

Klagesager i perioden 1. juli 2019 til 30. juni 2020

Dette er den 18. 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.

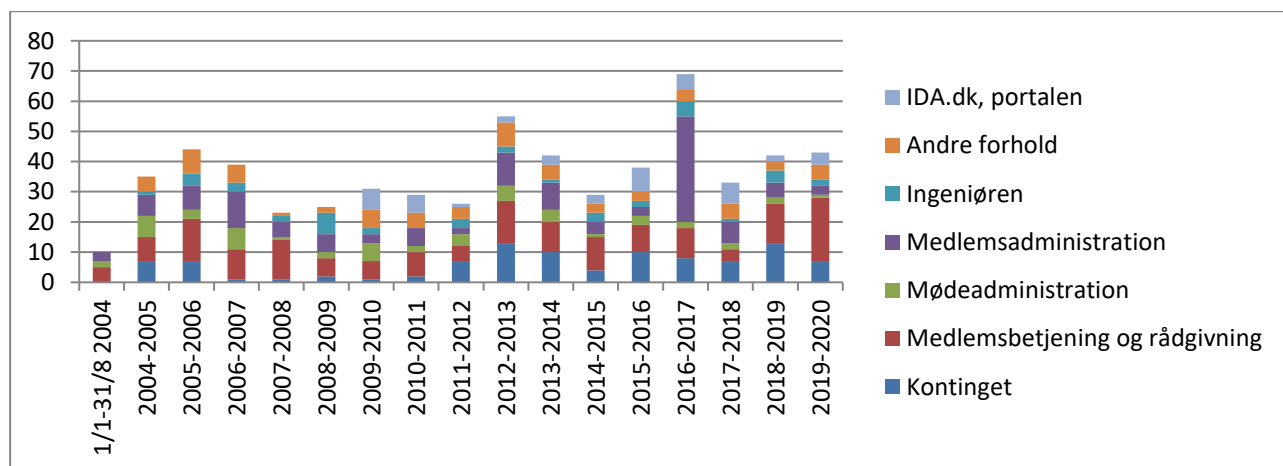
For hele rapporteringsperioden kan nævnes, at andelen af klager er faldet med 40% i forhold til antallet af erhvervsaktive medlemmer, som i 2004 udgjorde 48.149 medlemmer mod i dag, hvor antallet af erhvervsaktive medlemmer ligger på 96.827.

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.

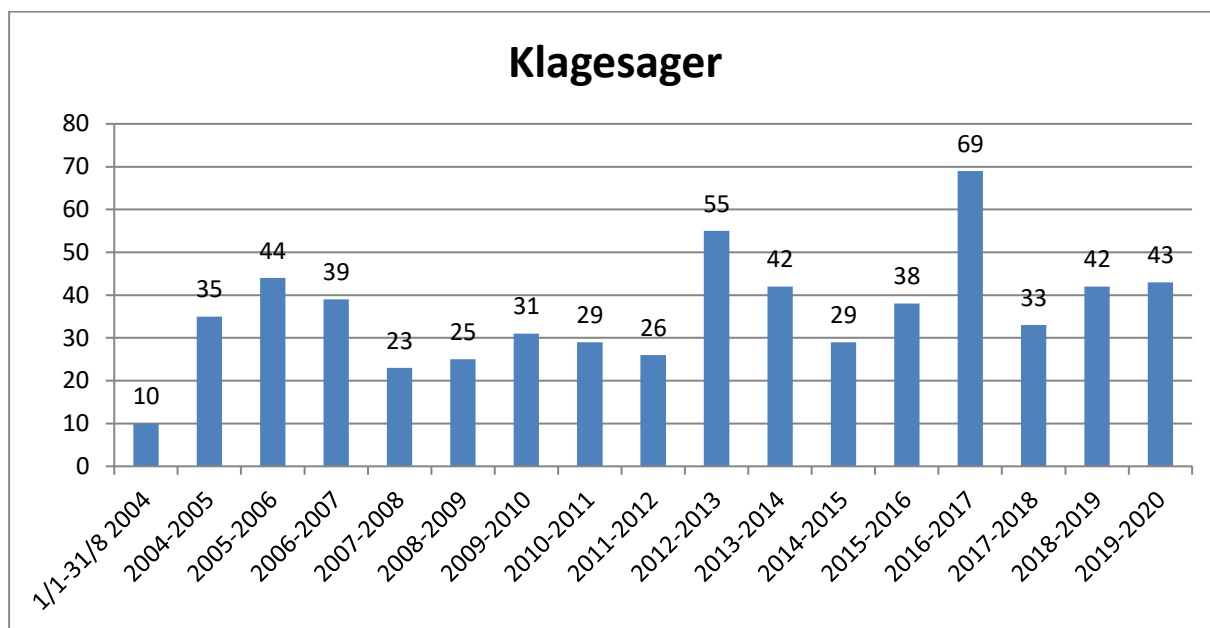
Antallet af klager er på samme niveau som forrige periode, hvor der var 42 klagesager. I denne rapportering ses dog en stigning i antallet af klager vedr. medlemsbetjening og rådgivning. En del af klagerne relaterer sig til den ekstra lange sagsbehandlingstid der var i en periode i foråret.

