

TANDBERG & Partners

Genomgång av Miljonlotteriets samtalsmanus från 2016 och 2017

Inledning

Miljonlotteriet har bett mig, Axel Tandberg, att så som f.d. jurist på SWEDMA och därmed erkänt kunnig inom området marknadsföring och telemarketing att se över de av Konsumentverket åberopade säljmanus som har används av Miljonlotteriets lottförsäljning via telefon till konsument.

Jag har under mina år som SWEDMAs jurist deltagit i diskussionerna om vad som kan anses vara god sed inom telemarketing genom uppdateringar av de etiska reglerna inom området. Jag har vidare suttit med som sakkunnig i 2005 års marknadsföringsutredning om konsumentskyddet i samband med telefonförsäljning behöver förstärkas, SOU 2007:1.

Telefonförsäljning

Telefonförsäljning är en av de mest effektiva sälj- och marknadsföringskanaler som vi har i Sverige idag. Det är den mest personliga vägen som finns för att få fram det budskap man som företag vill nå ut med till sina kunder eller potentiella kunder. Samtidigt är det en väldigt närgången kanal där man aldrig vet hur personen i andra änden kommer att reagera. Därför är det av yttersta vikt att man agera i enlighet med god sed inom området och att man är lyhörd.

I SWEDMA och Föreningen Kontaktas etiska regler om försäljning och marknadsföring över telefon till konsument (De Etiska Reglerna) från 2017 framgår det i 4.1., Villkor för Samtalets genomförande, att agenten (dvs. den uppringande personen som representerar företaget) ”... ska alltid på ett otvetydigt sätt informera den uppringde om:

- Sitt namn.
- Namnet på Uppdragsgivaren som han eller hon representerar och
- Agentens relation till Uppdragsgivaren.
- Syftet med Samtalet.”

Denna information skall ges i början av samtalet. Det står ingenstans i dessa regler om att man redan i början av samtalet att man ska ange exakt vad det man avser att sälja eller marknadsföra, utan det är viktigt att det klart framgår att det rör sig om ett samtal i sälj- eller marknadsföringssyfte.

I punkten 4.1 framgår det också att man som agent informera sig om den uppringde har tid att genomföra samtalet och respektera om den uppringde önskar att avsluta samtalet. Vidare ska agenten agera ärligt, lyhört och ha förståelse för konsumentens bemötande. Med detta menas att agenten måste se till att personen man ringer upp har

TANDBERG & Partners

tid för samtalet, stämna av om den uppringde är tillräckligt klar att förstå vad samtalet rör och att man ska avsluta när konsumenten så begär.

Om köp genomförs så ska man som agent, enligt punkten 4.2 i De Etiska Reglerna, se till att:

- Alltid verifiera att Konsumenten är införstådd med vad köpet innebär.
- Alltid säkerställa att all information som är relevant vid köpet noteras.
- Läs upp en orderbekräftelse tydligt och i lugn takt för Konsumenten.
- I orderbekräftelsen sammanfatta köpet och de övergripande köpevillkor som gäller. Förvissa sig om att Konsumenten är införstådd med gällande köpevillkor.
- lämna information om att Konsumenten kommer att få en bekräftelse av avtalet och inom vilken tid bekräftelsen är konsumenten tillhanda.
- Stämna av med Konsumenten om denne önskar göra något tillägg utöver den av Agenten lämnade sammanfattningen.

Miljonlotteriets ansvar

Enligt De Etiska Reglerna punkten 6 är Miljonlotteriet och Kontaktcentret de använder sig av ansvariga för den telefonförsäljning som gör i deras namn. Det är organisationens ansvar att se till att man följer lagar och regler.

Miljonlotteriet har gjort detta genom att man har utarbetat ett manus till de agenterna som ringer upp i Miljonlotteriets namn ska använda sig av. Manuset är till för att man ska få fram sitt budskap så tydligt som möjligt samtidigt som man från organisationen vill utbilda säljaren om vad organisationen har för värdegrund.

Det är ett välkänt att agenter anpassat ett givet manus till sitt eget sätt att prata. Detta är inte något som uppmuntras. Upptäcker man som uppdragsgivare att en agent frångår manuset alltför mycket så ska man informera agenten om att detta inte är acceptabelt. Fortsätter detta beteendet så ska man se till av agenten stängs av.

