

Anmälan mot Radiotjänst i Kiruna AB om avgiftskontroller per telefon

Beslutet i korthet: En anmälare klagade på Radiotjänst i Kiruna AB:s (RIKAB) avgiftskontroller per telefon. RIKAB uppmanades att svara på klagomålen och samtidigt besvara ett antal frågor om sin telefonverksamhet.

I remissvaret redogör RIKAB för det enskilda ärendet och för sin telefonverksamhet på ett sådant sätt att JO inte finner anledning att rikta någon kritik mot RIKAB.

I beslutet betonar JO vikten av att RIKAB kontinuerligt säkerställer att telefonverksamheten bedrivs korrekt, rättssäkert och med respekt för enskildas integritet. JO välkomnar att RIKAB tar fram nya metoder för att följa upp och förbättra verksamheten.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Radiotjänst i Kiruna AB (RIKAB). Hon uppgav bl.a. följande:

Sedan två år tillbaka har AA och hennes man ingen TV och betalar inte någon radio- och TV-avgift. Under denna period har det varit ständiga telefonuppringningar från RIKAB, cirka tre gånger per vecka och som minst tio minuter mellan samtalen. I bästa fall har det kunnat gå tre veckor mellan samtalen. RIKAB har uppgett att det inte finns något register över dem som inte betalar TV-avgift och att RIKAB därför inte kan ”avskriva” AA och hennes man från ytterligare telefonsamtal.

Utredning

JO uppmanade RIKAB att lämna upplysningar om och yttra sig över det som AA förde fram i sin anmälan. Vidare uppmanades RIKAB att besvara följande frågor:

1. I vilken omfattning sker RIKAB:s kontroller per telefon, och hur är denna verksamhet organiserad?
2. Hur sker urvalet av vilka personer som kontaktas per telefon?

3. Är det någon skillnad i kontrollernas frekvens mellan de hushåll som tidigare har betalat radio- och TV-avgift och de hushåll som aldrig har betalat?
4. Sker det någon dokumentation över vilka personer som kontaktas per telefon?
5. På vilka sätt försäkras sig RIKAB om att telefonverksamheten bedrivs på ett korrekt sätt och med tillbörlig respekt för uppsökta personers integritet? (Se JO:s beslut den 25 augusti 2009, dnr 3212-2008 och JO:s beslut den 9 oktober 2013, dnr 5790-2012 m.fl.)

RIKAB skulle även redovisa sin bedömning av det som hade kommit fram, när det gällde både AA:s anmälan och de frågor som hade ställts.

RIKAB, genom chefsjuristen BB, kom in med dels ett yttrande med bilagor över AA:s klagomål, dels ett yttrande från CC, avdelningschef för avgiftskontrollen, med svar på de av JO ställda frågorna.

CC uppgav följande:

Avgiftskontroll genom telefon

Vi ska alltid behandla hushållen på ett respektfullt och korrekt sätt och samtidigt sköta vårt riksdagsuppdrag. Vårt riksdagsuppdrag/avtal med staten fastställer att vi ska bedriva en aktiv och effektiv avgiftskontroll samt att vi ska bedriva kampanjer mot avgiftsskolk. I prop. 1988/89:18 sid 40 framgår också att det är av stor vikt att uppbörden av avgiften bedrivs effektivt och att det utförs en energisk avgiftskontroll. Vår avgiftskontroll sker genom brev, telefonsamtal och genom personliga besök.

När vi kontaktar personer per telefon så sker detta genom så kallade ”kampanjer”. En kampanj kan innebära att vi under en tremånadersperiod kontaktar alla som är födda t.ex. i oktober. Nästa tremånaderskampanj kontaktar vi de som är födda t.ex. i maj. Anledningen till att vi har dessa kampanjer är för att vi vill undvika att kontakta samma person allt för ofta. Om någon ändrat adress eller om vi fått information om att de köpt en TV-mottagare så leder det alltid till ett telefonsamtal, brev eller besök från Radiotjänst.

Om vi har en kampanj som innebär att vi kontaktar de som är födda i oktober och en sådan person samtidigt ändrar adress samt köper en TV-mottagare kan det innebära att personen blir kontaktad av oss vid mer än ett tillfälle under en tremånadersperiod eftersom personen då omfattas av dels en kampanj samt dels de obligatoriska kontakttillfällena (bytt adress samt köpt TV-mottagare).