På øvrige kategorier ses mindre udsving eller samme niveau som foregående periode.

Oversigt over udviklingen i klager



Bemærk venligst, at klager over Mødecentrets virksomhed alene behandles af Mødecentret og ikke omtales i denne af-rapportering. 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.

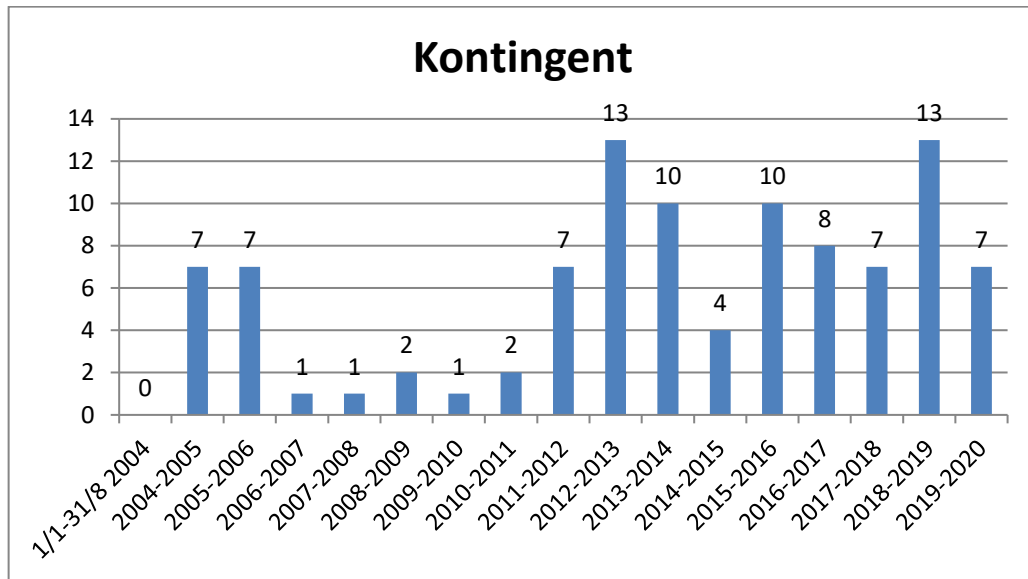
Klager i perioden 1. juli 2019 – 30. juni 2020

I perioden er der modtaget 43 klager. I 16 af sagerne har medlemmet fået medhold, og i 9 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, 7 stk. (13 stk. i forrige periode)



Nr. 1

- a) Klage over manglende nedsat kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke har fået nedsat kontingent, mens hun er på barselsorlov.
- c) Medlemmet får medhold. Der blev lavet en genberegning af kontingentet og medlemmet var tilfreds med løsningen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 2

- a) Klage over manglende nedsat kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent, mens han har været sygemeldt/ledig.
- c) Sagen er håndteret direkte i Medlemsservice, hvor det blev aftalt, at hans kontingent reguleres for den periode, hvor han har været sygemeldt. Medlemmet er tilfreds med løsningen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 3

- a) Klage over manglende nedsat kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har fået nedsat kontingent det senest år, hvor han har været ledig.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA har tidligere tilbagebetalt hans kontingent 1 år tilbage, fordi han ikke havde oplyst han var ledig. Han har derfor været klar over, at han skulle give besked i tilfælde af fortsat ledighed. Medlemmet tilbydes, at kontingentet ændres et kvartal bagud. Medlemmet takker ja til tilbuddet.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 4

