

## Pressrelease – text och bild för fri publicering

### TRE hanterar klagomål bäst – utsedda till Fair Shop 2008

Stockholm -- **Mobiloperatören Tre är bäst i Sverige på att hantera kunders klagomål tycker besökarna på [www.fairshopping.se](http://www.fairshopping.se) tillsammans med den prisjury som på måndagen utsåg Tre till 2008 Års "Fair Shop".**

- Tre har vecka efter vecka svarat snabbast på kundernas klagomål på sajten och dessutom fått högst betyg för sina svar från besökarna och det är en svårslagen kombination, säger Pål Burman, VD för kundsajten [www.fairshopping.se](http://www.fairshopping.se) där missnöjda kunder får svar och hjälp av företag.

Motiveringen till priset lyder: *"Tre har visat en unik förmåga att lyssna noga på kundernas klagomål, ta dem på allvar och svara ärligt, personligt och med bra information. Uppföljningar på Fairshopping.se har visat att de flesta kunderna blivit riktigt nöjda med den hjälp de fått. Samtidigt har Tre i sina svar varit orädda med att tydliggöra att kunden också har ett ansvar och de har förklarat varför så att läsarna förstått. Att både kundtjänst, informationsavdelning och till och med VD Peder Ramel varit med och hjälpt de klagande kunderna betonar ytterligare hur seriösa Tre är i sin öppna kommunikation med kunder."*

Tre har fått 4,08 i snittbetyg (där 5 är bäst) under 2008 och i snitt svarat inom sju timmar. Ofta har det handlat om svarstider på minuter. I branschen mobiltelefoni/data har det generella snittbetyget från besökarna varit 3,56 och genomsnittlig svarstid legat på ca två dagar.

Närmast Tre:s betyg 4,08 av de stora mobiloperatörerna är Telenor med 3.17. Tele2 har fått 2.61 medan Telia har valt att lägga ut ett standardsvar på alla klagomål vilket resulterat i 1.47, ett av sajtens lägsta betyg.

- Det är väldigt smickrande att få den här utmärkelsen och vi tar emot den med stolthet. Våra kunder ska alltid kunna förvänta sig att få lika klara besked och samma snabba service av oss på Fairshopping som via vår kundservice. Vi inbillar oss inte att vi är perfekta, men inbillar oss faktiskt att vi arbetar hårdare än någon annan på att bli det och Fairshopping är väldigt nyttigt för oss i det arbetet, säger Thomas Wandahl, direktör för kundservice och lojalitet på 3.

Gul&Blå valdes 2007 till Fair Shop. En misstanke i ett klagomål om att en knapp i jeansen gett allergireaktion ledde inte bara till ett snabbt svar med högt betyg. Företaget ändrade också sin produktion i Portugal så att samtliga knappar efter klagomålet stämplades för att säkra ursprung och att de var fria från irriterande metaller.

Det var i april 2007 som fairshopping.se började ge kunder chansen att klaga och företag möjligheten att bemöta klagomål på en öppen sajt där alla kunde läsa och kommentera. Idag svarar mer än tre av fyra företag på klagomål via Fairshopping.se. Av de företag som fått mer än tio klagomål är det hela 94% som använder sajten för att hjälpa frustrerade kunder.

"Vi ville att företagen skulle lära sig vad som inte fungerar av klagomålen och få igång en bra dialog med missnöjda kunder, men det var överraskande att så många företag var redo att ha en öppen dialog kring klagomål på en publik webbsida," säger Fairshoppings VD Pål Burman.

**Önskar du mer information** eller pressbilder, vänligen Kontakta:

Pål Burman VD Fairshopping AB  
Mobil: +46-(0)70 - 32 55 774  
E-post: [pal@fairshopping.se](mailto:pal@fairshopping.se)  
[www.fairshopping.se](http://www.fairshopping.se)

Erik Hörnfeldt, Information & PR, 3  
Mobil: +46 (0)735-33 74 04  
E-post: [erik.hornfeldt@tre.se](mailto:erik.hornfeldt@tre.se)  
[www.tre.se](http://www.tre.se)

### **Information om Fairshopping.se**

Fairshopping.se har funnits på internet sedan april 2007. Sidan drivs av Fairshopping AB. I korthet kan kunder klaga på företag, Fairshopping kontaktar företaget som får chansen att svara. Läsarna på sidan kan hålla med, kommentera och betygsätta hanteringen. Idag har ca 1200 företag hanterat klagomål på sajten. Snittbetyget från besökarna är 3,1 och det genomsnittliga företaget svarar inom två-tre dagar. Fairshopping presenterar halvårsvis Svenska KlagomålsIndex (SKIndex) med statistik kring företagens förmåga att hantera klagomål på fairshopping.se Vinnarna av Fair Shop-priset har nominerats av besökarna på fairshopping.se En jury bestående av styrelsen i Fairshopping AB och företagets medarbetare har sedan valt det vinnande företaget bland besökarnas nomineringar.

**Bild 1**



**Bild2**



**Bild 3**



### **Bild 1:**

Thomas Wandahl, direktör för kundservice och lojalitet, tar emot diplom som Fair Shop 2008 av Pål Burman, VD för Fairshopping AB

### **Bild 2:**

Johan Larsson, ordförande Fairshopping

Sara Jonsson, kundtjänst 3.

Thomas Wandahl, direktör på 3 för kundservice och lojalitet.

Pål Burman VD Fairshopping

Erik Hörnfeldt, PR & Information, 3

**Bild 3:**

Sara Jonsson sköter mycket av kundrelationerna för Tre via Fairshopping.se.