Om vi under en kampanj når personen via telefon och personen uppger att de inte innehar någon avgiftspliktig TV-mottagare så påförs ingen radio- och TV-avgift och personen tas bort ur kampanjen, d.v.s. inga ytterligare kontaktförsök görs under den tremånadersperioden i den kampanjen.

Svar på frågor

1. Avdelningen för telemarketing – utringande verksamhet har bedrivits vid Radiotjänst i Kiruna AB sedan 1998. I dagsläget är omkring 120 personer anställda av Radiotjänst för att under kvällar och helger kontakta de hushåll som inte finns registrerade som radio- och TV-avgiftsbetalare.

I snitt arbetar 35–40 personer under ett arbetspass, mellan kl. 17 och kl. 21 under vardagar. Under helger är arbetstiden förlagd mellan kl. 14 och kl. 20. Vid varje arbetspass finns även två arbetsledare på plats för att hjälpa handläggaren om frågor uppstår.

Arbetet pågår kontinuerligt året om. Radiotjänst bedriver verksamhet ca 350 dagar per år.

2. Alla personer över 18 år omfattas av Radiotjänsts avgiftskontroll.
3. Alla personer ska generellt sett kontaktas lika ofta. Undantaget är att du kan som privatperson kontaktas mer frekvent om du exempelvis byter din folkbokföringsadress och inte betalar någon avgift, eller om du köper en TV-mottagarutrustning hos en TV-handlare. Uppgifter om adressändring och inköp av mottagarutrustning leder alltid till ett telefonsamtal från Radiotjänst.
4. En person finns med i en uppringskampanj under maximalt tre månader. Därefter avslutas kampanjen och uppgifterna raderas. Om personen vi kontaktat inte blivit betalande avgiftsbetalare under kampanjtiden, försvinner alla uppgifter om vid vilka tidpunkter vi kontaktat personen under pågående kampanj. Registreras personen som avgiftsbetalare finns dokumentation om samtalet samt eventuella tjänstenoteringar sparade i vårt register för radio- och TV-avgiftsbetalare.
5. Radiotjänst arbetar med tydliga arbetsinstruktioner och arbetsrutiner för medarbetarna. Medarbetarna får utbildning i hur samtalen ska gå till, utbildning i lagen (1989:41) om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst samt utbildning i förvaltningslagen (1986:223). Vid varje arbetspass finns även två arbetsledare på plats för att hjälpa handläggaren om frågor uppstår i samtalen.

För att kunna utföra vårt uppdrag krävs det att vi ställer frågor och informerar personerna vi kontaktar om regelverket för radio- och TV-avgiften.

Vi förstår att det kan vara besvärande för enskilda om vi kontaktar dem allt för ofta för avgiftskontroll och att våra avgiftskontroller kan uppfattas som integritetskränkande.

Som ovan nämnts är vårt sätt att arbeta med kampanjer ett av sätten för att undvika att kontakta en och samma person allt för ofta. Vi inser att vi ändå ibland uppfattas som besvärande och av den anledningen arbetar vi på att ta fram nya metoder för att säkerställa att våra kontaktförsök sker med respekt för de enskilda samt inte sker mer än 1–2 gånger per år. Ett sätt att undvika allt för frekventa kontakter med en och samma person är att spara informationen om kontakterna under en längre tid än vad vi gör idag. Just nu pågår ett arbete hos oss för att förverkliga detta och vi kommer att kunna arbeta på ett annat sätt med start i början av år 2017.

För att säkerställa att våra telefonsamtal sker korrekt, rättssäkert och med respekt för de enskilda kommer vi inom en mycket snar framtid att kunna spela in och spara alla våra utringande samtal.

BB uppgav följande (bilagorna har här utelämnats):

AA har varit registrerad för en radio- och TV-avgift sedan år 1989 då Radiotjänst tog över verksamheten från Televerket.

2015-04-08 har AA kontaktat oss per telefon för att göra en avanmälan. Eftersom TV:n funnits kvar i hushållet vid den tidpunkten har inte någon avanmälan registrerats, se tjänsteanteckning bilaga 1.

