

**Haugesund Telemarketing AS**  
**Suldalsgata 22B**

**5521 HAUGESUND**

**Dykkar ref.**

**Vår ref.**

**Dato:**

**Sak nr:** 08/1966-5

02.10.2008

**Sakshandsamar:** Tonje Hovde Skjelbostad

**Dir.tlf:** 45 49 00 37

## **Krav til marknadsføring - telefonmarknadsføring**

Vi viser til tidlegare korrespondanse i saka, seinast dykkar svarbrev av 20.09.08.

Vedlagt svarbrevet sender de over lydopptaket mellom ein seljar frå Haugesund TM og Torunn Holst, og de skriv også i svarbrevet at de ser at samtalen kunne vore klårare på at det er tale om marknadsføring og at kunden lett kan trekkje seg i etterkant.

På bakgrunn av lydopptaket er det tydeleg at de ikkje har tilstrekkeleg gode rutiner for telefonsal. I samtalen blir det, for å nemne noko, opp til fleire gonger avkrefte at det er tale om eit sal, og elles understreka at det ikkje er knytt forpliktelsar til tilbodet som i realiteten er eit abonnement. På denne bakgrunn ser vi difor grunn til å informere nærare om dei krava som er stilt til telefonmarknadsføring, og sjå til at de gjennomfører dette hjå dykk.

Alle vesentlege vilkår og opplysningar skal komme fram ved marknadsføring, dette gjeld og ved munnlege marknadsføringshenvendelsar som telefonsal. Difor er det viktig å ha gode samtalemalar som tek omsyn til alle opplysningar, i tillegg til interne rutiner med opplæring for å følgje opp dei tilsette og sjå til at samtalemalar blir nytta og fungerer som tiltenkt.

Som vedlegg til dette brevet følgjer Forbrukarombodets retningslinjer for telefonsal, samt Forbrukarombodets forslag til samtalemal. Vi ber om at de gjer dykk kjend med desse skriva, og ser til at de tilpassar marknadsføringa til krava som kan utleiast av desse. Vi ber og om at de sender oss den samtalemalen de vil ta i bruk for framtidig marknadsføring og at de gjer greie for dei rutiner for opplæring, oppfølging og kontroll de nyttar.

Vi viser forøvrig til vårt brev av 12.09.08, og ber om at de er merksame på det som kjem fram der.

\*\*\*

Vi ber om at de oversender det etterspurte materiell til Forbrukarombodet  
**snarast og seinast innan 22. oktober 2008.**

Er det spørsmål i saka, ta kontakt med sakshandsamar på e-post:  
[ths@forbrukerombudet.no](mailto:ths@forbrukerombudet.no) eller på tlf: 45 49 00 37.

Med vennleg helsing  
for Forbrukarombodet

Tonje Hovde Skjelbostad  
jurist

Vedlegg            Forbrukarombodets retningslinjer for telefonsalg  
                         Forbrukarombodets mønstersamtalemal for telefonsal av abonnement

Gjenpart            Provea, Route des Dragons 9, 10033 Cheseaux/Lausanne

**PROVEA Kundeservice v/Ellen Chatelain**

**Dykkar ref.**

**Vår ref.**

**Dato:**

**Sak nr:** 08/1966-5

02.10.2008

**Sakshandsamar:** Tonje Hovde Skjelbostad

**Dir.tlf:** 45 49 00 37

### **Krav til marknadsføring - telefonmarknadsføring**

Vi viser til tidlegare korrespondanse i saka, seinast dykkar svarbrev av 20.09.08.

Vedlagt svarbrevet sender de over lydopptaket mellom ein seljar frå Haugesund TM og Torunn Holst, og de skriv også i svarbrevet at de ser at samtalen kunne vore klårare på at det er tale om marknadsføring og at kunden lett kan trekkje seg i etterkant.

På bakgrunn av lydopptaket er det tydeleg at de ikkje har tilstrekkeleg gode rutiner for telefonsal. I samtalen blir det, for å nemne noko, opp til fleire gonger avkrefte at det er tale om eit sal, og elles understreka at det ikkje er knytt forpliktelsar til tilbodet som i realiteten er eit abonnement. På denne bakgrunn ser vi difor grunn til å informere nærare om dei krava som er stilt til telefonmarknadsføring, og sjå til at de gjennomfører dette hjå dykk.

Alle vesentlege vilkår og opplysningar skal komme fram ved marknadsføring, dette gjeld og ved munnlege marknadsføringshenvendelsar som telefonsal. Difor er det viktig å ha gode samtalemalar som tek omsyn til alle opplysningar, i tillegg til interne rutiner med opplæring for å følgje opp dei tilsette og sjå til at samtalemalar blir nytta og fungerer som tiltenkt.

Som vedlegg til dette brevet følgjer Forbrukarombodets retningslinjer for telefonsal, samt Forbrukarombodets forslag til samtalemal. Vi ber om at de gjer dykk kjend med desse skriva, og ser til at de tilpassar marknadsføringa til krava som kan utleiast av desse. Vi ber og om at de sender oss den samtalemalen de vil ta i bruk for framtidig marknadsføring og at de gjer greie for dei rutiner for opplæring, oppfølging og kontroll de nyttar.

Vi viser forøvrig til vårt brev av 12.09.08, og ber om at de er merksame på det som kjem fram der.

\*\*\*

Vi ber om at de oversender det etterspurte materiell til Forbrukarombodet  
**snarast og seinast innan 22. oktober 2008.**

Er det spørsmål i saka, ta kontakt med sakshandsamar på e-post:  
[ths@forbrukerombudet.no](mailto:ths@forbrukerombudet.no) eller på tlf: 45 49 00 37.

Med vennleg helsing  
for Forbrukarombodet

Tonje Hovde Skjelbostad  
jurist

Vedlegg            Forbrukarombodets retningslinjer for telefonsalg  
                         Forbrukarombodets mønstersamtalemal for telefonsal av abonnement

Gjenpart            Provea, Route des Dragons 9, 10033 Cheseaux/Lausanne