

Fredrik Roubert
Möllevångsvägen 6b
222 40 Lund

046-188127
0708-776974
roubert@df.lth.se

Kundnummer: 44123
Personnummer: 770317-0337

Reklamation

20 juni 2005

B2 Bredband AB
Faktab Finans AB
Box 1348
621 24 Visby

Den 1 april i år flyttade jag från en lägenhet på Möllevångsvägen 6c i Lund till en annan lägenhet i samma hus, adress Möllevångsvägen 6b. Sedan flera år har jag haft ett ADSL-abonnemang hos BoNet/Bostream och då jag naturligtvis ville fortsätta ha internetanslutning även i den nya lägenheten kändes det naturligt att ta kontakt med Bostream för att få anslutningen flyttad.

Kundtjänst upplyste mig då om att det var omöjligt att flytta mitt befintliga Xstream-abonnemang (även om jag bara flyttade inom samma fastighet och inte skulle byta telestation eller något sådant) och att jag var tvungen att konvertera till ett Bredbandsbolaget-abonnemang för att genomföra flytten. Denna operation, konvertering och flytt, skulle ta 2-4 veckor att genomföra. Detta lät som ett acceptabelt alternativ och jag beställde en sådan flytt.

Senare fick jag en faktura (nummer 203003-843340, förfalldatum 2005-04-15) för abonnemang månaderna april, maj och juni. Då jag fortfarande trodde på den väntetid som utlovats så betalade jag denna faktura.

När det gått misstänkt lång tid utan att jag hört något från Bredbandsbolaget så ringde jag kundtjänst för att fråga vad som var på gång. Jag fick då beskedet att flytten blivit försenad, men att mitt nya abonnemang skulle vara installerat senast den 4 maj. När denna dag kom utan att jag hört någonting alls från Bredbandsbolaget tog jag återigen kontakt med kundtjänst och fick denna gång veta att det där med den 4 maj tydligen var gripet helt ur luften och att någon gång mot slutet av juni låg närmare sanningen. Vid mitt senaste samtal med kundtjänst idag fick jag beskedet att mitt abonnemang ska vara installerat senast den 14 juli. Jag behöver väl knappast påpeka att detta är helt oacceptabelt?

Inte nog med att tre och en halv månad är en helt orimlig väntetid; värst är nog att Bredbandsbolaget inte en enda gång har tagit kontakt med mig och informerat om att de utlovade datumen inte kommer att hållas.

Om jag redan i mars fått veta att en flytt av mitt abonnemang skulle innebära tre och en halv månad utan internet så hade jag naturligtvis aldrig ens övervägt att flytta abonnemanget, utan istället omedelbart sagt upp mitt kontrakt med Bostream för att istället teckna abonnemang med ComHem som erbjuder anslutning via kabelnätet i den fastighet jag bor i.

Så här illa har jag aldrig blivit behandlad som kund hos något företag förut.

Härmed kräver jag att de 1197 kr som jag betalt i månadsavgift för april, maj och juni omgående betalas tillbaka till mig (konto 5679–29 155 21 i SEB eller 612 07 74–2 i PlusGiro). Därtill begär jag att Bredbandsbolaget betalar en lika stor summa som kompensation för att jag varit utan internet under denna tid samt att jag inte kommer att faktureras någon avgift för flytten. Och till sist begär jag ett skriftligt besked om abonnemanget verkligen kommer att vara installerat till den 14 juli eller annars vilket datum som jag kan räkna med att flytten till slut kommer att vara genomförd.

Hälsningar

Fredrik Roubert