2015-04-15 har AA kontaktat oss på nytt och då har vi registrerat en avanmälan eftersom hon då uppgett att hon ej längre innehar någon TV, se bilaga 2 samt

”kundbild” där det framgår start- samt avslutsdatum för radio- och TV-avgiften, bilaga 3.

AA uppger i sin anmälan till JO med datum 30 maj 2016 att hon avslutat avgiften för två år sedan. Det korrekta är att avgiften avslutats 15 april 2015, d.v.s. drygt ett år före anmälan till JO.

Under de år som AA har varit registrerad för en radio- och TV-avgift har hon inte blivit kontaktad av oss. Inte heller kontaktar vi make/maka i ett redan betalande hushåll. När AA har meddelat oss att hon inte längre har någon TV i sitt hushåll, och avgiften har avslutats, så blir AA och hennes make en av de som vi kontaktar för avgiftskontroll. Vår avgiftskontroll sker genom brev, telefonsamtal och personliga besök.

AA och hennes make har enligt hennes uppgifter i anmälan blivit kontaktade av oss genom telefonsamtal.

Samma dag, 20 september 2016, som undertecknad fick del av JO:s begäran om handlingar har jag kontrollerat vilka kontakter som skett i AA:s ärende samt kontrollerat om vi hade något registrerat för hennes make. Anledningen till min kontroll är att en utskrift måste göras för att spara eventuella tjänsteanteckningar m.m. för att undgå vår gallring efter tre månader.

Av de uppgifter som finns i AA:s ärende hos oss framgår att vi kontaktat henne per telefon den 13 juli 2016 (kampanjkod född i februari), se presumtiv kundbild bilaga 4. Eventuella telefonkontakter före det är gallrade enligt våra rutiner eftersom det förflutit mer än tre månader. Övriga handlingar som finns i AA:s ärende är ett e-postmeddelande från AA den 27 maj 2016 [*rätteligen den 26 maj 2016, JO:s anm.*] samt vårt svar till henne, bilaga 5–6.

AA uppger att vi mest ringt till hennes make.

Vid kontroll i vårt system över eventuella kontaktförsök med AA:s make så finns ingenting registrerat i hans namn. Det innebär i och för sig inte att vi inte kontaktat honom, utan det innebär att vi inte haft någon kontakt de tre månaderna före det att undertecknad kontrollerat i systemet vilket var den 20 september 2016. D.v.s. inga kontaktförsök med maken har skett under perioden 20 juni till 20 september 2016. Om vi kontaktat honom före det och haft ett samtal med honom och det i samtalet framgått att de inte har TV så ska han avslutas i vår kampanj och inte kontaktas mer under den kampanjen.

Det är beklagligt att höra att AA och hennes make upplever att vi agerat på ett arrogant och nedvärderande sätt mot dem. Det är inte alls vår avsikt och inte heller enligt våra rutiner. Vi har också full förståelse för att det kan upplevas som besvärande att vi kontaktar dem vid mer än ett tillfälle även om vi försöker fördela dessa kontakttillfällena genom olika kampanjer så att det inte sker allt för frekvent. Dock är det så att om det finns fler än en myndig person i ett hushåll så kan ju olika personer i samma hushåll komma att bli kontaktade av oss vid tillfällena som kan infalla ganska nära varandra.

Vi kan inte se, som ovan nämnts, att vi varit i kontakt med AA:s make eller med henne själv mer frekvent än vad som ovan nämns.

I de fall vi kontaktat AA eller hennes make och de har svarat i telefonen och meddelat oss att de inte innehar TV-mottagare så ska vi enligt våra rutiner inte kontakta dem på nytt förrän i nästa kampanj (om det är så att de ingår i nästa kampanj).

Staten har gett oss uppdraget är att bedriva intensiv avgiftskontroll avseende de som inte finns registrerade för en radio- och TV-avgift. Vårt uppdrag är således att kontakta människor. Av den anledningen kan vi inte ha ett register över de som inte vill bli kontaktade av oss.

Vi kommer inom en snar framtid att spara våra kontakter med enskilda på ett annat sätt än vad vi gör i dag vilket ska leda till att vi har bättre kontroll över de

kontaktförsök som görs. På så sätt kommer en person/ett hushåll att besväras mindre frekvent och avgiftskontrollen blir mer effektiv.

