



**Yttrande till Konsumentverket  
från Miljonlotteriet  
Diarienummer 2017/858**

Datum	Utfärdare	Kommentar
20170824		

## Innehållsförteckning

### 1. Avtalsvillkor

### 2. Marknadsföring

- 2.1. Mottagit fakturor och lotter utan att ha tackat ja
- 2.2. Tackat ja till enbart information
- 2.3. Säljare lämnat oklar eller felaktig information
- 2.4. Säljare inte upplyst om vissa förhållanden
- 2.5. Gratis lotter har utlovats
- 2.6. Säljare inte tydlig med samtalets kommersiella syfte och för vems räkning de ringt
- 2.7. Säljare inte respekterat att konsument tackat nej
- 2.8. Säljare inte varit tydlig med att vinsterna består av varor, inte kontanter

### 3. Miljonlotteriets kvalitetsarbete

- 3.1. Kundombud
- 3.2. Återkoppling till TM bolagen
- 3.3. Åtgärder

### 4. Ärendebeskrivningar med kommentarer

- 4.1.
- 4.2.
- 4.3.
- 4.4.
- 4.5.
- 4.6.
- 4.7.
- 4.8.
- 4.9.
- 4.10.
- 4.11.
- 4.12.
- 4.13.
- 4.14.

## Bakgrund

Miljonlotteriet grundades 1964 och ägs av IOGT NTO rörelsen, vilka också är förmånstagare av det totala överskottet. Vi har idag ca 140 000 kunder. Vi har sedan 1999 använt oss av externa telemarketing bolag för att nå ut till nya kunder. Dagligen hanteras ca 5300 kundkontakter av dessa TIM bolag, d.v.s. ca 106 000 kundkontakter per månad.

Vår vision är "Vi berikar människors vardag" vilket bl.a. innebär att det är helt avgörande för oss att upprätthålla en hög kundkvalitet, med såväl befintliga kunder som presumtiva kunder. Miljonlotteriet ser mycket allvarligt på de inkomna anmälningarna och krävs ytterligare förtydligande så står vi till förfogande.

### 1 Avtalsvillkor

Miljonlotteriet (ML) fattade ett beslut i slutet på april 2017 att inte längre begära att kund skriver på, och skickar in, ljudfilsavtal. Miljonlotteriet tillhandahåller och erbjuder kund att lyssna på ljudfil via telefon. I alla fall hittills har kund varit nöjd med att lyssna och i det fall så kund begär lämnas även registerutdrag ut, kring vilka personuppgifter som vi har registrerade. Allt enligt direktiv från Swedmas jurist.

### 2 Marknadsföring

#### 2.1 Mottagit fakturor och lotter utan att ha tackat ja

I de fall som ML kontaktat konsument via teleförsäljning och denne menar sig inte ha tackat ja till lotterna har ML alltid som rutin att lyssna på ljudfil. Detta för att säkerställa hur säljaren följt manus och de riktlinjer ML ställt upp.

Där ML kunnat konstatera att försäljningen inte är korrekt är rutinen att prenumeration avslutas och fakturor avskrivs. I de fall personen så önskar spärras även telefonnummer för vidare uppringning av ML. ML ser ytterst allvarligt på att säljaren inte följer uppsatta riktlinjer och återkoppling till bolaget görs omgående. Återkoppling görs även till konsumenten via telefon (mejl i de fall ML inte når konsument via telefon). I två av nedanstående ärenden säger konsument själv att hen missuppfattat i samtalet och väljer att betala faktura.

#### 2.2 Tackat ja till enbart information

I två av ärendena nedan upplever konsument att hen endast tackat ja till information i sällsamtalet och ljudfilen visar att säljaren uppfattar det som att konsumenten tackar ja till lotter. Även i dessa fall gäller rutin på ML att prenumeration avslutas och fakturor avskrivs. I de fall personen så önskar spärras även telefonnummer för vidare uppringning av ML. Återkoppling till bolaget görs omgående. Återkoppling görs även till konsumenten.

### 2.3 Säljare lämnat oklar eller felaktig information

Här avses att säljare ger intryck av att ett bostadsområde är särskilt utvalt för vinst och att konsument redan har vunnit något. I de ljudfiler där säljaren säger att personen är utvald, avses inte att det endast på denna ort skulle utfalla en storvinst, eller alla mellanvinster, utan att dialersystemet (som ringer upp) väljer ut telefonnummer som sedan rings upp. ML ser mycket allvarligt på att detta kan missuppfattas av konsument och har därför vidtagit åtgärder se punkt 3.3 Åtgärder nedan.

