



STATISTIKANALYS 2015

Antal ärenden

År 2015 är det år som Telekområdgivarna fått in flest ärenden sedan verksamheten startades (hösten 2006). Totalt fick Telekområdgivarna in 8887 ärenden under 2015, vilket innebär en ökning med nästan fem procent jämfört med 2014.

Under 2015 har Hallå Konsument (som startade den 31 mars 2015) gjort 1727 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Ärenden fördelade på ärendetyp

Ärendena fördelar sig på klagomål (84 procent av ärendena), allmänna frågor (åtta procent) och frågor som är utanför vårt uppdrag (åtta procent).

Om handlingsplanen mellan PTS och nätägarna

Som Telekområdgivarna tidigare har rapporterat om har vi under år 2015 sett en ökning av ärenden som gäller oetiska försäljningsmetoder gällande främst fast och mobil telefoni. I 70 procent av dessa ärenden gäller det en operatör som inte är med hos Telekområdgivarna. Dessa operatörer har gemensamt cirka en procent av marknadsandelarna. Det handlar i många fall om avtal tecknade som företagsavtal för privatpersoner och som en följd av detta, bristande information om ångerrätt. Vidare handlar det om bristfälliga eller obefintliga ljudfiler. I det senare fallet handlar det om felaktig anslutning (eller "slamming"), dvs att en operatör flyttar över numret trots att det inte finns ett giltigt avtal. Telekområdgivarna har också fått in ärenden som handlar om att operatören tecknat avtal med obehörig person utan att begära fullmakt.

Eftersom det rör sig om telefonförsäljning har andelen ärenden gällande så kallade distansavtal ökat under 2015 (från 16 procent 2014 till 23 procent 2015). Ärenden som gäller felaktig anslutningar motsvarade tio procent av samtliga ärenden hos Telekområdgivarna under 2015 och ärenden gällande byte av operatör motsvarade 16 procent. Antalet ärenden som gäller fullmaktsproblematik har mer än fördubblats.

Mot bakgrund av denna negativa utveckling presenterade PTS tillsammans med Sveriges sex största nätägande operatörer en handlingsplan i april för att komma tillrätta med oseriös telefonförsäljning. Arbetet att ta fram handlingsplanen har samordnats av Post- och telestyrelsen (PTS) och PTS håller också i uppföljningen av handlingsplanen;

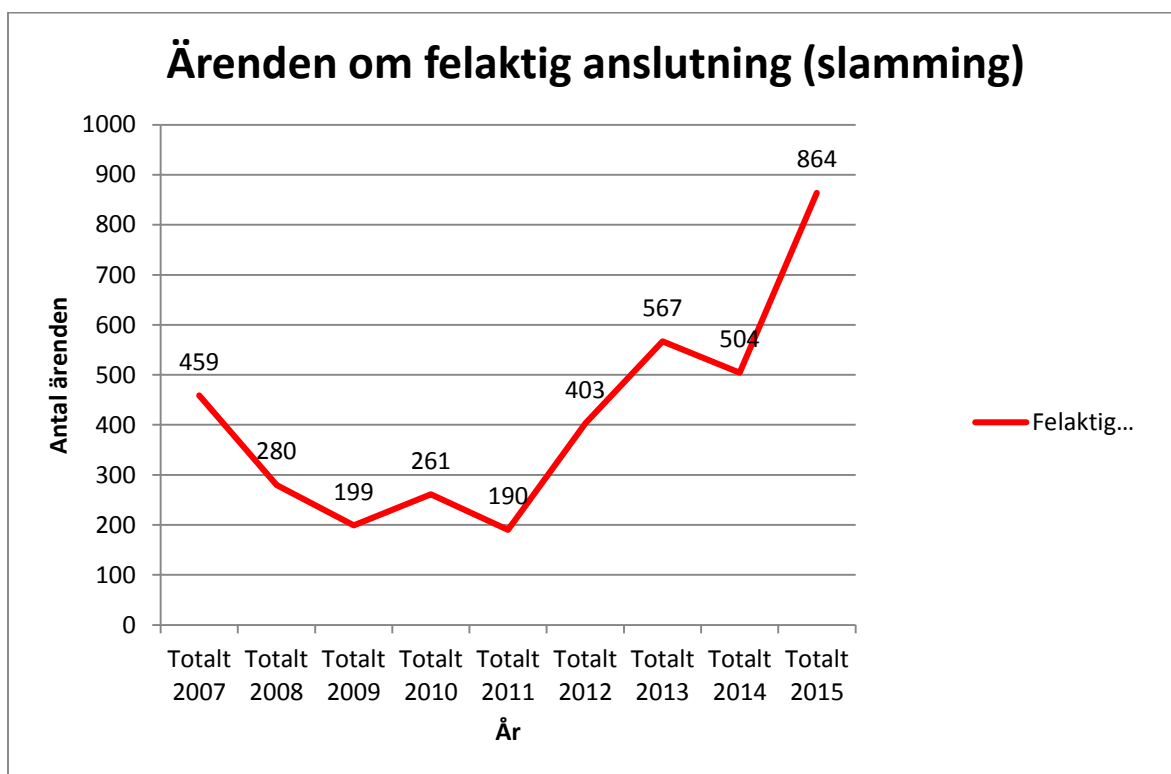
<http://www.pts.se/sv/Nyheter/Telefoni/2015/Operatorer-agerar-mot-oseriös-telefonförsäljning/>

