

LEDARE

Hanne Kjöllers: Mamma dog och den enda jag fick prata med var kundtjänstens robotröst



PUBLICERAD I GÅR 20:01



Inte vilken stund i livet som helst. Foto: Hannah McKay/AP

Företagens effektiviseringar har inte sparat någon tid. Den har stulits från oss kunder. Det vi ser är en skamlös rovdrift på gratisjobbare.

KOLUMNEN. Hanne Kjöllers är sjuksköterska, journalist och fristående kolumnist i Dagens Nyheter.

UTVALD LÄSNING I DIN MEJLBOX

DN:s chefredaktör Peter Wolodarski väljer ut veckans mest läsvärda artiklar.

[Skaffa nyhetsbrev](#)

Efter att ha försökt bringa reda i ett dödsbo kan jag konstatera att samhället har förändrats. Myndigheter har blivit som privata företag en gång var. Och företag har blivit som myndigheter brukade vara.

Nu är det hos myndigheterna det går hyfsat lätt att komma fram i telefonen. Inte hos företagen som emellanåt inte ens har något telefonnummer utsatt. Bland de som trots allt erbjuder en

telefonkontakt finns både grafiska och tekniska abrovinker för att minska risken att kunderna faktiskt ringer.



Elföretaget Ellevios monopol omfattar ungefär 960 000 kunder. Foto: Magnus Hallgren

Ett enkelt trick är att underbemanna kundtjänsten så att väntetiderna blir så långa att man måste ta ut en semesterdag för att kunna ringa. Som hos elnätsleverantören Ellevio AB som bolagskonstruktionen till trots verkar på en monopolmarknad. Vi som bor i Stockholms innerstad är kollektivanslutna. Vårt val står mellan Ellevio och en tillvaro utan elektricitet.

Företaget uppträder med ungefär samma monopolitiska affärsnonchalans som Televerket för 40 år sedan. När jag började ringa i början av juni plågades landet varken av några omfattande elavbrott, orkaner eller översvämningar. Mitt på dagen var beskedet från den automatiska telefonsvararen att ”det är många som ringer nu”. Väntetiden uppskattades av den elektroniska damen till två timmar.

Jag la på. Bara för att upptäcka att det visst var lika många som ringde även andra dagar, oavsett om jag ringde på morgonen, mitt på dagen eller eftermiddagen.

Har man riktigt tur finns en riktig människa som också svarar.

En annan vanlig metod, som även Ellevio roar sig med, är att gömma telefonnumret långt inne i nätets katakomber. För att hitta det måste man ta sig förbi sjok av informationstext samt en genomgång av vanliga frågor för att inte kunderna ska störa i onödan. Efter åtskilliga klick och förlorade timmar för kunden kan det hända att man till sist föräras ett telefonnummer. Har man riktigt tur finns en riktig människa som också svarar.

Men ibland får man hålla tillgodo med en robotbemannad chat. Min mamma hade lite danska pensionslantar insatta på Nordea Danmark. Dit gick det att ringa direkt utan att utsättas för metalliskt klingande befallningar om att först leta på nätet, logga in med bank-id och trycka X för ditten och Y för datten. Ett par signaler och sedan var det en människa med för- och efternamn som svarade. Man kan ta till lipen för mindre.

Beskedet från den riktiga danska människan var att jag skulle kontakta Nordea i Sverige. Men på den svenska hemsidan finns [inget telefonnummer](#). Däremot den vanliga litanian om att

jag gott kunde leta själv om det var något jag inte fattade. Eftersom frågor om döda mammors pension i Danmark inte fanns med under FAQ (frequently asked questions) vände jag mig till chatten. Jag skrev:

”Min mamma har avlidit och har pengar på Nordea Danmark. Jag har kontaktat dem och beskedet därifrån är att jag ska kontakta Nordea Sverige för att bankerna ska tala med varandra sinsemellan. Gör alltså det nu.”

Nordea svarade:

”Oj då! Långa meningar är inte riktigt min grej 🙄 För att jag ska förstå får du gärna försöka skriva lite kortare 😊”

Det var hos en annan bank, jag minns inte längre vilken, jag skulle undersöka om det fanns ett konto, som jag till sist hamnade i telefonkö, ombads logga in med bank-id (mitt fick det bli eftersom jag inte hade mammas) och där datarösten meddelade att jag inte betalat för någon telefontjänst och att samtalet därför skulle avslutas.

Dödsboet fick ett brev av Folksam. Vi ombads skicka in ifylld dödsfallsanmälan, dödsfallsintyg samt släktutredning från Skatteverket för att bolaget skulle kunna ”hantera den avlidnes försäkringar”. Handläggningstiden från att alla papper kommit in, skrev Folksam, skulle vara minst tio veckor.

Det belopp som för oss var okänt blev efter flera månaders handläggning någon tusenlapp. Som vi inte kunde få insatta på vare sig dödsboets eller våra egna konton. Folksam har sina affärer hos den andra banken. Var vi hade våra var ointressant. Ville vi ha några pengar in på banken så fick vi öppna ett konto. Vilket jag alltså inte visste om vi hade eftersom den automatiska telefontjänsten inte lät mig ställa den frågan.

Kontakten med Skatteverket var i jämförelse med vissa företag en raksträcka mot ett byråkratiskt himmelrike. Och när jag ringde Försäkringskassan för att fråga om närståendepenning de dagar jag suttit hos mamma på intensivens möttes jag av både medmänsklighet och en fråga om vilken bank och vilket konto jag ville ha pengarna insatta på.

Mest deppigt av alla dessa mejl, chattar och telefonköer var ändå kontakten med DN:s prenumerationsavdelning.

Mest deppigt av alla dessa mejl, chattar och telefonköer var ändå kontakten med DN:s prenumerationsavdelning. Jag skrev samma förmiddag som jag vimmelkantig lämnat sjukhuset efter att ha suttit 27 timmar i sträck vid min döende mammas sida.

Mejlsvaret inleddes med ett ”beklagar sorgen”. Därefter fick jag beskedet att DN krävde ett dödsfallsintyg för att återbetala det kvarvarande beloppet för den prenumeration som mamma haft sedan hon kom till Sverige för 60 år sedan. Vem vet, jag kunde ju fejka att min 81-åriga mamma avlidit. Mejlet avslutades med: ”Tack för att du läser DN och ha en fortsatt fin dag!”

Läs fler texter av Hanne Kjöllner [här](#).

TEXT



Hanne Kjöllner

© Detta material är skyddat enligt lagen om upphovsrätt