



Statistik 2025

Väglidningsärenden

Under år 2025 fick Telekområdgivarna in 6 371 ärenden, vilket är en minskning jämfört med år 2024 (7 739). Denna beror på att ärenden gällande så kallade betalteletjänster har fortsatt att gå ner, se mer nedan under "Betalteletjänster".

- Klagomål - 70 %
- Frågor eller utanför uppdrag - 30 %

Det senare har exempelvis handlat om frågor avseende tv-störningar eller frågor kring vad som sker gällande nedstängningen av 2G/3G-näten, vid ändring av villkor i avtal samt frågor från bostadsrättsföreningar alternativt samfälligheter, exempelvis kring så kallade gruppanslutningar.

Statistik (2024 inom parentes)

- 5 473 samtal (5 226)
- Åtta minuter samtalstid (sju)
- Totalt cirka 30 000 kontakter med konsumenter (36 000)

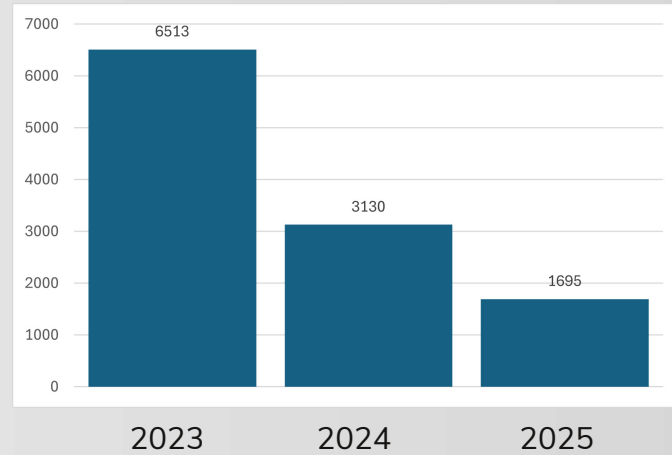
Kraftig minskning

Antalet klagomål på betalteletjänster minskade med cirka 45 procent jämfört med året innan. Klagomålen har minskat varje år sedan 2023.

Detta är troligtvis dels ett resultat av att det sedan sommaren 2023 inte är tillåtet att använda prenumerationstjänster för att förmedla mobila spel eller pristävlingar, dels att Telekområdgivarna numera har möjlighet att i förväg granska alla nya prenumerationstjänster och engångsköp som kostar över 100 kronor. Telekområdgivarna granskar de föreslagna tjänsternas innehåll och marknadsföring och avger sedan ett utlåtande till tjänsteleverantörerna och operatörerna.

Operatörerna har i varje enskilt ärende valt att följa rekommendationerna och ett antal ifrågasatta tjänster har därefter inte blivit lanserade på marknaden.

Betalteletjänster



Fiberleverantörer

Antalet klagomål gällande fiberanslutningar har minskat jämfört med året innan. Det vanligaste klagomålet gäller leveransförsening av fiberanslutningen. Vid leveransförsening är det ungefär lika vanligt att konsumenten kräver att få anslutningen färdigställd, som att konsumenten vill häva avtalet.

Näst vanligast är klagomål på olika fel på fiberanslutningen, exempelvis att konsumenten klagat på hur grävningen gjorts eller hur medieomvandlaren installerats.

Vi ser även flera klagomål på att leverantörer tar ut en avbeställningsavgift om konsumenten vill avbeställa eller häva fiberanslutningen.

Leveransförsening vanligaste klagomålet



Felaktig anslutning är vanligaste klagomålet

Det vanligaste klagomålet har gällt att konsumenter anser sig ha blivit kund hos en operatör utan att ha tackat ja till ett avtal, alternativt blivit vilseledda att ingå avtal utifrån felaktig information.

Därefter har Telekområdgivarna fått klagomål på uppsägningar, exempelvis muntliga uppsägningar som inte har blivit registrerade eller problem med att säga upp tjänster via mejl.

Telekområdgivarna har också fått klagomål gällande ångerrätt och det har främst handlat om nekad ångerrätt. Det har exempelvis handlat om att konsumenten menar sig ha framfört en muntlig ånger som inte har registrerats. Det har också handlat om att konsumenter felaktigt tror att det enligt lag finns ångerrätt vid köp i butik.

Vi har även tagit emot klagomål gällande bristande prisinformation. Det har exempelvis handlat om att kostnaden som konsumenten debiteras inte stämmer överens med det pris, i form av rabatter, kampanjpris, gratismånader och så vidare, som denne menar sig muntligen ha fått av säljaren vid avtalstillfället.

Telekområdgivarna ser också ett ökat antal klagomål som gäller roaming, exempelvis att konsumenten har blivit debiterad för datatrafik trots att mobilen varit inställd på flygplansläge, för samtal till röstbrevlåda vid vistelse utanför EU eller för kostsam uppkoppling mot satellit. Telekområdgivarnas uppfattning är att konsumenter i många fall har bristfälliga kunskaper vad som gäller kring roaming.