Sammanfattningsvis så beklagar vi verkligen att AA och hennes make inte upplever att våra samtal har varit bra. Alla eventuella synpunkter på våra samtal överlämnas till ansvarig chef som följer upp detta med medarbetarna. Av vår dokumentation kan vi inte se att våra kontakter med AA och hennes make varit så intensiv som AA uppger att det varit. Det ska inte heller enligt vårt arbetssätt vara möjligt att vi kontaktar samma person så ofta. Vi misstror inte AA när hon uppger att samtalen skett ofta. Sannolikt har både AA och hennes make blivit kontaktade i olika ”kampanjer” under året och detta resulterat i flera samtal till dem.

AA fick tillfälle att kommentera remissvaret.

Rättslig reglering

Den som innehar en TV-mottagare ska betala radio- och TV-avgift till RIKAB, enligt 2 a § lagen (1989:41) om finansiering av radio och TV i allmänhetens tjänst. Enligt 3 § samma lag betalas en enda radio- och TV-avgift för samtliga TV-mottagare som är avsedda att användas i innehavarens hushåll. Radio- och TV-avgift ska betalas till dess att den avgiftsskyldige har anmält att det avgiftspliktiga innehavet har upphört och anmälan har kommit in till RIKAB (11 § första stycket).

RIKAB:s uppdrag omfattar att utföra avgiftskontroller. I förarbetena till den ovan nämnda lagen framhålls vikten av att bedriva uppbörden av avgifter effektivt och att utföra en energisk avgiftskontroll (se prop. 1988/89:18 s. 40). JO har uttalat att det är viktigt att verksamheten bedrivs på ett korrekt sätt och med tillbörlig respekt för uppsökta personers integritet (se JO:s beslut den 25 augusti 2009, dnr 3212-2008, och den 9 oktober 2013, dnr 5790-2012 m.fl.).

Bedömning

Efter att ha granskat RIKAB:s handläggning av sju olika ärenden meddelade jag det ovan nämnda beslutet den 9 oktober 2013. I beslutet kritiserade jag RIKAB för att i ett fall ha dröjt med att sända över ett överklagande till förvaltningsrätten, men i övrigt ledde utredningen inte till någon kritik. Bakgrunden till utredningen var de många klagomål mot RIKAB som under perioden den 1 januari 2011 till den 10 januari 2013 hade kommit in till JO i fråga om bl.a. RIKAB:s bemötande av enskilda.

Det har även efter mitt beslut den 9 oktober 2013 kommit in många anmälningar mot RIKAB. Flera av dem har berört RIKAB:s avgiftskontroller och hur enskilda har upplevt att de blivit bemötta av RIKAB:s handläggare och kontrollanter. Under en period om två år, från den 1 september 2014 till den 1 september 2016, kom det in drygt 200 anmälningar mot RIKAB. Dessa ärenden avslutades emellertid utan något uttalande från min sida.

Bland annat mot den bakgrunden och med anledning av det som AA förde fram i sin anmälan beslutades att detta ärende skulle remitteras till RIKAB.

RIKAB har i sitt remissvar bemött det som förts fram av AA i hennes anmälan. Med hänsyn till vad som har kommit fram genom remissvaret finner jag inte anledning att uttala någon kritik mot RIKAB i denna del.

I JO:s remiss till RIKAB uppmanades RIKAB att besvara ett antal frågor om avgiftskontrollerna per telefon. Av remissvaret framgår att RIKAB bedriver en omfattande telefonverksamhet. Förutom avgiftskontrollernas omfattning har RIKAB bl.a. redogjort för sitt sätt att arbeta med kampanjer för att undvika att en och samma person kontaktas per telefon alltför ofta.

Det är viktigt att kontrollverksamheten per telefon bedrivs korrekt, rättssäkert och med respekt för enskildas integritet. För att säkerställa att så sker är det av stor betydelse att telefonverksamheten följs upp kontinuerligt. Jag välkomnar att RIKAB arbetar med att ta fram nya metoder för att följa upp och förbättra verksamheten.

Avslutningsvis bör nämnas att jag i dag har meddelat ett beslut i JO:s ärende med dnr 6280-2016, vilket rör RIKAB:s avgiftskontroller i hemmen.

Med dessa uttalanden avslutas ärendet.