



## Telekområdgivarnas klagomålsstatistik första kvartalet (Q1) 2018

Under Q1 2018 fick Telekområdgivarna in 2030 ärenden. Av dessa ärenden var 64 procent klagomål på abonnemangstjänster och vad dessa klagomål består av redovisas nedan.

För att ett ärende ska registreras som ett klagomål hos Telekområdgivarna måste konsumenten först försökt lösa ärendet med sin operatör utan att lyckas. En stor del av de klagomål som kommer till Telekområdgivarna rör därför kundtjänst. Vi har med anledning av detta valt att särredovisa kundtjänstklagomålen i redogörelse nedan för att bättre kunna belysa de sakfrågor som konsumenter klagat på.

Hallå konsument gjorde 566 hänvisningar till Telekområdgivarna under Q1 2018.

### Avbrottsärenden toppar klagomålsstatistiken

Det vanligaste klagomålet under Q1 2018 gällde avbrott och då främst för tjänsterna fast telefoni och fast bredband. Under Q1 2018 mottog Telekområdgivarna mer än dubbelt så många klagomål på avbrott som under motsvarande kvartal 2017. I många av de klagomål som gällde avbrott på fast telefoni har det handlat om långa avbrott (längre än en månad) på kopparnätet. Många klagomål har också handlat om andra fel på tjänsten än avbrott och detta var vanligast förekommande för tv och fast bredband. Det kan exempelvis handla om bildstörningar på tv samt att bredbandsuppkopplingen upplevts som instabil.

### Klagomål på felaktig anslutning minskar

Vid en jämförelse mellan Q1 2017 respektive Q1 2018 noterar Telekområdgivarna att klagomålen på felaktiga anslutningar har minskat. Från att ha varit det vanligaste klagomålet under Q1 2017 är det inte längre i toppen sett till alla operatörer. Det är dock fortfarande det som konsumenter klagat mest på för de operatörer som inte är med i Telekområdgivarna. Även antalet klagomål på felaktiga anslutningar har minskat vid en jämförelse mellan ovanstående kvartal.

### Uppsägningar och felaktig prisinformation vanliga klagomål

Konsumenter har också klagat på problematik kring uppsägningar av avtal. Det kan exempelvis gälla att konsumenter fortsätter att få räkningar efter muntlig uppsägning, vilket ofta innebär att konsumenten menar att operatören inte har noterat uppsägningen. Vidare har konsumenter beskrivit svårigheter med att komma fram till operatören för att göra sin uppsägning.

Konsumenter har i stor utsträckning också klagat på felaktig prisinformation. I många fall har det handlat om konsumenter som menar att de har fått muntliga uppgifter av säljare, exempelvis att ett nytt avtal ska bli billigare än det tidigare eller att en prisgaranti utlovats, som sedan inte stämmer överens med de räkningar som kommer.

### Upplevda problem med operatörernas kundtjänster

Under Q1 2018 var de tre vanligaste klagomålen Telekområdgivarna fick in på kundtjänst upplevd bristande kompetens, problem att nå kundtjänst och att operatören inte tar ansvar för klagomålshantering.



Med "upplevd bristande kompetens" kan exempelvis avses klagomål där konsumenterna upplever att kundtjänsten inte klarar av att lösa problemet. Flera av dessa klagomål är kopplade till de avbrottsärenden som toppar klagomålsstatistiken. Det kan till exempel handla om att konsumenter inte får besked, alternativt får olika besked, om när avbrottet eller felet ska bli avhjälpt. I några fall handlar det om att besked har getts att felet kommer bli åtgärdat först om en eller flera månader. Andra exempel kan vara att konsumenter upplever sig få svar av kundtjänsten som är felaktiga.

Med "problem att nå kundtjänst" avses att konsumenter upplever sig ha svårt att komma i kontakt med operatören. Det kan även handla om exempelvis långa telefonköer, uteblivna svar på mail, eller att konsumenter klagat på de kontaktvägar som operatören erbjuder.

Med "tar inte ansvar för klagomålshantering" avses framför allt att operatören lägger ansvaret på en annan part, exempelvis en återförsäljare eller underleverantör.

## **Telekområdgivarnas kommentarer om Q1:s klagomålsstatistik**

Att klagomålen på felaktig anslutning minskar beror troligtvis, som Telekområdgivarna tidigare rapporterat om, på arbetet med Handlingsplanen mot oseriös försäljning som har pågått sedan 2015. Telekområdgivarna ser fram emot att fortsätta det framgångsrika arbetet på inslagen väg tillsammans med nätägare och myndigheter.

Avbrott är ett konsumentproblem som ökar i Telekområdgivarnas statistik. Ett avbrott ska avhjälpas inom skälig tid men det finns inga detaljerade regler kring hur lång tid detta kan vara. Telekområdgivarna rekommenderar alltid drabbade konsumenter att göra en skriftlig felanmälan, gärna via e-post, för att ha bra dokumentation kring problemets förlopp.

I samband med avbrottsärenden ställer konsumenter ofta frågor till Telekområdgivarna om räkningar och rätten till ersättning. Det förekommer att operatörer ger besked att konsumenten måste fortsätta betala även under ett pågående avbrott och att återbetalning sker när problemet är löst. Att konsumenter ska betala trots att inte någon tjänst erhålls skulle kunna anses vara oskäligt.

Allmänna reklamationsnämnden har i senare beslut tillämpat avtalsbegränsningar i konsumenters rätt till skadestånd för merkostnader, exempelvis köp av mobilt bredband. För att undvika en tvist kring ersättning kan konsumenter istället fråga operatören om mobilt bredband erbjuds utan kostnad vid längre avbrott i tjänsten.

Uppsägningar fortsätter att vara ett problem och Telekområdgivarna vill med anledning av detta påminna konsumenter om att det inte finns några lagliga formkrav för hur en konsument kan säga upp avtalet, det vill säga operatören kan inte kräva att en uppsägning exempelvis ska göras per telefon. Om en uppsägning görs skriftligt med en sparad kopia har konsumenten också ett mycket bra bevis på att avtalet har sagts upp och när, vilket möjligen skulle kunna minska dessa klagomål.

Avslutningsvis, när det gäller felaktig prisinformation vill Telekområdgivarna uppmana konsumenter att alltid få viktiga muntliga löften från säljare skriftligen dokumenterade.