

Konsumentmarknadsavdelningen
Anna Montelius
08-678 58 12
anna.montelius@pts.se

Kartläggning av hur teleoperatörer håller information om priser, taxor och allmänna villkor allmänt tillgänglig

En av de stora utmaningarna för konsumenterna på telefonimarknaden är att välja det abonnemang som passar bäst för deras specifika behov och önskemål, eftersom det är svårt att jämföra priser och villkor mellan operatörerna.

Teleoperatörerna tillämpar ofta mycket komplicerad prissättning, med olika priser beroende på till exempel vid vilken tid man ringer, i vilket nät man ringer och beroende på om man valt att betala en extra månadsavgift för en särskild prisplan. Också andra faktorer spelar stor roll för den totala kostnaden, såsom öppningsavgiften som debiteras för varje samtal och om samtalen debiteras per sekund eller per påbörjad minut (debiteringsintervall). Viktigt att beakta vid jämförelser är också hur länge man blir bunden av ett abonnemang och hur lång uppsägningstiden är.

PTS tillhandahåller i samarbete med Konsumentverket prisjämförelsesidan Telepriskollen. Operatörerna lägger själva in prisuppgifter och andra kriterier i Telepriskollen. PTS granskar regelbundet, innan och efter publicering, att uppgifterna stämmer, genom jämförelser med informationen på operatörernas webbplatser. I detta arbete har Telepriskollens handläggare kunnat konstatera att det ofta är svårt att hitta all relevant information, samt att den ofta inte presenteras överskådligt och på ett begripligt sätt.

Till PTS och till Telepriskollen kommer också frågor och klagomål från konsumenterna som tycker det är svårt att hitta och förstå operatörernas prislistor.

PTS har, under juni månad, granskat och kartlagt hur ett antal teleoperatörer håller information om priser, taxor och allmänna villkor tillgängliga på sina webbplatser. Syftet är att uppmärksamma svårigheterna att hitta information för jämförelser mellan olika abonnemang och att ge förslag på hur operatörer kan förbättra sin information om priser och villkor till konsumenterna för att leva upp till myndighetens krav.

Regler om allmänt tillgänglig information

För att underlätta för konsumenterna att göra jämförelser mellan olika abonnemang finns regler i lagen (2003:389) om elektronisk kommunikation (LEK) som säger att teleoperatörer ska hålla information om gällande priser, taxor och allmänna villkor allmänt tillgänglig. För att förtydliga hur PTS tolkar dessa regler har myndigheten tagit fram allmänna råd (PTSFS 2009:7). De allmänna råden trädde i kraft den 1 november 2009. Reglerna gäller endast telefonitjänster, vilket innebär att kraven inte omfattar information om till exempel mobila och fasta bredbandstjänster.

För att anses allmänt tillgänglig enligt PTS allmänna råd bör informationen om priser, taxor och villkor bland annat finnas samlad och lättåtkomlig på tjänsteleverantörens webbplats på ett sätt som möjliggör att den kan sparas eller återskapas. Råden innehåller också riktlinjer för vilka prisparametrar som bör finnas samlade för att underlätta prisjämförelser, bland annat uppgifter om samtalsavgifter, öppningsavgift, debiteringsintervall samt uppgifter om bindningstid och uppsägningstid för abonnemang.

Hur PTS har granskat operatörernas webbplatser

PTS har granskat webbplatserna hos ett antal operatörer och gjort en kartläggning över hur lätt det bedöms vara att hitta samlad information om priser och villkor. Myndigheten har vidare granskat om prislistorna innehåller de uppgifter som bedömts särskilt viktiga för att man ska kunna göra en rättvisande jämförelse mellan olika abonnemang.

Myndigheten har valt ut ett antal större operatörer och några mindre, och har granskat information om både fast telefoni, mobilabonnemang och kontantkort för mobiltelefoni.

