

God skikk regler for kundeservice blant tilbydere av elektroniske kommunikasjonstjenester

Utarbeidet av tilbydere av elektronisk kommunikasjon og IKT-Norge i samarbeid med Forbrukerombudet, Forbrukerrådet og Post- og teletilsynet.

1. KRAV TIL TILGJENGELIGHETEN TIL KUNDESERVICE

a) Åpningstider

Den næringsdrivende skal ha en operativ kundeservice. Kundeservice skal som et minimumskrav være tilgjengelig fra kl 08:00 til kl 16:00 på vanlige virkedager.

- **Nødssituasjoner:** Ved sperring av abonnement ved tap/tyveri av mobiltelefon, skal kunden kunne melde fra umiddelbart, også utenfor normal åpningstid. Informasjon om hvordan kunden kan gå fram i slike tilfeller skal blant annet finnes på den næringsdrivendes hjemmeside.

b) Kontaktkanaler

Kunden skal som hovedregel kunne komme i kontakt med den næringsdrivende per telefon, brev og e-post.

- **Kontaktinformasjon:** Informasjon om adresse, e-postadresse, telefonnummer og eventuelt telefaksnummer skal oppgis på fakturaer som utstedes, samt ligge lett tilgjengelig på hjemmesiden.
- **E-postskjema:** Som et alternativ til e-postadresse, kan den næringsdrivende bruke et lett tilgjengelig e-postskjema på hjemmesiden. Kunden skal kunne lagre skjemaet på en enkel måte, eller få tilsendt en kopi av skjemaet til sin e-postadresse.
- **Internettbasert kundeservice:** Hvis den næringsdrivende kun tilbyr en internettbasert kundeservice, skal dette uttrykkelig avtales med kunden. Den internettbaserte kundeservicen skal gi kunden informasjon og mulighet til å kommunisere med kundeservice. Kunden kan eventuelt få mulighet til å administrere sitt abonnement, for eksempel via en "Mine sider"-funksjon på Internett. Responstiden på e-post skal være kortere enn den alminnelige responstiden, jmfør punkt 1 f).
- **Tilgang til Internett:** Hvis avtalen med den næringsdrivende gjelder internetttilgang, kan ikke den næringsdrivende tilby kun en internettbasert kundeservice.

c) Pris for å kontakte kundeservice

Kunden skal i utgangspunktet ikke betale mer for å kontakte kundeservice enn hva bruk av kundens kommunikasjonsmidler vanligvis koster.

- **Ordinær takst:** Kunden ikke skal måtte betale for annet enn porto, rimelig samtaletakst etc.
- **Forhøyet takst:** Det kan unntaksvis avtales en høyere pris for å ringe kundeservice. Denne må uttrykkelig være avtalt med kunden på forhånd og må gi kunden klare fordeler på andre områder, eksempelvis i form av lavere pris på abonnement og/eller tellerskritt.

- **Tilleggstjenester:** Det kan avtales en høyere betaling for eventuelle ekstratjenester der kunden tilbys kundesupport utover hva som kreves etter god skikk reglene.

d) Prisinformasjon

Den næringsdrivende skal gi kunden tydelig informasjon om hva det koster å ta kontakt med kundeservice.

- **Krav til informasjon:** Det skal opplyses om oppstartsavgift og samtaletakst den næringsdrivende krever for å ringe kundeservice. Kunden skal også få opplyst at prisen kan bli høyere, avhengig av prisvilkårene for kundens mobil-/fasttelefoniabonnement. Hvis kunden belastes før det oppnås kontakt med en kundebehandler (ventetid), skal det gis informasjon om dette.
- **Informasjonskanaler:** Prisinformasjonen ovenfor skal gis i avtalevilkårene og på den næringsdrivendes hjemmeside. Hvis prisen for å ringe kundeservice settes høyere enn hva som anses som rimelig etter punkt 1 c), skal denne prisinformasjonen også gis ved innringning.
- **Priseksempler:** På den næringsdrivendes hjemmeside bør det fremkomme eksempler på hva det vil koste å ringe kundeservice fra noen av de vanligste abonnementene.

e) Reklamasjonssaker

Kunden har rett til å få behandlet en reklamasjonssak uten å måtte betale for dette.

