

Om en liten man som heter Gunnar

Den här historien är så osannolik att den måste skrivas ner. Eventuella sakfel är förhoppningsvis eliminerade, bland annat genom dubbelkoll av bankkontot, uppletandet av alla pappersfakturer, rotandet i papperåtervinningen, etc. Men tyvärr är jag ingen Strindberg. Hoppas ändå att åtminstone någon kan skratta åt eländet.

I slutet av mars år 2016 kände sig Gunnar nöjd. Han hade nämligen betalt sin prenumeration på eGP. Den kostade 2 085 kronor för ett helt års läsning.

Tiden gick. I slutet av mars år 2017 kostade prenumerationen 2 353 kronor. Men även denna gång skulle ju beloppet räcka ett helt år.

Så kom år 2018. Gunnar var van att betala sina räkningar efter att de anlät. Kanske var det därför han inte uppmärksammade att GP:s faktura helt uteblev i mars månad. Den dröjde ända in i juli.

FÖRSTA MÅNADSFAKTURAN

Det visade sig vara en faktura med månadsbetalning. Konstigt, för Gunnar hade ju alltid haft helårsbetalning. Fakturaavgiften på 40 kronor blir årsvisa 600 kronor (inkl. moms). Prenumerationspriset 135 kronor per månad blir 2 028 kronor per år (inkl. moms).

Sammanlagt skulle Gunnar alltså, med den nya sortens fakturer, få betala 2 628 kronor för en helårsprenumeration.

Men GP skickade med ett glädjebudskap.

”Snart startar den automatiska dragningen för din prenumeration. Denna faktura kommer på vanligt vis eftersom det tar lite tid för banken att få ditt autogiro upprättat. [...] Har du inte skickat in din autogiroanmälan/medgivande än? Gör det redan idag, det fördelaktiga priset gäller endast vid betalning med autogiro.”

Men vari består egentligen det fördelaktiga i priset, undrade Gunnar. Man slipper ju fakturaavgiften på 600 kronor. Ja, det ser väl var och en. Men var finns det fördelaktiga priset? Till slut fick han ihop det hela genom följande tankeoperation.

GP har bestämt sig för att locka in samtliga helårsprenumeranter i autogiro. De skickar därför månadsfakturer till alla med en något lägre fakturaavgift än förut (8 kronor billigare). Upplyser om fördelen med att gå över till autogiro. Förespeglar ett lägre prenumerationspris och vips är alla anslutna.

Men den nya månadsfakturan innehöll också följande meddelande.

”Välkommen som autogirokund. Du har valt att betala din Göteborgs-Posten med autogiro, det absolut enklaste och smidigaste sättet att prenumerera.”

Gunnar rev sig i huvudet. Valt att betala? Han kunde inte för sitt liv komma ihåg att han gjort ett sådant val. Åtminstone inte för en prenumeration på GP. Det var han helt säker på. Däremot trängselskatten och då för att slippa den hutlöst effektiva försningsavgiften.

Det blev nu tisdagen den 31 juli år 2018. Som vanligt på vardagar stod Gunnar upp strax före sju. Det här skulle bli en särskild dag. Fast det visste han inte. Det enda han kunde föreställa sig var att han för första och förhoppningsvis enda gången skulle

ansöka om att få betala sin dagliga morgontidning med e-faktura.

Ansökan gjordes på Nordeas hemsida. Det hela gick smärtfritt med GP:s bankgiro som sökord. Så nu var det bara att vänta.

ANDRA MÅNADSFAKTURAN

I mitten av augusti kom nästa faktura. Upplägget var identiskt. Man påstår att den automatiska dragningen via autogiro snart startar. Som prenumerant ska man skynda sig att fylla i blanketten och skicka in. Det hävdas att man har anmält sig till autogiro.

Trots Gunnars ansökan om e-faktura hade alltså en ny pappersfaktura dykt upp. Han trodde sig nu kunna förstå att Nordea och GP ännu inte hunnit ta de nödvändiga kontakterna. Sådana fordrades säkert för att det hela ska börja fungera. Inte så konstigt, egentligen.

Tisdagen den 28 augusti gjorde han därför en ny ansökan om e-faktura. Så nu var det bara att vänta.

