

"Jag sitter och tittar på tv, plötsligt slutar mitt internet fungera.../får upp ett meddelande från Open infra som tvingar mig att skriva under ett nytt avtal för att mitt internet ska fungera igen.../Detta är maffiasoner och jag är så förbannad."

Så skriver en man i Järfälla till Konsumentverket.

Det är en av totalt 110 anmälningar som myndigheten har fått in mot Open infra sen den 1 september. Merparten av anmälningarna gäller ett meddelande som fibernätleverantören har skickat ut till personer som använder deras fiber, där bolaget vill att kunderna godkänner "drift- och underhållsvillkoren" och betalar 18 kronor i månaden.

– Konsumenter har fått information om vad som verkar vara ett tilläggsavtal eller en villkorsändring. Om man inte accepterar villkoren informerar Open infra om att anslutningen kommer att stängas av, säger Anna Eek, jurist på Konsumentverket.



"Vi har tagit emot ett stort antal anmälningar sen augusti", säger Anna Eek på Konsumentverket. Hon utesluter inte att myndigheten inleder ett tillsynsärende.

Foto: PRESSBILD / ECC SVERIGE

Har de rätt att göra så?

– Jag kan inte uttala mig om vad som gäller i det här specifika fallet, men generellt ska det finnas stöd i det ursprungliga avtalet för ändringar och tillägg.

Göran, 85, kritisk

En av de drabbade är pensionären Göran, 85, i Nacka. Han och hans fru flyttade till en villa i våras och i somras fick de ett meddelande från Open infra.

– De konstaterade att vi hade tagit över fastigheten och skrev att vi inte hade något avtal. De skickade ett mejl och bad oss godkänna, berättar Göran.

Han ringde bolaget för att ta reda på vad det var han skulle godkänna, och bad att få avtalet på papper.

– Man vill ju inte bara godkänna något. Men han jag pratade med sa "tyvärr, vi skickar inga brev" och sen en morgon var allting dött. Ingen tv, ingen dator.

Premium Skarpa varningarna inför Black Friday

● 24 nov

Premium Hur gör jag bästa dealen under Black Friday?

● 23 nov

Premium Sköna beskedet: Då kan räntan börja gå ned igen

● 22 nov

Premium Gatan där priserna ökat med 35 000 – per kvadrat

● 22 nov

Premium Experterna: Så här gör Riksbanken med räntan

● 21 nov

Premium Så mycket dyrare blev maten – fortsätter 2024

● 19 nov

Premium Tuffare tider: Då handlar fler julklapparna på rean

● 15 nov

Premium Fel fondval kan kostar dig flera hundra tusen

miljoner kronor 2021. Rörelseresultatet ökade från 67,1 till 68,7 miljoner kronor medan resultatet efter skatt gick från en vinst på 29,5 miljoner kronor till en förlust på 58,3 miljoner kronor.

- Under 2023 har det kommit in 128 anmälningar till Konsumentverket om Open infra. 110 av dem har kommit in under hösten. Det kan jämföras med 39 anmälningar under hela 2022.

Källa: Open infra, Konsumentverket

Göran ringde Open infra igen och godkände avtalet under protest.

– Jag kunde ju inte betala räckningar. Efter tio minuter var allt i gång igen. Men ska det vara så? Jag kan ju inte byta entreprenör utan att skaffa en grävmaskin. Hur är samhället uppbyggt när man låter en entreprenör diktera villkoren för en så viktig samhällsfunktion som fiber?

Villaägarna om avtalet

Flera av Görans grannar har fått samma krav och är nu osäkra på hur de ska agera. Och på Villaägarnas riksförbund har de blivit nedringda.



– Många är upprörda över att Open infra vill ta ut en drift- och underhållsavgift som de inte har stöd för i avtalet, säger förbundsjuristen Eric Bodin.

Han har sett flera olika avtal och säger att det i en del av dem är "solklart" att Open infra inte får ta ut denna avgift. I andra avtal är det, enligt juristen, mer oklart.

– Det är skumt att Open infra kommer med så luddig information. De skriver att "alla som har vårt nät måste betala det här" men har ofta ändrat sig när de fått mothugg.

Enligt Eric Bodin är det vanligaste annars att kunder betalar för underhåll av fibernätet indirekt, via sin tjänsteleverantör.

– 18 kronor i månaden är ingen jättesumma men det gör folk upprörda eftersom Open infra inte har rätt att ta ut den. Det får också konsekvenser om man säger nej och får sitt nät avstängt, säger han.

Förbundsjuristen tror att Open infra agerar av "girighet".

