



Useriøse telefonselgere – et alvorlig samfunnsproblem

Hva gjør NTF med dette?

Useriøse telefonselgere, kataloghaier og fakturabedragerier rammer ikke minst små virksomheter slik en tannlegepraksis ofte er.

Dette er bakgrunnen for at NTF har valgt å informere og advare om dette problemet gjentatte ganger de senere årene. Næringslivets Sikkerhetsråd arbeider aktivt overfor myndighetene for å få økt fokus på telefonsalgbransjen. De driver også www.varslingslisten.no, i samarbeid med blant annet NHO og Virke. NTF støtter dette arbeidet gjennom vårt medlemskap i Virke. NTFs advokater gir i tillegg konkret veiledning og bistand i de enkeltsakene vi mottar fra medlemmer.

Er ikke dette nok da? Nei, dette er et kontinuerlig arbeid hvor vi ikke kan informere ofte nok, og hvor dere tannleger ikke kan være forsiktige nok. Årsaken er blant annet at de useriøse aktørene i denne bransjen ofte skifter navn både på selskapet og «produktet», endrer fremgangsmåte, og stadig finner nye og kreative måter for å få bekreftet en «avtaleinngåelse».

For ordens skyld understrekes det at telefonsalg er tillatt, og at de useriøse aktørene i denne bransjen også ødelegger for de selskapene som driver seriøst til inntekt for gode, samfunnsnyttige formål.

Hvorfor er det behov for enda en artikkel om dette?

NTF mottar dessverre fortsatt jevnlig henvendelser om denne typen saker. Vi følger herved oppfordringen om å gi en huskeliste over hva man kan gjøre for å unngå å bli lurt, og hvilke alternativer man har hvis man er blitt lurt.

At det er langt flere enn tannleger som utsettes for villedende markedsføring og bedragerier, fremgår klart av artikkelen «Stor fortjeneste, liten oppmerksomhet og et alvorlig samfunnsproblem,» publisert av Næringslivets Sikkerhetsråd 4.7 2012.

Dette er imidlertid til liten trøst for fortvilte medlemmer som den senere tid har kontaktet NTF, ofte med følgende historie: «Jeg pleier å avvise alle telefonselgere, men denne gangen ble det opplyst at det kun gjaldt oppdatering av opplysninger i telefonkatalogen. Det ble tatt lydbandopptak av deler av samtalen, hvor jeg samtykket til at de kunne sende en e-mail med brukernavn og passord. Jeg logget meg inn på en hjemmeside, og trodde at jeg bekreftet eksisterende opplysninger i den «vanlige» telefonkatalogen. Først da jeg mottok en faktura på kr 4 900,- fant jeg ut at det var snakk om en helt ny avtale om en oppføring på internett som jeg verken trenger eller ønsker. Må jeg betale fakturaen?»

Dette er en ikke ukjent «salgsteknikk», men det er like fullt kun ett eksempel blant mange.

Hvordan forebygge en situasjon hvor man blir lurt?

Avvis konsekvent alle telefonselgere, også når det tilsynelatende virker som en kurant henvendelse. NTF anbefaler at også tannhelsesekretærer informeres om dette, selv om de ikke har fullmakt til å inngå avtaler på vegne av virksomheten. Næringsdrivende kan ikke reservere seg mot telefonsalg gjennom Reservasjonsregisteret.

En vanlig taktikk er å spørre om du vil ha samme oppføring som i fjor. Kontroller om det virkelig stemmer at virksomheten har en avtale. Be eventuelt om å få oversendt kopi av avtalen. Ikke bekreft firmaopplysninger eller avtaler på internett mens du snakker med telefonselgeren, uansett hvor høflig og hyggelig vedkommende måtte være.

Vær spesielt oppmerksom på at det ikke er uvanlig i denne bransjen å benytte navn som lett kan forveksles med veletablerte produkter eller virksomheter. Hvis du aldri har hørt om

verken produktet eller bedriften, eller du blir forespeilet at det er et spesielt godt tilbud hvor du er spesielt utvalgt eller lignende, er det grunn til å være ekstra skeptisk.

Hvis du tenker at det er et seriøst produkt, eller en tjeneste som bedriften kan ha bruk for, så be om å få et skriftlig tilbud, enten per post eller e-post. En selger som aktivt oppsøker en kunde har en særlig plikt til å opplyse om viktige sider ved produktet og vilkårene de tilbyr. Registrerte opplysninger om selskapet kan kontrolleres på www.brreg.no. Sjekk selskapets hjemmeside og hva som opplyses om kvaliteten på tjenesten, vilkår mv.

Aksepter aldri et tilbud, verken skriftlig eller muntlig, uten at du er 100 prosent sikker på hva det omfatter. Sørg for å ha oversikt over avtalevilkårene, særlig bestemmelser om pris, betaling, bindingstid og opphør. Les gjennom all tekst, også den som er skrevet med liten skrift.

Kontroller alltid at ordrebekreftelser og fakturaer virkelig er i samsvar med din bestilling eller en avtale du har akseptert.

Hva kan jeg gjøre hvis uhellet er ute?

