

Konsumentproblem i kundtjänst

Möjligheten att ta kontakt med näringsidkaren om ett problem som uppstått med en vara eller tjänst är grundläggande. Konsumentens möjlighet att utnyttja sina avtalsenliga och lagliga rättigheter försvåras avsevärt när konsumenten upplever att det är svårt att nå näringsidkaren. 68 % av de tillfrågade konsumenterna i en undersökning som Konsumentverket genomfört uppger att de upplevt negativa effekter till följd av kontakten med ett företags kundtjänst. Det handlar bland annat om att de behövt vänta i telefonkö under arbetstid. 58 % uppger att de haft en utgift med anledning av kontakten.

Konsumentverket har genomfört en analys av anmälningar till myndigheten och utfört en konsumentundersökning för att utreda hur konsumenter upplever kontakten med företags kundtjänst.¹ Intervjuer har även genomförts med bland annat branschorganisationer och konsumentbyråer för att komplettera bilden.² Konsumentverket har slutligen utvärderat vilka åtgärder som kan bli aktuella mot bakgrund av den sammantagna problembilden och rättsläget.³

Analys

En analys av anmälningar som inkommit till Konsumentverket mot 45 olika bolag under perioden 1 januari 2021–31 december 2022 visar att 26 % berör problem med kundtjänst.⁴ Konsumenter upplever olika typer av problem kopplade till kontakt med kundtjänst efter ett köp av en vara eller en tjänst. Konsumentverket har identifierat följande tre övergripande områden som särskilt vanliga.

Konsumenten får inte hjälp	Företaget kräver visst kontaktsätt	Saknas möjlighet att spara bevis
• Lång svarstid • Fullmakt • Knappval • Mobilt Bank-ID • Inte svar i sak • Utlovad åtgärd genomförs inte	• Saknas telefonnummer • Saknas e-postadress • Krävs muntlig uppsägning av avtal	• Saknas möjlighet för konsumenten att spara bevis på kommunikation med kundtjänst

¹ För mer detaljerad information se bilaga 1, urval och resultat och bilaga 2, konsumentundersökning.

² Se bilaga 3, förteckning genomförda intervjuer.

³ Se bilaga 4, rättsutredning.

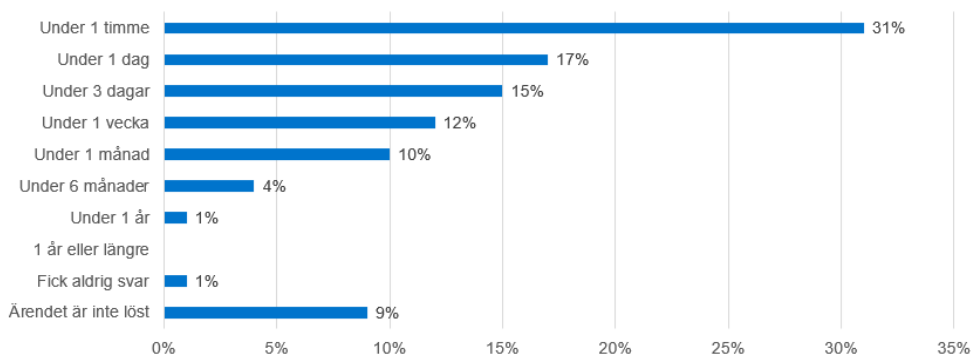
⁴ Av 8887 anmälningar berör 2316 problem med kundtjänst.

Konsumenten får inte hjälp

Den genomförda undersökningen visar att 36 % av konsumenternas problem löses vid en kontakt respektive 29 % löstes efter två kontakter. 24 % av ärendena löstes genom 3–5 kontakter. För sex procent krävdes mer än fem kontakter. Av anmälningar framgår att konsumenter uppger att de kan få vänta länge i telefonkö och att de inte får svar på sin fråga som sker i relation till ett genomfört köp.

Lång svarstid

Av undersökningen framgår att det varierar hur snabbt ärenden med kundtjänst löstes.



