



# FORBRUKERTILSYNET

## Mottakere etter adresseliste

Deres ref.

Vår ref.  
Sak nr: 19/383-1  
Saksbehandler: Ida Tomtum  
Dir.tlf:

Dato:  
07.03.2019

## Orienteringsbrev til forsikringsbransjen om telefonsalg

Forbrukertilsynet verner forbrukernes interesser gjennom å forebygge og stanse ulovlig markedsføring, urimelige vilkår i kontrakter og annen praksis som er i strid med markedsføringsloven. Vi fører også tilsyn med at næringsdrivende overholder angrerettloven, finansavtaleloven og forbrukervernregler i en rekke andre lover. For mer informasjon, se [www.forbrukertilsynet.no](http://www.forbrukertilsynet.no).

Forbrukertilsynet har sett at det i lang tid har vært mange forbrukerklager på telefonsalg. Herunder er mange av klagen på oppringinger fra forsikringsbransjen. Disse knytter seg først og fremst til flerpartsamarbeid og for dårlig vasking av ringelister. Vi sender derfor ut et orienteringsbrev for gjøre bransjen bevisst på gjeldende regelverk på dette området.

### 1. Hovedregelen ved telefonmarkedsføring

Utgangspunktet er at det er tillatt med telefonmarkedsføring. Den enkelte forbruker kan imidlertid reservere seg mot telefonmarkedsføring i det sentrale Reservasjonsregisteret for direkte markedsføring (heretter «Reservasjonsregisteret»). Etter markedsføringsloven (heretter mfl.) § 12 første ledd vil kontakt med forbrukere som har reservert seg i forbindelse med telefonsalg være forbudt. Forbrukeren kan også reservere seg direkte hos den næringsdrivende mot slik markedsføring jfr. mfl. § 12 andre ledd.

For å sikre at forbrukerne som har registrert seg i Reservasjonsregisteret ikke blir kontaktet, fremgår det av mfl. § 13 a andre ledd at den som driver telefonsalg skal "vaske" sitt register mot Reservasjonsregisteret før første gangs telefonoppringning. Etterpå skal vask gjentas før henvendelse den måneden markedsføringen utføres. Vaskeplikten omfatter også vask mot telefonnummer og adresser som har blitt lagt inn i registeret og innebærer at man som hovedregel ikke kan kontakte personene eller ringe opp numre som er oppført i registeret.

Plikten til å vaske mot Reservasjonsregisteret ligger hos den enkelte næringsdrivende eller organisasjon. Hvis markedsføringen overlates til et eksternt callsenter, kan callsenteret også holdes ansvarlig for at kravet om vask mot Reservasjonsregisteret er gjennomført.

Selv om hovedregelen er at det er forbudt med telefonmarkedsføring til forbrukere som har reservert seg i Reservasjonsregisteret jfr. mfl.§ 12 første ledd, er det etter markedsføringsloven to unntak som likevel åpner for slik kontakt dersom vilkårene i mfl. § 12 tredje eller fjerde ledd er oppfylt. Disse unntakene blir presentert nedenfor.

## **2. Unntaket for uttrykkelig anmodning i mfl.§ 12 tredje ledd**

Unntaket i mfl.§ 12 tredje ledd åpner for at den som har reservert seg i Reservasjonsregisteret kan rette en «uttrykkelig anmodning» til en «bestemt» næringsdrivende eller frivillig organisasjon om å bli oppringt. En slik uttrykkelig anmodning til en bestemt næringsdrivende eller frivillig organisasjon medfører at den næringsdrivende eller frivillige organisasjonen kan kontakte forbrukeren til tross for at han eller hun har reservert seg. For at forbrukerne skal bli kontaktet i slike tilfeller må imidlertid kravene i mfl.§ 12 tredje ledd være oppfylt.