TREDJE MÅNADSFAKTURAN

I mitten av september kom nästa pappersfaktura från GP. Upplägget kändes igen. Samma fördelaktiga pris, samma lockrop.

Nu började Gunnar ana oråd. Så han ringde till GP:s kundservice. Det var 13 före i kön. Men han beslöt hålla ut. För även en man som heter Gunnar kan vara tjurig.

Samtalet utmynnade i ett slags löfte.

- Nu ska det ska fungera, men bara om du gör en ny ansökan, sa hon i luren, vänligt och förtroendeingivande.

Gunnar minns inte om denna ansökan blev av. Anteckningar saknas. I övrigt var det ju ändå bara att vänta.

FJÄRDE MÅNADSFAKTURAN

I mitten av oktober kom nästa faktura med likadana löften och påståenden om att man ansökt om autogiro.

Nu blev Gunnar liksom lite arg. Så han ringde återigen GP:s kundservice. En vänlig själ svarade. Såg till att ändra från månadsbetalning till helårsbetalning, något som den förra telefonhjälpen inte upplyst om.

- Du vet, så länge som alternativet månadsbetalning finns bokförd hos oss går det inte att ansöka om e-faktura. Man måste först göra en anmälan om antingen tremånaders-, sexmånaders- eller helårsbetalning för att överhuvudtaget kunna ansöka om e-faktura, sa den vänliga själen.

Var det så enkelt? Visserligen kunde Gunnar inte för sitt liv komma ihåg att han anmält önskemål om månadsbetalning. Men det kunde ju kvitta. Huvudsaken var att det öppnats en väg ut ur pappersfakturans tyranni.

Någon gång runt den 17 oktober gjorde han därför en ny ansökan om e-faktura. Så nu var det bara att vänta.

FEMTE MÅNADSFAKTURAN

I mitten av november kom nästa faktura från GP. Samma upplägg. Samma påståenden.

Lite upprörd men knappast arg, skrev Gunnar ett med tanke på situationen, artig meddelande via formuläret på GP:s hemsida, Kundservice. Några dagar senare anlände följande mejl.

Skickat: den 6 december 2018
Ämne: Viktig information om e-fakturabetalning!

Hej Gunnar!

Vi har nyligen bytt leverantör för hantering av våra fakturor och e-fakturor. I samband med detta så kan din banks koppling till våra e-fakturor ha fallit bort. För de kunder där detta har skett, så kommer det istället att skickas ut en pappersfaktura vid nästa fakturatillfälle.

Får du pappersfaktura vid nästa tillfälle och vill betala med e-faktura igen, så behöver du beställa detta på nytt i din internetbank. Observera att den som beställer e-faktura i internetbanken, måste vara samma person som står på tidningsabonnemanget.

Vi beklagar det inträffade och hoppas att detta ej orsakar dig något besvär. Välkommen att kontakta oss om du har några frågor om detta.

Vänliga hälsningar, GP:s Kundservice

Gunnar läste innantill. Fick äntligen en förklaring. GP har alltså nyligen bytt leverantör. Då kan så klart bankens koppling till GP:s e-fakturor ha fallit bort. Undrar om detta också gäller mig, tänkte Gunnar illmarigt. Jag som aldrig har haft e-faktura hos GP.

Men så enkelt det hela verkade. Om jag får en pappersfaktura till, så behöver jag ju bara beställa e-faktura i min internetbank! Skönt, suckade Gunnar.

Samma dag, torsdagen den 6 december, skrev han för säkerhets skull ett nytt mejl till GP.

Hej, kära GP!

Oj oj vad jag har hållit på med detta länge. Några rättelser.

1. Vi har aldrig betalat GP med e-faktura vilket felaktigt påstås i brevet från er.

2. Däremot har vi fått ett otal antal fakturor där det stått att vi beställt autogiro som kommer att fungera bara vi fyller i en blankett och återsänder.

Jag har ringt er tre gånger och försökt förklara situationen. Ett problem, möjligen, är att vi för några månader sedan (via muntligt stöd från GP:s Kundservice) bytt person som står på abonnemanget - från fru Hyltegren till Gunnar Hyltegren (vi är alltså ett gift par som bor kvar på samma adress i Mölndal sedan år 1991, hela tiden trogna prenumeranter av GP).