### 2.4 Säljare inte upplyst om vissa förhållanden

I några av ärendena nedan menar konsument att säljaren varit otydlig med att det är abonnemang/prenumeration som säljs. Även i detta fall är ML mycket tydlig mot TM bolagen att manus måste följas och att det inte får uppstå tveksamhet om att det är en tillsvidare-prenumeration som avses i säljsamtalet och vad det kostar. I ett par av ärendena har säljare pratat fort och det är förståeligt att konsument kan missuppfatta. I det fall missförstånd har skett, hävs självklart köpet av prenumerationen för kunden. Där enskild säljare brustit har återkoppling omgående gjorts till denne och säljaren får inte vara kvar på uppdraget för ML.

### 2.5 Gratis lotter har utlovats

I ärendena gällande bl.a. [redacted] där konsument uppfattat att de skulle få lotter gratis pratar säljaren fort och påstridigt och det är förståeligt att konsument kan missuppfatta. Säljaren är inte kvar på uppdraget för ML då hans beteende strider mot våra kvalitetskrav.

### 2.6 Säljare inte tydlig med samtalets kommersiella syfte och för vems räkning de ringt

I ärende [redacted] rör det sig om en enskild säljare som helt frångått manus. Detta är inte acceptabelt för ML och säljaren sades omgående upp från uppdraget för ML.

### 2.7 Säljare inte respekterat att konsument tackat nej

För ML är det en självklarhet att acceptera ett nej och i de fall en säljare brustit gäller varning och om detta upprepas sägs säljaren upp från uppdraget. Se punkt 3.3 nedan.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



### 2.8 Säljare inte varit tydlig med att vinsterna består av varor, inte kontanter

Miljonlotteriet började mycket tidigt med försäljning av lotter via prenumeration. Sedan starten har vinsterna i form av allt från resor, bilar, flygplan och hus till kameror, kaffekokare och smarta prylar varit särskiljande för lotteriet. Vi påtalar vinstutbudet på flera olika sätt gentemot våra prenumeranter:

- I den prenumerationsbekräftelse vi skickar ut till kund när de tecknat en prenumeration via våra telefonförsäljare.
- På vår hemsida miljonlotteriet.se – här presenterar vi alla de vinster kund kan välja bland när kund har vunnit en vinst mellan 5 kronor upp till 5 000 000 kronor. Under fliken "Lotter" presenterar vi samtliga lotter som kan köpas hos Miljonlotteriet. Med hjälp av informationstecknet som går att finna vid varje lott kan lottköparen läsa mer om lottens regelverk och förhållningssätt rörande produkten.
- I vår kundtidning i vilken vi presenterar vårt varuvinstutbud.

Vinster från 500 000 kr till 5 miljoner kronor betalas ut hälften i kontanter och hälften i varuvinster.

<https://www.miljonlotteriet.se/Om-oss/OmMiljonlotteriet>

## 3 Miljonlotteriets kvalitetsarbete

### 3.1 Kundombud

Då arbetet med kundfokus och kundvård är av yttersta vikt för ML valde man att år 2014 inrätta tjänsten kundombud. Kundombudet hanterar reklamationer från kunder.

Såvitt vi vet är vi den enda spelaktören som har ett Kundombud.

Avsikten är att snabbt bemöta konsumenter och ärenden som ligger utöver ärenden som kan hanteras på kundcenter. Miljonlotteriets syn på hantering av ärenden baseras i en grundsyn att kunden inte alltid har rätt men alltid har rätt till sin upplevelse och därför alltid ska bemötas med empati och förståelse. Som begrepp definieras reklamation på Miljonlotteriet som ärenden där kunder upplever att de inte har blivit väl bemötta, där process och arbetsrutiner på ML brustit och/eller orsakat ett missnöje alternativt att produkt och erbjudande inte levt upp till förväntningar. I kundombudets uppdrag ligger att tillsammans med bl.a. ansvarig för teleförsäljning alltid säkerställa kvalitet på säljsamtalen och lösa ärendet för konsumenten.

När kundombud kan konstatera att en felaktig försäljning ägt rum, kontaktas kund för uppföljning och kundvård och alla fakturor skrivs av. Om kund önskar spärrar vi även telefonnummer för vidare uppringning i framtiden.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

1

Datum

2017-08-24

Sida

6(18)

### 3.2 Återkoppling till TM bolagen

ML kvalitetsbedömer ljudfiler/säljsamtal i samarbete med TM bolagen. Tyvärr finns det enskilda säljare som inte följer de riktlinjer som Swedma bl.a satt upp och som ML följer och då vidtar vi de nödvändiga åtgärder som behövs. Antingen sägs säljaren upp eller säger vi t.o.m. upp avtalet med hela bolaget, som i ärendet

### 3.3 Åtgärder

ML kommer att fortsätta att se över manus och utbilda våra leverantörers säljare enligt våra kvalitetskrav, vilka helt följer Swedmas riktlinjer. När t.ex. konsument kan uppfatta att dennes ort är utvald för en vinst att utfalla där, då behöver vi bli ännu tydligare i säljmanus och förklara att person är utvald i dialersystemet för uppringning. Tyvärr finns det enskilda säljare som inte följer de manus som ML satt upp och då vidtar vi de nödvändiga åtgärder som behövs.