Kriterier för granskningen

PTS har vid granskningen kontrollerat om informationen om priser och villkor finns samlad på ett ställe, gärna som ett PDF-dokument eller på annat sätt så att den lätt går att spara eller skriva ut. Detta gör att konsumenten lättare kan jämföra priser och villkor mellan olika operatörer. Myndigheten har även gjort en bedömning av hur enkelt det är att hitta överskådlig prisinformation, bland annat baserat på antalet klick man behöver göra från operatörens startside,

under vilka rubriker informationen hittats och hur en eventuell sökfunktion fungerar.

PTS har vidare kontrollerat att den samlade informationen om priser och taxor innehåller följande uppgifter:

- anslutningsavgift,
- fasta återkommande avgifter, t.ex. abonnemangsavgift eller avgift för prisplan (t.ex. kväll och helg)
- samtalspriser, samt vilka tider eventuell hög- och lågtaxa gäller
- öppningsavgift
- debiteringsintervall
- samtalspriser till andra länder
- bindningstid
- uppsägningstid

Resultat

Resultatet av granskningen har sammanställts i tabellform med kommentarer för varje operatör, se bilaga.

Nedan beskrivs några generella svårigheter som återkommer hos flera operatörer.

Svåröverskådlig prisinformation för tillvalda prisplaner

Många operatörer för fast telefoni erbjuder ett basabonnemang med möjlighet att som tillval köpa en anpassad prisplan som ger lägre priser till exempel för samtal till mobiltelefon, på vissa tider eller till utlandet. Flera operatörer har på sina webbplatser en prislista för abonnemanget och en separat prislista för prisplanen, vilket gör informationen svåröverskådlig och kan leda till att man missförstår den verkliga kostnaden.

Svårlästa fotnoter

Generellt kan sägas att vissa uppgifter såsom debiteringsintervall och uppsägningstid hos flera operatörer återfinns i en fotnot eller skrivet med mindre text under själva prislistan. Information som är placerad långt ned och

med liten text kan vara svår att upptäcka, särskilt om den inte markeras av en siffra eller asterisk i prislistans huvuddel.

Svårt att hitta utlandspriser

Hos flera operatörer är det svårt att hitta ordinarie priser för samtal från Sverige till utlandet. Vissa operatörer framhåller sin prislista för en särskild prisplan som ger billigare utlandssamtal. Detta kan vilseleda konsumenten då det lätt kan uppfattas som att detta är ordinarie utlandsprislista.

Hos vissa operatörer finns utlandspriser endast i menyform, så att man kan välja att klicka på ett land och få del av samtalspriset till det landet. Det gör det nästan omöjligt för den som vill ha överskådlig information för att jämföra mellan olika operatörer eller abonnemangstyper.

Debiteringsintervall

Flera operatörer saknar information om debiteringsintervall i prislistan. Priserna för ett genomsnittssamtal är väsentligt högre om man tillämpar minutdebitering än om man tillämpar sekunddebitering. Information om debiteringsintervall är således viktig prisinformation som ska finnas med om konsumenten ska kunna göra en rättvisande jämförelse mellan olika abonnemang.

Bindningstid och uppsägningstid

Många operatörer har inte information om bindningstid eller uppsägningstid i prislistan. Sådan information är visserligen inte egentlig prisinformation, men kan innebära en betydande kostnad om konsumenten av något skäl vill avbryta abonnemanget. Det är en viktig faktor vid jämförelse mellan olika abonnemang, och enligt PTS allmänna råd ska uppgifterna finnas i omedelbar anslutning till informationen om priser och taxor.

Tillsynsåtgärder

Efter denna granskning ska PTS överväga om några operatörer avviker från regelverket på ett sätt som ger skäl att vidta särskilda tillsynsåtgärder. Dessa operatörer kan då komma att underrättas och eventuellt föreläggas att följa reglerna på det sätt som beskrivs i 7 kap. 4 och 5 §§ LEK.