Jag ger det hela en enda chans till. När fakturan kommer, vi har dessutom begärt helårsbetalning, betalar jag den och gör ett nytt försök att beställa e-faktura på Nordea, som man ska göra.

Om inte detta fungerar, så vet jag inte om jag har lust att bråka mer. Det finns ju andra tidningar.

/Gunnar

Den 8 december kommer svar från GP.

Hej Gunnar!

Tack för ditt mail.

Ja autogiroet måste stämma med det namn som står på prenumerationen, det kan vara av den anledningen som autogiroet inte går igenom.

Jag kan se att ni önskat ändra till faktura från den 20 december så den bör dyka upp runt det datumet.

Trevlig helg!

Gunnar läser förvånat: "kan vara av den anledningen som autogiroet inte går igenom".

Men jag har ju aldrig ansökt om autogiro, reagerar han instinktivt. Bäst att skriva ett nytt mejl, direkt på stubinen.

Nej, nej, nej! Du har inte läst mitt mejl. Vi vill inte ha autogiro! *Vi vill ha e-faktura!*

Fundera gärna över varför i helskotta detta *inte* går fram.

Nu blir det alltså femte gången som jag försöker få GP att tänka rätt. Men det klart, en tidning kan ju inte tänka...

Förlåt, men jag har verkligen skäl att vara irriterad!

/Gunnar

Dagen efter, den 9 december, anländer följande mejl.

Hej Gunnar!

Tack för ditt mail.

Ni har stått på prenumerationsform autogiro, men från den 20 december så står ni på helårsfaktura istället. (Det är den som gäller om man vill ha e-faktura men den söker man själv via sin internetbank)

Önskar ni e-faktura så ansöker ni om detta via er internetbank, det är då viktigt att man ansöker i personens namn som står på prenumerationen.

Är det något annat du undrar över, återkom gärna till oss!

Med vänlig hälsning, GP:s Kundservice

Drygt 49 minuter senare får Gunnar iväg ett svar.

Hej!

Jag har "roat" mig med att ansöka om e-faktura fyra gånger under innevarande år!

Efter sista muntliga kontakten med GP:s kundservice någon gång i oktober, upplevde jag att vi rett ut alla missförstånd,

t.ex. det där som du skriver om att man måste ha helårsbetalning (den muntliga kontaktpersonen sa visserligen något delvis annat i min telefonlur, men det händer att även telefonlurar bedrar).

När jag tittar på min kontoöversikt i GP, ser jag att jag står som Profil (fast kulturprofil har jag aldrig varit). Det är också mitt personnummer som står där.

Nu *kan* det ju vara så att Profil *inte* är detsamma som den som "står på prenumerationen". Men då är det inte jag som har kommunikationsproblem, utan Peter Hjørne och Christoffer Ahlqvist. Därför får också herrarna detta brev.

E-postadressen är min frus (hon stod tidigare för abonnemanget, men eftersom jag numera sköter ekonomin i äktenskapet vill vi ha e-fakturan till mig). Det är helt OK att hennes e-postadress står kvar i kontoöversikten, trots att det är jag som, antagligen och förhoppningsvis, står för prenumerationen.

Jag repeterar för att inte de missförstånd ska upprepas som framträder i era mejl.

1) Det är jag som ska betala GP. Och det vill jag göra via e-faktura - inte autogiro!

2) Jag är gift med fru (namn) Hyltegren. Det var hon som tidigare stod på prenumerationen.

3) Jag har via telefonkontakt med Göteborgs-Postens kundservice ändrat så att jag numera är den som står på prenumerationen (i alla fall har jag blivit upplyst om detta, men nu är jag *osäker* eftersom jag i kontoöversikten bara står som Profil).

4) Om vi nu antar att Profil är den i och för sig vilseledande benämningen för prenumerationsinnehavaren, ett som synes mycket bättre ord, så kanske denna härva av missförhållanden äntligen redas upp.

5) Jag kommer nu, inom fem minuter, att ansöka om e-faktura för fjärde gången detta år.

Varför jag är vresig? Nej, jag är inte vresig. Jag är fly förbannad!

/Profilen

Kontoöversikten via GP:s hemsida

Profil

Förnamn: Gunnar

Efternamn: Hyltegren

Personnummer: Gunnars

E-postadress: Gunnars frus

Kundnummer: 0123456789 (påhittat)

Mobilnummer: 012-345 67 89 (påhittat)

—

Nästa dag, den 10 december, får Gunnar ett nytt mejl från GP.

