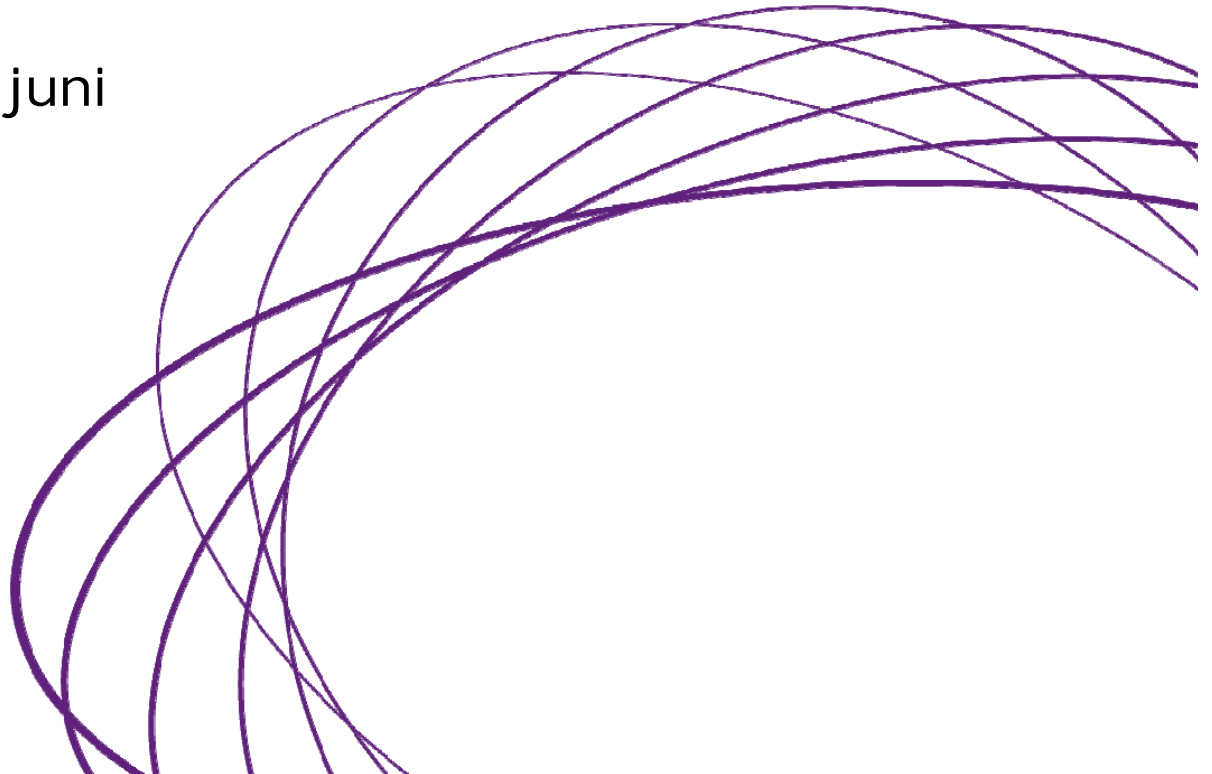


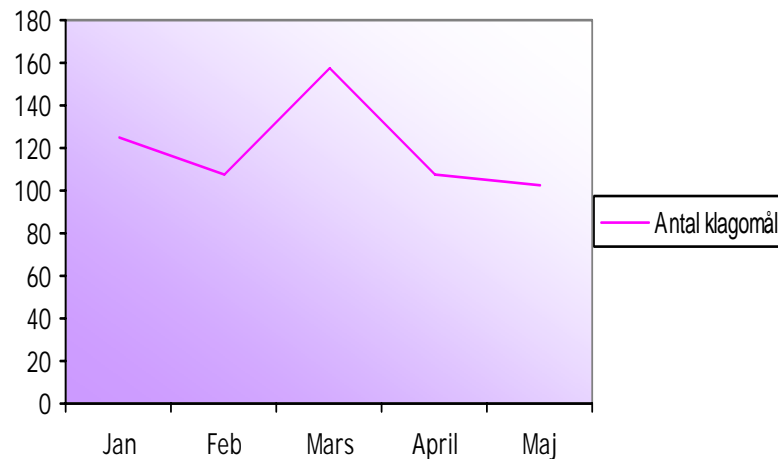
# Klagomålsstatistik jan-maj 2010

Marie Larsson, Konsumentmarknadsavdelningen

Konsumentforum 3 juni

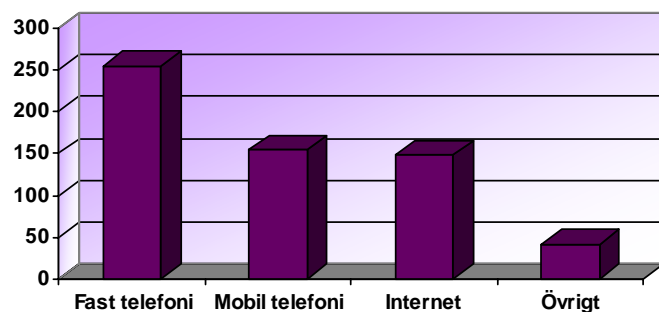


# Antal klagomål jan-maj 2010



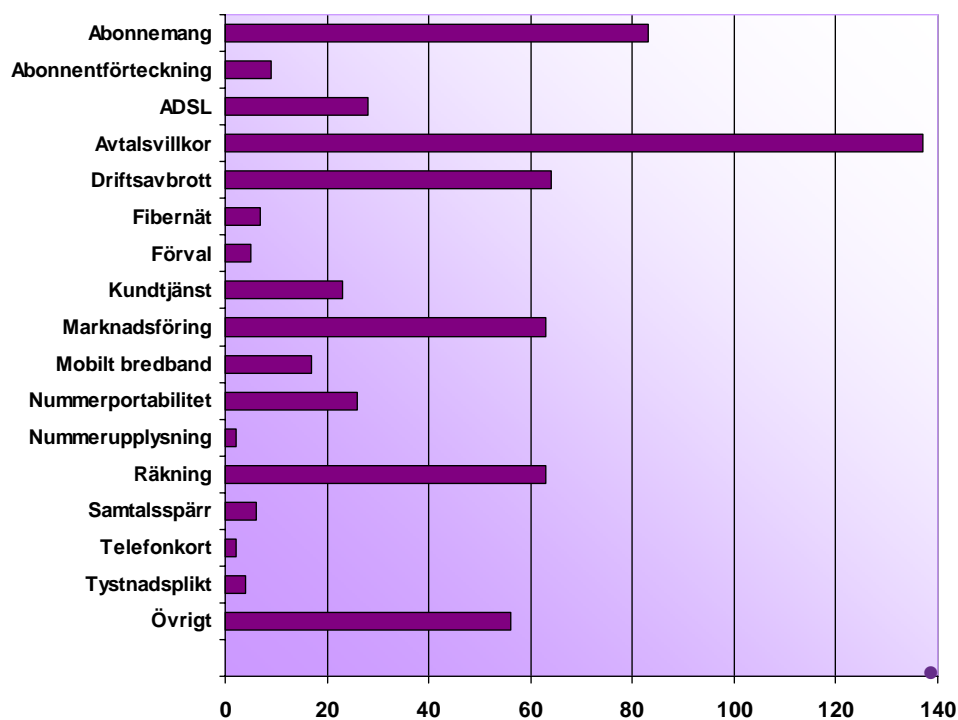
- Antal klagomål:
  - Jan: 125
  - Feb: 108
  - Mars: 157
  - April: 108
  - Maj: 103
- Fem första månaderna 2010 inkom 601 klagomål. Kan jämföras med 555 klagomål som inkom samma tid 2009.

## Vad handlade klagomålen om jan-maj 2010?



- De inkomna klagomålen rör fast telefoni i störst utsträckning, följt av mobil telefoni och Internet.

# Klagomål per ämnesområde, jan-maj 2010



- Flest antal klagomål rörande:

- Avtalsvillkor:

- Följer ej ingått avtal
- Oskäliga avtalsvillkor

- Abonnemang
- Driftsavbrott
- Marknadsföring
- Räkningar

Samma kategorier i topp även förra året.

# Aktuella observationer

- Klagomål rörande:
  - Mobil hemtelefoni
  - Efterdebitering
  - Ändrade avtalsvillkor