

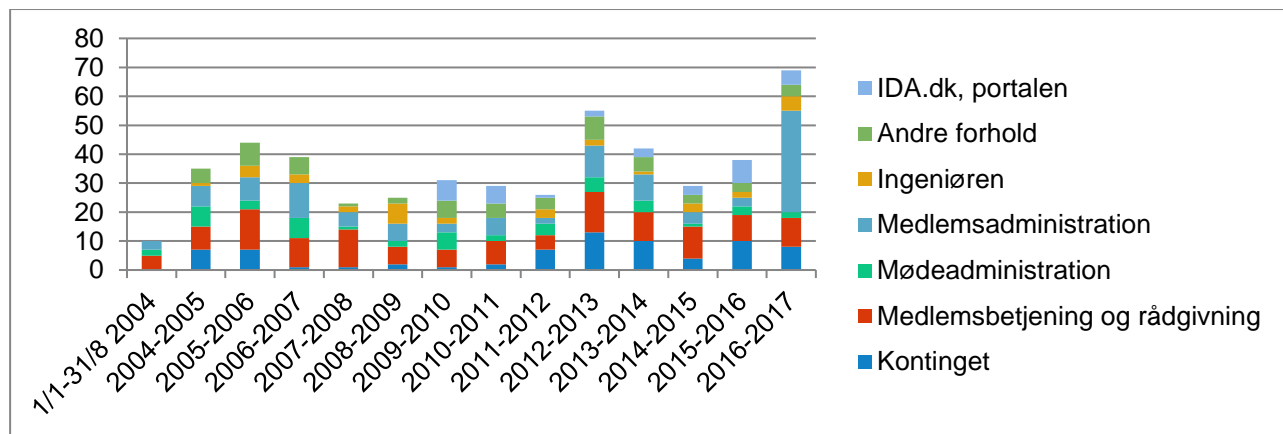
Klagesager i perioden 1. juli 2016 til 30. juni 2017

Dette er den 15. afrapportering af de klager over IDA, der er indkommet, efter at der den 1. marts 2004 blev indført et fælles administrativt klagebehandlingssystem. IDAs Forretningsudvalg besluttede i oktober 2008, at der skal ske en årlig afrapportering af klagesager.

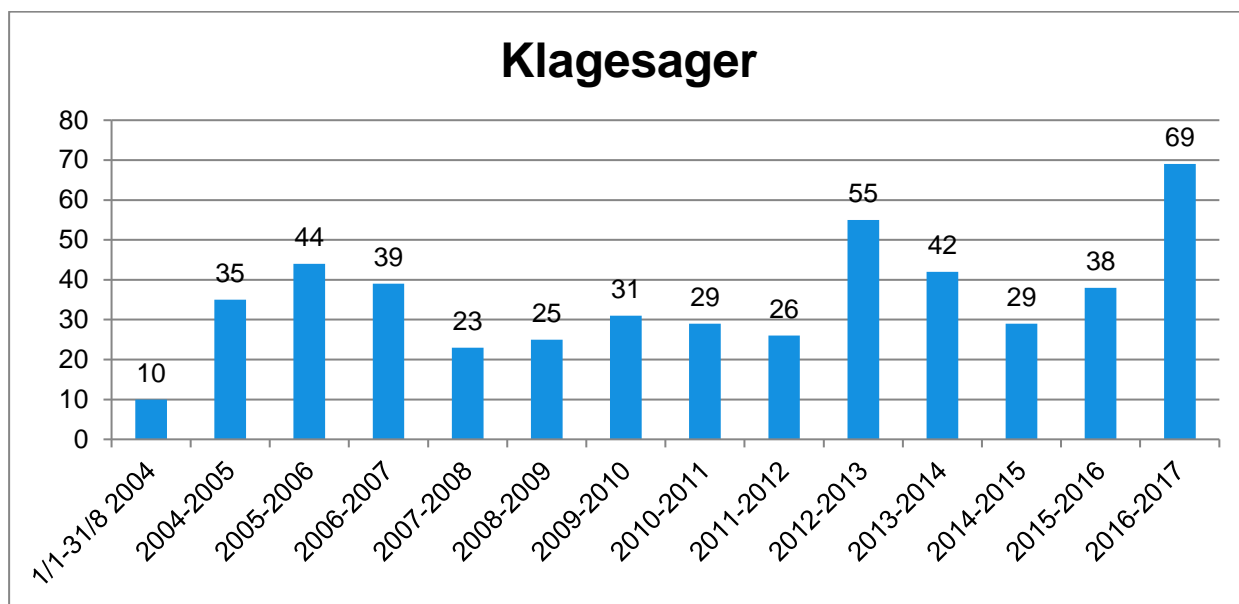
Foreningens formand ser alle klagesager og Ledelsessekretariatets udkast til svar inden afsendelse. Klager, der tilgår formanden direkte, håndteres i overensstemmelse med det administrative klagebehandlingssystem. Flere medlemmer får en opringning med svaret, men sagen registreres fortsat i systemet.

I forhold til forrige periode er der tale om en stigning i antallet af klagesager. Stigningen skyldes primært, at der har været et stort antal klager (30 stk.) vedrørende IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeeper. Mange oplevede desværre problemer ved overgangen til Tjeeper. IDA var løbende i dialog med Tjeeper får at få løst problemerne. Problemerne vedrørte stort set alle to konkrete problemer (brugervenlighed ved opsætning og en fejl på ca. 1% af SIM-kortene, som medførte fejl ved opkald fra udlandet. Begge problemer blev rettet, ligesom der blev oprettet et særligt nummer til Tjeeper kundeservice kun til IDAs medlemmer. Kort tid herefter gik Tjeeper konkurs, og selskabets kunder blev overtaget af selskabet Greentel, som har taget godt imod vores medlemmer. På øvrige kategorier ses en lille stigning eller samme niveau som foregående periode. Ved sidste rapportering var der et større antal klager vedrørende antallet af IDA-mails. Der er i denne periode kun registreret én klage vedrørende antallet af IDA-mails.

Oversigt over udviklingen i klager



Bemærk venligst, at klager over Mødecentrets virksomhed alene behandles af mødecentret og ikke omtales i denne afrapportering. I Mødecentret har man en tæt kommunikation med dem, som står for arrangementets afvikling før, under og efter. De ting, der opstår, er som regel mindre ting, og tages med det samme. I Mødecentret er der procedurer for opfølgning i forbindelse med eventuelle klager eller utilfredshed yttret i kundetilbagemeldinger. Skulle der være tilfælde, hvor fx teknik, køkken eller restaurant ikke har levet op til den ønskede standard, følges der op i forhold til de ansvarlige og der laves en aftale om nye eller ændrede procedurer for kommende arrangementer.

