutter, **når disse likevel aldri vil oppnå noe svar fra oss.**

For meg er det helt utenkelig å ofre tid på å svare på slike hensynsløse oppringninger. Det eneste en meningsmåler kan oppnå ved å ringe meg er ...å plage meg.

Meningsmålingsinstituttene ville dessuten selv være tjent med en reservasjonsliste-ordning.

De ville spare tid, i stedet for å fortsette å plage de samme personer om og om igjen, uten resultat.

Jeg kan forstå ønsket om å beskytte arbeidsplasser, men telefonselgere og andre telefonplagere lever av å plage andre og må dermed betraktes som **parasitter**. Er det slike nedverdiggende 'yrker' vi vil beskytte?

Jeg kan vanskelig tenke meg at telefonplagerne trives i sitt arbeid. **Folk flest ønsker å gjøre en nyttig jobb der de blir verdsatt. Det må være deprimerende å bli utskjelt mange ganger hver eneste arbeidsdag. Hva mener Arbeidstilsynet om jobber der arbeidstakernes verdighet stadig krenkes?**

Dersom telefonselgere skulle miste jobben pga nytt regelverk, bør disse kunne få opplæring og omplasseres til nyttige arbeidsplasser. Det bør kreves at 'verstingbedriftene', de som i mange år har plaget egne kunder eller ignorert reservasjonslisten, påføres utgiftene til å skape nye og nyttige jobber, når disse bedriftene i mange år har tjent på sin skadelige virksomhet uten å bli bøtelagt.

En god løsning hadde vært å skape reelle kundeservice jobber, der kundene ikke 'møter veggen', slik som altfor ofte skjer i dag (bl.a. hos verstinger som Telenor, Netcom, m.fl.).

Tidligere høringsnotat om telefonmarkedsføring forteller at **flertallet blant høringsinstanser representerte næringslivet**, og disse var selvfølgelig negative til foreslått endring (forhåndssamtykke), mens bare et mindretall av høringsinstansene representerte befolkningen, herunder Forbrukerombudet som støttet krav om forhåndssamtykke og viste til privatlivets fred.

Skal lobbyistene regjere?

Eller skal det endelig, i demokratiske Norge, tas hensyn til flertallets ønsker?

Våre lovgivere vet at flertallet i befolkningen synes det er plagsomt å bli oppringt, og de har vært klar over dette i flere tiår.

Våre lovgivere har tillatt reservasjon mot telefonsalg og henvendelser fra veldedige organisasjoner, men ikke mot markedsanalytikere og meningsmålingsinstitutter, selv om man vet at disse er minst like plagsomme.

Når disse ikke omfattes av markedsføringsloven, burde det likevel være fullt mulig å legge inn muligheten for reservasjon i en særskilt lov som skal gjelde for slike bedrifter.

Den reservasjonsrett for telefonsalg som har vært gjeldende i flere tiår blir fortsatt ignorert av mange bedrifter, og derfor er det nødvendig å få slutt på handlingslammelsen. Det må innføres reelle straffereaksjoner mot slike gjentatte lovbrudd. Hvis ikke vil telefonterror bare fortsette i enda flere tiår.

Karin Irgens
Horniveien 46 B
1339 Vøyenenga