TELEKOMRÅDGIVARNA



Eftersom handlingsplanen delvis bygger på att Telekområdgivarnas uppföranderegler ska följas deltar Telekområdgivarna aktivt i detta arbete, bland annat med den klagomålsstatistik vi får in och de beskrivningar av dessa operatörers agerande som vi får av konsumenter som kontakter oss. Telekområdgivarna kan bistå nätägarna med återkoppling på ärenden där operatörer eller deras säljare inte följt uppförandereglerna så att åtgärder kan vidtas.

Även om ärenden gällande felaktig anslutning har ökat mycket (med drygt 70 procent) under år 2015 så minskade ärendena något under årets sista kvartal. Förhoppningsvis fortsätter denna nedåtgående trend utifrån arbetet med Handlingsplanen.



Om tackning

Under 2015 har ärenden gällande tackning för mobila tjänster minskat vid en jämförelse med 2014.

Troliga förklaringar till denna positiva utveckling är fortsatt utbyggnad och Överenskommelsen om marknadsföring av tackning för mobila tjänster som trädde i kraft den 1 januari 2015.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Om hastighet för bredband m.m.

Ärenden som gäller hastighet för mobilt bredband har minskat vid en jämförelse med förra året.

Däremot har ärenden gällande hastighet för fast bredband ökat under samma period. Som Telekområdgivarna tidigare har nämnt hänger detta troligen samman med att allt högre hastigheter marknadsförs, vilket ger felaktiga förväntningar, och att många konsumenter inte har tillräcklig information om hur mycket hastigheten sjunker vid surf via en router.

Under 2016 deltar därför Telekområdgivarna i en arbetsgrupp kring WiFi som syftar till att förbättra informationen hos operatörerna och höja kunskapsnivån hos konsumenter. Förhoppningsvis kommer effekterna av detta arbete att leda till ökad kundnöjdhet.

Om uppsägningstider

Reglerna för uppsägningstider ändrades under 2014 och för avtal som ingåtts från den 1 maj 2014 får uppsägningstiden vara maximalt en månad. Sedan denna lagändring har ärenden gällande uppsägningstider kontinuerligt minskat hos Telekområdgivarna och synes därför ha haft positiv effekt på kundnöjdheten!

Om kreditprövning

Även om Telekområdgivarna till antalet inte får in så många ärenden som gäller bristande kreditprövning så noterar vi att antalet ärenden har ökat sedan år 2014 och dessutom har en ökning av ärenden skett successivt under varje kvartal år 2015. Detta är förstås en olycklig utveckling eftersom skyddslagstiftningen som finns då har satts ur spel och konsumenter med bristande betalningsförmåga försätts i en besvärlig situation.