

Kuluttajaliitto tiedottaa

22.10.2014

DNA yrittää pelotella asiakkaitaan olemaan vaihtamatta operaattoria

Kuluttajaliittoon tullut viime viikkoina ilmoituksia, että puhelinoperaattori DNA on uhannut yllättävillä lisäkuluilla sellaisia matkapuhelinasiakkaitaan, jotka ovat vaihtamassa toiselle operaattorille.

Kuluttajaliitto paheksuu DNA:n harjoittamaa aggressiivista, uhkailua sisältävää markkinointia ja vaatii menettelyn välitöntä lopettamista. Lisäksi Kuluttajaliitto muistuttaa DNA:ta siitä, että kun numeronsiirtoprosessi on käynnistynyt, asiakas on jo tehnyt toisen operaattorin kanssa sopimuksen, josta ei pääsääntöisesti pääse nopeasti eroon ilman seuraamuksia.

Numeronsiirtoprosessin käynnistyttyä asiakkaat ovat saaneet DNA:lta viestin, jossa todetaan: "Hei, numeronsiirtoprosessi on käynnistynyt. Numeronsiirtoprosessiin saattaa liittyä yllättäviä kuluja. Prosessin etenemisestä saat lisätietoja maksuttomasta numerosta 0800304044. Kysy myös SUPERTARJOUSTA. / DNA". Viestejä on tullut myös asiakkaille, joilla on toistaiseksi voimassaoleva sopimus.

Huolestuneet asiakkaat ovat ottaneet yhteyttä sekä DNA:han että uuteen operaattoriinsa, koska ovat olettaneet, että heillä on määräaikainen sopimus, jonka yhteydessä voi numeronsiirron yhteydessä tulla lisäkuluja tai muita vaikeuksia liittymän vaihdossa.

Mikäli DNA (tai mikä tahansa operaattori) haluaa kestävästi asiakassuhteen, jo oleville asiakkaille tarjota etuja, sen sijaan että edut keskitetään vain uusille asiakkaille.

Lisätietoja:

johtava lakimies Tuula Sario, puh. 0400-721 252