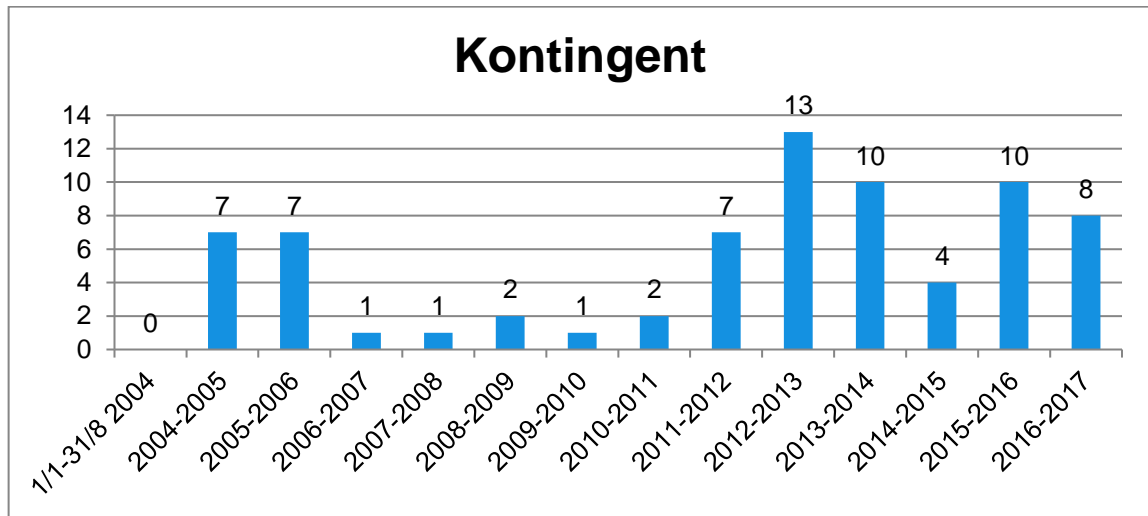
Klager i perioden 1. juli 2015 – 30. juni 2016

I perioden er der modtaget 69 klager. I 45 af sagerne har medlemmet fået medhold og i 5 af sagerne er medlemmet efterfølgende udmeldt.

Klagerne er samlet under overskrifter og beskrevet nedenfor ud fra kategorierne:

- a) Hvad handler klagen om?
- b) Hvad blev der konkret gjort eller ikke gjort?
- c) Har klageren fået helt eller delvist medhold eller er klagen blevet afvist, og har klagen givet anledning til ændring i service, forretningsgang eller andet?
- d) Er der kommet en reaktion fra klageren og er klageren fortsat medlem af IDA?

Klager vedr. kontingent, 8 stk. (10 stk. i forrige periode)



Nr. 1

- Klage over udmeldelse ikke er registreret.
- Medlemmet klager over, at hun efter udmeldelse har modtaget en opkrævning af kontingent.
- Medlemmet får medhold og opkrævningen annulleres.
- Udmeldt.

Nr. 2

- Klage over nedsat kontingent ifm ledighed.
- Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent i den periode, hvor han har været ledig.
- Medlemmet får medhold. Det er medlemmernes eget ansvar, at give besked om ledighed og besvare de mails IDA udsender. Medlemmet tilbydes en regulering af kontingentet med tilbagevirkende kraft, da han telefonisk har været i kontakt med IDA og fortalt, at han er ledig. Kvartalet efter henvender medlemmet sig igen og klager over, at han igen ikke får nedsat kontingent som ledig. Denne gang for medlemmet ikke medhold. I forbindelse med sidste henvendelse blev han gjort opmærksom på, at det er medlemmernes eget ansvar, at give besked om ledighed i hvert kvartal.
- Udmeldt.

Nr. 3

- Klage over betaling ifm udmeldelse.
- Medlemmet klager over, at han i forbindelse med, at han har meldt sig ud af IDA, skal betale kontingent for løbende måned + 3 måneder. Han mener ikke, at han tidligere er blevet gjort opmærksom på det.
- Medlemmet får ikke medhold. Ved indmeldelse via ida.dk bliver man på sidste side bedt om, at sætte flueben ved Læs og accepter IDAs love og vedtægter. Herunder acceptere teksten: Jeg har læst og accepteret IDAs vedtægter. Tilkendegivelsen er en forudsætning for at blive medlem.
- Udmeldt.

Nr. 4

- Klage over nedsat kontingent ifm ledighed.
- Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent, da han stadig er ledig. Han mener ikke, at IDA kan antage, at han er kommet i job, blot fordi han ikke besvarer de mails, som IDA har sendt med besked om, at han skal ansøge om nedsat kontingent.
- Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar, at give besked om ledighed og besvare de mails IDA udsender. Medlemmet tilbydes dog en godtgørelse af halvdelen af beløbet, for at fastholde ham. Medlemmet gøres opmærksom på, at IDA har indgået en aftale med Akademikernes A-kasse, hvor det nu er muligt at give samtykke til, at IDA får besked om ledighed automatisk.
- Udmeldt.

Nr. 5

- a) Klage over manglende nedsat kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke længere bliver opkrævet som studiemedlem. Han har været i kontakt med IDA og forstået, at han indtil han fyldte 30 år, ville kunne få studiekontingent og studieforsikring.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Medlemsservice har været i telefonisk dialog med medlemmet og forklaret, at han kan bibeholde sin forsikring, men at han skal betale fuldt kontingent som færdiguddannet. Dette er han indforstået med. Da han ikke har fået ansøgt om nedsat kontingent pga misforståelsen, returneres differencen for seneste kvartal.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 6

- a) Klage over ufrivilligt medlemskab af IDA.
- b) Medlemmet har konstateret, at han via en tidligere mailadresse er blevet indmeldt i IDA og derfor har modtaget kontingentopkrævning. Han ønsker ikke at være medlem og har aldrig givet tilsagn.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet er indmeldt via studentersamfundet i Aalborg. Sagen er håndteret telefonisk og medlemmet er udmeldt og kontingentet annulleret.
- d) Udmeldt.

