

Til Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet

Forslag til endringer i reglene for telefonsalg

Høringsuttalelse fra Leger uten grenser

1. Generelle kommentarer

Reglene for såkalt «telefonsalg» er viktig for Leger uten grenser.

Frivillig sektor bruker ikke lenger telefonen så mye til «salg», men desto mer til en toveis dialog for å holde personlig kontakt med og stimulere til frivillig engasjement hos givere og andre støttespillere. Derfor er det av særlig stor betydning for oss at det i høringsforslaget ikke er lagt ytterligere begrensninger på frivillig sektors adgang til å kontakte støttespillere med «eksisterende kundeforhold».

Leger uten grenser bruker telefon i hovedsak som et kontaktpunkt, etter at giver har valgt å støtte vår sak. Fokuset ligger på lojalitetsfrembringende arbeid. Det er viktig for Leger uten grenser å ha mange givere som støtter oss moralsk og økonomisk fordi det gir oss en god forankring i samfunnet. De ansatte på Leger uten grenser sitt in-house ringeteam er godt oppdatert på Leger uten grenser sitt arbeid og deres prinsipper, slik at de kan svare på eventuelle spørsmål som giver kan ha, og samtidig registrere reservasjoner om dette er ønskelig fra giver sin side.

2. Kommentarer til de ulike forslagene

2.1. Unntaket i mfl § 13 (3) om eksisterende kunde/bidragster

Det er Leger uten grenser sin formening at det er viktig at unntaket i mfl 13 (3) videreføres for frivillige organisasjoner, slik høringsnotatet foreslår.

Leger uten grenser mottar omkring 90 % av sin inntekt fra private støttespillere. På grunn av den store andelen private givere kan vi operere fritt og selvstendig, uavhengig av hvilke prioriteringer stater har. Det er dessuten viktig for Leger Uten Grenser å ha mange givere som støtter oss moralsk og økonomisk fordi det gir oss en god forankring i samfunnet. Et mulig krav om å erstatte frivilligheten og sivilsamfunnets engasjement med juridiske avtaler i denne sektoren virker som en unaturlig og unødvendig bruk av ressurser. Vi er redd det kommer til å ødelegge ånden bak frivillige organisasjoner og negativt påvirke den støtten vi mottar av private givere.

Leger uten grenser bruker i dag telefonen som et bindeledd mellom organisasjonen og givere, altså som et lojalitetsfrembringende verktøy. For eksempel ved å ønske nye faste givere velkommen, og motivere sporadiske givere til å bli faste givere, slik at organisasjonen får lavere

9 oktober 2015

innsamlingskostnader og samtidig mer forutsigbare inntekter etc. Organisasjonen bruker telefon mer på disse typer aktiviteter, enn til «tradisjonelt salg». For eksempel bruker ikke Leger uten grenser telefonen til å samle inn enkeltbidrag.

En giver forventer både tilbakemelding og takk for den støtten de bidrar med. Det er stort engasjement rundt temaene som Leger uten grenser jobber med, og vi har flere alternativer til hvordan informasjonen rundt vårt arbeid blir utlyst, både via brev, epost, sosiale medier og via telefon. Dette bidrar også til lojalitet hos givere, og det er derav mer sannsynlig at de blir lojale til organisasjonen over flere år, enn hvis de ikke mottok kontakt fra oss.

Leger uten grenser er medlem i Innsamlingsrådet, og følger deres bransjenormer.

Et siste punkt er at det ikke er noen konkrete instanser for å innhente samtykke. Det foregår ofte verken et fysisk møte eller toveis dialog i startfasen av et giverforhold. Det å kunne innhente samtykke, vil da innebære en langsiktig og kostbar prosess med en og en giver i etterkant.

Leger uten grenser anser det utenfor vårt arbeidsområde å uttale oss om forslaget om å oppheve unntaket i § 13 (3) for næringsdrivende.

2.2 Forslaget fra Forbrukerombudet om å kreve skriftlig tilbud og aksept for frivillige organisasjoner

Leger uten grenser er fornøyd med at forslaget om å kreve skriftlig tilbud og aksept for innsamling ikke blir innført. Det ville ført til unødig ekstraarbeid, økte innsamlingskostnader og mindre penger til formålet. Leger uten grenser følger en streng 80/20 social mission ration, som vil si at minst 80 % av vår inntekt skal rett ut i felt. Dette kan komplisere dette.

Ved det kommersielle aspektet av telefonsalg, virker det både naturlig og betryggende for kunden at det er normer og lovverk rundt en skriftlig bekreftelse. Dette skiller seg ut fra det frivillige ved at det ikke er et produkt eller en tjeneste til egen gagn som er målet, men et ønske å støtte en organisasjon som hjelper andre mennesker.

Ved oppstart av en fastgiveravtale, benyttes skriftlig bekreftelse allerede i dag, da det er nødvendig med underskrift for å inngå avtale om avtalegiro. Derimot, blir det mye byråkrati, betraktelig dyrere og komplisert for givere som støtter vår sak sporadisk, enten at de spør/sier ja til å få tilsendt en enkeltgiro, eller via sms kampanjer. Giverene våre ønsker av erfaring at deres bidrag kan komme lengst mulig og at det skal foregå på en enkel måte. Givere kan per i dag også lett øke deres faste bidrag, der det er ønskelig. Etter direkte kontakt med oss, blir summen på avtalen i våre datasystemer endret som da blir registrert på fremtidige krav sendt til banken. Skriftlig bekreftelse på dette, ville komplisert denne prosessen.