Genom arbetet med granskning för Telepriskollen och genom frågor och klagomål från allmänheten kan PTS även i fortsättningen uppmärksammas på brister i operatörernas sätt att hålla information om priser, taxor och allmänna villkor allmänt tillgänglig. Myndigheten kommer då att överväga att vidta tillsynsåtgärder, såsom underrättelse och föreläggande.

PTS förslag till förbättringar

Utöver eventuella tillsynsåtgärder mot vissa operatörer önskar PTS särskilt framhålla ett antal krav på förbättringar som skulle göra det enklare att hitta överskådlig information om priser och villkor och underlätta för konsumenterna att göra jämförelser mellan olika abonnemang och operatörer. Nedan följer några instruktioner för hur operatörer bör göra sin information lättare att hitta och överblicka.

- 1. Sökvägar.** Man bör snabbt kunna hitta samlad information om priser och villkor för olika abonnemang genom tydliga rubriker eller flikar, gärna redan på startsidan. Förslag till en tydlig rubrik är ”Priser och villkor”. Att ha information om viktiga prisparametrar eller avtalsvillkor endast bakom flikar som ”Kundservice” eller ”Vanliga frågor” är mindre ändamålsenligt.
- 2. Samlad information om priser och villkor, PDF-format.** Det är lämpligt att **all** prisinformation finns samlad på samma ställe, helst som ett enda PDF-dokument som är lätt att spara och skriva ut. Detta gäller priser för såväl abonnemang som prisplaner och utlandspriser. På samma ställe bör också avtalsvillkoren finnas som ett PDF-dokument. Om operatören förutom i PDF-form har samlad prisinformation på annat sätt är det viktigt att tydligt visa länken till PDF-dokumentet på flera ställen så att den går lätt att hitta.
- 3. Tydlighet vid information om prisplaner som kan väljas till.** Många prisplaner är komplexa. Det är särskilt viktigt att vara tydlig och ha all prisinformation samlad för den som säljer prisplaner som tillval. Priser för både abonnemang och tillvalsprisplan bör finnas i samma dokument. En konsument som hittar ett dokument med rubriken ”Prislista” kan lätt missa att det finns ytterligare en prislista med flera avgifter om dessa inte finns samlade eller om informationen är otydlig.
- 4. Aktuella priser.** Vid planerade prisförändringar ska både de aktuella och de framtida priserna hållas tillgängliga.
- 5. Debiteringsintervall.** På senare år har allt fler teleoperatörer börjat ta betalt per påbörjad minut, både för mobiltelefoni och fast telefoni. Det är viktigt att i prislistan informera tydligt om debiteringsintervallet. Debiteringsintervall bör anges både för nationella samtal och utlandsamtal om dessa skiljer sig åt. Också de operatörer som tillämpar sekunddebitering bör informera om detta för att möjliggöra prisjämförelser.

6. **Prisjämförelser.** Det förekommer att operatörer på sina webbplatser gör jämförelser med andra operatörers priser. För att sådana jämförelser inte ska bli vilseledande krävs att det rör sig om aktuella priser och att man väger in t.ex. öppningsavgift, debiteringsintervall och bindningstid, som kan göra stor skillnad på den totala samtalskostnaden.
7. **Bindningstid och uppsägningstid.** Denna typ av avtalsvillkor kan ha stor betydelse när man jämför olika abonnemang åt, och informationen bör finnas i prislistan, så att man lättare kan väga in detta vid jämförelser.
8. **Fotnoter.** Det är viktigt att inte gömma betydelsefull information långt ned eller i svårlästa fotnoter. All viktig prisinformation ska hållas samlad och inbördes lika tydlig. Undvik mycket liten text eller text med dålig kontrast, t.ex. ljusgrå text mot vit bakgrund.
9. **Datatrafik.** PTS allmänna råd om tillgängliga priser taxor och villkor omfattar endast telefonitjänster, därför har PTS valt att låta den aktuella granskningen gälla endast dessa tjänster. Naturligtvis vill myndigheten ändå uppmuntra operatörerna att överväga PTS förslag till förbättringar i tillämpliga delar också på information om priser och villkor för till exempel SMS, MMS och datatrafik. Inte minst är uppgift om debiteringsintervall viktig vid datatjänster.