Hej Gunnar!

Tack för ditt mail.

Jag beklagar verkligen hur ärendet har blivit hanterad.

Jag har nu ändrat din prenumeration enligt önskemål till helårs faktura. För att ansöka om e-faktura på internetbanken söker du STAMPEN LOCAL MEDIA AB.

Är det något annat du undrar över, återkom gärna till oss!

Med vänlig hälsning, GP:s Kundservice

Några minuter senare svarar Gunnar på följande sätt.

Hej!

Du är den tredje personen som har gett mig löftet "har nu ändrat din prenumeration enligt önskemål till helårsfaktura".

Ska bli spännande att se om det som du har gjort åstadkommer någon förbättring.

Jag tittade igenom mina papper och har redan ansökt om e-faktura 4 gånger: 31

juli, 28 augusti, i mitten av oktober samt igår den 9 december.

Men idag gör jag ett nytt försök, det femte. Nordea, som väl inte är en alltför liten bank för att klara av detta, ger mig beskedet att det inte finns några företag som matchar sökordet STAMPEN LOCAL MEDIA AB (se bild nedan).

Tidigare har jag sökt på bankgiro 747-3291 men då har inte Stampen kommit upp utan Göteborgs Posten.

1) Eftersom jag igår ansökte om e-faktura via bankgirot, vore jag tacksam om du kunde kontrollera att ansökan inkommit som den ska.

2) Om inte detta går, vore jag tacksam om du kunde kontrollera med dina chefer om det verkligen är STAMPEN LOCAL MEDIA AB som man ska använda när man ansöker om e-faktura. Det där har jag nämligen skäl att betvivla.

3) Om det nu är så att du är den förste som har lyckats ändra till helårsprenumeration, så kanske du kan tala om för mig om jag måste göra en ny ansökan om e-faktura idag, trots att jag gjorde detta igår.

Hälsningar

/Profilen

Bilden som bifogades är ett skärmdokument av Nordeas sökfunktion som ger följande information om företaget STAMPEN LOCAL MEDIA AB: "Det finns inga företag som matchar din sökning".

Samma dag, den 10 december, svarar GP med ett nytt mejl.

Hej Gunnar!

Tack för ditt mail.

Vi har i skrivande stund inte mottagit din ansökan.

Du kan även prova söka på GBG Posten så bör den komma upp.

Din helårsfaktura börjar gälla från och med den 21/12 2018 och kommer att skickas till dig därefter.

Är det något annat du undrar över, återkom gärna till oss!

Med vänlig hälsning, GP:s Kundservice

Gunnar prövar genast det nya förslaget till sökord: GBG Posten. Men Nordea kan inte matcha sökningen. Nu upplever sig Gunnar känna en smula hopplöshet, åtminstone i viss mån. Men skickar ändå ett nytt mejl på direkten.

Kolla sökresultatet nedan som är rykande färskt i följande bild. Ditt förslag fungerar inte.

Eller hur?

/Grrr...

Bilden som bifogades är ett skärmdokument av Nordeas sökfunktion som ger följande information om företaget GBG Posten: "Det finns inga företag som matchar din sökning".

Svaret från GP kommer efter cirka två timmar.

Hej Gunnar!

Tack för ditt mail.

Jag beklagar att du inte hittat e-faktureringen på Stampen Local Media.

Som alternativ så kan du även söka på Göteborgs-Posten, då borde ni kunna hitta den.

Vi har även lagt in så att ni från och med den 21/12 får ut en helårsfaktura istället för betalning månadsvis.

Är det något annat du undrar över, återkom gärna till oss!

Med vänlig hälsning, GP:s Kundservice

Gunnar suckar. Att jag *inte* hittat. Att jag *även* ska söka på Göteborgs-Posten. Att man *även* lagt in helårsfaktura.

Men ändå blir Gunnar glad. För trots att han redan ansökt om e-faktura verkar det senast angivna sökordet fungera (precis på samma sätt som hans tidigare ansökningar gjort då han använt bakgirot, eftersom inget annat fungerat som man sagt åt honom att använda).

Så nu är det bara att vänta.
