ANNONS: Om våra annonser **BARA TILL 5/12 I SUBWAY-APPEN: FLER DEALS I APPEN!** Fiberbolaget backar efter kritikstormen: Ni har rätt ALLMÄNNA REKLAMATIONSNÄMNDEN Publicerad 1 dec 2023 kl 17.00, uppdaterad kl 17.22 Många kommuner sluter avtal som i princip ger en fiberleverantör monopol på verksamheten i ett område. (Genrebild). Foto: CHICCODODIFC / SHUTTERSTOCK Fiberbolaget Open infra backar efter Expressens artikel om över 100 anmälningar till Konsumentverket. Masskritiken är befogad, kunderna har rätt, uppger kommunikationschefen. Samtidigt är många kunder upprörda över att bolaget förnekar att man släckt ner deras nät när de vägrade betala för ett nytt serviceavtal. - Open infra har monopol på fiberband där vi bor och jag upplevde mig utpressad att godkänna, säger Osborn Hogevik som polisanmält fiberleverantören. Patrik Micu Dela artike Mer av det bästa från Expressen. Mer Premium hittar du här. Många läsare och kunder till Open infra hörde av sig till Expressen efter artikeln om bolagets taktik när man ville införa en ny kostnad. Betala, eller bli av med internet. Så uppfattades budskapet från fiberleverantören Open infra. Konsumentverket har fått in över 100 anmälningar. De flesta gäller ett brev som bolaget skickat ut till kunderna där man vill att de godkänner ett avtal om drift- och underhållsvillkoren – och betalar 18 kronor i månaden. Det som upprör många kunder är att man upplevt att man påläggs avgiften under hot att annars få sin uppkoppling nedsläckt. Detta hände också enligt ett antal personer – trots att bolagets vd Erik Stiernstedt hävdar att "man inte stängt av någon". "De har lokalt monopol" Osborn Hogevik i Täby berättar att han skaffade fiberbredband 2012. - I det avtalet fanns inget om något underhållsavtal så att i efterhand komma och kräva det är fel, säger han. open infra För att kunna använda din fiberanslutning så behöver du godkänna villkoren i Drift- och Underhållsavtalet. Klicka här för att gå vidare https://activation.openinfra.com eller skriv in adressen i ett nytt webbläsarfönster. Open Infra Operator AB openinfra.com, 010-492 7100, kundtjanst@openinfra.com Org.nr. 556964-5707 Open Infra bygger, förvaltar och utvecklar fiberinfrastruktur till hush. företag samt kommuner i Sverige, Tyskland och USA. Osborn Hogevik och många andra kunder uppmanades att godkänna det nya avtalet om drift och underhåll. Foto: PRIVAT Men den 2 juni i år släckte Open infra ned hans internet, hävdar han. För att öppna det krävdes det att han skulle godkänna underhållsavtalet för 18 kronor i månaden. - Vi klarar oss inte utan fungerande fast internet så jag upplevde mig utpressad att godkänna. Open infra har monopol på fiberbredband där vi bor. Osborn beslutade att polisanmäla fiberbolaget för bedrägeriförsök och urkundsförfalskning. Det sistnämnda då han hävdar att Open infra ringt upp och sms:at honom och uppgett sig vara från hans interleverantör Bahnhof. Det gällde en uppgradering till snabbare uppkoppling. Osborn Hogevik polisanmälde fiberleverantören. Foto: PRIVAT Polisen uppmanade Osborn Hogevik att vända sig till Allmänna reklamationsnämnden för att häva avtalet, vilket han också gjorde. Det är inte i första hand kostnaden som fått honom att agera, poängterar han. - Jag anser att det är speciellt allvarligt eftersom Open infra är ett stort företag som har lokalt monopol på samhällsviktig infrastruktur. FINNS ÄVEN I TYSKLAND OCH USA Bolaget grundades 2009 som Svensk infrastruktur. Finns i dag i Sverige, Tyskland (Hamburg + Berlin) och USA (Texas) Cirka 60 anställda samt över 500 konsulter. Moderföretaget för koncernen är NoHoSu AB, som ägs av Johan Sundberg, 44. Säte i Stockholm. Koncernens nettoomsättning (2022): 276 miljoner kronor. Resultat efter finansiella poster: -75 miljoner 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. Open infras kommunikationschef Anya Alenberg svarar att hon inte känner till någon polisanmälan. Angående anklagelsen om urkundsförfalskning uppger hon att man har samarbeten med olika tjänsteleverantörer. - Efter varje sådant samtal skickar vi ett sms där kunden kan beställa tjänsten. Det sms:et är undertecknat av tjänsteleverantören eftersom de levererar bredbandstjänsten, säger hon och fortsätter: - Open Infra har alltså agerat som återförsäljare till tjänsteleverantören varför ett sms har skickats i deras namn. Jag kan inte se att det är urkundsförfalskning att agera återförsäljare. En annan Open infra-kund som uppger att han fick sitt internet stängt är Peter Frank i Upplandsorten Morgongåva. Först kom ett brev om avtalet, Peter och hans sambo godkände inte. Då blev de utan internet. - När vd:n på bolaget säger att detta inte hänt så stämmer det inte. Mitt internet blev avstängt. Vi fick tillbaka det efter att vi kontaktat Open infra och godkänt underhållsavtalet. Liknande uppgifter från ett antal kunder har inkommit till Expressen. "Kan ha upplevts som avstängning" Nedkokat kan man säga att Open infra erkänner att man gjort fel mot kunder med ett tidigare avtal som aldrig skulle ha fått aviseringen om villkorsändringar. Men i de nyare avtalen, från 2016 och framåt, finns drift och underhållsvillkor specificerade i de allmänna installationsvillkoren, menar fiberleverantören. De villkoren är dock något luddigt formulerade enligt Villaägarnas riksförbund som granskat dem. Open infras kommunikationschef Anya Alenberg. Foto: PRIVAT På Open infra hävdar man att ingen kund stängts av, men att det kan ha upplevts så.