Datum 31/8-2017

Datum 31/8-2017

  
VD Miljonlotteriet  
Namnförtydligande

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Datum  
2017-08-24

Sida  
7(18)

### Ärendebeskrivning

#### Anmälan till Konsumentverket:

2017-07-22

*"En påstridig försäljare från miljonlotteriet ringer o säger " du är utvald o ska få en gratislott o bl.a. Bl.a. Försäljaren försöker få mig att säga efter henne på ett "aggressivt sätt.Meddelar henne att jag är inte intresserad av att köpa lotter o vill avsluta samtalet.försäljaren fortsätter att tjata och för att få slut på samtalet ber jag henne skicka information då jag är läskunnig.Döm om min förvåning . Två veckor efter samtalet får jag mottaga både lotteroch faktura. Returnerar både lotter och faktura men än engång har jag fått mottaga både lotter och faktura.Än en gång i retur till miljonlotteriet där jag bestrider att jag är prenumerant.miljonlotteriet har en mkt oseriös telefonförsäljning.Det är inte acceptabelt människor blir lurade*

Inträffade 2017-06-30

*Jag har skickat e- post . Lotter faktura i retur."*

#### Hantering hos Miljonlotteriet (ML):

Första försändelsen lotter (juni) kommer i retur till ML och då skrivs fakturan av automatiskt.

Efter att ha lyssnat på ljudfilen kan kundombud konstatera att säljaren informerar om priset på lotterna, men också att säljaren är påstridig och inte lyssnar på kundombud när hon säger att hon är intresserad av information, inte att få lotterna hemskickade. Kundombud försöker nå säljaren på telefon, men lyckas inte. Kundombud skickar då ett mejl där jag beklagar införsäljningen och bekräftar att den är felaktig. Jag förklarar även för säljaren i samtalet att vi ser ytterst allvarligt på det som hänt. Kundombud återkopplar till försäljningsansvarig TM (AS) för åtgärd mot TM bolaget samt avskriver faktura för julilotter. Kundombud lägger även spärrar på säljarens telefon- och mobilnummer för att vi inte ska kontakta säljaren igen.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

Datum

2017-08-24

Sida

8(18)

### Ärendebeskrivning

Anmälan till Konsumentverket:

2017-05-15

(avskrift från bilder skickade till KO):

"Bästa konsumentverk! Härmed vil jag anmäla miljonlotteriet för falsk försäljning och övergrepp i rättssak. Jag har varit i kontakt med "Plus" som har ringt mig och i sin tur kontaktat konsumentombudsman Carolina Andersson i Karlstad som vill göra en stämning mot "Miljonlotteriet". Då dem skickat ut ett "Ljudfilsavtal" som dem och jag anser är övergrepp i rättssak. En säljare från Miljonlotteriet ringer mej en vecka innan jag ska åka utomlands 2/3-2017 och undrar om jag vill prenumerera på deras lotter och säger lögnen om Jackpotten. Jag va sjuk, så jag säger att han få ringa en annan dag. Så ringer en annan säljare från samma dag jag ska resa 10/3-2017. Han säger att Mijonlotteriet har en Jackpot på 6,3 milj kr i maj som är särskilt utvald i på den gata jag bor på, och några fler gator som etc. Och att i dagsläget var bara 75 lotter sålda på dessa gator. Då frågar jag om vi är ensamma om denna jackpotsumma 6,3 milj kr, om bara tex 200 personer till köper innan slutdatum av försäljningen i mars månad är det då "bara" 275 personer som har chans att vinna denna pott på 6,3 milj kr. Då svar a. Bara för den sakens skull kan jag köpa 6 lotter svarar jag, då har man ju procentuellt ganska stor vinstchans svarar jag. Säger också att jag inte är intresserad av att välja vinster/prylar ur deras katalog, så som jag vet varit villkoren förut. Utan bara vill ha pengar i vinst. Då säger att det har dem ändrat på f.o.m januari 2017, att man kan få allt i pengar om man vill. Men vad ... (text syns inte)... Miljonlotteriets originallotter som jag köpt, utan endast en annan lott som jag tror heter Sverigelotten. Vilket framkom sen att det inte stämde när jag pratade med kundservice och och även att det inte fanns någon Jackpotvinst utvald för just dessa gator. Allt var en stor lögn. Och det var inte bar som ringt och sagt exakt samma sak, utan 2 st andra säljare från Miljonlotteriet, som jag tyvärr inte tog namnet på. Trots att jag köpt och sagt ja till dessa 6 lotter, ringde dem mej minst 6 ggr på min utomlandsvistelse, kände igen numren! Men då svarade jag inte! Sen när jag kommit hem ringe gen den 30/3 och vill sälja åter igen och säger samma sak. Då säger jag, kommer du inte ihåg att du ringt mej förut, jag har redan köpt lotter. Han; De måste vara Postkodlotteriet för jag ser inte att du är registrerad! Jag; Och du vågar ringa hit och säga samma lögn igen om Jackpotvinst speciellt utvald för ?! Dej har jag anmält till din che. Han; Du måste ta fel på person, jag ber om ursäkt då och blockera dej från min lista. Jag; Jag tar inte fel på person, jag känner igen din röst och ditt telefonnummer! Det är ju tredje ... (text syns inte)... Enligt ombudschefen har dem sagt upp den här säljaren, men alla tre olika säljare sa samma lögn försökte jag påvisa för henne. Jag sa då att säljaren upplyste mej det sista han sa, att för min



# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

Datum  
2017-08-24Sida  
9(18)

säkerhet spelades hela vårt samtal in. Så jag begärde ljudfilen på samtalet. Även ljudfilen på försäljningen till min mor 1 år tidigare, då dem satt upp henne som prenumerant trots att hon sa Nej! Då fick jag ringa och efter mycket omständligt säga upp min mors prenumeration. Jag tycker det är oacceptabelt med denna falska försäljning. Och sen har hon muntligt i telefon sagt när jag får ljudfilerna att jag ... (text syns inte)... Då jag gör mej skyldig till lagbrott. Jag var tvungen att svara; Ja på att jag hade förstått villkoren innan hon skickade dem till mej. Trots att jag svarat : Ja, kommer det ett ljudfilsavtal dessutom efter det, vilket jag bifogar här och min prenumeration. Tycker de är obehagliga och indirekt hotar mej om jag inte följer deras villkor. Jag skriver under ljudfilsavtalet idag och skickar in, för jag vill se om dem har samtalet intakt utan att raderat nåt. Jag har sagt upp min prenumeration. Och fått 255kr (och plus för mors kostnad) 155 kr återbetalat och insatt på mitt konto.”

### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

**2017-03-07** ringer TM bolaget till och order skapas.

**2017-03-27** kontaktar Kundcenter för första gången och säger upp prenumerationen p.g.a. den felaktiga införsäljningen.

**2017-03-28** kontaktar hon oss igen. Hon är mycket missnöjd och KC vidarebefordrar ärendet till kundombud. Kundombud beställer, och lyssnar på, ljudfilen och kan konstatera att

#### införsäljningen inte alls är godkänd.

**2017-03-29** ringer upp och informerar henne att hennes prenumeration avslutades 2017-03-27 och beklagar införsäljningen och bekräftar att den är felaktig. Jag förklarar även för i samtalet att vi ser ytterst allvarligt på det som hänt. **Säljaren blir uppsagd och ML väljer att säga upp hela avtalet med TM bolaget.** Kundombud väljer att återbetala faktura samt faktura som hennes mamma fått i juli 2016.

**2017-05-15** kommer KO anmälan in till ML och där skriver bl.a. att (säljaren) ska ha sagt att ML fr.o.m. 1 januari 2017 ska ha ändrat att man kan få alla vinster i pengar. Detta finns inte i ljudfilen. Hon säger även att hon ska ha blivit uppringd av två andra säljare från Miljonlotteriet, men hon finns inte på någon annan ringlista än den på TM bolaget som ringde upp från början. Hon hävdar att hon blivit uppringd minst 6 gånger under sin utlandsvistelse. Hon ska ha åkt 10/3. Ringlistorna från TP visar att man försökt nå henne 3 ggr den 1/3 och 3 ggr den 3/3, varav man fick svar en gång och uppmanad att ringa tillbaka då hon hade huvudvärk. Ett nytt försök görs den 6/3 09:34, telefonsvarare och den 7/3 når man henne och får accept. Efter detta har inte Miljonlotteriet ringt henne. Jag frågar henne från vilket nummer man ringt efter den 10/3. Hon menar också att ML skulle ha ringt henne den 30/3. Detta stämmer inte. Hon är **spärrad för uppringning** den 27/3. Hon skriver även i anmälan att Kundombud skulle ha sagt något om att hon skulle göra sig skyldig till lagbrott gällande ljudfil. Texten syns inte i anmälan så jag vet inte vad hon syftar på, men detta är en ogrundad anklagelse. Det jag förklarar är att vi kommer att skicka ett ljudfilsavtal, vilket är rutin då. Efter ett internt beslut i maj 2017 begär ML inte längre in påskrivna ljudfilsavtal från kund.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



2017-05-19

ringer kundombud upp igen med anledning av anmälan. Vi är överens om att i förstår de åtgärder ML vidtog redan i slutet på mars. Däremot hade inte uppfattat att vi sagt upp avtalet med bolaget (TP) och inte bara med säljaren. Så det var bra att hon fick reda på det. Jag trycker på att vi tar ytterst allvarligt på samtalet hon fick och att det är helt oacceptabelt enligt ML:s riktlinjer för teleförsäljning.