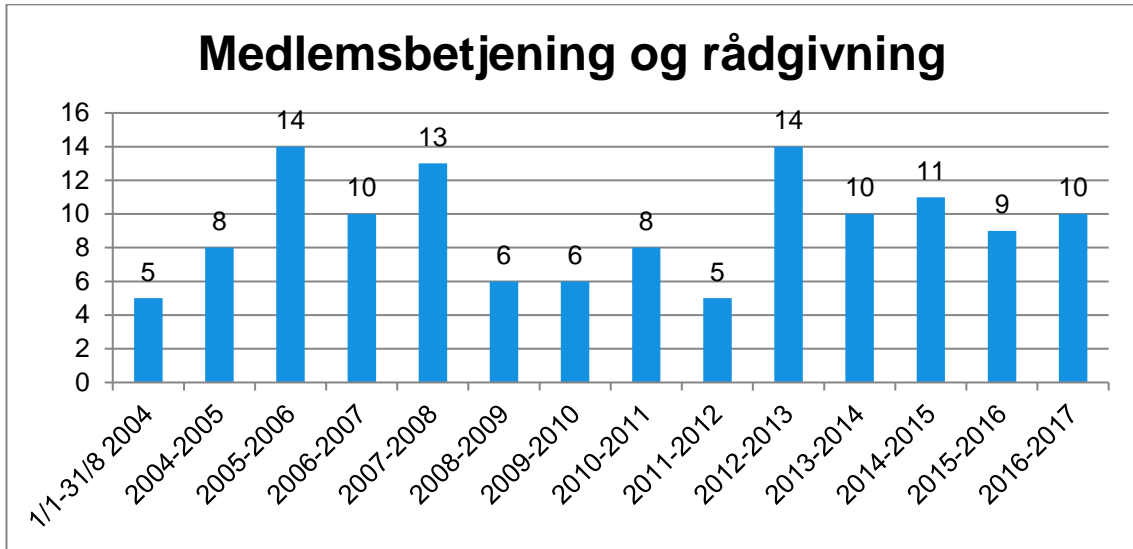
Nr. 7

- a) Klage over nedsat kontingent pga ansættelse i udlandet.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke længere har nedsat kontingent pga ansættelse i udlandet. Hun er bevidst om, at hun selv skal give besked om fortsat ansættelse i udlandet, men ønsker beløbet tilbagebetalt, da IDA ikke har mulighed for at yde hende juridisk støtte (En besked hun har fået fra tidligere medstuderende).
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar, at IDA har de korrekte oplysninger om ansættelser m.m. Hun tilbydes, at ændre kontingentet for indeværende kvartal. Vedrørende juridisk støtte ifm med eventuel ansættelse i Danmark, er det ikke korrekte oplysninger, hun har fået fra sine tidligere medstuderende.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 8

- a) Klage over nedsat kontingent ifm ledighed.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent, da han er ledig.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er medlemmernes eget ansvar, at give besked om ledighed og besvare de mails IDA udsender. Medlemmet tilbydes, grundet hans økonomiske situation, en regulering af kontingentet, så han betaler kontingent som værende ledig.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. medlemsbetjening og rådgivning, 10 stk. (9 stk. i forrige periode)



Nr. 9

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over IDAs håndtering af hendes fastansættelse/længere projektansættelse. Medlemmet mener, at IDA er skyld i, at hun ikke fik sin ansættelse forlænget.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er korrekt, at IDA har været spurgt til råds igennem forløbet, men IDA har ikke, som medlemmet mener, stillet et ultimativt krav om, at medlemmet skulle fastansættes og ikke blot have sin projektansættelse forlænget. Det er også IDAs vurdering, at arbejdsgiveren ikke har givet medlemmet et bindende tilbud om en 2-årig forlængelse af ansættelsen.
- d) Fortsat medlem

Nr. 10

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet ønsker møde med IDAs formand, da han ikke er tilfreds med den kompensation, han er blevet tilbudt i forbindelse med, at hans sag har været i faglig voldgift.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Spørgsmålet om godtgørelse og lignende i anledning af IDAs behandling af hans sag, beror på en juridisk vurdering af, om der er begået fejl i forbindelse med behandlingen af sagen af økonomisk betydning, hvilket tilsyneladende ikke har været tilfældet. Det vil ikke være formålstjenstligt, at tilbyde medlemmet et møde med formandens deltagelse i denne sag.
- d) Fortsat medlem

Nr. 11

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet har tidligere fået hjælp fra IDA, til at anmelde krav om løn og feriegodtgørelse hos Lønmodtagernes Garantifond efter hans arbejdsgiver gik konkurs. Ved en fejl fik han udbetalt pengene dobbelt fra IDA, der efterfølgende bad ham tilbagebetale halvdelen af pengene – hvilket han gjorde. Medlemmet stiller nu spørgsmålstejn ved, om det var korrekt, at IDA kunne bede ham tilbagebetale de penge, som han ved en fejl havde fået udbetalt dobbelt.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Dommen han sammenligner sin sag med, er ikke identisk og kan derfor ikke danne grundlag for en tilbagebetaling fra IDA.
- d) Fortsat medlem

Nr. 12

- a) Klage over forkert rådgivning ifm indmeldelse i IDA.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke er blevet tilmeldt A-kassen. I forbindelse med indmeldelse har han sat kryds i "A-kasse" og havde derfor en forventning om, at IDA eller A-kassen sørgede for, at han blive indmeldt i A-kassen.
- c) Medlemmet får ikke medhold. På IDAs indmeldelsesblanket kan man udelukkende tilkendegive, om man vil kontaktes omkring studiemedlemsskab af Akademikernes A-kasse. IDA er meget bevidst om, ikke at anbefale et studiemedlemsskab af Akademikernes A-kasse ved studiestart, da man maksimalt kan være gratis studiemedlem af en A-kasse i 5 år. I og med mange af IDAs studiemedlemmer udsætter deres studie, kan man risikere ikke at være berettiget til dagpenge, såfremt man indmelder sig allerede på fx 1. semester. Medlemmet anbefales, at gøre brug af IDAs mange ydelser målrettet kommende dimittender – herunder karriererådgivning og faglige netværk.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 13

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at IDA ikke vil føre en sag for ham om uberettiget bortvisning fra hans arbejdsplads.
- c) Medlemmet får ikke medhold. På det oplyste grundlag er det IDAs vurdering, at bortvisningen utvivlsomt er berettiget og at IDA derfor ikke kan få medhold i en sag om usaglig afskedigelse og uberettiget bortvisning.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 14

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, hvad han opfatter som et ubehøvlet svar på hans spørgsmål vedrørende hans lønudbetaling.
- c) Medlemmet får medhold. Spørgsmålet fra medlemmet er blevet misforstået i første omgang, og derfor det misvisende svar. Medlemmet modtog efterfølgende korrekt svar.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 15

- a) Klage over rådgivning vedr. lønsikring.
- b) Medlemmet klager over, at han har fået forkert rådgivning vedr. tegning af lønsikring. En rådgivning han nu mener er skyld i, at han ikke længere kan tegne en lønsikring, da han fylder 57 år.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Man skal tegne en lønsikring senest 1 måned inden man fylder 57 år. De første 6 måneder af tegningsperioden er karenperiode og man må i den periode ikke have kendskab til konkurs, afskedigelse eller andet, der vil udløse lønsikringen. Han ville derfor, i den konkrete situation, ikke kunne have gjort brug af lønsikringen, da han var bekendt med, at virksomheden var begæret konkurs.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 16

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet ønsker, at IDA skal føre retssag mod hans tidligere arbejdsgiver om usaglig afskedigelse.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er IDAs vurdering, at IDA vil tage en retssag om usaglig afskedigelse og derfor anbefalingen, at medlemmet accepterer den tilbudte aftale, der er forhandlet, da den stiller medlemmet bedre end vilkårene i opsigelsen.
- d) Fortsat medlem.

