

Modemet kidnappades

– nu är tjejerna rädda för att surfa

TEXT: MARIA LJUNGUIST
FOTO: KENNETH HELLMAN

Som konsument kan man lätt känna sig rådlös när man får problem med tele-räkningar eller anser att telebolagen har misskött sig. Post- och telestyrelsen är en av instanserna som erbjuder vägledning till konsumenter som fått problem med telebolag. Läs hur familjen Hansson gick tillväga när en oväntad faktura damp ner i brevlådan.

Linnea Hansson, 12 år, chattade med sina kompisar på favorit-sajten då plötsligt familjens modem blev kidnappat. Kort därefter fick pappa Tomas en räkning från ett företag i Malmö.

– Man känner bara vanmakt och frustration, säger Tomas Hansson, som bland annat kontaktade Post- och telestyrelsen för att få hjälp.

I januari i år blev familjen Hanssons modem till datorn kidnappat. Modemkidnappning är ett uttryck som används när vissa program laddas ner till datorn från nätet, oftast utan att användaren vet om det. Programmet sätts automatiskt i funktion,

kopplar ur den pågående modemanslutningen och ringer istället upp ett nytt nummer. I det här fallet ringde modemmet upp ett telefonnummer till ett företag i Malmö och några veckor efter nedladdningen fick familjen en faktura därifrån.

– Fakturan var på 598 kronor, men den tid jag har ägnat åt att reda ut det här är värd det femdubbla, säger Tomas.

Tomas och Susanne bor i ett rött trähus från 30-talet norr om Uppsala med barnen Max och Linnea samt hunden Sassa och katten Jossan. Hela familjen Hansson är IT-intresserad och har flera datorer. Storebror Max,

16 år, har en avancerad dator med hög kapacitet för att spela dataspel. De flesta av Linneas kompisar har en dator hemma och de går ofta in på olika webbplatser med chatt- och e-postfunktioner. Tomas har tidigare arbetat med IT och tillbringar mycket tid framför datorn.

UPPTÄCKTEN

En eftermiddag efter skolan satt Linnea och hennes kompisar från klassen framför datorn hemma hos Linnea för att gå in på Funplanet, en webbplats med chattjänster för ungdomar. Tjejerna fick vänta länge för att bli anslutna till webbplatsen. Plötsligt dök





Tomas Hanssons förvåning var stor när han fick en faktura för en tjänst han inte beställt. Han fick rådet att bestrida fakturan så fort som möjligt.

ett poppuffönster upp som blockerade fortsatt surfande. En av tjejerna, Madelene Helmersson, trodde att det var reklam.

– Fönstret försvann inte, fast att vi försökte trycka bort det, berättar Madelene.

Kort efter att Linnea och hennes kompisar hade lämnat datorn upptäckte Tomas att modemmet stod och blinkade. Han tyckte att det var konstigt då han visste att han inte hade satt på det själv. När han startade datorn såg han poppuffönstret med text om att en SMS-tjänst hade installerats.

Tomas förstod ganska snabbt att Linnea inte medvetet hade laddat ner tjänsten.

– Jag tog bort programmet omedelbart. Men då dök poppuffönstret upp igen. Programmet hade gömt sig bland filerna i datorn, berättar Tomas.

Tomas sökte igenom hela datorn och lyckades till slut få bort programmet och hoppades att denna tråkiga händelse var ur världen.

Därför blev han mycket förvånad när en faktura på en SMS-tjänst dånner i brevlådan. Ett företag krävde 598 kronor för två uppkopplingar till dess

nummer med riktnummer i Malmö. Uppkopplingarna hade skett med en minuts mellanrum.

STRIDEN

När Tomas försökte kontakta företaget stötte han på vissa svårigheter. Den hemsida som fakturan hänvisade till fungerade inte och att ringa eller faxa till företaget skulle kosta 20 respektive 30 kronor. Brevkorrespondens rekommenderades överhuvudtaget inte av företaget.

– Det är väldigt irriterande att man inte kan få tag på dem, man känner vanmakt och frustration, säger Tomas.

För att veta hur han skulle agera kontaktade Tomas konsumentvägledaren i Uppsala kommun, Post- och telestyrelsen, polisen och kronofogdemyndigheten i Uppsala. På alla instanser var handläggarna mycket medvetna om problemet med företag som ägnar sig åt den här sortens verksamhet.