- **Refusjon:** Dersom kunden gis medhold i en reklamasjonssak, skal den næringsdrivende refundere direkte og nødvendige merkostnader kunden er påført ved å kontakte kundeservice. Kravet skal sannsynliggjøres.
- **Krav til informasjon:** Det skal opplyses i avtalevilkårene om adgangen til å kreve disse kostnadene refundert.

f) Tidsfrister

Kundeservice skal besvare henvendelser fra kunden på en tilfredsstillende måte innen rimelig tid. Hvis det ikke kan tas endelig stilling til henvendelsen med en gang, skal kunden få beskjed om videre saksgang.

- **Telefon:** Kunden skal gjennomsnittlig få svar i løpet av fem minutter på telefon. Gjennomsnittlig svartid regnes ut på ukesbasis med grunnlag i tidsrommet 08:00 til 22:00 mandag til fredag. Det påligger kundeservice å bestrebe seg på at svartid på mer enn fem minutter kun skjer i tilknytning til ekstraordinære situasjoner.
- **E-post:** På e-post skal kunden få svar i løpet av tre virkedager.
- **Brev:** På brev skal kunden få svar i løpet av syv virkedager.

g) Håndtering av ekstraordinært påtrykk

Den næringsdrivende skal ha en "kriseplan" for håndtering av ekstraordinært påtrykk på kundeservice.

- **Krav til informasjon:** Hvis det i en periode er ekstraordinært påtrykk på kundeservice, skal kunden få informasjon om årsakene samt eventuelle alternative måter å kontakte den næringsdrivende på. Informasjonen skal gis på en

hensiktsmessig måte, for eksempel på den næringsdrivendes hjemmeside eller ved innringing.

h) Språk

Kundeservice skal kunne kommunisere på norsk.

2. KRAV TIL KVALITETEN PÅ KUNDESERVICE

a) Opplæring og kvalitetskontroll

Den næringsdrivende skal ha gode rutiner for opplæring og kvalitetskontroll av kundebehandlerne.

- **Krav om rutinebeskrivelse:** En beskrivelse av rutiner for opplæring og kvalitetskontroll skal foreligge skriftlig.
- **Kompetanse:** Den næringsdrivende skal sørge for at kundebehandleren er kompetent til å gi kunden relevant råd og veiledning. Dersom kundebehandleren ikke kan besvare kundens spørsmål, skal kundebehandleren videreformidle saken til rette vedkommende internt, eventuelt orientere om en relevant ekstern instans.

b) Identifisering av kundebehandler

- En kundebehandler skal presentere seg med navn, alias, eller kunne oppgi saksbehandlernummer eller liknende, slik at kundebehandleren kan identifiseres internt.

c) Loggføring og tilsendelse av skriftlig bekreftelse

- **Krav om loggføring og skriftlig bekreftelse:** Det skal etableres rutiner som sikrer at inngåtte avtaler av vesentlig betydning for kundeforholdet, loggføres og bekreftes skriftlig av den næringsdrivende. Dette gjelder blant annet: heving av kontrakten, bruk av angrerett etter angrerettloven og når kunden selv sier opp abonnementet.

Krav om loggføring: Når kunden tilgodeses med et beløp større enn kr. 100, skal den næringsdrivende loggføre enhver avtale som inngås med kunden om at hele eller deler av en faktura skal slettes/endres.

d) Klagebehandling

Den næringsdrivende skal ha gode rutiner for behandling av klager. Alle klager vedrørende kundeforholdet skal realitetsbehandles.

- **Krav til begrunnelse:** Dersom kundens klage ikke tas til følge, skal standpunktet i en klageavgjørelse begrunnes og kundens anførsler i størst mulig grad besvares.
- **Tilbakemelding:** Et avslag bør gis gjennom samme kommunikasjonsmiddel som kunden har brukt. Hvis klagen er mottatt muntlig, skal likevel den næringsdrivende gi avslag skriftlig per brev, e-post eller sms, forutsatt at kunden har oppgitt slik kontaktinformasjon.
- **Opplysningsplikt:** Det skal opplyses om alternative klagemuligheter hos relevante instanser, for eksempel Brukerklagenemnda.