

Annons

**Satsa på lång livslängd**

- lägsta totalkostnad
- högsta hållbarhet  nöjd BRF

Miele Professional. Immer Besser.

[LÄS MER](#)

## NYHETER

## Open Infra vägrar följa ingångna avtal

**30 okt 2023** Open Infra är en stor leverantör av fibernät. Bland annat till bostadsräffföreningar. I november 2016 ingick de ett avtal med brf Stenfalken. I juli i år fick plötsligt medlemmarna mail om att det var "dags att acceptera drift- och underhållsvillkor". Fast att detta inte nämns eller ens tas höjd för i avtalet. De fick fem dagar på sig annars riskerade de "avbrott". Open Infras kommunikationschef säger att det är ett misstag, men fakturor och påminnelser fortsätter komma, dataskärmar fryser.

Michael Britzén, ledamot i brf Stenfalken, kontaktade Borätt Forum redaktionen i slutet på augusti och berättade att deras fiberleverantör, Open Infra, skickat ut mejl till deras medlemmar om att "det var dags att acceptera drift- och underhållsvillkor", görs inte riskerar man ett "avbrott".

Problemet, menade han då, var att medlemmarna inte är avtalspart, utan det är bara föreningen i egenskap av fastighetsägare som skulle betala den avgiften.

— Bara i vår föreningen skulle detta annars innebära 18 000 kronor, menade han.

Han visade mejl där medlemmar bestredit fakturan och menat att det endast är föreningen som ska betala. En medlem hade fått svaret att så skulle ske. Men likväl dök det upp en påminnelse på 216 kronor. Flera valde att inte acceptera villkor och då stängdes deras internetanslutning ner.



## Borätt forums Julkalender 2023



## Borätt forum play



## Stora Styrelsedagen – 30 november



## Byggfusk Sverige



## Senaste TV nyheterna

Annons



Annons



Annons

**STORHOLMEN**  
*fö r v a l t n i n g*

Annons



Annons



Annons



Michael Britzén, styrelsemedlem i brf Stenfalken berättar att de haft denna diskussion med dem (Open Infra) ett antal gånger, han har haft det med deras kundtjänst ålmintstone tre gånger, medlemmar har också haft det. De säger att de ska plocka bort det, att det blivit fel, sedan skickar de ändå ut nya uppmaningar om att acceptera avgiften och betala.

— Den 8 september hörde jag av mig till Open Infra igen när jag fick reda på att fler hade blivit avstängda och fått bekräftat att även vår grannförening hade drabbats, berättar han. Senare på kvällen fick han ett mail där Open Infra skrev att de plockat bort blockeringarna.

Saken var bara att problemet inte var borta. Efter ett tag började påminnelser åter skickas och medlemmarna stängdes ner, allt de såg på skärmen var en uppmaning att "verifiering krävs". När de försökte följa instruktionerna kom de bara tillbaka till samma sida.

## open infra

**Verifiering krävs.**

Hej! Du behöver godkänt Drift- och underhållsvillkor för fiberanslutningen innan du kan surfa vidare.

Det verkar dock som att du just nu inte är korrekt uppkopplad mot fiberanslutningen. Prova att koppla din datan med nätverkskabel direkt till fiberboxen. Om du surfar på en mobil eller padda så stäng istället av den meddelande uppkopplingen så att du bara använder WiFi. Klicka sedan på denna länken för att ladda om sidan https://fiberboxen.se/kontrollera.

Om du nu fortfarande ser denna sida så behöver du fylla i MAC-adressen som står på din router (eller MAC-adressen på fiberboxen) samt adressen som fiberboxen är installerad på.

Mac-adress:  
00-00-00-00-00-00  
Gatunamn:  
Gatunummer:  
Postnr:  
Län:  
Ort:  
Stortidens  
Motska

Medlemmarna i brf Stenfalken upplever det omöjligt att komma ut på nätet, de enda de ser är en skylt där det står "verifiering krävs".

Open Infras kommunikationschef Anya Alenberg menade att det var ett misstag och att alla ska ha fått tillbaka sin internetuppkoppling när jag pratade med henne den 11 september.

Jag frågade om det inte är ett ganska grovt ingrepp i folks privatliv att stänga deras internetuppkoppling. Hon bad att få kolla någonting.