I dag sender organisasjonen et brev og en giroblankett i etterkant av en samtale der den oppringte har sagt ja til å gi økonomisk støtte. Her skal det fremgå at dette er en frivillig støtte. Det indikerer at forbrukerne forstår at støtten er frivillig. Leger uten grenser følger ikke opp givere ved purrebrev, verken ved tilsendt giro eller ved pauser i betaling via avtalegiro.

2.3. Presisere at opplysningsplikten også gjelder muligheten for direkte reservasjon

Det foreslås at mfl § 16 endres slik at frivillige organisasjoner som kontakter person som ikke selv har bedt om å bli kontaktet, skal starte samtalen med å

9 oktober 2015

- straks opplyse om at henvendelsen skjer i markedsføringshensikt
- så opplyse hvem som har gitt personopplysningene som ligger til grunn for samtalen
- opplyse om retten til å reservere seg i reservasjonsregisteret etter § 12 første ledd
- opplyse om retten til å reservere seg hos den enkelte næringsdrivende etter § 12 tredje ledd

Leger uten grenser tok opp dette temaet på møtet med Norges Innsamlingsråd, og det var flere organisasjoner som uttrykte sin vantro og skepsis til dette forslaget.

For en frivillig organisasjon som brenner for medisisk nødhjelp og viktigheten av privat støtte for å kunne gjøre sitt arbeid etter sine prinsipper og på en kostnadseffektiv måte, vil det føles fremmed og upersonlig å måtte starte en samtale med oppramsing av unødvendige selvfølgeligheter.

Omtrent slik må samtalen lyde for at den skal oppfylle det nye forslaget i mfl § 16:

«Hei, jeg heter N.N. og ringer fra Leger uten grenser. Først må jeg fortelle deg at jeg ringer for å få deg til å gi penger. Deretter må jeg fortelle at jeg har fått telefonnummeret og navnet ditt fra Opplysningen 1881. Så må jeg fortelle at du iht. markedsføringslovens § 12 første ledd har rett til å reservere deg i reservasjonsregisteret. Du har iht. markedsføringslovens § 12 tredje ledd rett til å reservere deg direkte hos den næringsdrivende også. Nå er ikke vi næringsdrivende, men etter § 16 så gjelder dette også for frivillige organisasjoners innsamlingsaksjoner etc.

Hvis du fortsatt er der, så kan jeg fortelle at vi nå samler støtte ...

Leger uten grenser følger bransjenormen og informerer på eget initiativ om at personopplysninger vil bli registrert av organisasjonen dersom man svarer ja til å delta, og at organisasjonen må gi følgende informasjon:

- navn og adresse på organisasjonen som skal behandle opplysningene
- hva opplysningene skal brukes til (formålet med behandlingen)
- om det er frivillig å gi fra seg opplysningene
- om opplysningene vil/kan bli utlevert til andre
- hvor den registrerte skal henvende seg for å få innsyn i registrerte opplysninger, rettet feil eller slettet/sperret sine personopplysninger
- hvordan opplysningene blir benyttet senere, for eksempel om organisasjonen har som praksis at givere får tilsendt informasjon om organisasjonens arbeid en viss tid fremover
- når personopplysningene blir slettet

2.4 Identifikasjon av kundesentre/næringsdrivende/frivillige organisasjoner

Forslaget støttes, og er i samsvar med den praksis som allerede er etablert i vår bransjenorm.

2.5 Skal reservasjonen fortsatt være livslang?

Leger uten grenser har ingen formening om dette, og vil fortsette å følge bransjenorm og eventuelle fremtidige lovendringer.

2.6 Tidsbegrensning for telefonsalg

Vi har ingen innvendinger mot at dagens regler videreføres.

9 oktober 2015

3. Svar på spørsmål til høringsinstansene

3.1. Registrering av opplysninger i Reservasjonsregisteret

Det er ikke Leger uten grenser sin erfaring at givere misforstår at gavebidrag giroer er nettopp det, mulig frivillig støtte. Giroen som blir sendt ut, er blanke på sum partiet, ingen betalingsdato er ført opp, samt følgeteksten gjør det helt klart at det er en gave.

Leger uten grenser har ikke spesielle synspunkter på om det bør bli obligatorisk å registrere telefonnumre for nye registreringer.

3.2 Krav til interne sperrelist

På dette punktet vises til vår bransjenorm, punkt 8.1.

Leger uten grenser følger bransjenormen og tar eget ansvar for at de instansene som er i kontakt med givene våre tar i mot og registrerer interne reservasjoner dersom det er ønskelig. Dette blir gjennomført på en tilfredsstillende måte. Vi anser dette som en selvfølge, som også øker lojaliteten til givene våre. Vi ser ikke et behov for ytterligere presisering av loven på dette punktet

Med vennlig hilsen/Best regards

May-Elén Vinskei

Prosjektkoordinator

[http://may-elen.vinskei@legerutengrenser.no](mailto:may-elen.vinskei@legerutengrenser.no)

Tlf. +47 940 12 490

Leger Uten Grenser

Postboks 8813 Youngstorget

0028 Oslo