EXPRESSI

EKONOMI | BOSTAD

PENSION SPARANDE AKTIER & BÖRS

FÖRSÄKRINGAR

TECH KONSUMENT

- Vi har inte stängt någons internet. Vi har dock aviserat kunder med anledning av villkorsändringen. Man kan godkänna villkoren och sedan surfa vidare, eller trycka senarelägg och surfa vidare, svarar kommunikationschefen och tillägger: - Det kan hända att kundens router tillfälligt tappar kontakten med internet varför vi informerar om att man kan behöva starta om fiberboxen eller routern för att komma i gång snabbare. Vissa kunder kan ha upplevt det som en avstängning. "Masskritiken är befogad" Att detta skulle fungera som ett slags påtryckningsmedel vill bolaget inte kännas vid. Däremot backar man nu helt om utskicket till 18 000 kunder med det äldre avtalet. Open infra publicerade efter Expressens artikel ett "öppet pressmeddelande".

- Masskritiken är befogad, kunderna har rätt, erkänner bolagets kommunikationschef där. De som blivit aviserade på ett felaktigt sätt erbjuds att dra tillbaka sitt godkännande av villkorsändringen och får pengarna tillbaka, uppger Anya Alenberg. – Vi har aviserat kunder med äldre avtal på ett felaktigt sätt, och ber om ursäkt för den olägenhet det kan ha orsakat. LÄS MER: Premium Massanmälningar mot fiberleverantören Open infra LÄS MER: Premium Vill du ha amorteringspaus? Här är kriterierna du ska uppfylla LÄS MER: Efter protesterna – H&M ska betala mer i Bangladesh **SEB: Därför minskar julhandeln i år** Julhandeln väntas minska: "Konsumenten är hårt ansträngd efter enorma ränteuppgången"

JUST NU: ANALYSER OCH NYHETER I BÖRSMORGON Alla klipp, intervjuer och program hittar du på DiTV.se SEB:s strateg: "Konsumenten är hårt ansträngd efter enorma ränteuppgången" Anmäl text- och faktafel Anmäl till Medieombudsmannen Stridsvagnar från USA klarar inte smuts Innebär trubbel för Ukraina vid fronten Så bra är låtarna i "Så mycket bättre" avsnitt sex Så bra är låtarna i "Så mycket bättre" Stina Nilsson slår tillbaka efter kritiken

Viftar bort hårda kritiken: "Vet varför det skrivs"

JOTEX

ELLOS

rabattkoder

Jotex rabattkod - Fynda inredning till

rabatterat pris med våra rabattkoder

inredning och skönhet med våra

Ellos rabattkod - Handla billigare mode,

Expressen är en del av Bonnier News

Ansvarig utgivare:

Klas Granström

Affärsområdeschef:

Klas Granström

© Expressen Lifestyle AB

Mobilversion Tabletversion Webbversion

ADLIBRIS

NELLY

Nelly.com

Adlibris rabattkod - Aktuella rabatter på

böcker, pyssel, leksaker och mycket mer

Nelly rabattkod - Handla senaste modet hos

ANNONS | INNEHÅLL FRÅN AFFILIJET

Hotels.com rabattkod - Få rabatt på din

NA-KD rabattkod - Få rabatt på ditt köp av

nästa hotellbokning hos Hotels.com

HOTELS.COM

TIPSA OSS

stilsäkert mode online

Här hittar du rabattkoder!

SMS/MMS: 0790 - 643 643

Mejla: tipsa@expressen.se

Fler tipsalternativ

PRENUMERATION

KONTAKTA OSS

Redaktionen

Kundservice

Jobba hos oss

Om Expressen

ANSVARIGA

Hantera kakor

Upphovsrätt och Al

Personuppgifter

Bonnier News

Sitemap: A till Ö

IAB Sweden Golden Standard

Anmäl till Medieombudsmannen

Anmäl störande/felaktig annons

Kakpolicy

Annonser

Information in other languages

Chefredaktör: Klas Granström

Kulturchef: Victor Malm

Biträdande chefredaktör: Karin Olsson

Verkställande direktör: Anders Eriksson

Webbredaktör i tjänst: Kai-Anders Nilsson

Annonsdirektör: Alexander Lydecker

Politisk redaktör: Patrik Kronqvist

Press

Expressen Premium

Expressen Premium Max

Pappersprenumeration

NA-KD

Dela artikel