Av anmälningar framgår att vad som upplevs som lång väntan beror på typen av tjänst och kan handla om att konsumenten sitter i en telefonkö i 30 minuter eller behöver ringa flera gånger för att komma fram. När problemet berör en samhällsviktig tjänst såsom leverans av el eller bolaget är statligt ägt framgår av anmälningar att konsumenter upplever att väntetiden bör vara kortare än annars.

Hej Har problem med [elbolaget], uppsägning av avtal, de har inte nån epost adress eller i "mina sidor" där man kan säga upp elavtal, bara ett tel.nr. som inte går att nå dem på, varje gång jag ringer så har det varit riktigt långa "köer" eller så struntar de i att svara, har ringt varje dag denna vecka och varit tvungen att lägga på efter 25-60 min utan nåt svar, så här kan man inte hålla på, det finns krav på företag att man ska kunna avsluta sitt avtal enkelt och det är inte fallet med [elbolaget], de gör det riktigt svårt att komma i kontakt med dem.⁵

Jag har haft ett rörligt pris elavtal hos [elbolaget] för ungefär 2 år nu, i oktober när jag började läsa ett det blir dyrare med el så tänkte jag ändra avtalet till ett fast pris istället. Jag kunde inte göra detta online på grund av begränsningar hos [elbolaget] så jag var tvungen att ringa de. Jag ringde flertal gånger under oktober, november, december men jag kunde komma fram bara ett enda gång för att få ett erbjudande och sedan aldrig mer för att

⁵ ANM 2022/16465.

kunna bekräfta det. Jag fick alltid som svar att det är högt tryck just nu och att jag måste ringa senare. Jag testade chatta med de via deras hemsidan men då blev jag hänvisad igen till telefonen. Att de kunde inte ta emot mitt samtal och ändra mitt avtal påverkade mig att jag fick en väldigt högt faktura för december månad på 8015kr.⁶

Vi hade telefonkontakt ang vårt abonnemang och fick, i princip olika svar beroende på vem vi pratade med. En man, på företaget, som hjälpte oss komma igång sa att kontraktet gällde från det datum vi pratade med honom. När vi sen ringde för att säga upp kontraktet påstods att vi var för sent ute och att mannen som sa att abonnemanget gällde från det datum vi pratade med honom, hade fel.. Många samtal med företaget, fick olika svar på frågorna. Orkar inte skriva allt vi gått igenom, blir bara lättad när kontraktet går ut..⁷

Det finns också anmälningar som visar att konsumenter inte fått någon återkoppling från kundtjänsten trots att detta tidigare utlovats och att man därför har behövt kontakta kundtjänst på nytt. Konsumenter har också uppgett att de kopplats till fel medarbetare/avdelning en eller flera gånger innan man kunnat få den hjälp som behövts.

Dagen efter min mors bortgång kontaktade jag [teleoperatören] för att avsluta hennes telefon abonnemang. Dom tog emot mina uppgifter och lovade att avsluta abonnemanget. Nu är det nio månader sedan och dom skickar fortfarande ut fakturor. Jag av varit i kontakt med dom 3 gånger per telefon, och 5 gånger via email. Varje gång ber dom om ursäkt och lovar att det är avslutat. Fakturorna kvarstår och nu är dom skickade på [inkassobolag]. Under nio månader har dom alltså inte varit kapabla avsluta abonnemanget och återta fakturorna.⁸

Jag och min syster har under cirka 8 månader försökt få tillbaka pengar som vår avlidna pappa betalat för sitt fastatelefon abonnemang. Vi har uppmanats att skicka in bouppteckning via vanlig post, vilket vi gjort 2 gånger. Vi har mailat in samma dokument vid minst 2 tillfällen, samt ringt till [teleoperatören] vid ett otal tillfällen. Vid varje samtal har [teleoperatören] uppmanat oss att posta eller skicka bouppteckningen vilket vi gjort. Man har vid dessa tillfällen sagt att vänta en vecka så ska det vara löst. Vid nästa kontakt har man ingen aning om vad ärendet gäller och kommer med nya direktiv av vad som behövs för att lösa problemet. En gång så behövde jag bara ange ett konto i min bank så skulle pengarna skickas. Vilket inte skedde. Vid senaste kontakten den 13/7 2021 krävde jag att få tala med en ansvarig chef. Ingen chef fanns att prata med. Vi känner oss helt

⁶ ANM 2022/908.

