



Statistikanalys 2017

Antal ärenden och dess fördelning på tjänster

Under år 2017 fick Telekområdgivarna in 6553 ärenden, vilket innebär en minskning med 11 procent jämfört med år 2016. Av dessa ärenden var 68 procent klagomål.

Under 2017 gjorde Hallå konsument 1665 hänvisningar till Telekområdgivarna. Motsvarande siffra år 2016 var 1836 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Arbetet mot oseriös försäljning och Telekområdgivarnas utvidgade uppföranderegler

Sedan april 2015 har de största nätägande teleoperatörerna haft en gemensam handlingsplan mot oseriös telefonförsäljning av abonnemang tillsammans med Post-och telestyrelsen (PTS). Handlingsplanen innebär i korthet att de nätägande operatörerna åtar sig att följa Telekområdgivarnas uppföranderegler i sin egen försäljning samt att uppmana sina avtalspartners att göra det samma. Sedan september 2016 omfattar handlingsplanen samtliga försäljningskanaler och inte bara telefonförsäljning.

Handlingsplanen har varit framgångsrik när det gäller att skydda privatpersoner. Flera oseriösa företag som riktat in sig mot dessa med aggressiv marknadsföring/försäljning har försvunnit från marknaden eller förändrat sina metoder.

Tyvärr såg Telekområdgivarna under 2016 att allt mer av den oseriösa försäljningen istället riktades mot enskilda firmor. Abonnenter berättade bland annat om hur de vilseleddes att ingå företagsabonnemang med långa bindningstider och utan möjlighet att ångra avtalen. Dessutom medförde sådana byten av operatör inte sällan höga kostnader eftersom abonnenterna ofta redan hade ett avtal med bindningstid hos en tidigare operatör.

Mot denna bakgrund enades operatörerna i september 2016 att utöka handlingsplanen till att även omfatta försäljning till enskilda näringsidkare.

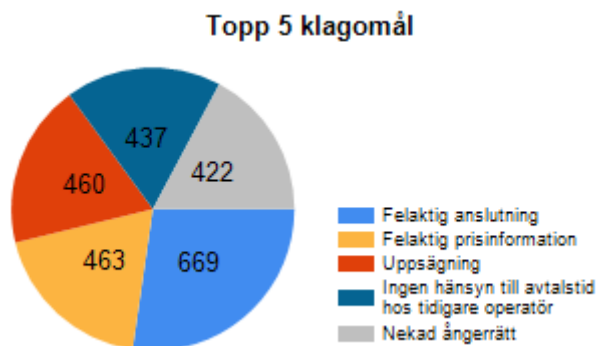
För att vidare motverka den negativa utvecklingen utvidgades också Telekområdgivarnas uppföranderegler till att från och med den 1 juli 2017 även omfatta enskilda firmor. I de nya uppförandereglerna har därför ordet konsument ersatts med abonnent, vilket avser både konsumenter och enskilda näringsidkare. Nedan används begreppet abonnent i de situationer när både konsumenter och enskilda firmor avses.

Enskilda firmor ska enligt de nya reglerna till exempel erbjudas samma ångerrätt som konsumenter. Och om konsument eller den enskilda firman inte får information om ångerrätten på ett korrekt sätt eller inte alls, förlängs ångerfristen med upp till ett år.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Det här klagade abonnenter mest på 2017



De fem vanligaste klagomålen för alla tjänster sammantaget var felaktig anslutning, följt av felaktig prisinformation, uppsägning, ingen hänsyn till avtalstid hos tidigare operatör och nekad ångerrätt. En närmare beskrivning av dessa kategorier följer nedan.

Felaktig anslutning

Med felaktig anslutning menas att abonnenten har blivit ansluten till en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit ansluten redan under ångerfristen utan att uttryckligen ha begärt det.

Med felaktig anslutning avses även att abonnenten blivit vilseledd att ingå avtal, till exempel genom att den försäljare som ringer ger intryck av att representera abonnentens befintliga operatör, trots att så inte är fallet. Det kan även handla om felaktig information om att kopparnätet ska läggas ner och att ett teknikbyte därför måste ske, något som Telekområdgivarna varnade för i februari 2017. Slutligen kan det även avse ärenden där avtalet ingåtts med någon som inte har fullmakt att företräda abonnenten.

Trots att det är det vanligaste klagomålet ser Telekområdgivarna en positiv trend då antalet ärenden om felaktig anslutning minskat väsentligt jämfört med år 2016. En av anledningarna till detta är troligen det intensiva arbetet mot oseriös försäljning som har beskrivits ovan.