- a) Klage over håndtering af nedsat kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at hun får forskellige beskeder om, hvilke oplysninger hun skal indgive for at opnå nedsat kontingent som selvstændig.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA beder ikke om skriftlig dokumentation for forventet indkomst, men udelukkende om medlemmets vurdering af den forventede indkomst.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 5

- a) Klage over for meget betalt kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at hun har betalt fuldt kontingent, selvom hun har været studerende.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Medlemmet har ved indmeldelse oplyst en dato for, hvornår hun var færdig med studiet. Dette er dog blevet udskudt. Medlemmet kan forevise dokumentation for, at hun har været studerende i perioden. På den baggrund reguleres kontingentet.
- d) Fortsat medlem.

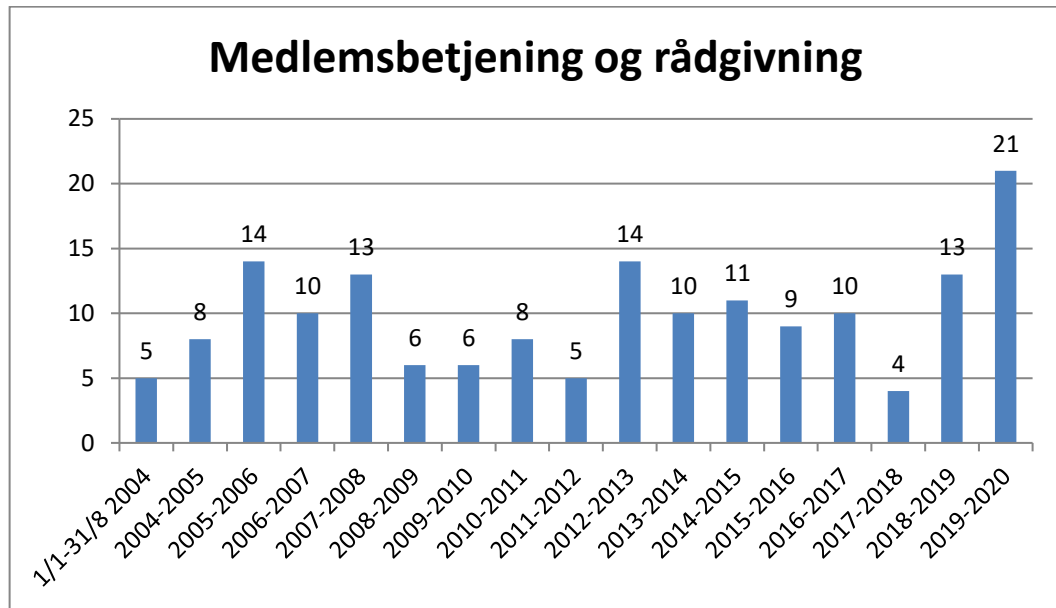
Nr. 6

- a) Klage over for meget betalt kontingent.
- b) Medlemmet klager over, at han har betalt fuldt kontingent, mens han var studerende.
- c) Sagen er håndteret direkte i Medlemsservice, som har tilbagebetalt det for meget betalte kontingent.
- d) Udmeldt.

Nr. 7

- a) Klage over for meget betalt kontingent.
- b) Medlemmet klager over at have betalt fuldt kontingent som ledig. Medlemmet mener ikke, at IDA har gjort opmærksom på, at hun skulle give besked om fortsat ledighed på engelsk.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Medlemmet har modtaget flere remindere på engelsk. Medlemmet tilbydes at få tilbagebetalt det seneste kvartal.
- d) Fortsat medlem.

Klager vedr. medlemsbetjening og rådgivning, 21 stk. (13 stk. i forrige periode)



Nr. 8

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over manglende hjælp til udfyldelse af ansøgning til Lønmodtagernes Garantifond ifm. anmeldelse af krav. Medlemmet oplevede, at han skulle bruge u hensigtsmæssigt meget tid på at få indberettet sine oplysninger. Hans refleksion er, at det ville spare både tid og penge, hvis IDAs juridiske afdeling indberettede oplysningerne.
- c) Medlemmet får medhold. IDA har ændret procedure for anmeldelse af krav til Lønmodtagernes Garantifond. Hvis medlemmer ikke føler sig komfortabel med at udfylde skemaet, så vil IDAs juridiske afdeling fremover være behjælpelig med det.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 9