— Det var det jag var och kikade på nu, säger hon när hon återkommer, och vad jag kan se ska det inte vara någon som är avstängd nu.

Men hur kom det sig att de stängdes av då?

— Det är det vi kollar nu men jag kan inte se att de stängts av på grund av det skälet. De boende ska inte ha någon faktura, det ska gå till styrelsen.

Men frågan är om det ens ska gå någon faktura till föreningen.

I början av oktober berättar Michael Britzén att en person i föreningen lyckats hitta avtalet mellan brf Stenfalken och Open Infra, då hette de Svensk Infrastruktur. Vi lusläser avtalet och det finns inte ett enda ord om några avgifter för drift och underhåll. Alltså borde inga fakturor skickas överhuvudtaget. Han berättar att påminnelser kommit till medlemmar igen och att flera återigen blivit nedstängda. Samma visa – om igen...

Jag ringer åter upp kommunikationschef Anya Alenberg den 9 oktober, nästan en månad efter första samtalet och berättar att betalningspåminnelser fortfarande trillar in till medlemmar i föreningen, att medlemmar upplever det omöjligt att komma ut på nätet, de enda de ser är en skylt där det står "verifiering krävs". Hon menar åter att det bara blivit fel, bara de kontaktar kundtjänst ska allt vara löst.

Jag berättar om det ursprungliga avtalet som säger att inga kostnader av något slag ska drabba föreningen under 10 år och frågar om de lagt till något utan avtal, ni kan väl inte gå utanför avtalet?

— Nej, föreningen har varit registrerad fel i våra system. Och så har vi upptäckt det nu. Det är det enda jag kan tänka mig har skett. Och då måste vi veta om det och då rättar vi till det.



## Tipsa våra reportrar



## Ny rapport från Borätt forum



## Borätt forum Styrelsesupport

Behöver ni hjälp  
med frågor av  
juridisk karaktär?

## EED – Energy, Environment & Digitalisation



EED – Energy, Environment & Digitalisation av fastigheter är just nu stora utmaningar för landets fastighetsägare och kommer att vara under de närmaste åren.

Följ med Borätt Forum och få information, råd, hjälp och stöd med de utmaningar ni står inför i er bostadsrättsförening.

## Evenemangskalender

**WIS HOUSE**

Annonser

**olofssons MÄLTERI**

Annonser

**induf**

Annonser

**Passera**  
FÖR  
SÄKERHETS  
SKULL  
LÄS MER

Annonser

**BALCO**  
Balkonger för livet

Annonser

**ecoclime**

Annonser

**Ekerö Bygg AB**  
Etabl. 1964  
En partner  
med hög Kompetens & Kvalitet

Annonser

**ELEVATE STOCKHOLM**

Annonser

<b>friendly power</b>	<b>Solceller</b> energilager elbilsladdning och IMD för din BRF
-----------------------	--

Annonser

**Vi försäkrar  
Stockholms BRF:er**  
**BRANDKONTORET**

Annonser

**GEODON**

Det står inget om avgifter varken till boende eller brf i avtalet, menar jag.

Ja, står det så i avtalet är det som gäller.

Michael Britzén menar att om man vetat att det varit fel i deras system, det kan väl inte vara föreningens uppgift att leta fel i deras system? Och varför rättade man inte felet då vi påpekade detta första gången utan måste påpeka igen?

Under det här andra samtalet vi har ändrar Anya Alenberg sig kring avstängningar och säger att de inte har stängt av någonting.

— Vi stängde inte av, säger hon nu. Däremot har det funnits en aviseringssportal som dyker upp men den kan man alltid trycka bort och återgå till internet. Så vi har aldrig stängt av något internet.

Ordförande i brf Stenfalken säger att ni har stängt ner vid flera tillfällen. Han menar att "aviseringsfönstret" inte går att klicka sig vidare ifrån, just för att det ju saknas internetuppkoppling.

— Nej det är inte samma sak, vi har inte stängt av något internet, säger hon.

Jag frågar henne om de som fått panik och betalat in de 216 kronorna, kan de få tillbaka sina pengar?

— Bara de hör av sig så får vi titta på avtalet och så löser vi detta för enskilda.