BILAGA 1

Tabellerna redovisar kort resultatet för varje operatör för fast telefoni (tabell 1), mobil telefoni, abonnemang (tabell 2), samt mobil telefoni, kontantkort (tabell 3). Efter varje tabell följer kommentarer för varje operatör.

I vissa fall redovisar tabellerna under rubriken ”Prislistans innehåll” ett ”nej” för någon prisparameter. Detta innebär inte nödvändigtvis att uppgiften (om t.ex. debiteringsintervall eller bindningstid) saknas på operatörens webbplats överhuvudtaget, utan att den saknas i den samlade prislistan.

Då en uppgift redovisats med ”nej”, eller ”saknas” innebär det att PTS handläggare inte kunnat hitta informationen. Det kan naturligtvis vara så att informationen ändå finns någonstans på operatörens webbplats. Att den inte kunnat hittas torde ändå vara en indikation på att den är svår att hitta för den genomsnittliga konsumenten.

Tabell 1

Fast telefoni

Fast telefoni	Operatör							
	Bixia	Bredbandsbolaget	Comhem	Glocalnet	Tele2	Telemans	Telia	Universal
Granskningspunkter								
Allmänna villkor, PDF	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej ¹	Ja	Ja
Lätt att hitta villkor	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Saknas	Ja	Ja
Sökfunktionen OK	Saknas	Nej ²	Ja	Nej ³	Ja ⁴	Saknas	Ja	Ja
Prislista, PDF	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej	Ja	Delvis
Överskådlig prisinfo	Ja	Nej ⁵	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej ⁶	Nej ⁷
Sökfunktionen OK	Saknas	Nej	Ja	Nej	Ja	Saknas	Ja	Ja
Prislistans innehåll								
Anslutningsavgift,	Ja	Nej	- ⁸	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja
Månadsavgifter	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Samtalspriser, tider	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Utlandspriser	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej ⁹	Ja	Nej ¹⁰
Öppningsavgift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Debiteringsintervall	Nej	Ja	Nej	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej
Bindningstid	Nej	Nej ¹¹	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej
Uppsägningstid	Nej	Nej ¹²	Nej	Ja	Nej	Ja	Ja	Nej

¹ Har inte kunnat hitta några villkor över huvud taget på Telemans hemsida.

² Sökfunktionen finns endast under Kundservice, och fungerar dåligt.

³ Glocalnets sökfunktion finns endast under Kundservice, fungerar dåligt.

⁴ Tele2, webbassistenten Sara är bättre än sökfunktionen.

⁵ Framgår inte att priserna i vissa fall skiljer sig åt mellan fiberinfrastruktur och DSL.

⁶ Telia, presenterar prislista som gäller från 1 juli 2010. Svårt att hitta nuvarande priser

⁷ Universal har två prislistor, en för abonnemang och en för tillvald prisplan.

⁸ ComHems prislista saknar uppgift om inkopplingsavgift, men av hemsidan framgår att det i vart fall krävs ett modem.

⁹ Utlandsprislistan är inte överskådlig och går inte att skriva ut som ett samlat dokument.

¹⁰ Ingen samlad information om ordinarie utlandspriser, man får välja ett land i taget. Finns samlad PDF för utlandspriser om man valt en tillvalsprislista, prisplanen Utland.

¹¹ Uppgift om bindningstid finns tydligt på webbplatsen under priser, men saknas i PDF-dokumentet.

¹² Uppgift om uppsägningstid finns tydligt på webbplatsen under priser, men saknas i PDF-dokumentet.