Operatörer



Konsumentquiz

Under 2025 startade vi vår konsumentpanel. Under året har vi ställt frågor till panelen vid tre tillfällen. Den 31/12 uppgick antalet svarande i panelen till drygt 200 personer.

Den första enkäten gjordes som ett konsumentquiz där vi ville få en bild av konsumenters kunskap om ångerrätt samt att informera om vad som gäller. Vi frågade panelen om när de tror att ångerrätt gäller och vilka krav på information som finns. Ingen svarade att de inte visste men hälften trodde att de har ångerrätt vid köp i butik trots att detta inte stämmer. och över hälften trodde att det finns ett krav att butikssäljaren ska informera om det, trots att detta inte heller stämmer.

Telekområdgivarnas vägledning

Under året har Telekområdgivarna sett över hur vi arbetar med vägledningen och hur konsumenter upplever vår tillgänglighet och ställde några frågor om det till panelen. Knappt hälften svarade att våra öppettider är bra som de är (måndag till torsdag mellan klockan 9.00 och 11.00). Övriga svarade att vi till exempel borde ha öppet på eftermiddagar eller någon kväll i veckan. Några få konsumenter svarade att vi borde ha öppet på fredagar eller under helgen.

Andra frågan handlade om vilka områden vi ger vägledning inom och fick förslag på att vi, utöver det vi har idag, borde ha information om hårdvara, streamingtjänster, förköpsinformation (exempelvis prisjämförelser) och information till andra än konsumenter. Tredje frågan var fritextförslag på vad de vill få hjälp med, som vi inte hjälper med idag, och det var bland annat att få hjälp med telekomfrågor i bostadsrättsföreningar samt hjälp att konfrontera bedragare.



Nedstängningen av 2G/3G-näten

Vi ställde tre frågor om hur avvecklingen påverkar paneldeltagarna innan avvecklingen slutfördes i december 2025. Ett mindre antal kände inte till detta medan resten hade fått information om det, vanligast från media. Ungefär hälften svarade att de inte använder utrustning som är beroende av 2G/3G-näten, en fjärdedel visste inte.

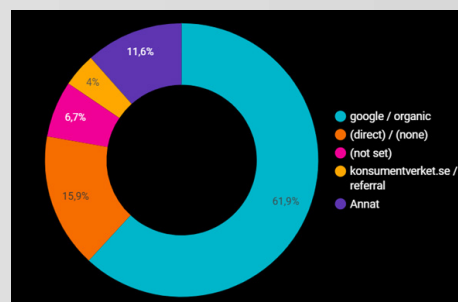
Drygt hälften har inte påverkats av detta och den andra hälften visste inte eller att de kommer att behöva köpa ny utrustning.

Besöken minskar, kännedomen ökar

Webbstatistik

Som för alla andra webbplatser har besöken minskat, från 268 422 2024 till 207 149 2025 vilket är en minskning med ca 25 procent. Detta beror på Googles AI-resultat som lanserades under 2025. Där får konsumenten ofta svar direkt utan att behöva klicka in sig på webbplatsen. Efter att den nya webbplatsen lanserades 4 november ökade dock antalet "impressions", (det vill säga hur många gånger någon sett oss vid sökning, ofta på första sidan) på Google med 50 procent och tiden som man spenderade på webbplatsen ökade från drygt 3 minuter till 4. Detta är en indikation på att när man klickar in sig så läser man informationen och hamnar rätt. Från att ha haft en position på runt plats 15 har Telekområdgivarna nu en position på cirka 7 i Googles sökresultat. Detta innebär att vi oftast hamnar på första sidan på Google när man söker på information som vi har. Vi verkar också ofta nämnas som källa i Googles AI-svar, detta finns dock inte än någon mätmetod för att verifiera.

Arbetet med SEO och omformulering av texter på nya webbplatsen har därmed gett ett väldigt bra resultat. Sökmotorer och GPT:er prioriterar samma typ av information – frågor och svar – detta gör att vi kraftigt förbättrat vår synlighet och kännedom. Detta är speciellt viktigt eftersom det fortfarande är cirka 75 procent som kommer till oss via sökmotorer och GPT:er. Google är helt dominant med 61,9 procent.



De fem mest besökta sidorna innan nya webben lanserades var (utom startsidan):

/abonnemang/telefoni-bredband-tv/bredband/bredbandskartan
/betalteletjanster/anmalan/kontakta-oss
/abonnemang/telefoni-bredband-tv/tv/storningar-tv
/abonnemang/att-andra-avtal/telefoni
/abonnemang/kontakta-oss/kontaktuppgifter

De fem mest besökta sidorna efter att nya webben lanserades var (utom startsidan):

/kontakta-oss
/sa-funkar-det/olika-satt-att-avsluta-ett-abonnemang
/sa-funkar-det/har-du-storningar-pa-marksand-tv
/telekomradgivarna-informerar/kommer-min-telefon-inte-att-kunna-na-112
/kontakta-oss/kontaktformular
/sa-funkar-det/att-byta-telefonoperator-och-flytta-nummer

Vår vision: Sveriges bästa konsumentmarknad!