### Ärendebeskrivning

*Företaget skickar lotter till mig som jag inte har beställt. Det kommer även med en faktura på att jag är skyldig att betala dem 255 kronor och framgår i fakturan att jag har blivit kund hos dem utan mitt godkännande. Jag anser att ett företag som binder folk utan deras godkännande och kräver dem på pengar gör fel. Jag upptäckte detta först när jag fick en betalningspåminnelse från dem och att jag hade lagt breven med lotterna öppnade i skräpkassen för att jag trodde att det var reklam.*

Inträffade 2017-02-23

### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

... talar inte svenska och förstår inte säljaren och i ljudfilen hörs att :  
tveksam. Kundombud ber ansvarig för TM kontakta bolaget och säljaren för återkoppling gällande felförsäljningen. Kundombud avskriver fakturor samt skickar bekräftelsebrev till och en kompensation.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

Datum

Sida

2017-08-24

11(18)

### Ärendebeskrivning

#### Anmälan till Konsumentverket:

**2017-04-22**

*Jag uplever att jag inte tackat ja till deras tjänst och nu får jag fakturor som de vill att jag skall betala. Jag mins när dom ringde och att jag var förvånad över att de aldrig frågat om jag ville prenumenera på något. Jag kan inte ens förstå hur jag kan vara uppbunden till något. Vilket känns riktigt fel.*

Inträffade 2017-03-14

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud lyssnar på ljudfil, införsäljningen inte godkänd. Säljaren upplyser om alla fakta gällande lotterna, men talar fort och lyssnar inte på så det är förståeligt att det blir missförstånd hos . TM bolaget meddelad om detta via försäljningsansvarig TM för åtgärd. Säljaren har fått lämna uppdraget för ML.

### Ärendebeskrivning

*Jag tog emot ett telefonsamtal av miljonlotteriet, där jag uttryckte att jag inte var intresserad av vad de hade att erbjuda. De sade att de skulle skicka ett brev med lotter, men att jag varken skulle bli ersättningskyldig eller knuten till någon prenumeration. Jag uppfattar det som aggressiv marknadsföring för att dra in de som blir lockade på lotterna, och tänker inte mer på det. Strax därefter så kommer ett brev från miljonlotteriet, som jag direkt slänger i soporna. Nu har jag fått ett brev med ytterligare lotter, en betalningsavi, och en betalningspåminnelse på en faktura som förfallit. Jag har inte gått med på någonting som gör mig ersättningskyldig, så jag är minst sagt missnöjd. I vilket fall, vilket jag uppfattade som ett (text slutar här)*

Inträffade 2017-03-08

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud lyssnar på ljudfil, införsäljningen inte godkänd. Säljaren upplyser om alla fakta gällande lotterna, men talar fort och lyssnar inte på , så det är förståeligt att det blir missförstånd hos . TM bolaget meddelad om detta via försäljningsansvarig TM för åtgärd. Säljaren har fått lämna uppdraget för ML.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



### Ärendebeskrivning

*Fått ett brev från Miljonlotteriet där de hävdar att jag besökt deras hemsida och nu är kund hos dem. Jag har aldrig besökt eller registrerat mig hos dem.*

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundcenter upptäcker att ett antal personer ringer in till KC om att de fått ett bekräftelsebrev att de är välkomna till Miljonlotteriet då de registrerat sig på hemsidan för en reklamlott. Alla personer säger sig inte ha gjort detta. IT får fram en lista på personerna och att det är en person som gjort registreringar med rätta personuppgifter förutom e-postadresser, som är påhittade. IT/Produktion tar fram lista på de drabbade och personerna blir spärrade i kundregistret för utskick av reklam, inloggning på hemsidan samt ringlistor. ML tar bort de falska e-postadresserna och uppdaterar till rätta telefonnummer. IT kollar upp att vi kan spåra IP adresser för att förhindra att liknande händer i framtiden. Ekonomi kollar upp att vi kan kontrollera att inte fler personer kan ha samma bankkontonummer. Att systemet flaggar för detta. Ny rutin införs på KC; att agenterna alltid kollar personuppgifter och i synnerhet e-postadress så att den inte är påhittad. Bekräftelsebrev om avregistrering skickas till de drabbade och Kundombud kontaktar personligen och förklarar vad som hänt och samtalet avslutas positivt. konto passiviserar och alla spärrar läggs in.

