

**Likelydende brev til  
Telemarketing-bransjen**

Deres ref.

Vår ref. (bes oppgitt ved svar)

Dato

**Sak nr: 2004-1325**

**02.04.04**

Saksbehandler

**Frode Elton Haug**

**23 400 615**

## **Bruk av datastyrte oppringingssystemer ved telefonsalg**

Forbrukerombudet skal føre tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og avtalevilkår er i samsvar med markedsføringsloven (mfl). Særtrykk av loven følger vedlagt. Mer informasjon om Forbrukerombudet finnes på internettssidene våre: <http://forbrukerombudet.no>

Forbrukerombudet har i løpet av 2004 mottatt i alt 12 skriftlige klager, samt en rekke telefoniske henvendelser, fra forbrukere som reagerer på at de har blitt oppringt uten at det er noen som svarer i den andre enden. Gjennom media har det blitt bekreftet at det er telefonselgere som står bak oppringningene.

Vi har fått opplyst at problemet skyldes at enkelte firmaer som driver telefonsalg har datastyrte systemer for oppringing som ringer opp så mange samtidig at det ikke er nok selgere til å innlede samtaler med alle som svarer på oppringningene. Flere forbrukere har fortalt at de har opplevd 4-5 slike ”stumme oppringinger” i løpet av noen timer.

Jeg vil med dette brevet sette fokus på problemstillingene som praksisen reiser og viser i denne forbindelse til markedsføringsloven § 1, som forbyr næringsdrivende å foreta handlinger som er urimelige i forhold til forbrukerne, eller som for øvrig strider mot god markedsføringsskikk.

Problemet med ”stumme oppringinger” har øyensynlig økt kraftig i 2004. Det er også åpenbart at et betydelig antall forbrukere er berørt. Flere av landets politidistrikter har kontaktet oss og informert om at de har mottatt henvendelser fra folk som føler seg trakassert av oppringningene.

Det er Forbrukerombudets vurdering at det ved telefonsalg er urimelig overfor forbrukerne og i strid med god markedsføringsskikk jf mfl § 1 å bruke datastyrte oppringingssystemer som er slik programmert at forbrukere blir oppringt uten at det er nok tilgjengelige selgere til å innlede samtaler med dem som svarer.

Jeg ber derfor om at dere gjennomgår rutinene deres for bruk av datastyrte oppringingssystemer.

Dette brevet blir i første omgang sendt ut til en samlet bransje. Dersom vi skulle fortsette å motta klager på ”stumme oppringinger”, vil disse bli vurdert etter mfl § 1 og eventuelt resultere i inngrep direkte overfor de involverte firmaene.

Jeg minner for øvrig om Forbrukerombudets retningslinjer for telefonsalg, som følger vedlagt.

I forbindelse med denne saken, vil jeg også nevne at mfl § 2b inneholder forbud mot å rette markedsføringshenvendelser til forbrukere ved hjelp av automatiserte oppringningssystemer hvor markedsføringsbudskapet fremføres av en talemaskin eller lignende uten at det er innhentet samtykke fra forbrukeren på forhånd.

Med hilsen

Bjørn Erik Thon  
forbrukerombud

Gjenpart:      NORDMA, Tollbugata 27, 0157 OSLO  
                  Klagerne, etter liste