For å oppfylle kravet til «uttrykkelig anmodning» må det fra forbrukerens side vært foretatt en aktiv handling. Forbrukeren kan altså ikke bindes ved passivitet. Et eksempel på en aktiv handling vil være der forbrukeren har oppgitt telefonnummeret sitt og f.eks. krysset av i en boks for at han eller hun ønsker å bli oppringt av den næringsdrivende. Det er ikke tilstrekkelig at det er forhåndsavkrysset i et webskjema eller en konkurranse på internett e.l. at forbrukeren ønsker å bli kontaktet.

Videre gjelder unntaket for uttrykkelig anmodning for en «bestemt» næringsdrivende eller frivillig organisasjon. Dette innebærer at anmodningen ikke kan gjelde for flere næringsdrivende eller frivillige organisasjoner på en gang. Dersom forbrukeren ønsker å bli oppringt av flere ulike næringsdrivende og/eller organisasjoner til tross for reservasjonen, må vedkommende rette en anmodning til *hver enkelt aktør*. Dette gjelder også ved ulike former for flerpartssamarbeid. Et eksempel på flerpartssamarbeid som er trukket frem i lovforarbeidene er der et fagforbund eller en medlemsorganisasjon innhenter samtykke fra forbrukeren om å bli kontaktet/ringt opp av et begrenset antall navngitte samarbeidspartnere. Et annet eksempel som er trukket frem er konsernsamtykker, hvor en bank som inngår i et finanskonsern innhenter samtykke fra forbrukeren til at andre konsernselskaper kan ta kontakt med kunden med ulike tilbud per telefon.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Prop. 43 L (2016-2017) punkt 3.2.4.4

### **3. Unntaket for eksisterende kundeforhold i mfl. § 12 fjerde ledd**

Unntaket i mfl. § 12 fjerde ledd åpner for at forbrukere som har registrert seg i Reservasjonsregisteret likevel kan kontaktes dersom det skjer i et eksisterende kunde- eller giverforhold når den næringsdrivende eller frivillige organisasjonen har mottatt forbrukerens kontaktopplysning i forbindelse med salg eller innsamling.

Det er likevel ikke all kontakt som er tillatt. Det fremgår av mfl. § 12 fjerde ledd andre setning at unntaket bare gjelder for den næringsdrivendes eller organisasjonens egne ytelser tilsvarende dem som kunde- eller giverforholdet bygger på.

I vurderingen av om det som markedsføres er en tilsvarende ytelse må det ses til den faktiske likheten mellom produktene. Her vil kundens forventning være et sentralt moment, og dette vil gå foran den næringsdrivendes oppfatning av hva det er naturlig å se på som tilsvarende ytelser.

Som et eksempel vil det etter Forbrukertilsynets oppfatning være lovlig å tilby andre typer bankkonto til en forbruker som har lønnskonto i en bank, men ikke forsikringsprodukter da dette ikke vil være en «tilsvarende ytelse» som lønnskonto.

### **4. Avslutning**

Vi har laget en veiledning om regelverket ved telefonsalg som dere kan finne på våre nettsider [www.forbrukertilsynet.no](http://www.forbrukertilsynet.no). Veilederen finner dere ved å gå til «vi jobber med» og deretter videre til «telefonsalg og uønsket reklame». På høyresiden finner dere «Forbrukertilsynets veiledning om regelverket ved telefonsalg».

\*\*\*

Forbrukertilsynet ber dere følge regelverket og retningslinjene vi har gjort rede for. Vi gjør dere oppmerksom på at ved brudd på markedsføringsloven, angrerettloven, finansavtaleloven eller annen lovgivning som Forbrukertilsynet håndhever, kan det fattes vedtak om forbud, påbud, tvangsmulkt og i visse tilfeller overtredelsesgebyr, jf. mfl. §§ 39 – 43.

Dersom dere har spørsmål, eller behov for veiledning, kan dere ta kontakt med Forbrukertilsynet på telefon 23 400 600 eller per e-post [post@forbrukertilsynet.no](mailto:post@forbrukertilsynet.no).

Med vennlig hilsen  
for Forbrukertilsynet

Ida Tomtum  
juridisk rådgiver

Vedlegg: adresseliste  
Kopimottaker: Finans Norge

*Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen håndskrevet signatur*