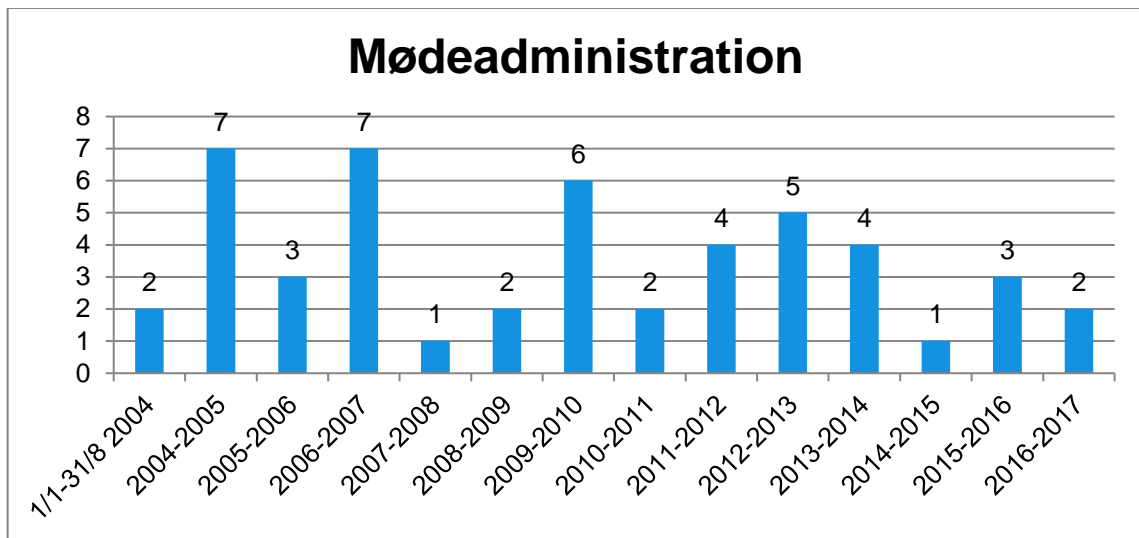
Nr. 17

- a) Klage over IDA Forsikring.
- b) Medlemmet klager over, at han føler sig dårligt behandlet, da han ønskede at tegne en ekstra forsikring.
- c) Medlemmet får ikke medhold. I forbindelse med medlemmets ansøgning om en bilforsikring og efterfølgende tilkøb af vejhjælp modtog IDA Forsikring – rutinemæssigt – besked fra Skat om, at en person med medlemmets navn og med bopæl i samme by som medlemmet, er noteret som skyldner hos et andet forsikringsselskab. Dette er en helt almindelig etableret procedure i det danske forsikringsmarked. IDA Forsikring udbad sig derfor en forklaringer fra medlemmet. Efterfølgende viste det sig, at der ikke var tale om samme person og medlemmet har fået oprettet begge forsikringer.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 18

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke har fået den ønskede hjælp, til at få rettet nogle forkerte skatteindberetninger fra hendes arbejdsgivers side. Derudover har hun ønsket IDAs bemærkninger til ændringer i virksomhedens personalehåndbog.
- c) Medlemmet for medhold. Der har desværre været nogle misforståelser mellem IDAs sagsbehandler og medlemmet – der har været uklarhed om, hvad medlemmet ønskede hjælp til. Derudover har IDA forgæves forsøgt, at kontakte arbejdsgiveren vedr. de forkerte skatteindberetninger. Der blev efterfølgende taget kontakt til medlemmet, for at gennemgå de ønskede ændringer i personalehåndbogen.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. mødeadministration, 2 stk. (3 stk. i forrige periode)

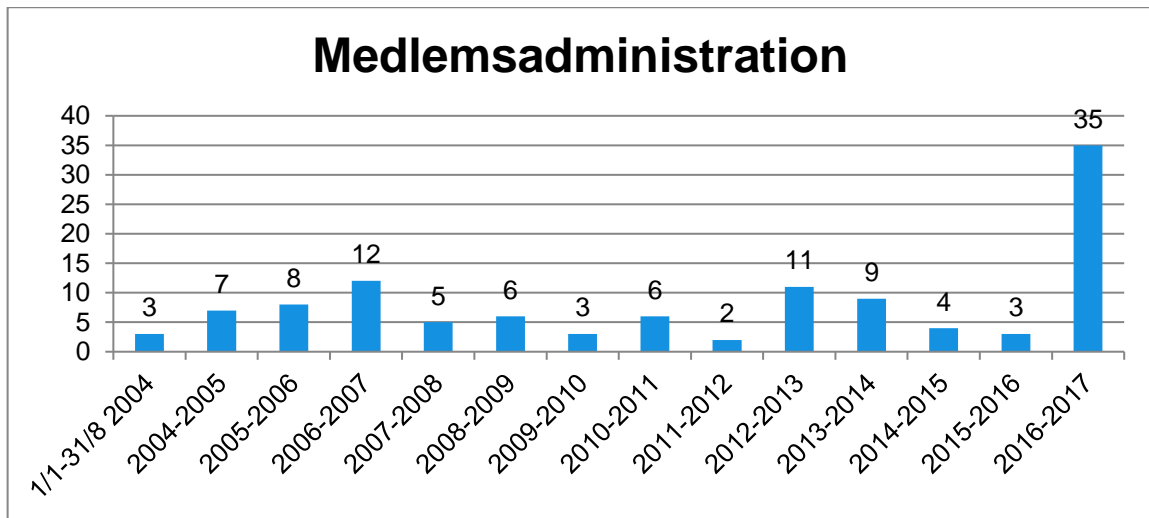


Nr. 19

- a) Klage over at der placeres for få arrangementer i Århus.
- b) Medlemmet klager over, at et konkret arrangement kun afholdes i København. Kurset afholdes over flere gange, hvilket udelukker mange for at deltage, når det er i København.
- c) Medlemmet får ikke medhold. De konkrete kurser er helt nye kurser. Det er korrekt, at de i første omgang kun afholdes i København – de vil senere også blive udbudt i Århus. Medlemmet orienteres når det konkrete arrangement afholdes i Århus,
- d) Fortsat medlem.

Nr. 20

- a) Klage relateret til retningslinjer for arrangementer under IDA ManifiQue.
- b) Klagen er indsendt af 10 medlemmer. De klager over standarden af visse arrangementer under IDA ManifiQue og foreslår en revision af de faglige netværk samt de generelle retningslinjer for arrangementer under IDAs faglige netværk.
- c) Medlemmerne får ikke medhold. Når man kigger på de kursusvurderinger der er lavet i 2016 på ManifiQues arrangementer, vurderes tilfredsheden meget højt af deltagerne. Derfor er det selvfølgelig ærgerligt, at der er en gruppe, der føler sig talt ned til og ikke er tilfredse med arrangementerne. Gruppen opfordres til selv at starte et netværk i IDA-regi – det har de ikke gjort på nuværende tidspunkt.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedrørende medlemsadministration, 35 stk. (3 stk. i forrige periode)**Nr. 21**

- a) Klage over IDA Benefits.
- b) Medlemmet klager over, at IDA Benefits giver rabat på benzin og har en særlig kategori af besparelser, som medlemmerne kan opnå på biler og brændstof, mens IDA argumenterer for klimaløsninger og bæredygtighed.
- c) Medlemmet får delvist medhold. IDA arbejder generelt for bæredygtighed og intelligente teknologiske løsninger, men vil også gerne give medlemmerne kontante fordele. IDAs medlemmer har forsikret 45.000 biler gennem IDA Forsikring, og det betyder, at rigtig mange IDA-medlemmer har et behov for at have deres egen bil. Så længe medlemmerne kører bil og er nødt til at købe brændstof, giver det også mening, at IDA varetager deres interesser og prøver at gøre det lidt billigere for dem at købe brændstof.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 22

