



TELEKOMRÅDGIVARNAS STATISTIK ÅR 2014

Om Telekområdgivarnas ärenden

- Under 2014 fick Telekområdgivarna in 8492 ärenden, vilket innebär en ökning med nästan fem procent jämfört med 2013. År 2014 är det år då Telekområdgivarna fått in flest ärenden sedan verksamheten startades. En förklaring till ökningen är att det med Telekområdgivarnas nya webbplats, som lanserades i oktober, blivit lättare att skicka in ärenden till oss även från mobiltelefoner och surfplattor.
- Av dessa 8492 inkomna ärenden gällde drygt åtta procent *frågor* inom vårt område (förköpsfrågor och allmänna frågor), 84 procent var *klagomål* och knappt åtta procent handlade om frågor eller klagomål som ligger utanför vårt uppdrag, exempelvis ärenden om trasiga mobiltelefoner eller från företagare.
- Två tredjedelar av ärendena (dvs. 67 procent) gällde operatörer som är med i Telekområdgivarna och 33 procent gällde operatörer som inte är med i Telekområdgivarna. Andel ärenden för operatörer som inte är med i Telekområdgivarna har ökat sedan år 2013 inom vissa kategorier, exempelvis fast telefoni och operatörsbyte, se mer om detta nedan. De operatörer som inte är med i Telekområdgivarna har också en betydligt mindre marknadsandel än de som är med i Telekområdgivarna och står därför för en oproportionerligt stor del av de ärenden som kommit in.

Om fördelningen på tjänster

- Ärendena fördelas på följande sätt i förhållande till de tjänster som operatörerna erbjuder; mobil telefoni (3031 ärenden), fast telefoni (1982 ärenden), tv (1779 ärenden), fast bredband (1488 ärenden) och mobilt bredband (1238 ärenden).
- Ärenden som gäller fast bredband ökade med tolv procent under år 2014, fast telefoni med elva procent, mobil telefoni med åtta procent och tv med sex procent. Ärenden gällande mobilt bredband minskade däremot med 14 procent.

Om fast bredband

För fast bredband har antalet ärenden ökat med 12 procent (till skillnad från år 2013 då en minskning skedde med 14 procent). Andelen ärenden gällande hastighet är dock i princip oförändrad jämfört med 2013. Telekområdgivarna har dock under 2014 fått in fler ärenden än tidigare som gäller frågor med anledning av dragning och installation av fiber till fastigheter.

TELEKOMRÅDGIVARNA



Eftersom detta är en mycket aktuell fråga utreder Bredbandsforum och Telekområdgivarna just nu frågor om bredband med högre hastigheter för villaägare; <http://telekomradgivarna.se/aktuellt/pressmeddelanden/pressmeddelande/2014/Bredbandsforum-och-Telekomradgivarna-utreder-fragor-om-bredband-for-villaagare>

Om fast telefoni

- Andelen ärenden gällande fast telefoni (inklusive IP-telefoni) ökade med elva procent under år 2014. Operatörer som inte är med i Telekområdgivarna, dvs. operatörer med mycket små marknadsandelar, stod för 57 procent av dessa ärenden. Under år 2013 var dessa operatörers andel 52 procent. Operatörer som har en sammanlagd marknadsandel på någon enstaka procent orsakar alltså mer än hälften av de ärenden Telekområdgivarna får in om fast telefoni. Sådana ärenden gäller exempelvis att konsumenterna blir kund hos en operatör mot sin vilja, att man får bristfällig eller felaktig information om ångerrätt, bindningstider eller avgifter i samband med byte av operatör.

