



Telekområdgivarnas klagomålsstatistik första halvåret 2024

Under första halvåret 2024 fick Telekområdgivarna in 3606 ärenden (jämfört med 5857 ärenden motsvarande period 2023). Minskningen beror främst på att ärenden gällande betalteletjänster har sjunkit från 3794 (Q1+Q2 2023) till 1554 (Q1+Q2 2024), dvs med 60 procent. Telekområdgivarna har besvarat 2741 samtal och snittlängden för samtalen har varit cirka 7,5 minuter.

Av dessa ärenden var cirka 75 procent klagomål. Av de ärenden som inte registrerats som klagomål tog Telekområdgivarna emot frågor om bland annat prisökningar, räkningar och avveckling av kopparnätet. Vidare har abonnenter hört av sig till Telekområdgivarna i ärenden som faller utanför vårt uppdrag, exempelvis från småföretagare, gällande bedrägerier mot privatpersoner och OTT-tjänster som till exempel streaming.

Hallå konsument gjorde 1196 hänvisningar till Telekområdgivarna.

Klagomål på abonnemangstjänster

Det vanligaste klagomålet har gällt olika typer av försäljning, oftast via telefon, där konsumenter anser sig ha ingått avtal på vilseledande eller felaktiga grunder, exempelvis gällande pris eller bindningstid hos tidigare operatör. Framför allt rör dessa klagomål mobila tjänster.

Det näst mest förekommande klagomålet handlar om felaktig prisinformation och då främst för mobila tjänster och tv. Det handlar oftast om meningsskiljaktigheter om vilket pris som är avtalat, exempelvis att konsumenten menar att säljaren muntligen har gett ett annat pris än det som framgår av det skriftliga avtalet eller motsvarande felaktig information om att en del av abonnemangstiden ska vara kostnadsfri.

Därefter har Telekområdgivarna tagit emot klagomål som gäller problem med uppsägningar och då främst gällande mobila tjänster. Det har exempelvis handlat om räkningar som fortsätter att skickas trots att konsumenten sagt upp sitt abonnemang men detta av någon anledning inte registrerats, eller att konsumenten får besked att uppsägning måste göras per telefon eller att konsumenten beskriver problem med identifiering vid uppsägning. Just identifiering har både Telekområdgivarna, genom relativt många klagomål på just detta från konsumenter, och operatörerna sett som problematiskt då det till viss del beror på krockande lagstiftning avseende krav att ha öppen e-post på webbsidan (Konsumentverket) kontra krav på säker och krypterad kommunikation mellan operatör och kund (PTS). Vi har därför gett in en skrivelse med förslag på ändrad lagstiftning på detta område till Finansdepartementet.

Vidare har Telekområdgivarna tagit emot klagomål att operatören inte har tagit hänsyn till avtalstid hos en annan operatör när ett nytt avtal ingås. Detta är en överträdelse av punkten 8 i Telekområdgivarnas [uppföranderegler](#) och det är operatörer som inte är med hos Telekområdgivarna som står för merparten av dessa klagomål.

Jämfört med samma period förra året ser vi att fler konsumenter klagar på att de menar att ett avtalsvillkor är oskäligt. Det har bland annat handlat om att bindningstid anses oskälig vid ändrade förhållanden så som adressbyte, eller att konsumenter anser att det är oskäligt att operatörer får höja priset.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Klagomål på betalteletjänster

Antalet klagomål gällande betalteletjänster har minskat med 60 procent jämfört med samma period föregående år. Detta beror till största delen på att Telekområdgivarna tillsammans med operatörerna införde ett tillägg i [Code of Conduct](#) för betalteletjänster som innebär ett förbud att använda prenumerationstjänster för att förmedla spel och tävlingar.

Detta ger även Telekområdgivarna möjlighet att förhandsgranska tjänster innan de lanseras på marknaden och delge operatörerna synpunkter på innehållet eller marknadsföringen.

Resultatet är att ett antal tjänster som varit aktiva och orsakat många klagomål har stängts ner. Sedan detta infördes har Telekområdgivarna avgett utlåtande om många föreslagna tjänster varav ett antal av dessa inte blivit lanserade.

Sammantaget har detta lett till att antalet klagomål har minskat kraftigt och vi fortsätter att granska nya tjänster för att även framöver hålla nere mängden klagomål.

Klagomål på fiberanslutningar

Vid leveransförseningar av fiberanslutning är det vanligare att konsumenten kräver att få anslutningen färdigställd, än att konsumenten vill häva avtalet. Konsumenterna har i de flesta fall inte uppgett någon anledning till att leveransen försenats.

Häften av alla klagomål rörande räkningar har handlat om teknikerkostnaden för reparation av anslutningen.

Det konsumenter har klagat mest på när det kommer till själva fiberanslutningens utförande är grävningen och det är vanligt att konsumenter anser att fiberkabeln lagts för grunt.

I tvister om huruvida det finns ett bindande avtal är det vanligare att det är konsumenten som menar att de har ett giltigt avtal med leverantören.

Den vanligaste anledningen till att en konsument krävt att få häva avtalet är att konsumenten menar att det är något fel på anslutningen.

Webbstatistik

Under Q1 och Q2 har Telekområdgivarna haft 139 750 besök på webbplatsen med en genomsnittlig engagemangstid på 1 min och 44 sek.