– De tror nog att de får in pengar den här vägen. Många betalar för att de inte förstår att det är fel.

DET KAN DU GÖRA SOM KONSUMENT

- Har du fått ett brev från Open infra med krav på avgifter för drift och underhåll? Börja då med att läsa igenom ditt ursprungliga avtal – det kan finnas flera olika avtal – med bolaget. Kolla vad som står skrivet om avtalstid, villkorsändringar och underhåll av fibernätet.
- Om du anser att Open infra inte har stöd för sitt krav: kontakta bolaget och be dem frångå kravet. Du kan också be bolaget förklara vad kravet är grundat på.
- År du osäker kan du kontakta Villaägarna för vägledning, eller Konsumentverkets tjänst Hallå konsument. Även Telekområdgivarna erbjuder kostnadsfri rådgivning. Ett annat alternativ är att kontakta din kommunala konsumentvägledare.
- Om du upplever att Open infra villkor är oskäliga eller att marknadsföringen är vilseleddande kan du anmäla till Konsumentverket. Myndigheten granskar de anmälningar som har kommit in, men har i dagsläget inget pågående tillsynsärende.

■ Anser du att din fiberanslutning har stängts ner eller att en villkorsändring har genomförts felaktigt kan du anmäl till Post- och telestyrelsen. Du kan också anmäl ditt fall till Allmänna reklamationsnämnden, för att få det prövat där.

■ Får du en faktura du anser är felaktig kan du bestrida den. Väljer du att betala för att inte få ditt nät avstängt kan du vara tydlig med att du betalar fakturan **under protest**.

Källor: Villaägarna, [Konsumentverket](#)

Open infra svar

På Open infra säger vd:n Erik Stiernstedt att det inte stämmer. Han säger att tanken med deras fiber är att det ska vara en långsiktig affär.

– Skulle vi lura folk skulle väldigt få vilja ansluta sig till oss.

Han berättar att företaget 2015–2016 införde ett nytt stycke i sina allmänna villkor, där de ingick ett drift- och underhållsavtal med kunden, då på nio kronor i månaden. Men uppemot 18 000 kunder, som fick fiber installerat innan dess, omfattas inte av detta.

– Nu vill vi förmå dem att teckna det här avtalet, säger Erik Stiernstedt.



Vd:n Erik Stiernstedt beskriver Open infra som ett infrastrukturbolag och inte ett konsumentbolag, men säger att man nu försöker nära sig kunderna. "Få konsumenter har en relation med oss, men vi vill ha en relation med kunderna", säger han.

Foto: OPEN INFRA

Enligt honom är avtalet till för att göra det tydligare för kunden vad det kommer att kosta om fibern går sönder. Genom att godkänna de nya villkoren får kunden en fast prislista för reparationer inom tomt, i stället för timtaxa.

– Det har utmålats som att vi gör detta för att tjäna pengar men det är inte lönsmärt för oss överhuvudtaget, utan vi gör det för att villkoren ska bli desamma för samtliga kunder, säger vd:n.

"Har inte stängt av internet"

Han säger att informationen sen i två omgångar av utskick till kunderna har blivit fel och att han beklagar det.

– Det står "du **ska** anmäla dig" i stället för "du **kan** anmäla dig". Det var riktigt, riktigt klantigt. Men vi har skickat ut en rättelse. Sen är det en del kunder som redan har det här i sitt avtal som ändå har reagerat negativt, men där står det i avtalet att vi har rätt till den här avgiften.

ANNONS:

SPARA 350 OUTLET SPARA 350

Logitech mx master 3s trådlös mus (grafit) Logitech mx master 3s trådlös mus (ljusgrå) Logitech mx master 3s trådlös mus (ljusgrå)

SPARA 711 SPARA 680

Om våra annonser

ELGIGANTEN



Det är alltså inget tvång att godkänna avtalet.

Det verkar inte som att kunderna har förstått det här. Hade kommunikationen kunnat vara tydligare?

– Ja.

Hur gör ni för att rätta till det?

– Vi har blivit tydligare på vår hemsida och förklarat vad det är för ett avtal.

Men det är uppenbart att vi behöver göra ett ännu bättre jobb.

OPEN INFRAS SVAR PÅ HEMSIDAN

- Den som går in på Open infras hemsida möts av meddelandet "Om du nyligen fått information om ändrade villkor och vill veta mer, klicka här".
- Där framgår det att kunder har upplevt det ottryggt att inte veta säkert vad en eventuell fiberreparation på den egna tomten kostar. Men med en ny villkorsändring för drift och underhåll ska kunderna kunna få fasta priser i stället för att, som tidigare, faktureras för Open infras löpande kostnader för reparationen.
- Du kan läsa mer om detta [här](#).

