

SERVICE PÅ MONKEY ELLER BUSINESS CLASS

**Hos TDC kan man få hurtig kundeservice – hvis man betaler ekstra.
Ellers må man vente ...**

Pengeafpresning var det første ord, der faldt Kim Svensson fra Odense ind, da han i juni måned lagde røret på efter at have bestilt en 2 MB-bredbåndsforbindelse hos TDC over telefonen.

- Damen i kundeservice tilbød mig en 'ekstra forsikring' til 42 kroner om måneden. Den skulle sikre, at jeg kunne få hjælp samme eller næste dag, hvis der opstod problemer med linien, forklarer Kim Svensson.

Hvis ikke han købte den ekstra service, kunne der gå op til fem dage, før nogle fik tid til at se på problemet, som hun sagde.

Men Kim Svensson syntes allerede, at han lagde penge nok hos TDC til at forvente den service, han blev tilbudt for de ekstra 42 kroner om måneden.

- Jeg mener, det er ren afpresning. Jeg betaler allerede 479 kroner om måneden. For de penge forventer jeg en vis service.

TDC's kundeservicedirektør Peter Lanng Nielsen bekræfter, at der kan gå adskillige dage, før en fejl bliver løst.

- Vi har en lovfæstet forpligtelse for, hvor længe vi må være om at løse fejl. Vi lever altid op til det lovmæssige krav, som er op til 17 dage. På tidspunkter, hvor vi ikke installerer eller med få fejl, lever vi endda overordentligt godt op til det, siger han.

- I perioder har vi problemer med at nå at løse problemer inden for det, der af kunden opfattes som rimelig tid. De kunder vil vi gerne tilbyde en service, der er bedre end den, der er inkluderet i et standardabonnement. Derfor opfandt vi serviceaftalerne, forklarer Peter Lanng Nielsen.

PENGE I BØVL

Det er halvandet år siden, at TDC fik den gode idé. Selskabet opfandt fire forskellige slags serviceaftaler, som sikrer de kunder, der gerne vil betale mellem 15 og 82 kroner ekstra om måneden, en hurtig og gnidningsløs service med en reaktionstid på ned til tre timer for retelse af fejl. På den måde betaler nogle kunder sig foran i servicekøen, mens almindelige abonnenter må vente.

For filosofen Anders Fogh Jensen, som blandt andet underviser i økonomi og filosofi på Handelshøjskolen, betyder serviceaftalerne en opdeling af TDC's kunder.

- Det minder mig om, at nogle køber business class, når de skal ud at flyve. De betaler for at være én af dem, der glider lettere gennem systemet. Der er penge at tjene på, at noget er bøvl. I Rusland oplevede jeg for nogle år siden, at man kunne købe nummerplader, der gav én ret til at køre i bestemte baner på vejen, så man kunne komme hurtigere frem. At TDC slår forretning på, at

FOTO SIF MEINCKE



Filosoffen Anders Fogh Jensen: Det sociale sikkerhedsnet er ved at blive erstattet af forsikringsselskaber og firmaer, hvor man kan købe de ydelser, staten før har stået for – TDC skulle, før det blev TDC, servicere hele befolkningen lige meget.

DU ER NR. 7829 I KØEN.
DER ER EN VENTETID PÅ
CA. 17 DAGE. IMENS VIL
VI GERNE ORIENTERE OM
TDC'S ENESTÅENDE FORSIKRINGS-
ORDNING, SOM DU JO VAR
DUM NOK TIL AT FRAVÆLGE



noget altid går ned og er lidt bøvlet, minder mig om det, siger han.

Som han ser det, er konsekvensen, at almindelige kunder kommer bag i køen, og at der kommer en opdeling i A- og B-kunder.

- Det er en tendens, at befolkningen bliver delt mere og mere op. De sidste 100 år har det været vigtigt, at hele befolkningen fik den samme behandling. At alle stod lige længe i kø, men nu kan man betale sig uden om køen. Det sociale er ved at blive erstattet af forsikringselskaber og firmaer, hvor man kan købe sig til ekstraydelser, mener han.

- Man kan sige, at alle i dag bliver behandlet ens - bare på en anden måde. Nemlig at de selv kan vælge, hvad de vil købe. Folk har vænnet sig til, at det i stedet for staten er markedet, der skal stå for retfærdigheden, men det kan de ikke forvente. Markedet er ikke forpligtet til retfærdig-

hed, som staten var det, siger han.

I Forbrugerrådet har man i princippet ingen indvendinger mod serviceaftalerne, så længe det kun er et fåtal, der gør brug af dem:

- Så længe grundydelsen er god nok, er der ikke noget galt i at tilbyde ekstra service. Men den slags tillægsydelser skal kun være for et mindretal med særlige behov. For en gennemsnitsforbruger bør grundpakken være nok, siger telepolitisk medarbejder Anders Hjorth Jensen.

- Men spørgsmålet er så, om grundydelsen i dag er god nok. Behovet for at "være på" er stigende, og derfor stiger kravene til service også. Derfor bør man se på, om kravene til TDC er tidssvarende, tilføjer han.

Kim Svensson synes mere, det handler om noget andet:

- Grådighed. Jeg tror, TDC ikke kan få nok. For mig at se kan det aldrig blive kundens problem, at ydelsen ikke virker. ■