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke kan få hjælp i juridisk afdeling, til at anlægge sag mod en tidligere arbejdsgiver for at afgive falsk forklaring i retten.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA kan ikke bistå medlemmer i straffelovsovertrædelser og har derfor henvist ham til politiet for anmeldelse af sagen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 10

- a) Klage over den nye feriepengelov.
- b) Medlemmet klager over den nye feriepengelov, hvor feriepengene indefrysnes. Han er meget utilfreds med ordningen og forarget over, at IDA har kunnet acceptere ordningen.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Den nye ferielov er ikke en aftale med arbejdsmarkedets parter, men er vedtaget af Folketinget. IDA har dermed ikke udarbejdet den nye ferielov, herunder modellen med indefrysning af optjente feriepenge.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 11

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke kan få hjælp til at føre en sag om usaglig afskedigelse.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Medlemmet har først meldt sig ind i IDA, efter han blev fritstillet og har derfor ikke krav på at få hjælp til at føre sagen. IDA tilbød imidlertid at kontakte arbejdsgiveren og forsøge at forlige sagen, da man allerede varetog en lignende opsigelsessag for et medlem.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 12

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke har fået tilstrækkelig hjælp fra IDA ifm sin opsigelsessag.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Han har været ansat under et år i stillingen og har derfor, som funktionær, ikke ret til at få godtgørelse for usaglig afskedigelse. Hans tidligere sager er også gennemgået og på den baggrund vurderes det, at han har fået den hjælp, han er berettiget til i alle sagerne.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 13

- a) Klage over lange svartider.
- b) Medlemmet klager over lange sagsbehandlingstider ifm en opsigelsessag, hvor han har henvendt sig til IDA for at få gennemgået sin fratrædelsesaftale.
- c) Medlemmet får delvist medhold. Sagen er behandlet inden for fristen, men medlemmet får medhold i, at han godt kunne være blevet bedre orienteret om de ekstra lange svartider.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 14

- a) Klage over lange svartider.
- b) Medlemmet klager over lange sagsbehandlingstider ifm gennemgang af udstationeringskontrakt.
- c) Medlemmet får medhold. Det er meget beklageligt, at han har måtte vente så længe på svar. Medlemmet har efterfølgende fået den nødvendige rådgivning.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 15

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at hun har fået forkert rådgivning ifm ny ansættelseskontrakt. Dette indebærer, at hun mister retten til dagpenge.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Medlemmet har fået rådgivning ifm sit jobskifte, som var omfattet af en konkurrenceklausul. Beslutningen om afslag på ansøgning om dagpenge ligger hos A-kassen og ikke IDA. Det er IDAs vurdering, at A-kassens afgørelse er korrekt, da hun ikke har stået til rådighed på arbejdsmarkedet, mens hun ventede på at tiltræde den nye stilling.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 16

- a) Klage over lange sagsbehandlingstider.
- b) Medlemmet klager over, at han har måtte vente flere måneder på at få behandlet sin sag om manglende feriepenge. På den baggrund ønsker han at blive udmeldt af IDA.
- c) Medlemmet får medhold og udmeldes.
- d) Udmeldt.

Nr. 17

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over den rådgivning, hun har modtaget igennem årene og senest ifm en opsigelsessag.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er IDAs vurdering, at hun i alle sager har fået den rette rådgivning. I opsigelsessagen lykkedes det IDA at få forbedret fratrædelsesaftalen. Det blev vurderet, at det var bedre at tiltræde fratrædelsesaftalen end at føre en retssag.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 18

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over den rådgivning, som hun har fået ifm en opsigelsessag.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet tilbydes, at IDA kan føre en sag mod arbejdsgiveren om overtrædelse af ligebehandlingsloven ifm opsigelsen. Dette takker medlemmet ja til og der bliver forhandlet en fratrædelsesgodtgørelse, som medlemmet er tilfreds med.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 19

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke kan få hjælp ifm en tvist med en kunde.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA rådgiver medlemmerne om deres løn- og ansættelsesvilkår og bistår dem i tvister med deres arbejdsgiver. IDA bistår ikke selvstændige med driften af deres selvstændige virksomhed, herunder tvister med deres kunder og har derfor ikke mulighed for at hjælpe medlemmet i den givne sag.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 20

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over den rådgivning, hun har fået ifm en opsigelsessag.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Medlemmet er afskediget ifm en fyringsrunde og der er derfor ikke grundlag for at lægge sag an mod arbejdsgiveren.
- d) Udmeldt.