Michael Britzén menar att återbetalning bör ske automatiskt, de har alla våra adresser och kan se vilka som har betalt in 216 kronor, eller är systemfelet så stort att man inte klarar av det. Ånnu ett sätt att behålla pengarna, lägger ansvaret på våra föreningsmedlemmar, menar han.

Efter två samtal blir jag inte klokare på vad kommunikationschefen Anya Alenberg menar. Hon säger att allt ska rättas till, men både påminnelser och nedstängningar fortlöper enligt Michael Britzén.

— Vi har haft denna diskussion med dem ett antal gånger, jag har haft det med deras kundtjänst åtminstone tre gånger, medlemmar har också haft det, säger han uppivit. De säger att de ska plocka bort det att det blivit fel, sedan skickar de ändå ut nya uppmaningar om att acceptera avgiften och betala. Även vår grannförening har drabbats.

— Samtidigt berättar min privata internetleverantör att nu måste vi höja priset för att Open Infra har höjt sitt pris. Så i praktiken betalar ju varje enskild medlem detta redan via sin egen privata internetleverantör. Så det är ju helt vanskint vad de håller på.

Han berättar att det står i avtalet att det går att hävas, men det är ju inte möjligt. De äger ju motorvägen och vi är beroenden av dem, menar han. Han är ganska säker på att en hel del som blivit utsatta har gått på detta.

I en sista mailkonversation skriver kommunikationschefen Anya Alenberg att om de (medlemmarna i brf Stenfalken) bara hör av sig till kundtjänst så krediteras (de som betalt) omgående. Inget snack om saken.

Det återstår verkligen att se. Borätt forum kommer att fortsätta följa upp händelseutvecklingen kring brf Stenfalken och Open Infra, både på vår hemsida och här i tidningen. Har du som läsare drabbats av detta eller något liknande? Hör av er till vår redaktion.

**SKRIBENT:** Torbjörn Johansson



november 2023

M	T	O	T	F	L	S
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

November 30  
November 30 @ 11:00 - 21:00  
Välkommen till Stora  
Styrelsedagen 30 november

**SECUR**

Säker dörr. Säker installation.

Annonser

Presto

Annonser

**GW ASFALT**  
Trädgårdsanläggningar AB

Annonser

Ladda  
bostadsrätsföreningens  
elbilar med oss!

InCharge  
VATTENFALL

Annonser

**SÖDER**  
**KYL**  
Mycket mer än kyla!

Annonser

**Juliusberg**

Annonser

## Bli Premiummedlem i Borätt forum



## Läs tidningen Borätt



## Hjälp oss att bli bättre – gå med i Borätt Forums styrelsepanel

Dina åsikter, tankar, erfarenheter och kunskaper som styrelsemedlem i en bostadsförening är viktiga för oss på Borätt Forum. För att ytterligare öka vår kunskap och insikter om er bjude vi nu in dig till vår medlemspanel. Vi hoppas du vill vara med!

Anmäl dig här!

Annonser

**Bolander & Co**  
FÖRSÄKRINGSRÅDGIVARE  
OCH SKADEKONSULTER

Annonser

**TUBUS SYSTEM**  
Pipes Reborn.  
Vi tillverkar nya  
RÖR INNUTI DE GAMLA

Annonser

**VI FINNS HÄR NÄR  
DET HÄNDER**  
Vattenskador • Brandskador  
Sanering • Riving  
**BELFOR**

Annonser



Föregående artikel

Framtidssäkra föreningen

Nästa artikel

Två miljoner svenskar lider  
ensamhet och isolering

## 9 Kommentarer

OP 3 november, 2023 At 06:47

Det finns stora mängder kunder som fått fakturor avseende drift och underhåll samt att deras internet blivit nedstängt när de inte godkänt villkoren, trots att deras avtal med Svensk infrastruktur inte nämner något om denna avgift. Dessutom betalas ju denna till internetleverantören så Open Infra tar betalt två gånger. Open Infra är värsta sortens bedrägeribolag och borde inte få bedriva verksamhet på den svenska marknaden

Svara

Liselotte Sjöholm 3 november, 2023 At 07:13

Hej, i Täby kommun är Open infra väl kända som ett ruffen och bågföretag av rang. Här installerades fiber från ca 2010 och framåt av Svensk infrastruktur, som sedan köptes av Open infra. För några år sedan började fakturorna skickas till enskilda hushåll, och detta pågår fortfarande. Debatten är omfattande... kontakta Facebookgruppen "Täby – fiber bredband – problem & status" för mer info. Mvh Liselotte

Svara

Michael Britzén 4 november, 2023 At 12:31

Hej. Sidan tycks bara vara öppen för medlemmar?

