

Är direktsäljare lurendrejare?

All försäljning bygger på ett förtroende mellan säljare och kund. Och detta gäller i ovanligt hög grad vid direktförsäljning, där den presumtive köparen till och med släpper in säljaren i sitt eget hem.

Om säljaren förvaltar detta förtroende väl kan resultatet bli positivt för båda parter. Att handla i lugn och ro hemma har många fördelar. Men tyvärr förekommer det också att direktsäljare utnyttjar kundernas svagheter och uppträder på ett oetiskt sätt. Och ibland använder rena bedragare och tjuvar direktförsäljning som täckmantel utan att det över huvud taget finns ett företag bakom.

Allt detta är naturligtvis ett stort problem för alla seriösa direkthandelsföretag, och för hela branschens trovärdighet. I denna trycksak vill vi reda ut begreppen kring vad som är och inte är tillåtet när en säljare möter en kund i den senares hem.

Ett skräckexempel - Daga och Supervac

Daga är 81 år gammal och lever ensam i sin lägenhet med hemtjänst varje dag. Ett slaganfall för några år sedan har nedsatt hennes tal- och rörelseförmåga. Hon har bland annat dålig rörlighet i höger hand.

En eftermiddag ringer det på hennes dörr. När hon öppnar står där en säljare som undrar om hon är nöjd med nuvarande dammsugare? Eftersom hon inte dammsuger själv har hon ingen åsikt, men hennes talproblem gör det svårt för henne att tacka nej till säljaren. Han är trevlig, välklädd och övertygande och innan Daga vet ordet av är han över hennes tröskel.

En demonstration av produkten, en dyr dammsugare, följer. Säljaren pratar mycket och tar sig inte tid att lyssna på Daga, trots hennes uppenbara problem att uttrycka sig. Hon upplever situationen som obehaglig och förvirrande, och när köpekontraktet ligger på bordet är hon beredd att skriva på bara för att bli av med säljaren. Denne "hjärper" Daga att skriva på genom att hålla och styra hennes svaga högerhand. Namnteckningen blir inte stort

mer än ett streck, men säljaren är nöjd. Han går sin väg efter att ha tagit emot en handpenning på 2 500:- kontant. Han lämnar ingen information om Dagas rätt att ångra köpet.

Tre veckor senare hittar Dagas dotter en kopia av köpekontraktet. Hon kontaktar företaget, som inte vill kännas vid några oegentligheter utan hänvisar till det påskrivna kontraktet. Efter det att dottern hotat med att gå till media är de dock villiga att låta köpet gå tillbaka.

Detta är ett fiktivt, men tyvärr ändå realistiskt exempel på hur det kan gå till när ett direkthandelsföretag och dess säljare uppträder oetiskt.

Säljarens ansvar

Direktsäljarens uppträdande regleras först och främst av en rad lagar och förordningar, men säljare som arbetar för företag som är anslutna till Direkt-handels Förening måste dessutom följa de stränga etiska regler - fastställda i samråd med Konsumentverket - som vi satt upp för våra medlemsföretag. Dessa ger en lång rad anvisningar för hur mötet med kunden ska gå till, bl a de följande:

“Direktsäljaren skall omedelbart legitimera sig, presentera sitt företag och syftet med besöket”.

“Direktsäljaren får inte använda vilseledande, otillbörliga, bedrägliga eller illojala säljmetoder.”

“Säljaren skall söka bilda sig en uppfattning om kundens behov och allmänkunskaper [...] samt såvitt möjligt anpassa sin information och demonstration till kundens förutsättningar.”

“Direktsäljare får inte [...] utnyttja konsumentens ålder, sjukdom, oförmåga att förstå eller språkliga brister [...].

“Företag och direktsäljare skall se till att varje köpekontrakt innehåller, vare sig detta är ett lagligt krav eller inte, en ångerrättsparagraf, som ger kunden rätt att frånträda avtalet inom en specificerad tidsram [...].

“Direktsäljaren ansvarar för att kunden rätt förstått avtalsinnehållet”.

Vi har medvetet lagt ribban högt. I många fall går våra etiska regler längre än lagstiftningen.



Företagets ansvar

Det är naturligtvis den enskilde säljaren som möter kunden, men det betyder inte att företaget kan frånsäga sig ansvar. Företaget måste alltid hålla säljarens löften så länge de är till kundens fördel, och ansvarar för att säljare med rätt bakgrund rekryteras och får en relevant träning och utbildning, bl a när det gäller branschens etiska regler. Ur DF:s etiska regler:

“Företag skall tillse att till direktsäljare utses personer som är kända för gott uppförande och kan förväntas uppträda på ett korrekt sätt.”

“Företag skall kräva av sina direktsäljare [...] att följa [direkthandelns etiska regler] eller regler som överensstämmer med dessa.”

“Företag skall till ledning för direktsäljare upprätta klara anvisningar för hur de skall bedriva sin verksamhet. [...] I anvisningarna skall [direkthandelns etiska regler] intas [...]”

Företag som inte följer de etiska reglerna kan uteslutas ur föreningen, och vi vägrar regelbundet företag med för låg etisk nivå medlemskap i föreningen.

Det är påfallande ofta företag som inte är medlemmar i DF som kritiserats för oetiska affärsmetoder.

Vad är Direkthandelns Förening?

Direkthandelns Förening (DF) är branschorganisationen för företag som arbetar med direkthandel, dvs försäljning som sker på annan plats än i butik.

Föreningen har ett 40-tal medlemsföretag som tillsammans sysselsätter ca 70% av direkthandelns totalt ca 120 000 direktsäljare. Företagen arbetar med många olika typer av produkter, som t ex kosmetik, hälsokost, hushållsartiklar, böcker, rengöringsprodukter och erotiska produkter. Branschen omsatte 1,3 miljarder i Sverige 2001 och befinner sig i stark tillväxt.

Föreningens huvuduppgifter är att bevaka medlemmarnas intressen och skydda konsumenten, att verka för god affärsed och att utveckla branschen. DF är remissorgan vid lagstiftning som påverkar direkthandeln. Man bedriver också upplysningsverksamhet gentemot Konsumentverket och andra myndigheter, samt informerar branschen om kommande lagstiftning.

DF är medlem i FEDSA (Federation of European Direct Selling Associations) och WFDSA (World Federation of Direct Selling Associations).

Mer information

Direkthandelns Förening
Kärleksgatan 2 A
211 45 Malmö

Telefon: 040-29 43 70

Telefax: 040-29 43 82

E-post: info@direkthandeln.org

Hemsida: www.direkthandeln.org