⁷ ANM 2021/22959.

⁸ ANM 2021/14003.

chanslösa mot [teleoperatören]. Ny personer att prata med varje gång som inte kan se vad andra har gjort för åtgärder.⁹

Det finns också konsumenter som upplever frustration över att man inte fått någon återkoppling eller bekräftelse på att man exempelvis sagt upp sitt avtal eller utnyttjat sin ångerrätt, vilket leder till en osäkerhet gällande om avtalet är avslutat eller inte och därmed om man behöver betala för tjänsten.

Fullmakt

Konsumenter har också anmält svårigheter med att komma i kontakt med kundtjänst i de fall en fullmakt krävs. Exempelvis har konsumenter anmält att fullmakter inte accepterats utan att kundtjänsten har krävt en särskild fullmakt för att hantera konsumentens ärende. Det kan också vara så att företaget har ett visst sätt att hantera ärenden där fullmakt krävs men att personalen i kundtjänst inte har tillräcklig information om de rutinerna.

Jag har fullmakt för min far som är 100 år. Vi vill ha autogiro till hans bank så han slipper fakturaavgift 49 kr varje månad. Tre gånger har vi skickat in ansökan men vid kontakt säger de att ansökan är felaktigt ifylld. På frågan vad som är fel kan de inte säga det. Verkar inte som de har gamla rutiner kvar med pappersansökan. Det är diskriminering mot personer utan bankid. Vad kan jag göra?¹⁰

Jag är ny god man till en kvinna som har ett dyrt mobilabonnemang hos Tre. Jag försöker ändra adressen till den särskilda postadressen men de vägrar och godtar inte mitt registerutdrag på ställföreträdarskapet. Under tiden går min huvudmans fakturor till inkasso.¹¹

Knappval

Utifrån intervjuer med funktionshinderorganisationer framgår att knappval i kundtjänst kan innebära problem för personer med synnedsättning eller hörselskada. Problemet består i svårigheter att hinna med att tolka knappval och fysiskt kunna göra knappval.

Mobilt Bank-ID

Utifrån intervjuer framgår även att systemet med legitimering via mobilt Bank-ID skapar svårigheter då till exempel en döv person använder bildtelefoni och inte kan legitimera sig direkt eftersom tolk används. För synskadade kan det vara problematiskt att använda en pekskärmsmobil och därmed även mobilt Bank-ID. Problem kan även uppstå för personer som saknar svenskt personnummer och för konsumenter som inte är digitala.

⁹ ANM 2021/17327.

¹⁰ ANM 2021/1333.

¹¹ ANM 2022/23817.

Banker godkänner inga samtal via bild tolk (t ex bildtelefoni) trots jag legitimerar mig via BankID och hittills (snart 15 år) dom vägrar ringa mig via bildtelefoni med motivation om att dom är osäkra med vem i verkligheten pratar med . Dom som vill kontakta mig förstår inte varför dom kan inte ringa under mitt tel nr utan via en konstigt tel nr som går till Malmö (040) eller 010. Via Mail går det bättre!¹²

Trots man identifierat sig via Bank-id så godtas det inte av bankerna pga säkerhet när man ringer via bildtelefoni.net. Men det går hur bra som helst när man har en hörande som ringer åt en å låtsas att man är jag. Då är det inga problem....¹³

Inte svar i sak

Ett annat problem är att konsumenter upplever att de inte får svar i sak från kundtjänst, antingen på grund av att informationen som ges är vilseledande eller att hanteringen i övrigt brister. Det kan bero på att personalen i kundtjänst inte har behörighet att vidta vissa åtgärder i ärendet vilket leder till lång handläggningstid eller att ärendet faller mellan stolarna. Konsumenter har också uppgett att det hos företaget inte alltid dokumenterats vad parterna kommit överens om i kundtjänst via telefon. Det kan leda till att konsumenten får ”börja om” vid ytterligare kontakt med kundtjänst som inte kan se vad som tidigare ska ha gjorts eller överenskommits i konsumentens ärende. Andra problem är att den interna kommunikationen hos företaget inte fungerar optimalt, konsumenter har i anmälningar uppgett att de fått olika svar från olika medarbetare eller att dokumentation i ärendet som skett i butik inte förmedlats till företagets kundtjänst via telefon.