Felaktig prisinformation

Klagomålen på felaktig prisinformation har bland annat innefattat att abonnenten menar att räkningarna blivit dyrare än vad som utlovats eller att kostnader skulle sänkas men resultatet blev tvärtom. Det kan också handla om att abonnenten debiteras för kostnader som denne anser inte framgår i avtalet samt för tillkommande kostnader som inte nämnts tidigare, eller utlovats som gratis. Några klagomål har också rört att operatören inte vill ge ett avtalat pris.

Andra exempel på klagomål i denna kategori handlar om att ett prova-på erbjudande eller att en rabatt uppfattats ha en kortare, alternativt längre avtalsperiod än vad operatören senare fakturerar.

Avslutningsvis har några ärenden rört konsumenter som menar att de fått felaktig information om priser för utlandssamtal, alternativt att operatörernas information om införandet av så kallad fri roaming varit



missvisande. Konsumenterna har uppfattat det som att möjligheten att ringa kostnadsfritt inom EU innebär att det även ska gå att ringa från Sverige till andra länder inom EU utan extra kostnad, vilket inte är fallet.

Uppsägning

Ett annat vanligt klagomål under 2017 var problematik kring uppsägningar av avtal. Som exempel på ärenden kan nämnas tvister om uppsägningstid har avtalats och hur lång den i så fall är. Sedan 1 maj 2014 har det funnits en regel i lagen om elektronisk kommunikation (LEK) som föreskriver maximal uppsägningstid om en månad. När regeln infördes fick den dock inte retroaktiv verkan, det vill säga avtal som ingåtts före den 1 maj 2014 får inte en ändrad uppsägningstid. Konsumenter har också vänt sig till Telekområdgivarna med klagomål på hur lång uppsägningstid tv-operatörerna tillämpar i sina avtal och det har varit oklart om tv-tjänster omfattas av lagen eller inte. Under året kom dock PTS med beslut om underrättelse att följa bestämmelsen i LEK gällande bindningstider.¹

Ett annat exempel på klagomål gällande uppsägning har varit att konsumenter blivit fortsatt debiterade trots att uppsägning gjorts eller att operatörsbyte skett. Det kan handla om muntliga uppsägningar som konsumenten säger sig ha gjort men som inte noterats av operatörens kundtjänst, eller skriftliga uppsägningar som operatörerna menar att de inte fått. Vid en tvist om uppsägning gjorts eller inte är det konsumenten som ska visa detta och Telekområdgivarna rekommenderar därför skriftliga uppsägningar. Om konsumenten anses kunna visa att denne gjort en skriftlig uppsägning gäller den även om operatören menar att den inte tagits emot. Vid ett operatörsbyte är det konsumentens ansvar att säga upp tidigare avtal men enligt Telekområdgivarnas uppföranderegler ska ett operatörsbyte ses som en uppsägning.

Ett annat återkommande klagomål var att konsumenter fått besked om att en uppsägning måste ske på telefon. Både den tidigare Marknadsdomstolen (numera Patent- och marknadsdomstolen) och Allmänna reklamationsnämnden har dock slagit fast att en operatör inte får ställa så kallade formkrav på hur en konsument ska säga upp ett avtal.

Ingen hänsyn till avtalstid hos tidigare operatör

Ett återkommande problem var att abonnenter som redan har bindningstid hos en operatör övertalas att ingå nya avtal med en annan operatör. En befintlig bindningstid är enligt PTS föreskrifter om nummerflytt inte ett hinder mot att byta operatör, men abonnenten kan dels vara omedveten om nuvarande bindningstid dels inte sällan få löften om att den nya operatören ska lösa tidigare avtalstid eller kompensera bytet ekonomiskt. I många fall visar det sig dock att den summa som erbjuds inte täcker den faktiska kostnaden för bytet, eller att den nya operatören på olika sätt låter abonnenten betala kostnaden för att bryta det tidigare avtalet i efterhand. Detta kan ses som ett lån eller en kredit, men detta får abonnenten inte någon information om i samband med att det nya avtalet ingås.

Enligt Telekområdgivarnas uppföranderegler ska ett byte av operatör för en abonnent som har bindningstid och/eller uppsägningstid hos nuvarande operatör som huvudregel inte ske under den återstående avtalstiden. För det fall abonnenten uttryckligen samtycker till att operatörsbyte sker trots återstående

¹ <https://www.pts.se/sv/Nyheter/Radio/2017/Beslut-om-underrattelse-mot-Canal-Digital-och-Viasat/>

TELEKOMRÅDGIVARNA



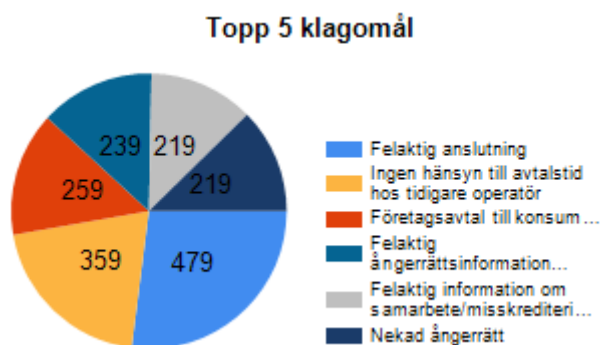
bindningstid eller uppsägningstid, ska operatören alltid först informera att det normalt medför kostnader till nuvarande operatör för den återstående avtalstiden.