- a) Klage over IDAs samarbejde med Spotdeal.dk.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har opnået IDA-rabat i forbindelse med køb af et krydstogt via Spotdeal.dk. Han har efterfølgende forsøgt at kontakte Spotdeal.dk, men de er ikke villige til at give han rabatten.
- c) Medlemmet får medhold. Spotdeal.dk er i udgangspunkt blot en platform for andre virksomheders produkter. De er derfor afhængige af, at deres samarbejdspartnere er villige til at yde rabatten efterfølgende. IDA har været i dialog med Spotdeal.dk og de har indvilget i at tilbagebetale rabatten.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 23

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at IDA via "IDA Benefits" tilbyder telefoni til medlemspriser. Han mener, at besparelsen er minimal og han bliver dårligere stillet pga bindingsperioden.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Forskellen på Tjeeps egne produkter og dem IDA tilbyder er ikke prisen, men indholdet i pakken – ekstra gratis taletid og fri telefoni til Norge og Sverige.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 24

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet undrer sig over, at IDA tilbyder et produkt, der ikke er anderledes fra det man kan købe direkte hos selskabet.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Forskellen på Tjeeps egne produkter og dem IDA tilbyder er ikke prisen, men indholdet i pakken – ekstra gratis taletid og fri telefoni til Norge og Sverige.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 25

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at IDA indgår aftaler med et selskab som Tjeep, da de på Trustpilot for dårlige anmeldelser og karaktermæssigt ligger lavt i forhold til andre teleudbydere.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Klagen er modtaget i februar 2017, men artiklen er skrevet i november 2016 og relaterer sig til forhold umiddelbart efter Tjeeps lancering i september 2016. De ting der anfægtes i artiklen, er efterfølgende tilpasset af Tjeep og derfor ikke aktuelle på tidspunktet hvor klagen er modtaget.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 26

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke holder hvad de lover og han har oplevet store problemer, med at få et simkort der virker.
- c) Medlemmet får medhold. Det er en uheldig sag, hvor medlemmets sim-kort ikke nåede frem inden det gamle selskab lukkede for forbindelsen. Da det nåede frem virkede det ikke. Klagen har medført, at IDA har været i dialog med Tjeep og Tjeeps kundeservice til IDAs medlemmer, blev fremadrettet opprioriteret.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 27

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Medlemmet har haft problemer med ikke at kunne modtage opkald og sende sms'er – både i Danmark og Frankrig. Medlemmet har haft svært ved, at komme igenem til Tjeep og har oplevet dårlig kundeservice. Medlemmet ønsker, at opsig abonnementet.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Problemerne med ikke at kunne modtage opkald lå hos Telia og TDC, men det tog for lang tid at rette fejlen. Det har været nødvendigt, at udskifte sim-kortet, da der var fejl i forhold til udenlands telefoni. Hvis medlemmet fortsat ønsker at opsig abonnementet hos Tjeep, har IDA sikret, at det kan ske uden omkostninger trods bindingsperioden.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 28

- a) Klage over rykker vedr. Danvak 2017.
- b) Medlemmet klager over, at han har modtaget en rykker for kontingent for medlemskab af Danvak 2017. Medlemmet har tidligere skriftligt udmeldt sig.
- c) Medlemmet får medhold. Der er sket en fejl og rykkeren annulleres. Medlemmet er udmeldt af Danvak.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 29

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke holder hvad de lover og han har oplevet store problemer, med at få sit gamle nummer overflyttet til Tjeep. Efter en måneds korrespondance med Tjeep opgiver han og vender tilbage til sin tidligere udbyder.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Problemet med overflytning af nummeret ligger ikke hos Tjeep, men hos den tidligere udbyder, der ikke har accepteret overflytningen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 30

- a) Klage over indberetning til SKAT.
- b) Medlemmet har konstateret, at der på hans skatteopgørelse for 2016 er indberettet et beløb vedr. gruppelevsfor-sikring. Han ønsker oplyst, om IDA har indberettet beløbet og hvorfor.
- c) IDA har ikke indberettet nogle oplysninger på medlemmet, da han er pensionistmedlem. Medlemmet anbefales derfor, at kontakte SKAT for at få oplyst, hvem der har indberettet oplysningerne.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 31

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke holder hvad de lover. Hans abonnementer virker ikke i udlandet og han oplever dårlig kundeservice hos Tjeep. Medlemmet har opsagt sit abonnement og opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold. Abonnementerne skal virke i udlandet og på baggrund af medlemshenvendelserne bliver alle berørte sim-kort udskiftet.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 32

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han har oplevet forsinket levering af sim-kort, forsinkelse på sms'er og generelt dårlig service, når han har været i dialog med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold. IDA sørger for løbende dialog med Tjeep, så lignende undgåes for andre medlemmer.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 33

- a) Klage over videregivelse af medlemmers mailadresser til trejdepart.
- b) Medlemmet klager over, at han har modtaget en mail vedr. et IDA arrangement, hvor alle modtageres mail-adresse er synlig. Han ønsker en forklaring på, hvordan det kan ske og en redegørelse af, om IDA har videregivet mailadresser til trejdepart.
- c) Medlemmet får medhold. Ved en meget beklagelig fejl blev mailen ikke sendt som bcc. Mailadresserne er ikke videregivet til trejdepart, da vedkommende der har udsendt mailen, har gjort det i egenskab som tillidsvalgt. Hændelsen blev indrapporteret til Datatilsynet. IDA har indskærpet og repeteret interne retningslinjer for alle, der står for udsendelse af mails.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 34

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at han telefonisk er blevet kontaktet af Tjeep og ønsker oplyst, om IDA har videregivet hans nummer til Tjeep. Derudover undrer han sig over, at IDA tilbyder abonnement hos Tjeep som et medlemstilbud, da han ikke kan se fordelene for IDA-medlemmer.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA har ikke videregivet nogle medlemsoplysninger til Tjeep. Tjeep har tilbudt at undersøge, hvor de har medlemmets nummer fra, men det kræver hans accept - medlemmet er ikke vendt tilbage herom.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 35

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han oplever ringe dækning med 4G forbindelse, har problemer med at foretage opkald og modtage sms'er i udlandet, samt meget lange svartider hos Tjeeps kundeservice. Medlemmet ønsker hjælp til, at forlade Tjeep indenfor bindingsperioden på 6 måneder udløber.
- c) Medlemmet får medhold. Tjeep har haft problemer med nogle simkort, som gjorde, at de ikke kunne benyttes i udlandet. Medlemmet får tilsendt et nyt simkort, som forhåbentlig løser problemet. Der bliver også oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer. Dette skulle mindske svartiden betragteligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 36

