

Operatörer tar krafttag mot snåriga SMS-tjänster

- Tele2, Telia, Telenor och 3 höjer kraven för innehållsleverantörer

Branschen för mobila prenumerationstjänster har vuxit markant det senaste året. Nästan uteslutande handlar det om prenumerationstjänster där mottagaren får betala löpande för de SMS som mottas. Nyligen infördes hårdare regler som operatörerna tillsammans med branschföreningen Morgan står bakom. De nya reglerna tvingar innehållsleverantörerna att bli enklare och tydligare mot konsumenterna för att förhindra missförstånd och motverka att oseriösa företag lurar kunderna.

De nya reglerna har tagits fram då mobila prenumerationstjänster är en växande marknad med ett behov av ökad tydlighet. Det har tidigare varit svårt att vidta åtgärder eftersom företagen gömt sig bakom de otydliga regler som funnits.

Regelverket infördes i början av september och har implementerats av majoriteten av innehållsleverantörerna. Etiska rådet för Betalteletjänster, avtalspartners med innehållsleverantörer så kallade aggregatörer, och operatörerna verkar tillsammans för att reglerna efterlevs och för att agera när så inte görs. Sedan de nya reglerna införts har ett antal oseriösa företag stängts av.

- Som kund hos Tele2 är det oerhört viktigt att man vet vad man köper. Med de nya reglerna kan nu vi operatörer vara hårdare mot oseriösa företag. Det går inte att dra alla leverantörer över en kam, men när våra kunder kommer i kläm måste vi agera, säger Thomas Ekman, ansvarig för privatmarknaden på Tele2 Sverige.

- Kunderna ska kunna känna sig trygga i sitt mobilanvändande och därför är det nya regelverket ett viktigt steg som gör det möjligt att snabbt och enkelt för branschen att agera mot de innehållsleverantörer som inte är tillräckligt tydliga i informationen till kunder, säger Ulrika Steg, chef för konsumentaffären på Mobilitetstjänster på TeliaSonera i Sverige.

- Att använda mobilen för att betala för olika tjänster blir allt vanligare och det är viktigt att till exempel föräldrar kan känna sig trygga med sina barns mobilanvändning. De tydligare reglerna som vi nu har fattat beslut om är ett viktigt steg, liksom de spårtjänster som vi redan erbjuder, säger Mattias Ringqvist, Marknadschef, Telenor Mobil Konsument.

- Klagomålen på den här typen av tjänster är fortfarande relativt få, men de ökar och det är viktigt att vi operatörer står på våra kunders sida här, hjälper till att sätta regler och se till att de efterlevs, säger Peder Ramel, koncernchef på 3 i Skandinavien.

Våra kunder kommer framförallt märka av de tydligare reglerna genom:

- Beställnings och bekräftelseflödet blir tydligare vid köp av en mobil prenumerationstjänst. Informationstext samt aktiveringskod skickas till kunden varje gång en prenumerationstjänst startas.
- Vid varje debitering skickas ett SMS med information om hur den mobila prenumerationstjänsten avslutas samt hur kundtjänsten kontaktas.
- Bättre kundtjänst hos de respektive leverantörerna

För mer information, vänligen kontakta:

Annika Kristersson, presschef Tele2 Sverige, tel: 070-426 4128

Charlotte Züger, kommunikationschef Mobilitetstjänster på TeliaSonera i Sverige, tel: 070-320 0383

Marcus Adaktusson, presschef Telenor Sverige, tel: 08-41 00 75 55

Erik Hörnfeldt, informationschef 3 Sverige, tel: 073-533 7404