BONNIER
News

Konsumentverket, KO
Rättsenhet 2
[redacted]

Stockholm 2022-11-15

Angående marknadsföring prenumeration; Dnr 2022/960

Dagens industri AB ("Di") har mottagit Konsumentverkets skrivelse av den 21 oktober 2022 i rubricerat ärende. Med hänvisning till Konsumentverkets begäran om yttrande får Di anföra följande.

Prenumerationsvillkor avseende provprenumerationer
Av Konsumentverkets tillsynsbrev framgår att klagomålen rör provprenumerationer till mycket förmånliga priser och som samtidigt binder konsumenten till tillsvidareprenumeration med en bindningstid om ett år och till ett betydligt högre pris.

Med anledning av Konsumentverkets tillsynsbrev har Di gått igenom sina prenumerationsrutiner och har funnit att förklaringen till klagomålen sannolikt kan bero på ett tekniskt problem. Under en längre period har det visat sig föreligga ett tekniskt problem med orderbekräftelsen avseende kampanjer mot en specifik marknadsföringskanal.

Det tekniska problemet medförde att vissa rader med villkorstext inte kom med i orderbekräftelsen. Specifikt föll de rader bort som beskrev automatisk förnyelse med viss rabatt. Det tekniska felet påverkade dock bara orderbekräftelsen. Vid avtalets ingående, dvs. när konsumenten ingick prenumerationsavtalet, exempelvis på kampanjsidan, presenterades alla villkor på ett tydligt sätt. Dessutom skickades till samtliga provprenumeranter en avisering en månad innan avtalets förlängning. Aviseringen innehöll information om att provprenumeranterna behövde säga upp prenumerationen för att den inte skulle fortsätta att löpa. I de fall provprenumerationen fortsätter löpa, vid utebliven uppsägning från prenumeranten,

får prenumeranten ett kraftigt rabatterat pris i tolv månader. Denna rabatt är i regel 30-50% på ordinarie pris.

De provprenumeranter som fått den bristfälliga orderbekräftelsen, kan således ha missat information om prenumerationsvillkoren. Dock, borde prenumeranten ha tagit del av villkoren i samband med att avtalet ingicks samt genom den avisering som skickats ut i god tid innan avtalets förlängning. Har prenumeranten *inte* tagit del av dessa villkor, kan prenumeranten ha upplevt bristande information från Di:s sida. Detta kan vara en förklaring till de nu aktuella anmälningarna, men bör inte ligga Di till last.

Det tekniska problemet är nu under åtgärdande och orderbekräftelserna kommer således innehålla all väsentlig information om prenumerationsvillkoren framöver. Härutöver, avser Di att kontakta de kunder som är berörda och som drabbats av det tekniska problemet och den bristfälliga orderbekräftelsen. Di kommer även att skriva av eventuell skuld för samtliga av dessa prenumeranter samt säkerställa att kraven inte lämnas till inkasso.

Oönskade kontakter
Enligt tillsynsbrevet från Konsumentverket upplever vissa konsumenter att de blir kontaktade upprepade gånger via telefon och sms-meddelanden trots att de på olika vis uppgett att man inte vill bli kontaktad mer.

Di har rutiner på plats för att hantera s k opt-outer från sina kunder. De kunder som motsätter sig marknadsföring ska inte bli kontaktade av Di. Di spärrar dessa kunder genom att lägga in blockeringar i kundregistret hos telesälj både på lokal och på central nivå. Eftersom Di tillhandahåller många olika tjänster och produkter under olika varumärken, kan det i telefonsamtal vara svårt att uppfatta om kunden avsäger sig marknadsföring från samtliga de tjänster och produkter som Di tillhandahåller eller om kundens önskemål om opt-out endast avser den tjänst/produkt som samtalet avser. I vissa fall kan det möjligen även vara svårt för telefonförsäljaren att uppfatta om kunden tackar nej till erbjudandet som sådant eller tackar nej till fortsatt kommunikation. De klagomål som inkommit till Konsumentverket kan sannolikt ha sin grund i dessa missuppfattningar från såväl konsumenten som telefonförsäljaren Från Di:s perspektiv är det förstås önskvärt att det tydligt går att avgöra om kunden begär avregistrering eller inte och Di kommer att se över sina rutiner för att se om det går att tydliggöra i telefonsamtalen vad kunden motsätter sig.

Sammanfattning
Di beklagar det tekniska fel som föranlett den uteblivna informationen i orderbekräftelser. Även om konsumenterna erhållit informationen på annat sätt och Di därmed får anses ha uppfyllt sin informationsskyldighet i samband med avtalets

ingående, samt genom ytterligare information innan avtalets förlängning, avser Di att vidta åtgärder för att kompensera dessa konsumenter.

Vad gäller klagomålen om Di:s kontakter, vill Di framhålla att Di är noga med att följa gällande rätt avseende möjlighet att avsäga sig marknadsföring samt följer etiska regler för telemarketing och direktreklam. Di avser att se över sina rutiner.

Di står naturligtvis till förfogande vid eventuella frågor.

Med vänlig hälsning

Dagens Industri AB

[redacted]

På uppdrag,

[redacted]

Bonnier News