Svara

Clas Engström 3 november, 2023 At 10:14

Open Infra köpte inte Svensk Infrastruktur. Svensk Infrastruktur ingick i ett företagskomplex bestående av flera bolagsnamn. För ett par år sedan bytte Svensk Infrastruktur namn till Open infra som tidigare var ett s k handelnamn.

Svara

Carl Grefberg 3 november, 2023 At 11:02

På Open Infras hemsida finns det en s k Investerarpresentation. Den är framtagen i informationssyfte till bolagets långivare. Open Infra gjorde en intern företagsförsäljning för ett par år sedan där bolaget så att säga såldes till sig själv för flera miljarder kronor och betalning skedde med det lån som togs upp med stöd av investerarpresentationen. Av presentationen framgår att Open Infra beskriver sin verksamhet som ett naturligt monopol där slutanvändare väldigt sällan (snarast aldrig) säger upp tjänsten, att det inte kostar Open Infra något att tillhandahålla högre internethastighet och att Open Infra jobbar i nära samarbete med internetoperatörerna (dvs det bolag som användaren är kund hos och betalar sin avgift till) för att höja den månatliga betalningen. Den anger också att Open Infra har en mycket liten kostnad för underhåll (maintenance). För ett par år sedan (typ i samband med den interna överlätelsen som tog fram miljardvinsterna) meddelande man att man slutade tillhandahålla hastigheten 100/100 och att alla kunder därmed flyttades till 250/250 och därmed också fick betala mer för den högre hastigheten, helt utan att det kostade Open Infra något alls. Att väldigt många användare har ett wifi och inte trådbundet nätverk hemma och att dessa oftast toppar på 100/100 var inget man upplyste om. (Det går ju att hitta dyrare wifi-lösningar som har högre hastigheter, som t ex används av företag). Merparten av den månadsavgift som slutkunden betalar till sin operatör går vidare till Open Infra. Så när Open Infra nu försöker tvinga in slutanvändare i ett direkt avtalsförhållande så är det ett ytterligare sätt för att utan egentlig egen kostnad för tillhandahållande av en tjänst ta in nya intäkter som blir direkt vinst. Sannolikheten för att den kommer att stanna på de 18 kronor i månaden är mycket liten. Tvärtom lär den höjas med inflationen eller något annat index som ökar snabbare än inflationen. Jag har kontaktat PTS (Post och Telestyrelsen) som meddelar att de inte utöver reglering av Open Infras verksamhet eftersom de inte har avtal mot konsument utan mot operatörerna och att det råder fri konkurrens mellan operatörerna. Det kan dock komma att med längre tid konsekvenser för att tillhandahållande



Annonser

Boka

en kostnadsfri genomgång av  
er fastighets yttre skick.



## Relaterade artiklar

Fem snabba... till Göran Wahl,  
arkitekt

Ska barnen åka till Mars eller?

Dags att fasa ut K2

Heft digitala stämmor tillåts från  
årsskiftet

I januari tar marknaden fart igen

Kan tyckas ta mit just med hänvisning till samarbetet för att öka mänskligit. Jag har också kontaktat Konkurrensverket som med visst intresse tog till sig informationen. Huruvida de startat en utredning gällande missbruk av dominerande marknadsposition är emellertid oklart. Jag har slutligen kontaktat min bredbandsoperatör som inte var pigg vare sig på att tillhandahålla historik över avgift och vilket pris man betalar till Open Infra eller vilka (om några alls) prisförhandlingar man har med Open Infra. Det förefaller med andra ord solklart att Open Infra lyckats etablera sig som monopolist på en oreglerad marknad och att införslagen av den nya avgiften direkt mot slutanvändare är ett försök att höja vinsten ett sista snäpp innan bolaget börsnoteras eller säljs till ett riskkapitalbolag och ägarna tar hem ett par miljarder till i vinst.

Svara

**Torbjörn Johansson** 3 november, 2023 At 13:21

Tack för ett väldigt intressant och informativt inlägg! Vi får hoppas att konkurrensverket går vidare.