Eftersom dem [bolaget] själva inte kan lösa problemet efter en vecka och problemen ökar både ekonomiskt, privat och i arbetet vet jag inte vem jag ska vända mig till, de säger bara att jag ska avvakta. Varje gång jag ringer så är de olika personer jag pratar med och de kan inte lösa ärendet. Jag får inget konkret svar och får inte heller prata med någon ansvarig eller tekniker. Vill ha mitt nummer tillbaka och det går inte. Anser att de är oansvariga när de inte är tillmötesgående, medans räkningarna är betalda och jag har fått köpa nytt kontantkort + surf.¹⁴

Bristande kundservice till den grad att det inte går att komma i kontakt med dem på ett vettigt sätt för att återlämna en vara. Tid sedan första kontakt uppgår nu snart till 30 dagar, och det har gått flera mail fram och tillbaka (varje mail med veckor mellanrum) där de efterfrågar information utan att skicka tillbaka den fraktsedel som de enligt deras hemsida skall skicka till kunden som vill sända tillbaka en vara. De har visserligen uppget via mail att ångerrätten gäller eftersom jag tog kontakt med dem i tid, men jag tycker inte

¹² Fallbeskrivning mottagen av Sveriges Dövas Riksförbund.

¹³ Fallbeskrivning mottagen av Sveriges Dövas Riksförbund.

¹⁴ ANM 2021/14446.

att företaget skall kunna ha en så dålig kundtjänst att en kund inte kan lämna tillbaka en vara inom rimlig tid.¹⁵

Beställde en robotgräsklippare i slutet April som fungerade dåligt när jag fick den och den 25 juni slutade den fungera helt. Jag skrev då till [bolagets] kundtjänst (3ggr sedan dess) om att jag ville reklamera och ev byta till någon annan om de inte hade exakt samma modell (skicka även med en video) . Fick då följande svar: "Dessvärre kan jag se att ångerrätten ä slut därav kommer vi inte kunna att uppgradera denna klippare". Skrev då att det inte rörde "ånger" utan reklamation och trots flertal påstötningar har det varit tvärtyst från deras sida.¹⁶

Utlovad åtgärd genomförs inte

Konsumenter uppger till exempel att vid klagomål på felaktiga fakturor så åtgärdas inte problemet trots att båda parter är överens om att fakturan är felaktig. Det kan leda till att konsumenten får fler fakturor eller till och med inkassokrav felaktigt på grund av att problemet inte lösts trots att konsumenten kontaktat kundtjänst som meddelat att felet ska vara åtgärdat.

Jag har upprepade gånger ringt [elbolagets] kundservice, varje månad sedan jag tecknade avtalet, för att be dem rätta till kontraktet. Vid varje tillfälle har kundtjänsten sagt att de ska åtgärda felet men då elräkningen kommer (månatligen) har det fortsättningsvis varit fakturerat enligt anvisningsavtal. De har även sagt att de sett att jag ringt angående detta tidigare. Jag har även informerat dem att jag vill ha samtliga fakturor korrigerade men det har inte hänt. Jag kommer kontakta [elbolaget] för att avsluta alla avtal med dem, men jag är rädd att jag inte får de tidigare fakturorna korrigerande. Men jag har inget annat val för jag har inte råd att betala el enligt anvisningsavtalet och att teckna ett "nytt" 1 års fast pris avtal är dyrare idag än 13 januari hos [elbolaget].¹⁷

Företaget kräver ett visst kontaktsätt

Av anmälningar framgår att konsumenter som vill ringa eller mejla saknar den möjligheten eftersom företaget kräver att kontakten sker på visst sätt genom att enbart tillhandahålla till exempel kontaktformulär eller kräva muntlig uppsägning.