ML valde att polisanmäla personen som gjorde registreringarna samt kräva återbetalning av nyttjad bonus. Personen har idag fullföljt betalningsplanen.  
(Finns ingen ljudfil)

### Ärendebeskrivning

*Telefonförsäljaren ringde mig och erbjöd om gratis miljonlotteriet men jag sade att jag är inte intresserad och till sist jag sade nej. Men efter en vecka, jag fick fem lotteriet och faktura som kostar 155 sek. Det är hemsk och det är inte bra att skicka någonting som man har inte beställt och det tar tid att ringa kundcenter och klaga om detta.*

Inträffade 2017-05-16

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Efter att ha lyssnat på ljudfilen kan Kundombud och ansvarig för TM konstatera att införsäljningen inte alls är korrekt. Säljaren talar inte med < utan en annan person och hon är tydlig med att hon inte är intresserad och inte förstår all svenska. Säljaren fortsätter med införsäljningen där han dessutom bl.a. säger att lotterna är gratis. Detta är absolut inte förenligt med ML:s riktlinjer för TM. Ansvarig för TM på ML kontaktar kund och beklagar detta och säljaren får lämna uppdraget för ML omgående. Vi skriver självklart av fakturorna. Under hela våren 2017 har ML:s Kundcenter haft högt tryck på telefon och det har varit väntetider. Det finns en funktion för Call Back där vi kan ringa tillbaka till kunden, men detta kanske kund inte uppfattat? Man kan även kontakta Kundcenter via mejl för bl.a. uppsägning av prenumeration.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



### Ärendebeskrivning:

Jag vill anmäla Miljonlotteriet som ringt säljsamtal till mammas nixade telefon - mamma är 82 år och hör dåligt. Miljonlotteriet har i flera år skickat direktadresserad reklam till mamma. Någon gång för länge sen köpte hon några lotter därifrån och sedan dess har reklamen (som åker direkt i soporna) fortsatt komma. Den 18/1 kl. 19.08 blev hon uppringd av en säljare från Miljonlotteriet. Enligt mamma var det en mycket enveten försäljare, som inledde samtalet med "Åh! Jag fick tag på dig. Hur mår du?" Sen gick han vidare till att prata och prata och prata och prata.... Han respekterade inte att mamma 3 gånger sa att hon var ointresserad, utan fortsatte med att han ville överraska henne och hade sagt något om 30000 kr i vinst och just , där hon bor. Försäljaren hade frågat mamma hur gammal hon är och vilket år hon är född, vet inte varför. Mamma är inte säker på vad de kommit överens om, hon är rädd att hon accepterat något som innebär att hon ska betala pengar till Miljonlotteriet. Hon kommer att få brev ifrån dem, men vi vet ännu inte vad det innehåller. Den 20/1 på eftermiddagen ringde jag Miljonlotteriet och frågade bland annat vad som gav dem rätt att ringa nixade telefoner, men fick givetvis inget svar på det. Miljonlotteriet kunde vid det här tillfället inte ge oss några som helst besked om någonting som hade med det här samtalet att göra. De menade att kundregistret uppdateras en gång/vecka och inte förrän idag efter kl. 15 kan de lyssna på samtalet och meddela vad som sagts. Miljonlotteriet ville lägga skulden på mamma - att hon skulle sagt nej, att hon skulle lagt på luren etc. Mycket fult att göra så! Mamma försökte avsluta samtalet 3 gånger, genom att säga att hon inte var intresserad - då borde försäljaren sagt tack och hej, vilket han inte gjorde. Det är ingen slump att det är just den äldre generationen som blir utsatt för den här typen av klistriga och oetiska försäljare som inte respekterar den äldres vilja - och det vet naturligtvis Miljonlotteriet om! Jag blev tillsagd att höra av mig idag efter kl 15, efter att de kunnat gå in i det uppdaterade kundregistret och lyssnat på samtalet. Jag sa att det är naturligtvis de som ska höra av sig, eftersom de gjort fel som ringt till en nixad telefon. Det ska de göra, men jag är övertygad om att ingen därifrån kommer att ringa mig. Jag hoppas att ni tar denna anmälan på allvar - det är alldeles för många äldre som blir respektlöst behandlade av telefonförsäljare. Vänligen:

Inträffade 2017-01-18

### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud kontaktar och ber henne, via mejl, om mammans telefonnummer så att vi kan sätta alla spärrar på telefonnummer. Vi spärrar även för direktreklam , hör av sig via mejl och uppskattar att vi hör av oss, ber om ursäkt och vidtar åtgärder. ML:s policy är att inte ringa personer över 79 år och här har det skett ett misstag när vi fått adresslista från samarbetspartner telefonnummer ska vara "tvättad" från denna lista, men så har inte skett. ML har skärp rutin på kontroll av "tvättade" listor.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



### Ärendebeskrivning .

*Försäljaren började med att säga att han var från Miljonlotteriet och att jag hade vunnit. Jag skulle få hem lotter i brevlådan men en garanterad vinst på 5000-15000 kr. Det var bara att skrapa lotterna. Det skulle inte kosta något och jag absolut inte band upp mig med en prenumeration. En vecka senare kommer 6 st lotter hem i brevlådan med en faktura på 255 kr för lotterna och att jag nu är registrerad som deras kund. Någon vinst fanns det så klart inte!*  
Inträffade 2017-07-13

### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Säljaren uttrycker att han har möjlighet att ta del av vinstpott och att lotterna kostar 255 kr. Därefter säger han att han inte är intresserad och det är nu säljaren fortsätter och pratar fort. Sitter och kör bil och det är förståeligt att han missuppfattar då röstkvittot är otydligt. Prenumeration är avslutad och fakturor avskrivna. Säljaren är inte kvar på uppdraget för ML.