Næringsdrivende har ikke angrerett, i motsetning til en vanlig forbruker, med mindre dette er en del av avtalevilkårene. Dette er imidlertid kun en aktuell problemstilling hvis det foreligger en bindende og gyldig avtale.

Send skriftlig reklamasjon så raskt som mulig hvis du mottar en faktura, ordrebekreftelse, eller annet som du mener er urettmessig.

En reklamasjon kan for eksempel utformes slik:

«Det vises til faktura nr 123 fra selskap Y mottatt 4.9 2012, for oppføring i telefonkatalogen. Tannlege X bestriker kravet og vil hevde 1) at det aldri er inngått en bindende avtale med Y eller 2) at det ble gitt villedende informasjon

fra telefonselgeren. (Spesifiser hva som var feil eller villedende). Det foreligger dermed en villfarelse, og det vil stride mot redelighet og god tro å gjøre avtalen gjeldende. Avtalen er ugyldig, jf avtaleloven §§ 33 jf 30, og 3) at avtalen er ugyldig fordi det vil stride mot god forretningsskikk å gjøre den gjeldende, jf avtaleloven § 36. Det bes om at kravet slettes. Saken vil bli varslet til www.varslingslisten.no, og det vurderes å politianmelde forholdet som bedrageri. Sted, dato og tannlegens signatur».

Det er ingen grunn til å la seg skremme av ordet inkasso. Krav som er bestridt kan ikke inndrives ved inkasso, med mindre innsigelsen er åpenbart grunnløs. Får du inkassokrav, må du gi beskjed om at kravet er bestridt og sende kopi av reklamasjonen.

Dersom selskapet likevel ønsker å forfølge kravet må de sende saken til

forliksrådet. Hvis dette gjøres er det svært viktig at tannlegen inngir tilsvaret til forliksrådet i rett tid, og møter i forliksrådet for å unngå uteblivelsesdom. Virke opplyser at det er sjelden useriøse telefonselgere velger å bringe slike saker inn for forliksrådet, men at det skjer. Årsaken til dette er antakelig at bransjen ikke ønsker oppmerksomhet om sine salgsmetoder.

En eventuell dom i forliksrådet kan deretter bringes inn for tingretten. Kravet kan først inndrives hos tannlegen dersom selskapet får medhold i en rettskraftig dom.

Utfallet av saken avhenger av en konkret vurdering av om det er inngått en gyldig og bindende avtale. Også tannlegens egen adferd tillegges vekt, for eksempel at avtalen bekreftes elektronisk etter samtalen med telefonselger (aktiv handling), og det klart fremgår av vilkårene hva avtalen gjelder, eller tannlegen på annen måte må sies

å ha akseptert avtalen. Lydbåndopptak hvor det samtykkes til oversendelse av brukernavn og passord, antas å ha mindre vekt hvis det kun er opptak av deler av samtalen. Det er følgelig flere forhold som vil kunne ha betydning for utfallet av saken.

Virke fraråder å betale en urettmessig faktura bare for å bli kvitt et problem eller fordi det er flaut å ha blitt lur. NTF slutter seg til denne anbefalingen. Som NSR helt riktig påpeker: Ved å betale denne typen fakturaer er du med på å opprettholde inntektsgrunnlaget til useriøse aktører og dermed at enda flere næringsdrivende blir utsatt for problemene.

Flere råd for hvordan du forebygger og griper an eventuelle konflikter samt lenke til aktuelle rettsavgjørelser finner du på www.varslingslisten.no.

*Tone Galaasen
advokat, NTF*

Medlemsrådgivning

Medlemsrådgiverne yter juridisk bistand knyttet til medlemmenes yrkesutøvelse, næringsdrift og arbeidsforhold.

Telefontid mandag-fredag kl 0900 - 1100.

Forhandlingssjef John Frammer

Juridisk medlemsrådgivning generelt, arbeidsvilkår i offentlig sektor, lønns- og pensjonsforhold i offentlig sektor, tariffspørsmål, forhandlinger, kontakt med arbeidsgiverorganisasjoner/ offentlige arbeidsgivere og opplæring av tillitsvalgte i offentlig sektor.

Tlf: 22 54 74 00, e-post: john.frammer@tannlegeforeningen.no

Seniorkonsulent Lin Muus Bendiksen

Medlemsrådgivning generelt, lønns- og arbeidsforhold for hjelpepersonell, mønsteravtalen for tannhelsesekretærer, internkontroll, HMS og kvalitetsutvikling.

Tlf: 22 54 74 00, e-post: lin.bendiksen@tannlegeforeningen.no

Advokat Dag Kielland Nilsen

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, skatte- og avgiftsspørsmål, saker for klagenemndene, ansvarsforsikring i Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Tlf: 22 54 74 00, e-post: dag.nilsen@tannlegeforeningen.no

Advokat Elisabeth Scarpello

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, etiske spørsmål og konkurranserettslige spørsmål. Tlf: 22 54 74 00

e-post: elisabeth.scarpello@tannlegeforeningen.no

Advokat Tone Galaasen

Juridisk medlemsrådgivning generelt, kontrakter, NTFs fond for rettshjelpordningen for tannleger. Tlf: 22 54 74 00

e-post: tone.galaasen@tannlegeforeningen.no