Erik Stiernstedt förnekar att Open infra har stängt av folks internet.

– Det är felaktigt. Vi har inte stängt av några kunder. Vi har aviseringar kunder genom en pop-up, men den går att klicka bort, säger han.

Jag har sett flera anmälningar om avstängt internet. Ljuger konsumenterna då eller vad är det de har missuppfattat?

– Jag kan inte uttala mig om det. Ingen aning. Jag vill absolut inte säga att de ljuger men vi har inte stängt av någon.

LÄS MER: [Premium Sköna beskedet: Då kan räntan börja gå ned igen](#)

LÄS MER: [Premium Tuffare tider: Då handlar fler julklapparna på rean](#)

LÄS MER: [Premium Bakslaget för villaägarna – fjärrvärmeutredning läggs ner](#)

Relaterade ämnen

[VILLAÄGARNAS RIKSFÖRBUND](#)

Kopiera länk

Dela artikel

Anmäl text- och faktatfel Anmäl till Medieombudsmannen

ANNONS:

SPARA 350 SPARA 680

OUTLET Logitech mx master 3s trådlös mus (grafit) Logitech mx master 3s trådlös mus (grafit) Logitech mx master 2s trådlös mus (grå)

OUTLET SPARA 350 SPARA 370

Logitech mx master 3s trådlös mus (ljusgrå) Logitech mx master 3s trådlös mus (ljusgrå) Next rx5 mini mekaniskt tangentbord för gaming (vit)

ELGIGANTEN

Guide: Årets sexigaste...illuminator till din notebook



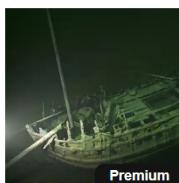
Julkalender till parter

Möjliggör nya ställningar • "Nästan som att vara tyngdlös"



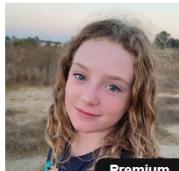
Svenskt stormaktsvrak plundrat – polisanmält

Ett av de mest välbevarade i Östersjön • "Någon är här och förstör"



Familjen fick veta att Hamas gisslan Emily, 9, var död – nu är hon fri

Emily Hand fyllde år som Hamas gisslan • "Hon är tillbaka"



ANNONS | INNEHÅLL FRÅN AFFILIJET

HOTELS.COM

Hotels.com rabattkod - Få rabatt på din nästa hotellbokning hos Hotels.com

NA-KD

NA-KD rabattkod - Få rabatt på ditt köp av stilsäkert mode online

JOTEX

Jotex rabattkod - Fynda inredning till rabatterat pris med våra rabattkoder

ELLOS

Ellos rabattkod - Handla billigare mode, inredning och skönhet med våra rabattkoder

ADLIBRIS

Adlibris rabattkod - Aktuella rabatter på böcker, pyssel, leksaker och mycket mer

NELLY

Nelly rabattkod - Handla senaste modet hos Nelly.com

Här hittar du rabattkoder!



TIPSA OSS

SMS/MMS: **0790 - 643 643**

Mejla: tipsa@expressen.se

[Fler tipsalternativ](#)

PRENUMERATION

[Expressen Premium](#)

[Expressen Premium Max](#)

[Pappersprenumeration](#)

KONTAKTA OSS

[Redaktionen](#)

[Kundservice](#)

[Press](#)

[Jobba hos oss](#)

[Om Expressen](#)

[Information in other languages](#)

ANSVARIGA

Chefredaktör: **Klas Granström**

Biträdande chefredaktör: **Karin Olsson**

Kulturchef: **Victor Malm**

Politisk redaktör: **Patrik Kronqvist**

Verkställande direktör: **Anders Eriksson**

Annonsdirektör: **Alexander Lydecker**

Webbredaktör i tjänst: **Kai-Anders Nilsson**

[Hantera kakor](#)

[Kakpolicy](#)

[Upphovsrätt och AI](#)

[IAB Sweden Golden Standard](#)

[Personuppgifter](#)

[Annonser](#)

[Bonnier News](#)

[Anmäl till Medieombudsmannen](#)

[Anmäl störande/felaktig annons](#)

[Sitemap: A till Ö](#)

EXPRESSEN

Expressen är en del av Bonnier News



Ansvarig utgivare: Klas Granström

Affärsområdeschef: Klas Granström

© Expressen Lifestyle AB

[Mobilversion](#) [Tabletversion](#) [Webbversion](#)