



Bedrägerier - ett allt större problem

Under Q1 2021 fick Telekområdgivarna in 1697 ärenden. En ökande andel rör olika typer av bedrägerier.

Telekområdgivarna har kunnat se att ett antal av klagomålen rör bedrägerier där konsumenter genom att klicka på länkar i falska sms-meddelanden verkar ha fått in skadlig programvara i mobiltelefonen som orsakat utlandstrafik med höga kostnader som följd. I några fall har det också rört sig om troliga intrång i konsumentens mobila bredband där det har skickats en stor mängd sms till utlandet. I flera fall visste konsumenterna inte ens om att en sådan funktion fanns i det mobila bredbandet.

- Tips! Undersök dina möjligheter att spärra utlandssamtal, betalsamtal och betal-sms hos din operatör, även för ditt mobila bredband.

Twist om användning

För mobila tjänster får vi in allt fler klagomål som rör tvister om förbrukning. Det handlar om ärenden där operatören debiterat för samtal, sms eller data som använts i konsumentens abonnemang men där konsumenten menar att det inte stämmer. De vanligaste klagomålen handlar om så kallade "[wangirisamtal](#)" där konsumenten blivit uppringd av ett utländskt okänt nummer. Fenomenet är välkänt och syftet med samtalet är att få mottagaren att ringa tillbaka på ett missat samtal.

Det är väldigt svårt att få rätt i Allmänna reklamationsnämnden i dessa fall eftersom operatören har tekniskt underlag för att samtal ringts.

- OBS! Du kan inte bli debiterad enbart för att du svarar (om du befinner sig i Sverige), det krävs att du ringer upp numret i fråga.

Klagomål på fiberanslutningar

Telekområdgivarna har fått in 160 ärenden om fiberanslutningar. Klagomålen gäller främst tvister med koppling till försenade leveranser och tvister om konsumenten då har rätt att avsluta avtalet kostnadsfritt.

Hela statistikanalysen för samtliga klagomål går att ladda ner här.