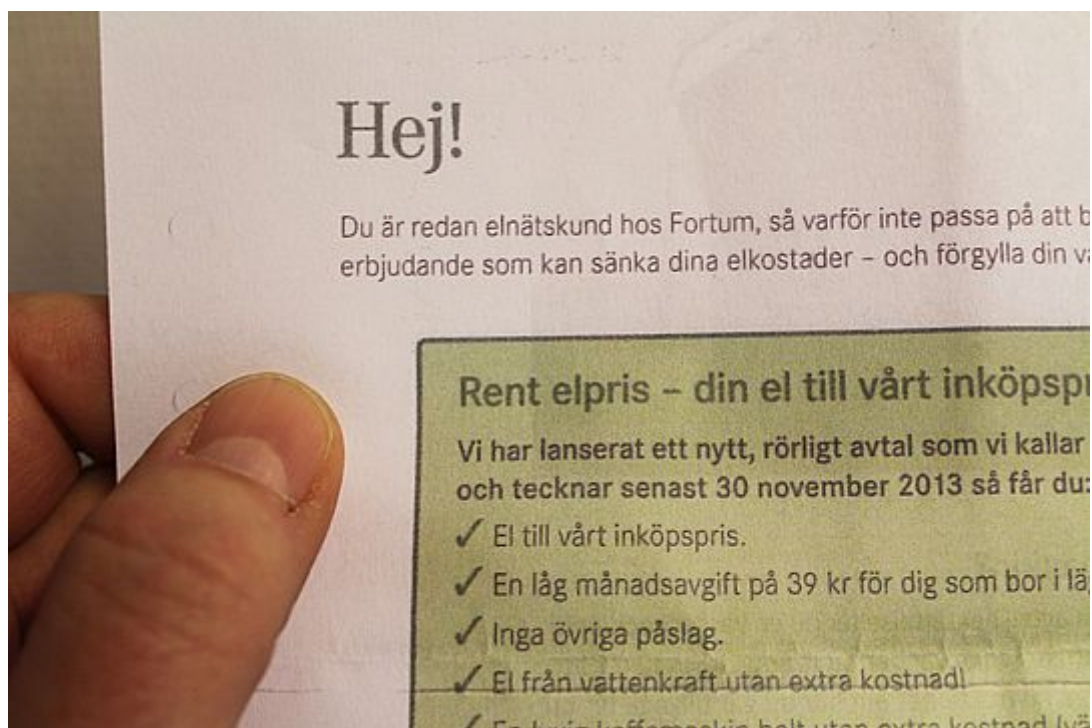




Felaktigt reklamutskick drabbade Linde Energi

Publicerad: 31 oktober 2013

Författare: Christer Karlsson

Det riksomfattande elbolaget Fortum har felaktigt skickade ett reklambrev till Linde Energis kunder. Brevet är formulerat så att kunden får intrycket av att redan vara kund hos Fortum. Många av Linde Energis kunder har blivit konfunderade och till och med trott att Linde Energi sålts till Fortum. - Mycket olyckligt, många har hört av sig och frågat vad som hänt, säger Rickard Järlstam, försäljningschef på Linde Energi.

I en riksomfattande reklamkampanj har Fortum under oktober försökt att attrahera hushållen i Sverige att teckna ett elhandelsavtal med bolaget. Här begår elbolaget ett misstag som skapat förvirring och oro hos flera av bland annat Linde Energis kunder.

Reklambrevet är formulerat så att mottagaren kan få intryck av att man redan är kund hos Fortum, trots att så inte är fallet. Redan i inledningen av brevet slår bolaget felaktigt fast att mottagaren är kund i Fortum. Linde Energi har hittills fått indikationer på att de berörda kunderna bor i Frövi med omnejd. Ingen i Lindesberg verkar ha fått det felaktiga reklamutskicket.

- Det är mycket olyckligt det som hänt. Vi har fått flera reaktioner från Frövikunder, där man till och med trott att vi blivit sålda, säger Rickard Järlstam, försäljningschef vid Linde Energi.

Hos Fortum förklarar man det som hänt med att det blivit något fel i samband med inköpen av adresserna.

- Vi köper adresserna av en extern leverantör och vet inte riktigt vad som blev fel, säger Christina Almgren, presschef vid Fortum i Stockholm.

Felet är inte isolerat till Linde Energi utan har också drabbat andra nätbolag runt om i Sverige då det enligt Fortums egna uppgifter är 13000 hushåll som nåtts av det felaktiga utskicket. Några ytterligare åtgärder än att informera via sin hemsida, kundtjänst och ett enkelt pressmeddelande har man inte. Och inte heller tänker man ta någon ytterligare kontakt med de personer som fått utskicket.

- Det är väldigt beklagligt det som skett, men vi tror det skulle förstärka förvirringen ytterligare om vi kontaktade dessa personer igen, säger Almgren.

Man kommer inte heller att göra något åt situationen som uppstår om någon eventuellt lockas av erbjudandet att bli elhandelskund. Risken, sett ur de lokala nätbolagens synvinkel, blir att man förlorar elhandelskunder på missledande uppgifter från ett reklamutskick.

Kommer Fortum att vidta några åtgärder i de fall ni får in elhandelsavtal från någon som fått det felaktiga brevet?

- Nej, det kommer vi inte att göra. Vi kan ju inte veta om kunden nappat på erbjudandet genom brevet eller via någon annan del i vår reklamkampanj, förklarar presschefen.

Skulle någon ändå vilja ändra sitt beslut, oavsett på vilka grunder det är fattat, så hänvisar Christina Almgren till den fjorton dagars ångerrätt som lagen ger alla rätt till.

Hos Linde Energi är man inte helt nöjda med den uppkomna situationen.

- Hoppas och tror att det här är, som man säger, ett misstag, annars är det direkt vilseledande. Konkurrenterna ska vi ha, men på lika villkor, säger Rickard Järlstam.

Det felaktiga reklambrevet inleds med "Du är redan elnätskund hos Fortum..."

Har någon svarat på erbjudandet och vill ändra så ringer man till Fortums kundtjänst och meddelar att man inte vill fullfölja anmälan och hänvisar till att beslutet grundade sig på felaktig information.

Källa: LindeNytt.com

<https://lindenytt.com/nyheter/felaktigt-reklamutskick-drabbade-linde-energi/>