

TeliaSonera markkinaoikeuteen Kestoedun sopimusehdosta

6.10.2008 08:30 — Kalevi Nikulainen

Kuluttajavirastoa suututtaa, että TeliaSonera käyttää edelleen Kestoetu-sopimuksessaan kohtuutonta sopimusehtoa. Nyt mitta täyttyi ja virasto haastoi operaattorin markkinaoikeuteen.

Kuluttajaviraston mukaan TeliaSonera jatkaa myös lainvastaiseksi todettua markkinointia, jossa tärkeät tiedot esitetään pikkupräsentillä.

Kuluttajavirasto kertoo, että se kävi kesäkuussa järjestämässään seminaarissa operaattoreiden kanssa läpi alan ongelmia. Markkinoinnissa ei ole kerrottu riittäviä tietoja riittävän selvästi, sopimusehdoissa on epäselviä ja kohtuuttomia ehtoja ja asiakaspalvelu kangertelee. Seminaarin osallistujat lupasivat viedä viestiä eteenpäin omissa organisaatioissaan. Merkittäviä muutoksia ei kuitenkaan ole näkynyt.

- Operaattorit ovat vakuuttaneet, että asiakas on niille tärkeä. Tämä julistus ei nyt näy tarpeeksi selvästi ulospäin, sanoo johtaja **Anja Peltonen** Kuluttajavirastosta.

TeliaSoneran markkinointityyli

Kuluttajavirasto korostaa, että esimerkiksi TeliaSonera ei ole luopunut markkinointityylistä, jossa asiakkaan kannalta tärkeät tiedot esitetään pienellä präsidentillä. Yritys myös sitoo kohtuuttomalla tavalla Kestoetu-sopimuksen tehneitä kuluttajia asiakkaisiin.

Kestoetu-sopimusta markkinoidaan vuoden määräaikaisena sopimuksena, jonka asiakas voi irtisanoa viimeistään kaksi viikkoa ennen sopimuskauden päättymistä. Asiakas saa asiasta muistutuksen teksti- tai multimediamviestinä kuukautta ennen sopimuskauden päättymistä. Jos asiakas ei irtisano sopimusta, se jatkuu aina automaattisesti eteenpäin vuoden kerrallaan.

Kuluttajaviraston mukaan tällainen sopimusten

ketjuttaminen on lainvastaista. Jos sopimusta kutsutaan määräaikaiseksi, sen on loputtava määräajan päätyttyä ilman, että asiakkaan pitäisi reagoida asiaan. Kuluttajavirasto on vienyt asian nyt markkinaoikeuden ratkaistavaksi.

- Julkisuudessa on todettu, että kuluttajien into vaihtaa operaattoria on vähentynyt selvästi. Samalla on unohdettu, että määräaikaisten sopimusten yleistyessä heillä ei edes ole siihen mahdollisuuksia. Eivätkö operaattorit halua alalle toimivaa kilpailua, kun yrittävät sitoa asiakkaat jatkuvaan asiakassuhteeseen, kysyy Peltonen.

Asiakaslähtöisyyttä ei osoita myöskään se, että osa operaattoreista on muuttanut asiakaspalvelunumeronsa maksullisiksi. Kuluttajavirasto korostaa, että palvelun käyttämiseen liittyvä asiakaspalvelu on osa asiakkaan ostamaa palvelua ja sopimusta.

- Asiakkaan ei pidä joutua maksamaan siitä, että hän yrittää selvittää esimerkiksi laskutuksen virhettä tai muuta operaattorista johtuvaa vikaa. Siksi operaattorin pitää hyvittää asiakkaalle palvelun virheen selvittelystä aiheutuneet puhelinkulut. Operaattorit eivät myöskään voi käyttää maksullisuutta näppäränä keinona, jolla vähentävät kuluttajien intoa ottaa heihin yhteyttä ja saavat samalla jonotusaikansa näyttämään paremmilta, toteaa Peltonen.

<http://www.digitoday.fi/yhteiskunta/2008/10/06/teliasonera-markkinaoikeuteen-kestoedun-sopimusehdosta/200825957/66>