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han oplever ringe dækning med 4G forbindelse, har problemer med at foretage opkald og modtage sms'er i udlandet, samt meget lange svartider hos Tjeeps kundeservice.
- c) Medlemmet får medhold. Tjeep har haft problemer med nogle simkortene, som gør, at de ikke kan benyttes i udlandet. Medlemmet får tilsendt et nyt simkort, som forhåbentlig løser problemet. Der bliver også oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer. Dette skulle mindske svartiden betragteligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 37

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at det tager over 2 timer, at komme igennem til Tjeeps kundeservice.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet orienteres om, at der bliver oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer. Dette skulle mindske svartiden betragteligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 38

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han har problemer med at foretage opkald og modtage sms'er i udlandet pga fejl på simkort. Derudover klager han over, den lange ventetid hos Tjeeps kundeservice, samt ringe opfølgning på klager.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet har modtaget nyt simkort for at løse problemet med udenlandstelefonier. Medlemmet orienteres om, at der er blevet oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer - dette skulle mindske svartiden betragteligt. Medlemmet er skiftet til andet teleselskab.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 39

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han har problemer med at foretage opkald og modtage sms'er i udlandet. Han har været i dialog med Tjeep. Generelt ønsker han, at IDA er mere kritisk over for hvilke samarbejdsaftaler der indgås.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet har modtaget et nyt simkort for at løse problemet med udenlandstelefonier.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 40

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Det er umuligt, at komme igennem til deres kundeservice – både telefonisk og skriftligt. Data til Iphone virker ikke og han føler sig bondefangen af bindingsperioden på 6 måneder.
- c) Medlemmet får medhold. Det er aftalt med Tjeep, at abonnementet ophører.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 41

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover og opfordrer IDA til at genoverveje samarbejdet med dem.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet modtager et nyt sim-kort, som gerne skulle løse problemerne med udenlandstelefonier. Medlemmet orienteres også om, at der er blevet oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer - dette skulle mindske svartiden betragteligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 42

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Medlemmet har opsagt abonnementet før fortrydelsesfristen udløb, men har endnu ikke modtaget pengene retur. Dette ønsker han IDAs hjælp til. Derudover opfordrer han IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold. Efter IDAs dialog med Tjeep, får medlemmet pengene tilbagebetalt (i april 2017). Medlemmet henvender sig igen i slutningen af september, da han modtager en uberettiget opkrævning via kurator, og en trussel om inkasso. IDAs anbefaling er, som han allerede har gjort, at fremsende en skriftelig indsigelse mod berettigelsen af fordringen og rykkerbrevet til Repay Finance A/S. Hvis de, efter indsigelsen fastholder, at beløbet skal betales, opfordres medlemmet til at kontakte IDA hurtigst muligt. Medlemmet er ikke vendt tilbage.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 43

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han klager over problemer med opsætningen af telefoner til databrug og den lange svartid hos Tjeeps kundeservice. Derudover opfordre han IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold og orienteres om de forbedringer Tjeep har lovet vedr. opsætning af telefoner til databrug – de overgår til automatisk opsætningen snarest. Medlemmet orienteres også om, at der er blevet oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer - dette skulle mindske svartiden betragteligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 44

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han har problemer med at foretage opkald og modtage sms'er i udlandet samt databrug. Derudover klager han over den lange ventetid hos Tjeeps kundeservice.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet modtager et nyt simkort for at løse problemet med udenlandstelefoni, samt ændringerne vedr. opsætning ifm databrug. Medlemmet orienteres om, at der er blevet oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer - dette skulle mindske svartiden betragteligt. Medlemmet er skiftet til andet teleselskab.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 45

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke opnår en reel medlemsfordel ved at skifte til et Tjeep abonnement.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Der er fordele ved de pakkeløsninger IDAs medlemmer tilbydes, fremfor almindelige abonnementer hos Tjeep.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 46

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Medlemmet har problemer med dårlig dækning, udenlandstelefoni og dårlig kundeservice. Medlemmet opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet orienteres om de tiltag Tjeep har gjort, for at komme de oplevede problemer til livs.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 47

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. De oplever særligt problemer med udenlandstelefonien, trods udskiftning af sim-kort og meget lange svartider hos Tjeeps kundeservice, også på IDAs særlige nummer.
- c) Medlemmet får medhold. IDA følger op på udskiftning af sim-kort og orienterer om, at der nu indføres mål for Tjeeps svartider.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 48

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Det har taget over 2 måneder, at få flyttet medlemmets nummer til Tjeep, det er umuligt at komme igennem til Tjeep og det første sim-kort virkede ikke i udlandet.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Tjeep har modtaget et forkert SIM-kortnummer og derfor har nummeret ikke kunne overflyttes. Medlemmet orienteres om, at der er blevet oprettet et særligt nummer til Tjeeps kundeservice, et prioriteret nummer, kun for IDAs medlemmer - dette skulle mindske svartiden betragteligt. Medlemmet er skiftet til anden teleudbyder.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 49

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. De overlever store problemer med mobildata/internet adgang og trods flere henvendelser til kundeservice løses problemet ikke. Medlemmet opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep. Medlemmet har opsagt abonnementet.
- c) Medlemmet får delvist ret. IDA er i tæt dialog med Tjeep, som forsøger at løse alle problemstilling hurtigst muligt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 50

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. De har kun oplevet problemer siden de skiftede til Tjeep – både med forkerte sim-kort, dårlig dækning, gebyrer på automatisk optankning og ændrede abonnementsvilkår. De ønsker, at skifte selskab og opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet.
- c) Medlemmet får medhold. Simkortet er blevet udskiftet og IDA kontakter Tjeep vedr. de ændrede abonnementsvilkår.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 51

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. De har fået udskiftet sim-kort flere gange, men oplever stadig store problemer med dækningen. Medlemmet opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet får medhold. IDA kontakter Tjeep og der findes en brugbar løsning.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 52

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Medlemmet har problemer med datatjenesten og kan ikke komme ud af aftalen pga bindingsperioden. Medlemmet opfordre IDA til at genoverveje samarbejdet med Tjeep.
- c) Medlemmet for medhold. IDA kontakter Tjeep og der opnås en løsning vedr. datatjenesten.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 53