Nr. 21

- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over meget lang svartid ifm lønforhandling, og at sagen efterfølgende bliver forhandlet uden hendes kendskab.
- c) Medlemmet får medhold. Medlemmet blev meldt ind i IDA dagen før, at IDA modtog en henvendelse fra den kommende arbejdsgiver med henblik på lønindplacering. Normalt kontakter IDA altid medlemmerne forud for en lønforhandling, men det er desværre ikke sket i denne sag, da indmeldelsen endnu ikke var fuldendt. Det er IDAs vurdering, at en kontakt til medlemmet ikke ville have ændret på det opnåede resultat.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 22

- a) Klage over spørgeskema ifm OK21.
- b) Medlemmet klager over udformningen af det spørgeskema, han har modtaget fra IDA Offentlig, risikoen for misbrug samt manglende kontaktinfo på formanden.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Spørgeskemaet er tænkt som en mulighed for at få medlemmernes holdning til de overordnede emner for forhandlingerne, som er formuleret på tillidsrepræsentanternes konference. Der er i spørgeskemaet gjort forskellige foranstaltninger for at forhindre misbrug ved besvarelse.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 23

- a) Klage over juridisk rådgivning og lang sagsbehandlingstid.
- b) Medlemmet klager over meget lang sagsbehandlingstid ifm hans opsigelsessag og manglende udbetaling af løn.
- c) Medlemmet får medhold. Sagens forløb har været for langtrukket. Efter medlemmets henvendelse blev sagen overdraget til IDAs retssagsførende advokat med henblik på udtagelse af stævning. Medlemmet er tilfreds med håndteringen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 24

- a) Klage over lange sagsbehandlingstider.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke får en tilbagemelding på den kontrakt, som hun har sendt til gennemsyn inden fristens udløb.
- c) Medlemmet får medhold. Det er meget beklageligt, at der har været så lang svartid. Medlemmet fik efterfølgende bistand fra juridisk rådgivning.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 25

- a) Klage over juridisk rådgivning og lange sagsbehandlingstider.
- b) Medlemmet klager over, at hun skal vente over 14 dage på at få hjælp ifm sin sygemelding.
- c) Medlemmet får medhold. Det er meget beklageligt, at der har været så lang svartid. Medlemmet fik efterfølgende bistand fra juridisk rådgivning.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 26

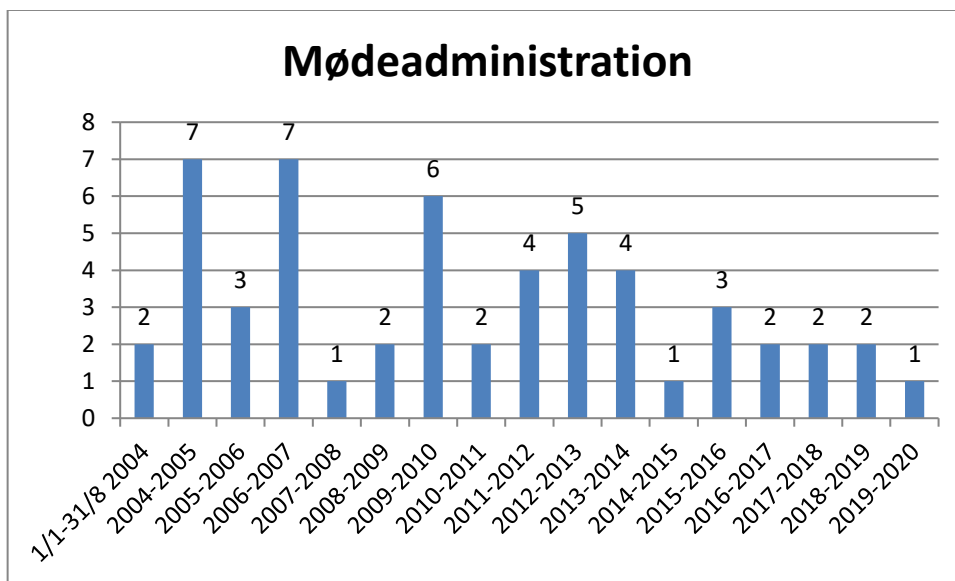
- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over, at hun ikke får den juridiske bistand, hun mener at have krav på ifm sin opsigelse.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA har fulgt sagen tæt og anbefalet medlemmet at forlig sagen, da der ikke er grundlag for at rejse en sag om uberettiget afskedigelse. Medlemmet har ikke ønsket at indgå forlig, men har ønsket sagen udsat ad flere omgange.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 27