### Ärendebeskrivning

Jag anser att jag har inte fått all information som kund borde ha fått: Vid kontakten gick jag med på att prova Miljonlotteriet en gång, det blev 3 gånger á 255 kr per lott paket. Efter att ha fått för tredje gången lotter sade jag upp mig via telefon. När jag gjorde det, uppmanade mig telefonisten att inte säga upp mig än eftersom då är jag inte med nitlott dragningen av de lotter som jag inte hade vunnit, men kunde genom registrering hos Miljonlotteriet hade jag en till chans att vinna på det. Jag sa att det gjorde inte något, jag vill ändå inte vara med längre och gav som anledning att det var för dyrt, och sade upp mig. Under de tre tillfällena medan jag var ännu kund, vann jag på de skraplotter 230 kr. totalt. Idag 4 juli kom jag ihåg att hämta vinsterna som jag hade glömt och ringde Miljonlotteriet. Det var då, för allra första gången fick jag veta " att vinst hämtas mot prylar och aldrig kontant"! för mig lät detta märkligt eftersom ingen sade detta till mig. Jag letade på deras hemsida och hittade inget tydlig information heller. Mycket besviken avstod jag från vinsten, eftersom jag kände att företaget verkade inte pålitligt och kände mig grundlurad. De var inte tillmötesgående "och" jag anser att de har lurat mig på alla sätt. 1. Jag fick ingen "absolut" ingen information om "nitlotsdragningen" och hur det går till, när dras de dvs hur ofta. 2. Information om olika typer av vinster. 3. Information och hur ofta de skickar lotterna under en månad och exakta datumet. 4. Att de inte skickar i skrift uppsägelser.

### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

beskriver i sin anmälan att vår kommunikation angående prenumerationslots vinstutbud varit otydlig. Vi påtalar vinstutbudet på flera olika sätt gentemot våra prenumeranter:

- I den prenumerationsbekräftelse vi skickar ut till kund när de tecknat en prenumeration via en av våra telefonförsäljare.
- På vår hemsida miljonlotteriet.se – här presenterar vi alla de vinster kund kan välja bland när kund har vunnit en vinst mellan 5 kronor upp till 5 000 000 kronor. Under fliken "Lotter" presenterar vi samtliga lotter som kan köpas hos Miljonlotteriet. Med hjälp av informationstecknet som går att finna vid varje lott kan lottköparen läsa mer om lottens regelverk och förhållningssätt rörande produkten.
- I vår kundtidning i vilken vi presenterar vårt varuvinstutbud.
- På lottens baksida där vi upplyser kund om att fylla i önskat vinstnummer.

Gällande nitlotsdragningen finns information på vår hemsida. Lotter skickas en gång per månad och uppsägning av prenumeration kan göras via telefon eller mejl. Kund kan läsa mer om detta på hemsidan under rubriken "våra villkor" <https://www.miljonlotteriet.se/Om-oss/Villkor> I sitt samtal med agent på Kundcenter föreslår denne att . kan exempelvis ta ut blomstercheckar för vinstkontovärdet. Tyvärr lade på luren. Kundombud får inte tag på på telefon för att förklara och därför väljer vi att skicka blomstercheckarna per post. I har inte återkommit till ML efter detta.

### Ärendebeskrivning

Trots övertydlighet från min sida om villkor för dessa lotter och en utlovad vinst på "någon/några tusenlappar" för en summa på 40 kr /st (40x6), som jag även var tvungen att tvinga ut säljaren att erkänna att det inte var gratis. Men en utlovad vinst från hans sida. Visste om att det ev var felaktigt men provade ändå. Som sagt så ingen vinst som han utlovat och inget sätt att häva detta. Väljer att anmäla för att förhoppningsvis ingen som har det sämre ställt än mig kommer utsättas för detta.

Inträffade 2017-03-03

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud kontaktar bekräftar avslut av prenumerationen. kommer att betala fakturan. Hon var lugn i samtalet med kundombud som menar att säljaren i sak är korrekt med informationen i salsamtalet, men kanske lite omständlig. Säljaren är inte kvar på uppdraget för ML.

### Ärendebeskrivning

Telefonförsäljare skulle ger mig information om Miljon Lotteriet, i stället fick jag en faktura. Dagen efter jag har uppsagt prenumeration (2016-05-24).

Nu fick jag en betalningspåminnelse och en faktura för Augusti. Jag är pensionär med en inkomst från 5333,00 och har inte råd och köpa lotter varje månad för 255,00.