Nekad ångerrätt

Ärenden där konsumenten nekats att ångra sitt avtal har till exempel handlat om att konsumenten inte fått information om ångerrätten eller fått bristfällig information varför ångerfristen har förlängts men operatören ändå nekar ånger. Andra ärenden kan vara att konsumenten säger sig ha meddelat ånger per telefon men att detta inte har noterats av operatören.

Som andra exempel kan nämnas att konsumenten säger sig ha blivit inlockad i en butik men ändå nekats ångerrätt, eller att konsumenten får besked att ångerrätt inte finns när förpackningen är öppnad. Det kan också röra konsumenter som anser sig vara privatpersoner men nekats ånger eftersom operatören anser att de ingått företagsabonnemang.

De vanligaste klagomålen för operatörer som inte är med hos Telekområdgivarna



För de operatörer som inte är med i Telekområdgivarna var de vanligaste klagomålen felaktig anslutning, ingen hänsyn till avtalstid hos tidigare operatör och nekad ångerrätt (se beskrivning av dessa kategorier ovan), företagsavtal till konsument, felaktig eller ingen ångerrättsinformation samt felaktig information om samarbete eller misskreditering av annan operatör.

Företagsavtal till konsument

Klagomål som rör företagsavtal till konsument handlade om att operatören har sålt ett företagsabonnemang till en abonnent som anser sig vara privatperson. Inte sällan rör det enskilda näringsidkare som visserligen har en enskild firma men utan eller med mycket liten omsättning. Ibland kan firman även vara vilande eller utan F-skatt eller momsregistrering. Det förekommer också att personerna, trots att de har en firma, menar att de numera är pensionärer. Inte sällan finns firman endast för att personerna äger skog eller mark.

TELEKOMRÅDGIVARNA



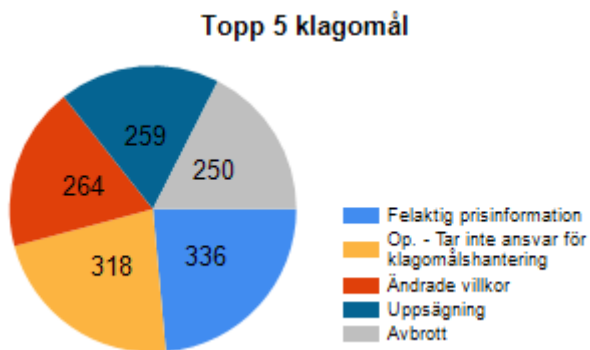
Felaktig eller ingen ångerrättsinformation

Klagomål som rör felaktig ångerrättsinformation handlar om att ingen ångerrättsinformation getts över huvud taget som att den information som har getts har varit bristfällig varvid ångerfristen kan förlängas upp till ett år efter det att ångerfristen skulle ha löpt ut.

Felaktig information om samarbete eller misskreditering av annan operatör

Vid felaktig information om samarbete och/eller misskreditering av annan operatör har abonnenter beskrivit att operatören har utgett sig för att företräda eller agera i samarbete med annan operatör (ofta abonnentens befintliga) trots att så inte är fallet. Det har också rört sig om situationer där operatören har uppgett felaktig information om, eller misskrediterat en annan operatör.

De vanligaste klagomålen för operatörer som är med hos Telekområdgivarna



För de operatörer som är med i Telekområdgivarna var de vanligaste klagomålen felaktig prisinformation och uppsägning (se beskrivning av dessa kategorier ovan), att operatören inte tar ansvar för klagomålshandtering, ändrade villkor och avbrott (se nedan om detta).

Ändrade villkor

För mobil telefoni har klagomålen mestadels gällt prishöjningar, exempelvis månadsavgift, fakturaavgift, utlandssamtal och ändrad faktureringsperiod. Det är inte ovanligt att konsumenter inte känner till att en operatör får ändra villkoren i ett tillsvidareavtal men det förekommer också att konsumenter menar att en sådan ändring har gjorts under pågående bindningstid. Det har även rört sig om klagomål i anslutning till roamingreglerna som ändrades den 1 juli 2017, exempelvis att det inte har fungerat att surfa med kontantkort eller abonnemang utomlands efter de nya reglerna eller ändrade villkor kring pris eller datamängd.