Kommentarer, fast telefoni

Bixia: Ringa Smart

På Bixias hemsida går det snabbt att hitta både prislista och avtalsvillkor i PDF-format. Det finns ingen sökfunktion på hemsidan men det går ändå bra att hitta priser och villkor. I prislistan saknas uppgift om debiteringsintervall, bindningstid och uppsägningstid.

Bredbandsbolaget: Smart

På Bredbandsbolagets hemsida går det snabbt att med hjälp av menyn hitta prislista och allmänna villkor i PDF-format. Däremot är sökfunktionen svår att hitta, den ligger under rubriken kundservice och fungerar endast för att söka frågor och svar, inte för att hitta prislista och allmänna villkor.

Bredbandsbolaget har både DSL och fiberinfrastruktur. I vissa fall skiljer sig priserna åt för dessa båda tjänster vilket inte framgår av PDF-prislistan, däremot på hemsidan under fliken telefoni. I prislistan anges att debitering sker i 60 sekunders intervall, men den förändringen är inte ännu införd, vid PTS granskning debiteras samtalen fortfarande per sekund.

ComHem: Telefoni Small + Alltid

På ComHems hemsida går det snabbt att hitta prislista och villkor i PDF-format, både med menyn och med sökfunktion. I prislistan finns både abonnemang, nationella och internationella samtalspriser samlade. Uppgift om debiteringsintervall, bindningstid och uppsägningstid saknas i prislistan. Uppgift om anslutningsavgift (vid inkoppling) har inte hittats i prislistan, eventuellt utgår inte någon sådan avgift. Om det krävs till exempel köp av modem för inkoppling av tjänsten bör dock kostnaden för detta framgå av prislistan.

Glocalnet: Mini

På Glocalnets hemsida hittar man enkelt till samlad information om både priser och villkor. Priserna för nationella och internationella priser är uppdelade på två olika listor. Information saknas om debiteringsintervall och bindningstid i prislistan. Sökfunktionen under kundservice fungerade inte bra. Informationen hittades inte i vissa fall och i andra fall var länkarna trasiga.

Tele2: Mini

På Tele2:s sida hittar man ganska snabbt både prislista och allmänna villkor samlade och i PDF-format. Med den vanliga sökfunktionen var det svårt att hitta prislistan men med webbassistenten "Sara" fungerade det bra. I prislistan finns information om både abonnemang, nationella och internationella priser. Information om anslutningsavgift (vid inkoppling av abonnemanget), bindningstid och uppsägningstid saknas dock i prislistan.

Telemans: Happy days

På Telemans hemsida hittar man med hjälp av menyn snabbt till en prislista. Prislistan är inte i PDF-format men uppgifterna om nationella priser är samlade på samma sida och går att skriva ut. Uppgift om debiteringsintervall saknas i prislistan. För att hitta utlandspriserna måste man gå in på ett annat ställe och där kan man bara skriva ut en del av prislistan i taget (uppdelat per landets begynnelsebokstav), vilket gör det krångligt att skriva ut en komplett lista för utlandspriser. Någon sökfunktion finns inte, men då webbplatsen inte innehåller så stora mängder information är det inte något större problem. PTS har inte kunnat hitta några allmänna villkor överhuvudtaget på Telemans webbplats.

Telia: Bas, Mini

På Telias sida hittar man ganska snabbt till en prislista i PDF-format. Villkoren är lite krångligare att hitta. Genom sökfunktionen går det dock bra att hitta både priser och villkor. Prislistan har information om både abonnemang, nationella och internationella priser. Prislistan gäller från den 1 juli 2010 då Telia genomför en prisförändring. Det är svårt att hitta de priser som gäller före 1 juli, trots att granskningen gjorts i juni.

