



PRESSMEDDELANDE 2015-06-16

Märkningen *Trygg Kundkontakt* ska skydda konsumenter från oseriösa telefonförsäljare

Branschorganisationen för kundservice och försäljning, Kontakta, har tagit fram en ny märkning för etiska kundkontakter, *Trygg Kundkontakt*, som ska vägleda konsumenterna till seriösa telefonförsäljare.

- Det finns ett problem med oseriösa telefonförsäljare som lurar eller pressar konsumenter in i avtal de inte vill ingå. Det är ett fåtal företag som förstör för alla andra och vi vill bidra till att få bort dem från marknaden. Märkningen *Trygg Kundkontakt* ska öka konsumenternas trygghet och göra det enklare att veta att ett företag är seriöst, säger Tina Wahlroth, vd Kontakta.

Medlemsföretag som lever upp till Kontaktas etiska riktlinjer får märkningen *Trygg Kundkontakt*. De medlemmar som inte lever upp till riktlinjerna utesluts ur branschföreningen. På Kontaktas hemsida kan konsumenter hitta en lista över alla de företag som lever upp till kraven och på så sätt försäkra sig om att det företag de varit i kontakt med är seriöst.

Märkningen reglerar att företagen följer föreningens stadgar, svensk lagstiftning, gällande praxis och god sed i kontakter med konsumenter och i verksamheten i allmänhet. Det ställs krav på schyssta villkor för personal, företagen ska erbjuda god arbetsmiljö och det ska alltid finnas minst en person som genomgått Kontaktas utbildning kring gällande lagstiftning. Allt detta ska bolagen årligen bekräfta att de efterlever i en självdeklaration som granskas av Kontakta. I anslutning till detta har Kontakta även lanserat en utbildning för att ytterligare stärka ett etiskt förhållningssätt hos de seriösa företagens telefonförsäljare och kundservice.

Fakta kundservice och telefonförsäljning

- 10 företag stod för 48 % av anmälningarna till Konsumentverket år 2014.
- Ca 30 000 personer arbetar med telemarketing, varav ca hälften är under 26 år. Upp till 200 000 personer arbetar med kundservice och försäljning över telefon, t ex genom kundtjänst.
- Enligt HUI, Handelns Utredningsinstitut, används telefonen i genomsnitt i omkring 45 procent av fallen när företag kontaktar nya kunder.
- Branscher som använder telefonen som central försäljningskanal är t ex: tidningar och bokklubbar, telekom, försäkring samt el/energi.

För mer information

Tina Wahlroth, VD Kontakta
0735 66 55 22
tina.wahlroth@kontakta.se

Om Kontakta

Kontakta är en bransch- och intresseförening för företag och organisationer som arbetar med försäljning och kundservice på distans – i sin kundservice, på försäljningsavdelningen eller på uppdrag åt andra företag. Kontakta verkar för seriositet och kvalitet i alla kundkontakter i syfte att skapa ett bra klimat mellan konsumenter, samhälle och alla de företag som arbetar med kundkontakter.