Säljmanus 2016

Genomgång av säljmanus

Inledningen av samtalet:

Redan från första början får den uppringde reda på vad agenten heter samtidigt som denne kontrollerar att man har ringt upp rätt person. Därefter meddelar man att man ringer från Miljonlotteriet, och detta gör man även genom att återknyta till annan reklam som har organisationen har producerat. Genom detta säkerställer man att den uppringde förstår att man saluför ett lotteri.

Därefter går man vidare till att förklara att det rör sig om för sorts lotteri – skraplotter – och hur den fungerar. Genom att läsa upp alla punkterna om de tre vinstchanserna får

TANDBERG & Partners

den uppringde reda på det främst rör sig om ett varulotteri, där man vid vissa tillfällen (om man vinner över 1 000 000 kronor) har möjlighet att ta ut en del av vinsten i kontanta medel. Här får den uppringde reda på vad som krävs för att man ska kunna ta ut vinsten i kontanta medel, samtidigt som man förstår att det främst rör sig om ett varulotteri.

När agenten fortsätter att följa manuset får den uppringde reda på vinstchansen för att därefter bli informerad att det rör sig om en prenumeration på lotter, som den uppringde kan när som helst avsluta.

Slutligen informeras den uppringde om vart överskottet på lotteriet går och till vilken verksamhet – IOGT-NTOs verksamhet för att hjälpa barn till missbrukare. Då det är överskottet som går till IOGT-NTO är det svårt att säga exakt hur mycket pengar som lämnas över, men genom att hänvisa till en procentsats får de uppringde en uppfattning om hur mycket kostnaden av lotten som går till IOGT-NTOs verksamhet.

Genomgång av avtalsmanus

Om den uppringde vill bli kund så har agenten ett manus att använda sig av för inspelning av avtal. Här kräver Miljonlotteriet att agenten informeras den uppringde att man avser att spela in bekräftelsen och det rör sig om en obligatorisk orderbekräftelse.

Manuset är ett klassiskt orderbekräftelsemanus där den uppringde får bekräfta att man är rätt person och vilken adress man bor på för att därefter själv ange sitt personnummer.

Därefter sammanfattar agenten vad erbjudandet från Miljonlotteriet går ut på, en prenumeration på sex lotter i månaden och till viken kostnad. Vidare informeras även den uppringde om att dennes rätt till ånger och när ångerfristen börjar löpa. Man informerar även om att den uppringde kommer att få en skriftlig bekräftelse snarast efter avslutat samtal som kommer att nå kunden innan första försändelsen når den nya kunden.

Slutligen får den uppringde svara jakande på att man anser att det stämmer, för att agenten sedan avslutar inspelningen och samtalet med att åter ange sitt namn och hälsa den nye kunden välkommen till Miljonlotteriet.

Hela förfarandet stämmer väl överens med kraven som återfinns i punkten 4.2 i De Etiska Reglerna. Agenten upprepar att det rör sig om en prenumeration av lotter, till vilket pris, informerar tydligt om ångerrätt och ångerfrist.

Min bedömning

I mitt tycke strider inte detta manus mot De Etiska Reglerna.

TANDBERG & Partners

Säljmanus 2017

Genomgång av säljmanus

Samtalet inleds med agenten presenterar sig och sedan frågar efter en namngiven person. Därefter nämns Miljonlotteriet för första gången och därefter nämns det att den uppringde nu får en chans att delta i Sveriges största varulotteri, där man kan vinna allt från en ny lott till en bil, men även kontanter. Även i detta manus inleder man genom en klar presentation om vem det är som ringer upp, på vems uppdrag samtidigt som man säkerställer att agenten har ringt upp rätt person. Den uppringde blir även informerad om att det rör sig om lotteri som agenten saluför.

Efter detta fortsätter agenten med att förklara att det rör sig om en prenumeration om sex skraplotter med en vinstchans på snitt var femte lott. Priset på lotterna framgår klart och även att den uppringde när den vill kan säga upp prenumerationen.

Manuset innehåller också ett antal svar på de vanligaste invändningarna, genom vilka agenten på ett enkelt sätt kan föra samtalet vidare. Vid varje invändning finns det ett förtydligande, såsom att man enkelt kan säga upp prenumerationen genom att ringa till kundtjänst vars nummer finns på baksidan av varje lott. Man förklarar att vinstplanen har gjorts om så att fler får del av mindre vinster än tidigare.