Ärende inkommer till KO 2016-08-23

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

I den rutin som Kundcenter satt upp gällande bestridan läggs det först in ett så kallat tillfälligt uppehåll för prenumerationen. När ljudfilen kontrollerats upphävs det tillfälliga uppehållet och prenumerationen avslutas därefter helt. Tyvärr brast rutinen vid behandlingen av detta ärende. Prenumerationen avslutades inte på rätt sätt, där av att en ny lottförsändelse skickades ut när det tillfälliga uppehållet löpt ut. Kundombud avslutade prenumerationen den 24 augusti.

Nedan följer utdrag ur mejl från Kundombud till

"Hej . Mitt namn är i och jag är verksam som Miljonlotteriets kundombud. Jag har under dagen försökt att kontakta dig via telefon, men då jag inte lyckats nå dig skriver jag detta mail... Det kvarstår nu ingen skuld till Miljonlotteriet då jag avskrivit dina två fakturor på grund av det misstag som har begåtts. Härmed bekräftas att jag kontrollerat att din prenumeration verkligen är avslutad på ett korrekt sätt. Miljonlotteriet kommer inte att skicka ut några ytterligare lottförsändelser till dig. Idag har jag även lagt in en spärr så att vi inte kontaktar dig på nytt i framtiden med liknande erbjudanden, varken via telefon eller direktadresserad reklam hem i brevlådan."

(Finns ingen ljudfil kvar, då ärendet är över ett år gammalt)



# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

Datum  
2017-08-24Sida  
17(18)

### Ärendebeskrivning

Säljaren är väldigt otydlig och missvisande ang produkten han säljer. Inga extra kostnader. Gratis. Du väljer själv om du vill teckna ett abonnemang/avtal när du vill. Enligt deras kundtjänst har dom gjort allt korrekt enligt Konsumentverkets riktlinjer. Haft kontakt med Miljonlotteriets kundtjänst. Dom anser att dom jobbar enligt dom riktlinjer som finns och är tydliga. Mitt samtal med säljaren finns på ljudfil men inget ja får ta del av. Jag själv sa "antingen tar ni bort mina fakturor (2st) eller så betalar jag men då anmäler jag ert sätt att jobba". Så jag kommer betala fakturorna, så hoppas ja att ni på Konsumentverket tar min och alla andras anmälningar vidare. Tack på förhand! Lotterna skulle skickas hem helt gratis. Om jag sedan ville bli kund så skulle jag ringa, gå via hemsidan eller skicka in ett svarskuvert för att starta abonnemanget. Om jag inte ringde eller svarade så kunde jag bortse från allt.

Ärende inkommer till KO 2016-10-17

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud noterar följande i ML:s interna logg:

"Genom kundens reaktioner på säljarens argument hör jag att kund inte uppfattar att det är ett köp han går in i. På ljudfilen får jag uppfattningen av att tror att han får levererat ett vinstbesked, inget annat, trots att säljaren bland annat informerar om lottpriset. I min kontakt med kund den 20 oktober förmedlar kund just denna iakttagelse. Jag väljer därför att avskrivna kundens faktura. Samtalet slutar på ett mycket positivt sätt."

### Ärendebeskrivning

Telefonförsäljning. Jag ringdes upp på morgonen av detta nummer och anade misstankar kring telefonförsäljning. Därför svarade jag och berättade jag att jag inte var intresserad av att köpa något. Då berättade telefonförsäljaren att han inte var någon försäljare. Efter en lång presentation av Miljonlotteriet frågade frågade han om detta nummer var kopplat till mitt personnummer och adress. Jag svarade "ja". Jag antar att han tolkade detta som bekräftelse på att jag ville skriva upp mig till en prenumeration. Detta framgick inte alls tydligt i och med att han berättade inget om att jag skulle betala och berättade att han inte var telefonförsäljare i början av samtalet.

Inträffade 2017-05-19

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Efter att ha lyssnat på ljudfilen kan Kundombud bara bekräfta att säljaren säger att "detta är ingen försäljare som ringer...". Säljaren upplyser visserligen om priset i röstkvittot, men pratar lite fort så det är förståeligt att inte uppfattar att det är ett sälj.

Säljaren är inte kvar på uppdraget för ML.

Kundombud är i kontakt med via mejl samt stoppar utskick av lotter.

# Yttrande till Konsumentverket

## Diarienummer 2017/858



Referens

Datum

Sida

2017-08-24

18(18)

---

### Ärendebeskrivning

*vill göra en anmälan PGA att jag fått räkningar från Miljonlotteriet då jag inte godkännt prenumeration eller något liknande har tyvärr slängt lotterna*

Inträffade 2017-05-19

#### Hantering av ärendet hos Miljonlotteriet (ML):

Kundombud lyssnar på ljudfil som är godkänd. : tackar klart ja i accepten och blir informerad om alla villkoren. Kund har slängt lotterna. Kundombud spelar upp ljudfil för kund och han kommer att betala 410 kr för lotterna.