Om mobil telefoni

- Andelen ärenden gällande mobiltelefoni ökade med knappt åtta procent jämfört med år 2013.
- Telekområdgivarna ser en ökning av ärenden som gäller nummerfrågor, exempelvis problem att flytta sitt mobilnummer. Här har en ökning av ärenden skett med drygt 27 procent jämfört med 2013.
- Ärenden kring operatörslåsta produkter har ökat med nästan 50 procent. Detta beror sannolikt till stor del på ny reglering sommaren 2014 som i korthet innebär att operatören har en skyldighet att kostnadsfritt låsa upp konsumentens utrustning, efter att eventuell bindningstid gått ut, om avtalet har ingåtts från och med den 1 maj 2014. Konsumenter har hört av sig till Telekområdgivarna med frågor eller klagomål med anknytning till denna nya reglering.
- Mellan åren 2012 och 2013 såg Telekområdgivarna en viss ökning av ärenden gällande användning av mobila tjänster med svenska abonnemang i utlandet, så kallad roaming. Ökningen har dock inte fortsatt 2014 utan ligger kvar på samma nivå som 2013. En tänkbar förklaring till detta är de olika regleringar som trätt i kraft under de senaste åren och som innebär att operatörerna ska erbjuda en kostnadsfri spärrfunktion för surf med mobilen eller mobilt bredband om konsumenten använder sitt svenska abonnemang utomlands.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Telekområdgivarna får dock in ärenden som handlar om att konsumenten inte är medveten om att telefonsvararen kan generera höga räkningar även om telefonen är avstängd under en utlandsvistelse eller att höga kostnader uppstått efter att telefonen stulits och använts innan konsumenten hunnit spärra den.
- Ärenden som gäller mobil hemtelefon, där konsumenten flyttat över sin hemtelefon och sitt fasta nummer till mobilnätet, har minskat med hela 36 procent.
- Ärenden som gäller täckning för mobil telefoni har minskat med 32 procent. Tänkbara förklaringar till detta är en mer realistisk marknadsföring, fortsatt utbyggnad och att operatörerna i större utsträckning ger sina kunder möjlighet att prova på tjänsten innan bindande avtal tecknas. Samarbetet och diskussionerna mellan mobiloperatörerna, Telekområdgivarna, Konsumentverket och Post- och telestyrelsen som resulterat i en "Överenskommelse om marknadsföring av täckning för mobila tjänster" kommer leda till än tydligare och än mer jämförbar information framöver; <http://www.konsumentverket.se/Nyheter/Nyhetsarkiv/Nyhetsarkiv-2015/Lattare-jamfora-mobiltackning-/>

Om tv

- Andelen ärenden som gäller tv ökade med endast sex procent under år 2014, jämfört med år 2013 då ökningen var cirka 24 procent.
- Ärenden där konsumenter hade synpunkter på att operatörerna ändrade i kanalutbudet ökade med nästan 17 procent under år 2014.
- Cirka 22 procent av TV-ärenden var så kallade 800-störningar. Detta är när utsändning av mobilt bredband stör ut närliggande marksänd tv-mottagning. Telekområdgivarna är kontaktpunkt för att hantera sådana ärenden. Antalet 800-ärenden har minskat från 558 under 2013 till 359 under 2014, alltså med cirka 35 procent.

Om mobilt bredband

- Mobilt bredband är den enda tjänst där en minskning av andelen ärenden skedde under år 2014, minskningen var 14 procent. Liksom föregående år har såväl hastighetsärenden som täckningsärenden gått ner.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- År 2013 såg Telekområdgivarna en ökning av ärenden gällande begränsningar i avtalen, främst gällande datamängdsbegränsningar, men under år 2014 har antalet sådana ärenden minskat. En möjlig förklaring till detta är PTS föreskrifter och allmänna råd om innehåll i avtal, som trädde i kraft den 1 juli 2013, och som bland annat ställer krav på att avtal ska innehålla information om sådana begränsningar vilket gör detta tydligare för konsumenterna. En annan anledning kan vara en ökad medvetenhet hos konsumenterna i takt med att mobilt bredband används allt mer av allt fler.
- Ärenden gällande surf via mobil eller dator utomlands med ett svenskt abonnemang, så kallad roaming, har minskat. En trolig förklaring till detta är att de spärrar som är reglerade i lag sedan sommaren 2012 också omfattar resor utanför EU. Det är nu vanligare att frågorna om debitering av data handlar om användning inom Sverige där reglerna om automatisk spärrning inte gäller. En sådan situation kan uppkomma om en konsument köper en så kallad smartphone och använder ett abonnemang utan fast pris på data. Kostnaden för datatrafiken är också i vissa fall högre inom Sverige än det maxtak som finns vid roaming och detta kan vara svårt att förstå.

Om kundtjänst

- Andelen ärenden som gäller tillgängligheten för operatörernas kundtjänster har minskat med 24 procent sedan föregående år. Detta är glädjande eftersom Telekområdgivarna under år 2013 rapporterade om en kraftig ökning av dessa ärenden. Operatörer som inte är med i Telekområdgivarna står för 40 procent av dessa ärenden. Under år 2013 var motsvarande andel 34 procent, vilket alltså innebär att andelen klagomålen på tillgängligheten i kundtjänst har ökat för operatörer som inte är med i Telekområdgivarna och minskat för de operatörer som är med i Telekområdgivarna.
- De vanligaste klagomålen på kundtjänst är att konsumenterna upplever att de fastnar i kundtjänsten, dvs. inte får prata med en ansvarig eller kopplas mellan olika delar av kundtjänsten och inte får sitt ärende löst trots flera kontakter hos operatören, följt av att konsumenterna beskriver att kompetensen är låg hos kundtjänstpersonal och att det inte går att ha en konstruktiv dialog med en person som de uppfattar läser ur en manual.