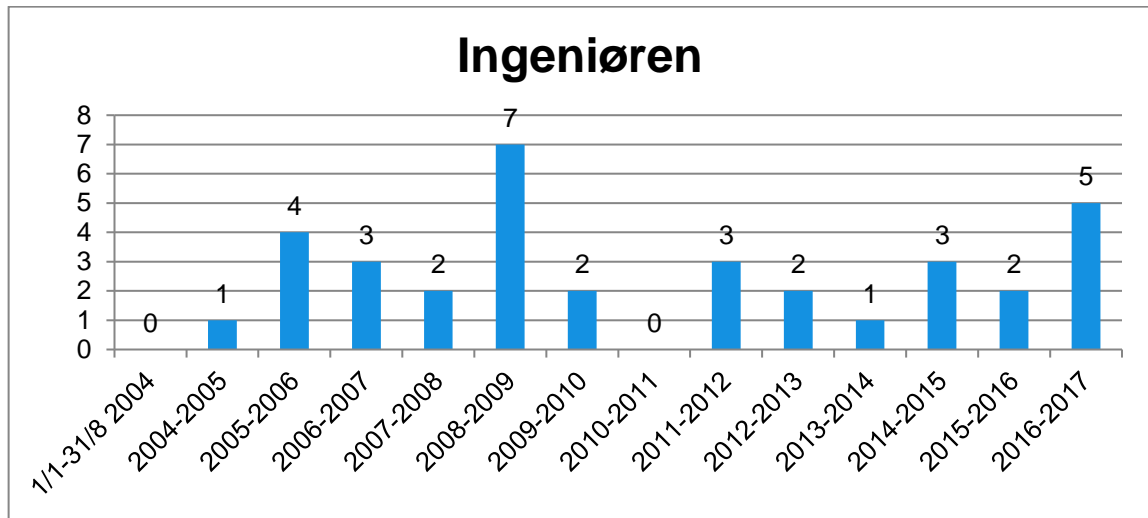
- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at Tjeep ikke leverer det de lover. Han har måtte have sit sim-kort udskiftet, men trods det, kan han ikke benytte roaming på Færøerne. Kundeservice svare ikke på henvendelser. Medlemmet opsiger sit abonnement.
- c) Medlemmet får medhold. IDA indgår i dialog med Tjeep.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 54

- a) Klage (undren) over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet undre sig over, at IDA kan indgå en samarbejdsaftale med et firma, der efter kort tid går konkurs.
- c) IDA indgår løbende samarbejder for at opnå medlemsfordele for IDAs medlemmer. Aftalerne bliver indgået efter grundig dialog og IDA har derfor ikke kunnet forudse, at Tjeep ville gå konkurs efter kort tid.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 55

- a) Klage over IDAs samarbejde med teleselskabet Tjeep.
- b) Medlemmet klager over, at IDA fortsat reklamerer med medlemstilbud via Tjeep efter det er fremme i pressen, at de er gået konkurs.
- c) Medlemmet for ikke medhold. Meddelelsen om Tjeeps konkurs kom i medierne fredag sidst på eftermiddagen. I løbet af weekenden blev annoncen fjernet fra ida.dk. Mandag morgen blev der lagt en beskrivelse på ida.dk om, hvordan berørte medlemmer skulle forholde sig.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedrørende Ingeniøren, 5 stk. (2 stk. i forrige periode)**Nr. 56**

- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at han i en længere periode har modtaget Ingeniøren meget uregelmæssigt.
- Medlemmet får medhold. Mediehuset Ingeniøren har fulgt op i forhold til distributøren og bragt leveringen i orden. Vi har ikke hørt fra medlemmet efterfølgende.
- Fortsat medlem.

Nr. 57

- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at hun ikke længere modtager Ingeniøren.
- Medlemmet får medhold. Mediehuset Ingeniøren har fulgt op i forhold til distributøren og bragt leveringen i orden. Vi har ikke hørt fra medlemmet efterfølgende.
- Fortsat medlem.

Nr. 58

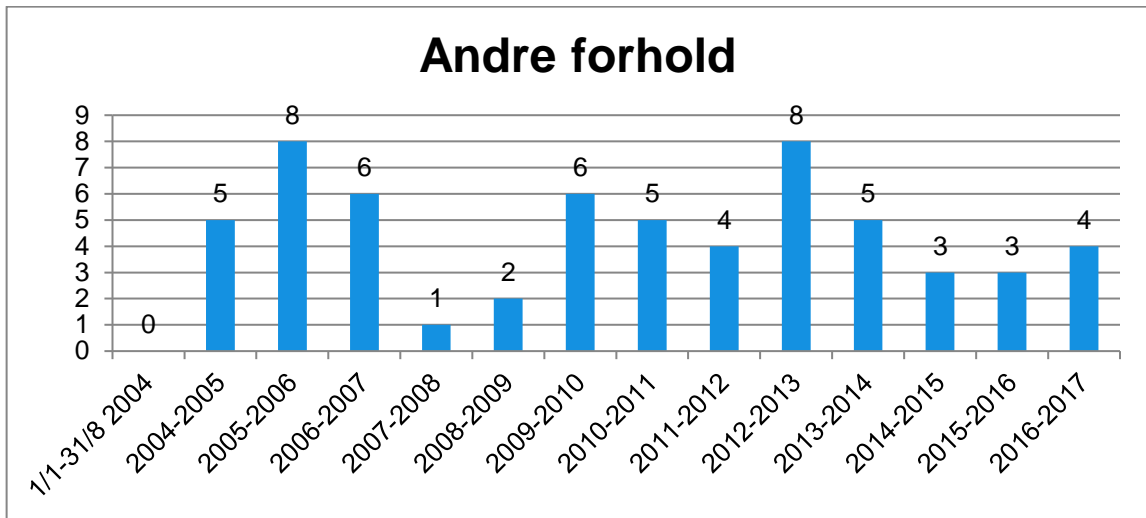
- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at han i mere end 1 år ikke har modtaget Ingeniøren – han er ikke flyttet i perioden og ønsker derfor at vide, om Ingeniøren fortsat udkommer.
- Medlemmet får medhold. Mediehuset Ingeniøren har fulgt op i forhold til distributøren og bragt leveringen i orden.
- Fortsat medlem.

Nr. 59

- Klage over det tekniske niveau i Ingeniøren.
- Medlemmet klager over det tekniske niveau i Ingeniøren og ønsker, at IDA sørger for et bedre system til at måle kvaliteten i Ingeniørens artikler.
- Medlemmet får ikke medhold. Det er suverænt Mediehuset Ingeniøren, der beslutter indholdet i Ingeniøren. IDA kan derfor ikke gå ind og forlange en kvalitetssikring af de enkelte artikler.
- Fortsat medlem.

Nr. 60

- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at han de senest 9 uger ikke har modtaget Ingeniøren.
- Medlemmet får medhold. Proceduren er således, at Mediehuset Ingeniøren kan bede Bladkompagniet skifte distributør efter 3 reklamationer. Medlemmet har klaget én gang tidligere. Mediehuset Ingeniøren har fulgt op overfor distributøren og medlemmet har efterfølgende modtaget Ingeniøren.
- Fortsat medlem.

Klager vedrørende andre forhold, 4 stk. (3 stk. i forrige periode)**Nr. 61**

- a) Klage over manglende information til byggesagkyndige.
- b) Medlemmet klager over, at IDA ikke tydeligt informere medlemmer, der arbejder som byggesagkyndige, om den økonomiske risiko, som den personlige beskikkelse giver.
- c) Medlemmet får medhold. Der blev skrevet en orientering i det førstkommande nyhedsbrev.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 62

- a) Klage over fødselsdagshilsen.
- b) Medlemmet klager over, at der bliver brugt tid og penge på meget upersonlige fødselsdagshilsner. Grundet den længere leveringstid med PostNord, nåede fødselsdagskortet ikke frem inden hans fødselsdag.
- c) Medlemmet får medhold. Fødselsdagshilsnerne er upersonlige. Der er derfor igangsat et arbejde med at se på, hvad konceptet for disse hilsner skal være fremover.
- d) Fortsat medlem.