För mobilt bredband har många klagomål handlat om de nya roamingreglerna och då framför allt att det inte har varit möjligt att surfa utomlands med kontantkort eller abonnemang efter att ändringarna gjordes, prishöjningar, minskad datamängd och att fri surf har tagits bort.

TELEKOMRÅDGIVARNA



För tv har det oftast handlat om ändringar i kanalutbud och då mestadels på grund av konflikter mellan olika tv-operatörer och Discovery eller prishöjningar på grund av ändringar i kanalpaket.

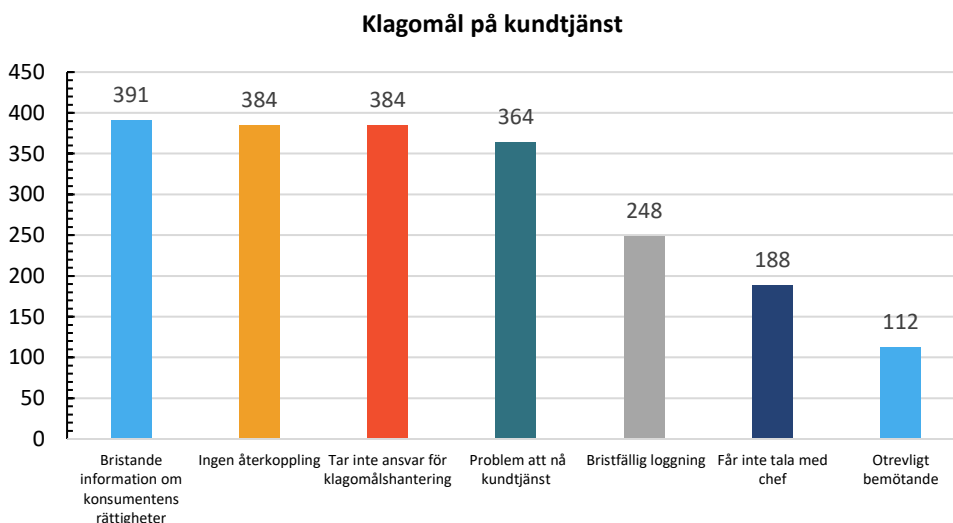
Klagomålen på fast telefoni har oftast handlat om prishöjningar, exempelvis månadsavgift, fakturaavgift och dyrare utlandssamtal såväl i tillsvidareavtal som i avtal med bindningstid.

Gällande fast bredband har klagomålen oftast handlat om prishöjningar, inklusive fakturaavgift, samt att hastigheten har ändrats utan att konsumenten har begärt detta.

Avbrott

Klagomålen på avbrott rör framför allt tjänsterna fast telefoni och fast bredband. För en stor del av dessa klagomål rör det avbrott som varat längre än en månad, alternativt att besked ges om att avhjälpning kommer att ske om en eller flera månader framåt. Många konsumenter som vänder sig till Telekområdgivarna uttrycker stor frustration över att felavhjälpandet drar ut på tiden och att datum för reparationer av kabelbrott skjuts fram, ibland flertalet gånger.

Om operatörernas klagomålshantering



Bristande information om konsumentens rättigheter

Med detta klagomål menas att kundtjänsten, enligt konsumentens beskrivning, har gett bristande information om dennes juridiska rättigheter. Det kan exempelvis handla om att konsumenten får besked om att denne måste ringa till kundtjänst för att säga upp avtalet, eller att ingen ångerrätt finns trots att konsumenten har blivit inlockad i butik.

Ingen återkoppling

Som namnet antyder innebär dessa klagomål att konsumenten inte får någon respons från operatören på sin reklamation eller att operatören inte hör av sig som utlovat.



Tar inte ansvar för klagomålshantering

Här avses att operatören försöker lägga över ansvaret för problemet på en annan part, exempelvis genom att bara hänvisa till en underleverantör vid avbrott eller till en återförsäljare trots att konsumenten redan har klagat dit. Kategorin återfinns i Telekområdgivarnas uppföranderegler där det föreskrivs att det är den operatör som fakturerar abonnenten som också är ansvarig för att uppförandereglerna följs och att klagomålet utreds.

Problem att nå kundtjänst

Denna typ av klagomål innebär exempelvis att konsumenten klagar på långa telefonköer eller vilka kontaktvägar till kundtjänst som operatören erbjuder.

Bristfällig loggning

Med detta avses att konsumenten menar att kundtjänsten inte har noterat tidigare kontakter, vanligen via telefon. Exempelvis att konsumenten menar att denne har sagt upp ett avtal eller ångrat ett avtal.