Om försäljningssätt

- Beträffande de olika försäljningssätten har Telekområdgivarna under år 2014 fått in flest ärenden gällande distansavtal, följt av butiksförsäljning, canvasförsäljning (försäljning på offentliga platser) och hemförsäljning.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Sett till ökningen av andelen ärenden har dock ärenden om hemförsäljning ökat mest, med hela 74 procent, dock är hemförsäljning det försäljningssätt som Telekområdgivarna får in minst ärenden om. Därefter har andelen ärenden som gäller butiksförsäljning ökat med 54 procent, distansförsäljning med 25 procent och canvasförsäljning med sju procent.

Klagomålen på butiksförsäljning gällde till en övervägande del bolag som är återförsäljare till operatörerna. Cirka 70 procent av de klagomål Telekområdgivarna får in om butiksförsäljning gällde återförsäljare och endast 30 procent gällde operatörernas egna butiker.

Klagomålen handlar inte sällan om att konsumenter säger att de blir erbjudna saker gratis, ofta som present, för att de har varit trogna kunder. Vidare beskriver konsumenter att de får muntliga löften som sedan inte stämmer överens med de skriftliga avtal de har undertecknat. I vissa fall beskriver konsumenter att de inte får se avtalet utan får skriva på en läsplatta eller liknande och så skickas avtalet till konsumenten via e-post. I flera klagomål nämns även att det är otydligt vilka priser som gäller, både när det gäller de förhöjda avgifterna för produkterna men också för abonnemangen.

Vissa konsumenter känner sig också vilseledda då de blir erbjudna öppet köp i butik. Flera konsumenter som vänt sig till Telekområdgivarna menar att förpackningen öppnats i butiken av, eller på uppmaning av, säljaren. Konsumenten har då inte blivit informerad om att de därmed blir av med rätten att utnyttja erbjudandet om öppet köp.

Det kan också uppstå en del problem för konsumenter som vill klaga på ett köp hos en återförsäljare då det förekommer att de hänvisas fram och tillbaka mellan återförsäljarens och operatörens kundtjänst. Konsumenten har dock alltid rätt att vända sig med klagomål till den som skickar räkningen för tjänsten eller varan.

Om ångerrätt

- Under år 2014 ökade ärendena gällande ångerrätt. 37 procent av dessa ärenden gällde operatörer som inte är med i Telekområdgivarna.
- Ökningen var drygt 40 procent när det gäller bristfällig eller felaktig information från operatörer i samband med att avtal ingås och 51 procent av dessa ärenden gällde operatörer som inte är med i Telekområdgivarna.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Antalet ärenden där konsumenter nekats ångerrätt har ökat med 41 procent under 2014. 30 procent av dessa ärenden gällde operatörer som inte är med i Telekområdgivarna. En trolig förklaring till åtminstone en del av denna ökning är att nya regler kring ångerrätt trädde i kraft sommaren 2014. De nya reglerna innebär bland annat att ångerrätt också gäller vid avtal utanför operatörens affärslokal, så kallad canvasförsäljning, och att en konsument får prova tjänsten och varan under ångerfristen och ändå ha rätt att ångra avtalet. Telekområdgivarna har också fått in ärenden där konsumenter menar att de träffat på säljaren utanför affärslokalen och då blivit lockade med till exempel ett förmånligt erbjudande. Därefter har konsumenten och säljaren gått in i affärslokalen och tecknat avtal utan att konsumenten erbjuds ångerrätt. Det förekommer också att operatörerna, eller deras kundtjänster, inte har kunskap om de nya reglernas innebörd, dvs. att ångerrätten numera gäller avtal som tecknats utanför affärslokalen och att en ånger inte kan nekas även om en konsument har använt varan och hör av sig inom ångerfristen, även om det kan medföra att operatören kan göra ett avdrag för eventuell värdeminskning som användningen orsakat.

Om operatörer som inte är med i Telekområdgivarna

- Sedan år 2012 har Telekområdgivarna fått in en oproportionerligt stor andel ärenden, främst gällande fast telefoni, som gäller operatörer med mycket små marknadsandelar som inte är med i Telekområdgivarna. Som Telekområdgivarna tidigare har rapporterat om gäller många av dessa ärenden ett fåtal operatörer som har använt tveksamma metoder för att sälja sina tjänster. Under de gångna åren har Konsumentverket ingripit mot några av dessa operatörer.

Som exempel kan nämnas att privatpersoner har blivit uppringda i sin egenskap av "småföretagare" och operatören hävdar att ett företagsabonnemang har ingåtts, vilket enligt operatören innebär att ångerrätt inte föreligger. Även Allmänna reklamationsnämnden (ARN) har fått in anmälningar kring detta och det finns nu flera avgöranden där ARN har slagit fast att ångerrätt kan gälla för abonnemang som säljs som företagsabonnemang. Det som är avgörande beträffande ångerrätt är om abonnemanget huvudsakligen används för privat bruk eller ej, inte vad det kallas av operatören.

TELEKOMRÅDGIVARNA



- Se grafen nedan som belyser klagomålen gällande detta under 2013 och 2014.