Saknas e-postadress och/eller telefonnummer

Av undersökningen framgår att 58 % av konsumenterna har ringt till företaget, 40 % har mejlat och 22 % har chattat. Av intervjuerna framgår att konsumenter gärna ringer till näringsidkaren men att de rekommenderas att mejla ur bevissynpunkt. Anmälningar visar att det i vissa fall upplevs svårt att hitta

¹⁵ ANM 2021/1938.

¹⁶ ANM 2022/14258.

¹⁷ ANM 2022/7266.

företagets kontaktuppgifter alternativt att de saknas. Något som även bekräftats i intervjuer.

Företaget mailades 1:a februari men en klagan och begäran att beställningen dras åter. Inget svar. Ett nytt mail skickades 10:e februari, men ännu inget svar Adressen som användes är [företagets epostadress] vilket hittades via internet efter mycket letande. Deras hemsida erbjuder endast en chatbot som support, samt ett forum där andra användare kan ge en hjälp. De vill inte erbjuda annan support med referens till att de vill hålla priserna nere Jag gissar att många användare troligen bara "sväljer" det här beteendet då företaget riktar sig till unga som inte vet hur man tar ärendet vidare, och genom att göra det omöjligt att kontakta företaget för klagomål. Det är en oseriös säljstrategi.¹⁸

Vissa företag kräver att konsumenten är inloggad på "Mina sidor" eller liknande för att ta del av kontaktuppgifter, något som blir särskilt problematiskt om man har problem med att logga in och inte kan nå företaget på något annat sätt. Konsumentvägledare uppger att det är vanligt att e-postadress och telefonnummer inte tillhandahålls och brukar hjälpa konsumenter att hitta kontaktuppgifter till företag genom att till exempel tipsa om att kolla i företagets avtalsvillkor.

Krävs muntlig uppsägning av avtal

Anmälningar visar också på att det finns företag som ställer upp formkrav för kontakt med företaget. Ett återkommande problem är när uppsägningar av avtal måste ske muntligen och när konsumenterna ringer för att säga upp avtalen möts de av nya erbjudanden för att övertalas att stanna kvar som kunder hos företaget. Konsumenterna har i de fallen uppgett att de behövt stå på sig för att säga upp sina avtal och att de upplevt det frustrerande att det varit mycket svårare att avsluta avtalet än att ingå det. Ett annat problem med att uppsägningar måste ske muntligen har varit när företagen enbart har gått att nå under kontorstid, vilket har varit problematiskt för de som inte kunnat ringa privata samtal under arbetstid. Särskilt när väntetiden i telefon varit lång.

Hej, jag har en bilförsäkring hos [försäkringsbolaget] som jag har försökt säga upp. De tillåter endast att försäkringen sägs upp via Telefon och när man ringer till dem så säger de att de inte kan ta samtalet idag och säger till en att ringa nästkommande vardag. Jag har försökt två dagar i rad och finner detta oacceptabelt att man inte kan säga upp försäkringen utan att ringa och de går inte att ringa till dem. Jag har skickat meddelande till dem med utan svar.¹⁹

Min far har två telefonabonnemang hos [teleoperatören] och har haft det länge. Vi vet avtalen för deras abonnemang och att de automatiskt förnyar

¹⁸ ANM 2022/4510.

¹⁹ ANM 2022/27760.

abonnemangen om man inte avslutar dem, och de har en uppsägningstid på en månad. Problemet är att det enda sättet de tillåter sina kunder att säga upp sitt avtal är att ringa deras kundtjänst vilket vi i skrivande stund försöker göra. Efter en kö på 124 (ca 20 minuter) fick vi tala med en anställd för deras kundservice. När hon fick veta att vi ville säga upp abonnemanget satte hon oss i en annan telefonkö. I denna nya kundkö har vi varit på plats nummer 4 i 30 minuter i skrivande stund. Jag gör anmälan för att jag tycker det är oärligt av [teleoperatören] att inte tillåta enklare sätt att avsluta sina abonnemang hos dem. Det är minst sagt oskäligt i dagens digitala samhälle och ett uppenbart bedrägligt sätt att behålla betalande kunder.²⁰

