

POLICYINFO



Fairshopping's policy

Hur, vem & varför...

Från Fairshopping-teamet

Fairshopping är ett omodererat forum där användarna ansvarar för sina texter. Fairshopping-teamet följer de regler som gäller för forum och tar bort brottsligt material så snart vi hittar det eller tipsas av användarna.

Fairshopping-teamet tittar på alla klagomål innan de skickas vidare till företag. Det gör vi för att försäkra oss om att klagomålen som skickas iväg inte innehåller brottsligt material eller har ett innehåll som saknar relevans för företaget och andra läsare på sajten.

Det innebär inte att vi kräver en hög nivå, vare sig på kunskaper eller förmågan att skriva, för att få klaga på **Fairshopping**. Men vi vill att klagomålen fyller ett syfte. Det kan vara att lösa ett problem för kunden, lära företaget mer om sina brister/möjligheter eller, i några fall, för att ett klagomål i all sin enkelhet kan väcka en diskussion i kommentarerna som också fyller ett syfte. Ibland har just triviala klagomål som i sig inte fyllt ett syfte ändå väckt en sådan diskussion att tråden fått ett värde.

Det finns både besökare och företag som regelbundet ber oss ta bort klagomål och kommentarer som de inte gillar eller tycker är fel/osanna. Vi är mycket restriktiva med att ta bort material, som följer lagen och fyller ett syfte. Vi lärde av ett misstag. Vi tog en gång bort ett klagomål på den klagandes begäran. Effekten blev att övriga läsare trodde att den klagande eller **Fairshopping** utsatts för påtryckningar eller blivit mutade. Vi la därför tillbaka klagomålet och bestämde oss för att inte ta bort trådar igen med reservation för juridiska

orsaker, oproportionella effekter för små företag (inlägget måste dessutom vara äldre än ett år) eller undantag vi idag inte känner till. Genom att vi låter klagomål ligga kvar, även om den klagande vill ta bort dem, så motverkar vi ett företags möjligheter att sätta press på en privatperson, i de fall som de vet vem det är som klagat eller kan lista ut det.

Fairshopping lämnar inte ut vem som klagat. Undantag är om den klagande ber oss skicka informationen vidare eller själv skriver in ordernummer eller annan info i sitt klagomål. Om man tycker att ett klagomål är innehållslöst och vill slippa se det så kan man säga det, lämna den tråden och läsa någon annan. Det finns flera tusen klagomål på **Fairshopping**.



Fairshopping-teamets målsättning är inte att vara domare eller ett censurorgan. Vi vill skapa en mötesplats för öppen kommunikation som leder till att kunder och företag förstår varandra bättre och kan lösa problem. På köpet lär andra läsare känna företagen bättre.

Vi vill med vårt engagemang, övervakning och de texter vi själva skriver bidra till en hög kvalitet på materialet på sidan och till användarnas bästa nytta.

Slutligen, det är en ny infallsvinkel att se klagomål som något positivt och utvecklande i ett företag. Vår målsättning är att vi själva ska klara av det och kunna lära av alla de klagomål som riktas mot **fairshopping.se**.

Hittills har större delen av utvecklingen på sidan inspirerats av användarnas skarpa klagomål. Vi är tacksamma för den tuffa lärdom ni gett oss!

Kontakta VD Pål Burman vid frågor
pal@fairshopping.se