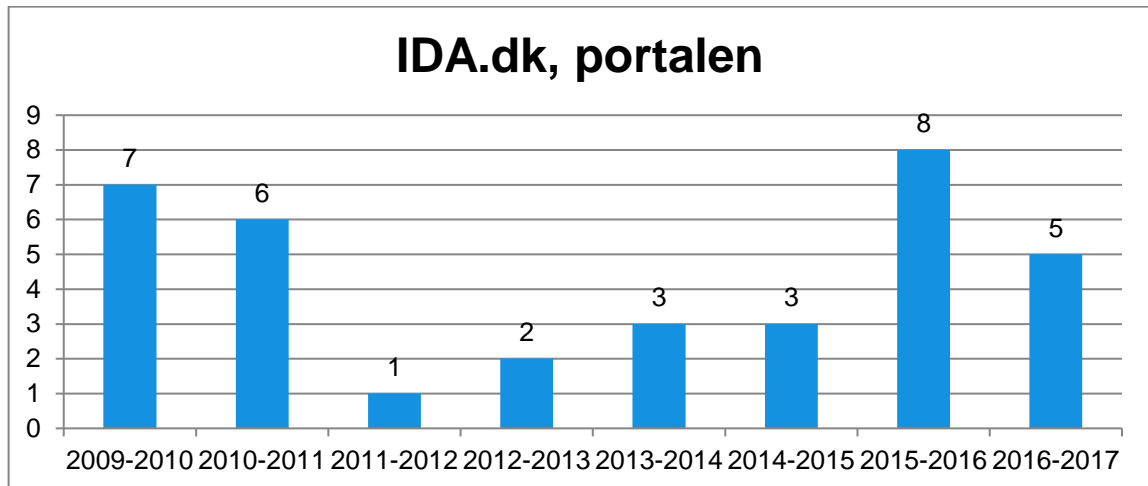
Nr. 63

- a) Klage over køn i IDAs lønberegning.
- b) Medlemmet klager over, at IDA benytter køn i lønberegnerne, da det diskriminere kvinder.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA har valgt, at fastholde køn i lønberegneren primært ud fra den begrundelse, at det vil medføre en generel lønnedgang, hvis man fjerner køn fra beregneren. Hvis det kun er muligt at se, hvad en kønsneutral ingeniør tjener, vil den mandlige ingeniør som følge heraf, ikke stille så store lønkrav under lønforhandlingerne, hvilket på sigt vil resultere i, at både mænd og kvinder opnår mindre løn. Derudover har IDA lagt vægt på, at det er væsentligt for lønberegnerens værdi i lønforhandlinger, at den afspejler virkeligheden. Endelig er lønstatistikken i sig selv med til at dokumentere lønforskellen mellem mænd og kvinder.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 64

- a) Klage over fødselsdagshilsen.
- b) Medlemmet klager over, at der bliver brugt tid og penge på meget upersonlige og grimme fødselsdagskort. Medlemmet foreslår, at IDA i stedet for sender en elektronisk hilsen.
- c) Medlemmet får medhold. Fødselsdagshilsnerne er upersonlige. Der er derfor igangsat et arbejde med at se på, hvad konceptet for disse hilsner skal være fremover.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. ida.dk-portalen, 5 stk. (8 stk. i forrige periode)



Note: Klager over portalen er ikke optalt før 2009-2010.

Nr. 65

- a) Klage over ida.dk.
- b) Medlemmet klager over, at ida.dk er for bøvlet af bruge for pc-brugere, at det er svært at finde indhold vedrørende de faglige netværk, arrangementsguiden m.m.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Teamet bag ida.dk arbejder løbende på at optimere brugeroplevelsen, Der arbejdes løbende med opbygningen af ida.dk og hans synspunkter bliver taget med i den løbende tilpasning af hjemmesiden.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 66

- a) Klage over antallet af IDA-mails.
- b) Medlemmet er utilfreds med det antal mails/nyhedsbreve, hun modtager ugentligt fra IDA. Samtidig oplever hun, at det er svært at afmelde de nyhedsmails, hun ikke er interesseret i.
- c) Medlemmet får medhold. Der arbejdes med den nuværende struktur og systemer på nyhedsbrevsområdet, som ikke fungerer tilfredsstillende og det er derfor gjort til et centralt indsatsområde, at få mindsket antallet af mails og ikke mindst sikre, at IDAs medlemmer kan afmelde alle uønskede mails og få et overblik over, hvad de er tilmeldt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 67

- a) Klage over ida.dk
- b) Medlemmet er utilfreds med, at man ved login på ida.dk, ikke kommer til at se kommende arrangementer, men kun tidligere. Det giver et rodet indtryk, når man ikke hver gang ender det samme sted. Derudover vil han gerne kunne benytte ida.dk uden der benyttes ad-trackers.
- c) Medlemmet får delvist medhold. IDA er opmærksom på, at visse funktioner på ida.dk skal forbedres og moderniseres. Arrangementer vil ofte blive vist på IDAs videndeling- og inspirationssite, universe.ida.dk, da sitet leverer informationer, der støtter tæt op om den viden, som arrangementerne formidler. IDA benytter diverse tracking-koder for at kunne levere endnu mere præcis og personligt tilpasset information.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 68

- a) Klage over søgning på ida.dk
- b) Medlemmet klager over, at det ikke er muligt, at finde IDAs hovedmail på hjemmesiden samt finde en medlemsfortegnelse.
- c) Medlemmet får delvist medhold. For at undgå at mails havner i én stor mailboks, fremgår IDAs hovedmail ikke af ida.dk. På forsiden under "Kontakt" findes kontaktformularer der sikrer, at alle mails kommer direkte til de relevante medarbejder i IDA.
Vedr. medlemsfortegnelsen er det kun en lille del af IDAs medlemmer, der har givet tilsagn til, at deres kontaktoplysninger må vises på ida.dk. Det er muligt at søge oversigten frem, men ved fremtidig tilpasning af ida.dk, vil der blive set på, om siden kan placeres mere hensigtsmæssigt.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 69

- a) Klage over samtykkeerklæring på ida.dk
- b) Medlemmet klager over, at den samtykkeerklæring man skal give på ida.dk, er alt for bred og kan ikke acceptere, at give tilsagn til den form for brug af data samt at IDA kan kontakte medlemmet via telefon, sms og email vedrørende arrangementer, analyser, nyheder og tilbud.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Det er en meget generel samtykkeerklæring der gives i øjeblikket og der arbejdes på at finde en bedre løsning. IDA arbejder på, at udvikle en stærkere platform til håndteringen af samtykke på Mit IDA, så den bedre kommunikerer sammenhængen mellem det enkelte medlems samtykke og den værdi vi som interesseorganisation kan tilføre medlemmerne. Fremadrettet overvejes det, om man skal kunne til- og fravælge på et langt mere detaljeret niveau, men det er der stadig en del arbejde på. Blandt andet fordi vores CRM system skal kunne håndtere de individuelle muligheder for samtykker og alle systemerne, der behandler personoplysningerne skal kunne tjekke status på samtykke fra CRM systemet.
- d) Fortsat medlem.