Även här framgår det att överskottet av lotteriet går till IOGT-NTOs verksamhet för att bidra till en drogfri miljö för främst barn, men även vuxna.

En skillnad från tidigare manus är att agenten även kan erbjuda den uppringde att ta del av ett annat lotteri, Tjuganlotten. Ett lotteri med endast kontanta vinster. Även här informeras den uppringde om att det rör sig om en prenumeration och att man säga upp prenumerationen när som helst genom att ringa kundtjänst vars nummer återfinns på baksidan av varje lott.

I slutet av manuset återfinns uttryck som agenten inte får använda sig av. Bland dessa ord återfinns "Garanterad vinst", "Utvald" och det rör sig om "1 paket" (något som skulle indikera att det inte rör sig om en prenumeration). Detta visar, enligt mig, att man har tagit till sig av den kritik som framförts av Konsumentverket (KOV) gentemot Miljonlotteriets agenter, då man efter KOVs påpekande att de används visar på vilka uttryck som agenterna inte får använda sig av.

Genomgång av avtalsmanus – Skraplott och Tjuganlotten skilda var för sig

Manuset inleds med att agenten informerar den uppringde om att man nu avser att spela in vad man har kommit överens om under samtalet. Även detta manus är ett klassiskt orderbekräftelsemanus där den uppringde får bekräfta att man är rätt person och vilken adress man bor på för att därefter själv ange sitt personnummer.

Därefter sammanfattar agenten vad erbjudandet från Miljonlotteriet går ut på, en prenumeration på sex lotter i månaden och till viken kostnad. Vidare informeras även

TANDBERG & Partners

den uppringde om att dennes rätt till ånger och när ångerfristen börjar löpa. Man informerar även om att den uppringde kommer att få en skriftlig bekräftelse snarast efter avslutat samtal som kommer att nå kunden innan första försändelsen når den nya kunden.

Den uppringde får svara jakande på att man anser att det stämmer.

Hela förfarandet stämmer väl överens med kraven som återfinns i punkten 4.2 i De Etiska Reglerna. Agenten upprepar att det rör sig om en prenumeration av lotter, till vilket pris, informerar tydligt om ångerrätt och ångerfrist.

Därefter kontrollerar agenten att den uppringde har förstått avtalet genom att ställa två kontrollfrågor om vad kostanden är för lotterna samt vad den uppringde ska göra om den vill säga upp prenumerationen. Om den uppringde inte kan svara på frågorna ska agenten informera den uppringde på nytt och därefter återigen ställa kontrollfrågorna. Allt för att säkerställa att den uppringde har förstått vad avtalet går ut på.

Först därefter avslutas samtalet.

Dessa avslutande kontrollfrågor är något som man ytterligare visar på Miljonlotteriets vilja att säkerställa att den uppringde verkligen förstår att det rör sig om ett avtal som man har slutit med företaget. Hela förfarandet visar på att man har varit lyhörd mot kritiken som har framförts av KOV:

Min bedömning

I mitt tycke strider inte detta manus mot De Etiska Reglerna.

Sammanfattande kommentarer

Efter att ha läst igenom de två säljmanus som Miljonlotteriet har använt sig av under de två senaste åren har jag svårt att se det finns grund i Konsumentverkets påstående om att dessa manus skulle bryta mot branschens etiska regler.

Ingenstans i något av manusen finns det något påstående om att det inte rör sig om ett säljsamtal eller att den uppringde är särskilt utvald. Detta är tyvärr något som har använts av enskilda säljare när de har ringt upp privatpersoner och inget som har sanktionerats eller uppmuntrats av Miljonlotteriet, tvärtom om man ser till 2017 års manus återfinns begreppet "utvald" bland de en säljare INTE får använda sig av. Vidare framgår det att man ska acceptera ett tydligt nej från den uppringde och därmed avsluta samtalet.

Tvärtom, man har från Miljonlotteriet visat att man har lyssnat på kritiken från Konsumentverket, då man har förändrat manuset mellan åren 2016 och 2017.

TANDBERG & Partners

Personligen anser jag att man från Miljonlotteriet har agerat på ett sätt som är till gagn för Telemarketingbranchen och visat att man följer de etiska reglerna som branschen har tagit fram.



/Axel Tandberg
jur. kand.

Täby den 15 december 2017