Universal: Fast telefoni, standard

På Universals sida hittar man enkelt fram till priser och villkor, även sökfunktionen fungerar bra. Presentationen av priserna är dock inte samlad vilket gör det svårt att få överblick. Abonnemangspriser presenteras separat på hemsidan, nationella priser presenteras i ett PDF-dokument medan ordinarie utlandspriser presenteras i en meny där man endast kan se priset för ett land i taget. För den som valt en särskild prisplan för att ringa billigare till utlandet finns en prislista i PDF-format.

Tabell 2

Mobiltelefoni, abonnemang

Mobiltelefoni abonnemang	Operatör						
	3	Bixia	Glocalnet	Tele2	Telenor	Telia	Universal
Granskningspunkter							
Allmänna villkor, PDF	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Lätt att hitta villkor	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Sökfunktionen OK	Ja	Saknas	Nej ¹³	Ja	Ja	Ja	Ja
Prislista PDF	Ja	Ja	Ja	Nej ¹⁴	Ja	Ja	Nej ¹⁵
Överskådlig prisinfo	Ja ¹⁶	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Sökfunktionen OK	Ja	Saknas	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja
Prislistans innehåll:							
Anslutningsavgift,	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Månadsavgifter	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Samtalspriser, tider	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Utlandspriser	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej ¹⁷	Ja
Öppningsavgift	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Debiteringsintervall	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
Bindningstid	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Nej
Uppsägningstid	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	Nej	Nej

¹³ Glocalnets sökfunktion hittas inte från startsidan, utan först om man går in under kundservice. Fungerar dåligt.

¹⁴ Tele2, Prisinformationen finns samlad och kan skrivas ut, utlandspriser kräver att man följer ytterligare en länk

¹⁵ Universal, Prisinformationen finns samlad och kan skrivas ut, utlandspriser i en separat PDF.

¹⁶ 3 har en prislista i PDF-format. Svårt att hitta den då den ligger under den otypiska rubriken kundservice, men den går att hitta genom sökfunktionen.

¹⁷ Svårt att hitta ordinarie priser till utlandet i menyer eller sökfunktion, dock lätt att hitta priser för den som har tilläggstjänsten Telia till utlandet, lätt att missförstå.

Kommentarer mobiltelefoni, abonnemang

3: Pott 199

Både avtalsvillkor och prislista finns som PDF-dokument. Avtalsvillkoren går ganska lätt att hitta från första sidan, medan prislistan hittas under den otypiska rubriken Kundenservice. Med sökfunktionen går det dock ganska lätt att hitta prislistan. Prislistan innehåller alla de efterfrågade uppgifterna.

Bixia: Mobil alltid

På Bixias hemsida finns ingen sökfunktion men det gick ändå bra att hitta både prislista och avtalsvillkor i PDF-format. Prislistan saknar dock uppgift om debiteringsintervall, bindningstid och uppsägningstid

Glocalnet: Mobilt låg

På Glocalnets hemsida hittar man snabbt till prislista och avtalsvillkor i PDF-format. Prislistan innehåller alla de efterfrågade uppgifterna. Sökfunktionen hittas inte på första sidan, utan under fliken Kundenservice. Sökfunktionen leder endast till frågor och svar och fungerar dåligt, den hittar inte prislistan, och flera av dess länkar fungerar inte.

Tele2: Kompis, 18 månader

Tele2 har inte prislistan i PDF-format, men den finns samlad på ett ställe och går att skriva ut. Utlandspriser hittas genom en länk i prislistan. Prislistan innehåller alla de efterfrågade uppgifterna. Uppgift om debiteringsintervall och uppsägningstid ligger dock i löpande text under själva prislistan och är därför svårare att hitta.

Telia: Prata på

På Telias hemsida hittar man snabbt till en prislista i PDF-format. PDF med allmänna villkor är lite svårare att hitta, men med sökfunktionen fungerar det bra. Uppgift om uppsägningstid och utlandspriser saknas i prislistan. Under länken "Till utland" hittas enkelt ett PDF-dokument med utlandspriser. Dessa priser gäller dock för tillvalsprisplanen "Till utlandet" som kostar 9 kr per månad, vilket lätt kan missuppfattas. De ordinarie utlandspriserna kunde inte hittas med sökfunktionen och var väldigt svåra att hitta även genom menyerna.