Jag har sedan 3 år varit kund hos [streamingtjänsten] som sedan en tid tillbaka blev uppköpta och bytte namn till [streamingtjänsten]. I dag ringde för att säga upp mitt abonnemang då jag inte längre har något behov av det och möttes då av en extremt otrevlig och påstridig person som inte ville låta mig göra det. Jag blev först utfrågad om varför jag skulle säga upp det och vad jag skulle byta till, för att han i nästa stund skulle klanka ner på den tjänsten jag sagt att jag skulle byta till och ge mig felaktig information. Då detta inte bet på mig så försökte han istället att "erbjuda" mig halva priset året ut på mitt nuvarande abonnemang, vilket jag också vänligt men bestämt avböjde. Efter detta började utfrågningen igen och jag tappade tålamodet då jag för tjugonde gången behövde säga att jag ville säga upp det. Jag blev både dumförklarad och de svar jag gav ignorerades helt eller delvis. Tillslut fick jag lämna över telefonen till min sambo då jag höll på att brisera av ilska och frustration. Men trots detta fortsatte desinformationen och min sambo blev förvirrad, så det blev inget avslut. Jag fick ringa upp igen och pratade då med en annan person, som fortsatte på exakt samma spår som den första. Denna gången var jag dock betydligt mer fåordig och upprepade i princip bara att jag ville avsluta, vilket jag då efter många "om" och "men" fick igenom. Dessa "säljmetoder" är verkligen oetiska och kan knappast vara lagliga, och jag misstänker att personer som inte vågar stå på sig mer eller mindre tvingas kvar i klorna på detta företaget. Läser man på trustpilot.se så är jag långt ifrån ensam om denna upplevelse.²¹

Jag vill säga upp ett abonnemang men det fanns ingen information om hur jag kunde göra detta på något annat sätt än att ringa in. Jag försökte då att gå igenom ett annat alternativ i deras chattfunktion för att få kontakt med en människa som i min förhoppning skulle kunna hjälpa mig. Varpå jag får informationen att det ENBART går att säga upp abonnemang igenom att ringa till deras kundservice. Jag har Aspergers och har väldigt svårt för att tala i telefon med människor jag inte känner och har i detta fall ingen som helst möjlighet att kunna avsluta ett abonnemang, som jag inte längre vill ha, på egen hand.²²

²⁰ ANM 2021/218.

²¹ ANM 2021/30264.

²² ANM 2022/6651.

Saknas möjlighet att spara bevis

Konsumenter har även klagat på att det ibland saknas möjlighet att bevissäkra sin kommunikation med företagets kundtjänst. Det kan exempelvis vara fallet när man chattar eller skickar frågor via kontaktformulär som saknar en funktion där konsumenten kan spara konversationen alternativt via telefon. Konsumentvägledare framhöll att det är problematiskt när konsumenter använt kontaktformulär eller chatt och inte kunnat spara bevis på att meddelande om till exempel reklamation har skickats till näringsidkaren.

Kommande åtgärder

Utifrån den genomförda analysen kommer nedanstående åtgärder vidtas.

Konsumenten får inte hjälp

Det är tydligt att konsumenter upplever att det i vissa fall tar alltför lång tid att få svar i sak eller få en utlovad åtgärd genomförd. Konsumentverket kommer därför att utreda frågan vidare för att överväga om rättsliga åtgärder kan bli aktuella.

Företaget kräver ett visst kontaktsätt

Analysen visar att konsumenter har svårt att hitta kontaktuppgifter till det kontaktsätt de föredrar. Konsumentverket avser därför att genomföra en tillsynsinsats där ett större antal webbplatser kontrolleras för att se om företagen uppger både e-postadress och telefonnummer. Insatsen kommer att påbörjas under hösten 2023. Utöver detta kommer tillsyn av företag som kräver ett visst kontaktsätt för uppsägning av avtal att prioriteras.

Saknas möjlighet att spara bevis

Konsumentverket kommer att i en tillsynsinsats kontrollera ett större antal webbplatser för att se hur informationen kring möjligheten att spara kommunikation i till exempel kontaktformulär respektive chattar ser ut. Insatsen kommer påbörjas hösten 2023.