Svara

**Johan** 5 november, 2023 At 09:07

Har egentligen inte så mycket att tillägga annat än att utrustning för att köra wifi över 100Mb/s (runt 300Mb/s är det vanligaste) har varit tillgängligt sedan 2008/2009 (802.11n) och varit standard i router för privatbruk sedan 2011. Dessa gamla router slängs till höger och vänster så någon dyr utrustning behövs inte. De går ofta att köpa för 25-100kr på nån 2nd hand butik. Annars kostar en modern router med stöd för 802.11ac (klarar minst 433Mb/s) under tusenlappen.. Laptops, mobiler och plattor har haft stöd för dessa standarder om de såldes efter året så standarden släpptes.

I övrigt håller jag med om att OpenInfra borde skärpa sig!

Min leverantör Telia meddelade för några år sedan att 100/100 som jag hade utgick och jag fick 250/250 till samma pris pga modernisering av deras utrustning. Har numera bytt till 500/500 för samma pris via deras förmånsrabatt vilket behövs med två tonåringar hemma.

Svara

**Joakim Wohlfeil** 13 november, 2023 At 20:02

Även i Upplands Väsby är OpenInfra kända som ett oseriöst fifflargäng som hela tiden balanserar på lagens gränser i försöken att lura användare och bryta tidigare ingångna avtal... Stor olycka för oss i kommunen att vi blivit fast med detta rövargäng

Svara

**Amir** 20 november, 2023 At 16:25

Hej!

Mina föräldrar bor i en villa där de 2018 fick ett brev från Open Infra då de hölls på med ett stor renovering på andra sidan gatan så kunde Open Infra nu erbjuda fiber till vissa hus. Mina föräldrar skrev på kontraktet och efter 3 år alltså 2021 fick de äntligen sitt fiber. Allt funkade bra och vårt avtal tog slut med Open Infra och nu när de har valt en annan operatör så har det kommit en faktura för underhåll på 216kr som gäller för ett år och tydligen så ska man betala detta varje år.

Visst det är ingen stor summa men denna summan stod längst ner i de små texterna som ingen läser. Ringer de och de säger att detta finns i ditt avtal och om ni inte betalar detta så kommer nätet att stängas ner.

Detta för mig är fult då detta är en summa som ska nämnas stort på kontraktet då det är något man betalar. Detta är ingen vanlig grej som tex att bolaget har rätt att upphäva ens köp eller något.

Undrar om någon vet hur man kan gå tillväga att få just detta upphävt. Tycker att det är otroligt fult av bolaget att göra något sånt.

Svara

## Lämna ett svar

Kommentar:

Namn:<sup>\*</sup>

E-post:<sup>\*</sup>

Webbplats:

Spara mitt namn, e-post, och webbsida i denna browser till nästa gång jag kommenterar.

**Skriv en kommentar**

## Kontakta oss

Oavsett ärende kan du alltid kontakta oss via mejl. Vi hör av oss så snart vi bara kan. Du kan även ringa oss under kontorstid på [08-52025202](tel:08-52025202).

Chefredaktör och ansvarig utgivare: Lizze Sjöberg  
Borätt forum ges ut av: Borätt forum

## Borätt forum AB

Pastellvägen 6  
121 36 Johanneshov  
Tel [08-52025202](tel:08-52025202)  
E-post [info@borattforum.se](mailto:info@borattforum.se)

Hem

[Bli medlem](#)

[Frågor & Svar](#)

[Leverantörslista](#)

[Annonsera](#)

[Arkivet](#)

[Kontakt](#)

## OM OSS

Borätt Forum AB arbetar helt oberoende för Sveriges alla brf:er. En unik mötesplats och källa till nyheter, information, rådgivning och utbildning för Sveriges dryga 200 000 styrelsemedlemmar. Dagliga webbnyheter, tidningen Borätt, Tv-nyheter och direktsända debatter. Styrelsesupport, teknisk rådgivning, projektledning och utbildning, events och kontinuerliga informationsträffar. Borätt Forum är platsen där de som vill veta möter dem som vet!

Denna webbsida använder sig av cookies för att fungera optimalt, och kan behandla en del information kring dig vid användning.

[Integritetsinställningar](#)

Jag godkänner