Tomas fick rådet att bestrida fakturan. Det måste finnas ett tydligt avtal mellan konsumenten och den som tillhandahåller en Internet-tjänst för att en debitering ska kunna ske. Inför avtalet ska konsumenten ha haft möjlighet att ta del av villkoren för tjänsten. Det är därför viktigt att man bestrider alla fakturor och betalningspåminnelser skriftligt samt att man sparar en kopia på sina brev. Företaget kan sedan föra betalningskraven vidare till inkasso. Det är även då viktigt att bestrida detta med brev till både företaget och inkassoföretaget.

Kronofogdemyndigheten berättade för Tomas att företagen inte driver betalningskraven längre än till inkasso. Men vid det laget har många redan

SNABBTIPS

- Inför spärr på telefonen – kontrollera om det telebolag där du har ditt abonnemang erbjuder detta.
- Om du drabbats – bestrid alltid fakturan och eventuell betalningspåminnelse. Gör det skriftligt och spara alltid en kopia.

FÖR ATT SURFA SÄKRARE

- Ha alltid en brandvägg och ett uppdaterat antivirusprogram installerat på din dator.

PTS AGERADE MOT CALLMEDIA

Flera hundra konsumenter har kontaktat PTS och Konsumentverket efter att de fått obefogade fakturor från teleoperatören Callmedia, liknande dem som beskrivs i artikeln ovan. I juni förbjöd PTS Callmedia att fortsätta skicka obefogade fakturor. Fortsätter företaget med den verksamheten riskerar man böter på 100 000 kronor.

betalat av rädsla för betalningsmärkningar och skulder.

I sin ilska skrev Tomas snabbt ihop ett bestridande. Han har även hjälpt en annan förälder som råkat ut för samma sak.

– Det är ju tur att jag kan lite om datorer i det här sammanhanget, säger Tomas. Om man inte är haj på datorer och råkar ut för något sänt här så kan jag tänka mig att man betalar räkningarna och klipper av sladden till modemmet.

RÄDSLAN

Efter händelsen med det kidnappade modemmet surfar inte tjejerna längre, de är rädda att det ska hända igen.

– Jag får inte gå ut på nätet, säger Linnea. Jag frågar pappa ibland om jag får gå in på Lunarstorm, men det händer inte så ofta.

Tomas försöker nu få ADSL-anslutning till familjens hus. Eftersom ADSL-tekniken inte innebär att man ringer upp för att koppla sig till Internet undviker man problemet med kidnappade modem. Det gäller dock alltid att vara vaksam när man surfar, och Tomas planerar att ha en ordentlig genomgång med Linnea och Max om vad som kan hända och hur de ska gå tillväga om något liknande inträffar igen.

– Man vet ju aldrig vad man kan få ner i burken om man klickar på något, säger Tomas.

Som användare får man ta ansvar för hur datorn används, men det kan i praktiken bli problematiskt när man har barn som är intresserade av datorer och surfar mycket.

BÄTTRE KONSUMENTSSKYDD

De uppringda numren som ansluts när modemmet blivit kidnappat kan vara betalsamtalsnummer med prefixen 0900, 0939 och 0944. Men det kan även vara utlandsnummer eller som i familjen Hanssons fall, ett vanligt telefonnummer. Oönskade anslutningar till vanliga telefonnummer är allra svårast att skydda sig mot som konsument.

En lösning för att undvika oönskade uppkopplingar till betalnummer är att införa en spärr på telefonen. Betalsamtalstjänster hanteras av det telebo-

lag där abonnenten har sitt abonnemang, alltså inte av förvalsoveratoren. Om man är intresserad av spärr mot betalsamtal kan man kontrollera om det telebolag som tar betalt för abonnemang kan erbjuda detta. För att öka säkerheten när man surfar bör man alltid ha en brandvägg och ett ordentligt antivirusprogram installerat på sin dator. Det är också bra att ha hög säkerhetsinställning på sin webbläsare. Mer tips på hur man som konsument kan undvika angrepp när man surfar finns på PTS och Konsumentverkets webbplatser.

En annan förebyggande åtgärd är att informera andra om att man kan råka ut för den här typen av händelser.

– Jag hoppas att det här kanske kan hjälpa andra som hamnar i samma situation framöver, säger Tomas och plockar upp katten Jossan i famnen. ✦

”Man känner vanmakt och frustration, säger Tomas Hansson.”