Universal: Mobil 47

På Universals hemsida hittar man snabbt till priser och villkor. Villkoren finns i PDF-format. De nationella priserna finns inte i PDF-format, men är samlade på ett ställe och går att skriva ut. Utlandspriserna finns i ett separat PDF-dokument. Sökfunktionen fungerar bra. I prislistan saknas uppgifter om debiteringsintervall, bindningstid och uppsägningstid.

Tabell 3

Mobiltelefoni, kontantkort

Mobiltelefoni kontantkort	Operatör			
	3	Comviq	Telenor	Telia
Granskningspunkter				
Allmänna villkor, PDF	Ja	Ja	Ja	Ja
Lätt att hitta villkor	Ja	Ja	Ja	Ja
Sökfunktionen fungerar	Ja	Saknas	Ja	Ja
Prislista PDF	Ja	Nej	Ja	Ja
Överskådlig prisinfo	Ja	Ja	Ja	Ja
Sökfunktionen fungerar	Ja	Saknas	Ja	Ja
Prislistans innehåll:				
Anslutningsavgift,	-	-	Ja	Ja
Månadsavgifter / minimidebitering	Ja	-	-	-
Värdebevis, giltighetstid	Ja	Ja	Ja	Ja
Bakomliggande* prisplan	Ja	Ja	Ja	Ja
Samtalspriser, tider	Ja	Ja	Ja	Ja
Utlandspriser	Ja	Ja	Ja	Nej ¹⁸
Öppningsavgift	Ja	Ja	Ja	Ja
Debiteringsintervall	Ja	Nej ¹⁹	Ja	Ja

¹⁸ Svårt att hitta ordinarie priser till utlandet i menyer eller sökfunktion, lättare att hitta priser för den som väljer tilläggstjänsten Telia till utlandet, lätt att missförstå.

¹⁹ Comviq, prislistan hänvisar till bakomliggande prisplanen ”standard” där uppgift om debiteringsintervall finns i en fotnot.

Kommentarer, mobiltelefoni, kontantkort

3: Värdebevis 3 kontant Global (125)

Både avtalsvillkor och prislista finns som PDF och hittas tämligen enkelt både genom menyer och sökfunktion. Prislistan innehåller alla de efterfrågade uppgifterna.

Comviq: Kontantkort, Poppis

Comviq har inte prislistan i PDF-format, men prisinformationen finns samlad på ett ställe och går att skriva ut. Utlandspriser hittas genom en länk i prislistan. Prislistan innehåller inte uppgift om debiteringsintervall, utan först om man följer en länk till den bakomliggande prisplanen ”standard” kan man hitta information om debiteringsintervall i en fotnot.

Det finns ingen sökfunktion på sidan.

Telenor: Kontant Snacka Mera

På Telenors hemsida hittar man snabbt till prislista och avtalsvillkor i PDF format. I prislistan finns all information som har efterfrågats. Även sökfunktionen fungerar bra.

Telia: Refill till vänner

På Telias hemsida hittar man snabbt till en prislista i PDF-format. Allmänna villkor är lite krångligare att hitta, men med sökfunktionen fungerar det bra att hitta både priser och villkor. Uppgift om uppsägningstid saknas i prislistan. Inte heller utlandspriser finns i prislistan. Under länken ”till utland” hittas enkelt ett pdf-dokument med utlandspriser. Dessa priser gäller dock för tillvalsprisplanen ”till utlandet” som kostar 9 kr per månad, vilket lätt kan missuppfattas. De ordinarie utlandspriserna kunde inte hittas med sökfunktionen och var väldigt svåra att hitta även genom menyerna.