

Förslag från aktieägaren Mårten Dahlstedt

Avseende styrning och kontroll av externa telemarketing-återförsäljare

Bakgrund

Jag vill härmed uppmärksamma bolagsstämman på allvarliga brister i Tele2 AB:s hantering, styrning och uppföljning av externa telemarketing-återförsäljare, med särskilt fokus på rättssäkerhet, affärsetik och varumärkesrisk.

I ett nyligen inträffat ärende har Tele2s återförsäljare iSales drivit igenom ett påstått avtal med ett aktiebolag genom en person som:

- saknade firmateckningsrätt
- saknade fullmakt
- uttryckligen uppgav sin obehörighet i inspelat samtal

Trots detta fortsatte försäljningen, och återförsäljaren instruerade hur man "gör en muntlig fullmakt", vilket saknar rättsverkan. Samtalet präglas dessutom av påstridig försäljning, sammanblandning av privatperson och bolag samt otydlighet kring avtalspart, bindningstid och nummerflytt.

Detta är inte en isolerad fråga om ett enskilt avtal, utan en fråga om bolagsstyrning, regelefterlevnad och systemrisk.

Problemformulering

Tele2 AB använder externa telemarketingbolag som agerar i Tele2s namn, med Tele2s produkter och under Tele2s varumärke. När dessa aktörer:

- tecknar avtal med obehöriga personer
- pressar kunder trots uttryckt osäkerhet
- blandar ihop privata och juridiska roller
- och därefter inte återkopplar eller tar ansvar

uppstår betydande risker för:

- ogiltiga avtal
- rättsliga tvister
- skadat kundförtroende
- negativ medial uppmärksamhet
- bristande efterlevnad av marknadsföringslagen och god affärssed

Det är anmärkningsvärt att Tele2 fortsätter samarbeten med återförsäljare vars arbetsmetoder upprepade gånger kritiserats av kunder, trots att riskerna är väl kända i branschen.

Yrkanden

Mot bakgrund av ovanstående yrkar jag att bolagsstämman beslutar att uppdra åt styrelsen att:

1. Genomföra en oberoende granskning av Tele2s externa telemarketing-återförsäljare, med fokus på:
 - behörighetskontroller
 - avtalsprocesser
 - utbildning i bolagsjuridik
 - efterlevnad av marknadsföringslagen
2. Redovisa för aktieägarna hur Tele2 säkerställer att avtal inte ingås med obehöriga personer, samt vilka kontrollmekanismer som finns i praktiken – inte bara i policydokument.
3. Införa tydligare ansvarskrav och sanktioner gentemot återförsäljare som:
 - bryter mot grundläggande avtalsrättsliga principer
 - använder vilseledande eller påstridiga försäljningsmetoder
 - skadar Tele2s varumärke och förtroende
4. Redovisa styrelsens syn på hur affärsvolym via telemarketing vägs mot långsiktigt varumärkesvärde, regelefterlevnad och affärsetik.

Avslutning

Tele2 AB är ett börsnoterat bolag med ett välkänt varumärke och ett uttalat ansvar gentemot kunder, aktieägare och samhället. När externa aktörer tillåts agera på ett sätt som undergräver grundläggande rättsprinciper och kundförtroende, är det en fråga som hör hemma på bolagsstämmans bord.

Denna motion syftar inte till att hantera ett enskilt kundärende, utan till att säkerställa att Tele2s affärsmodell och styrning håller den nivå som aktieägare och marknaden rimligen kan kräva