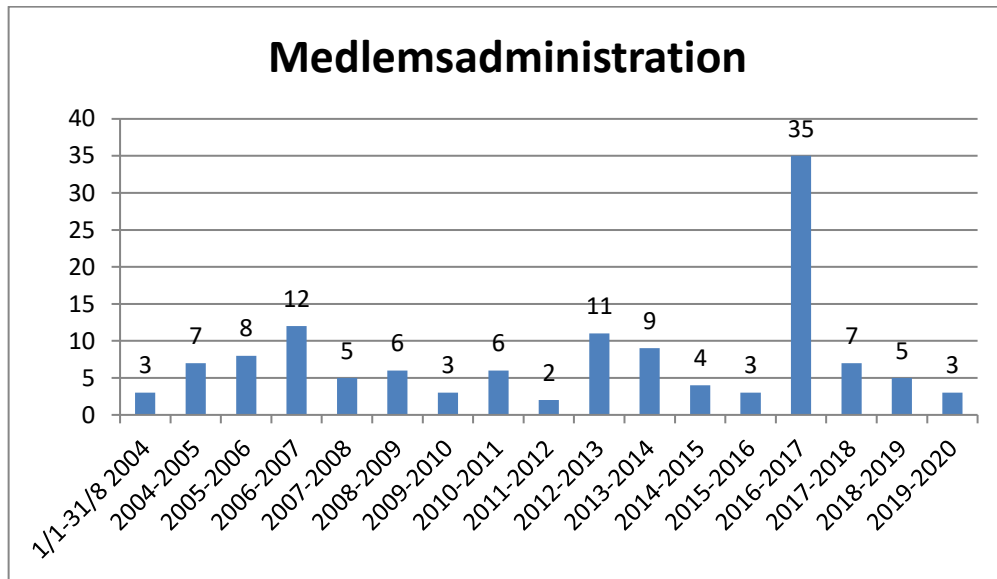
- a) Klage over juridisk rådgivning.
- b) Medlemmet klager over for lang sagsbehandlingstid ifm en fratrædelsesaftale han har sendt til gennemsyn. Han er ikke tilfreds med konsulentens håndtering af sagen.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Konsulenten på sagen kan ikke åbne de indscannede filer, som medlemmet har indsendt. Derfor kontaktes medlemmet telefonisk. Da han ikke har mulighed for at scanne filerne, gennemgås kontrakten telefonisk. IDA vurderer, at opsigelsen er saglig, og at der derfor ikke er grundlag for at rejse en sag mod arbejdsgiveren, men at medlemmet bør underskrive fratrædelsesaftalen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 28

- a) Klage over rådgivning ifm indmeldelse i IDA og Akademikernes A-kasse.
- b) Medlemmet klager over, at han er blevet oplyst om, at han er optagelsesberettiget i både IDA og Akademikernes A-kasse, da han læser på et adgangsgivende kursus. Han har nu fået at vide, at han ikke er berettiget til at være i A-kassen.
- c) Medlemmet får ikke medhold. IDA vejleder ikke medlemmerne om a-kassen, men henviser altid til at tage kontakt direkte til dem. Medlemmet anbefales at tage kontakt til A-kassen, om den konkrete situation. Akademikernes A-kasse har mange af disse sager. IDA har indført og indfører løbende foranstaltninger der gør, at medlemmerne får reminder-mails. både ved indmeldelse, i løbet af studietiden og 1 år og 3 mdr. før planlagt dimission.
- d) Udmeldt.

Klager vedr. mødeadministration, 1 stk. (2 stk. i forrige periode)**Nr. 29**

- a) Klage over afvikling af arrangement.
- b) Medlemmet klager over at have været tilmeldt et arrangement, hvor turen ikke levede op til forventningerne. Medlemmet ønsker pengene tilbagebetalt.
- c) Medlemmet får medhold. Der var desværre sket en fejl, så alt bestilt udstyr ikke var tilgængeligt. Medlemmet har fået tilbagebetalt deltagergebyret.
- d) Udmeldt.

Klager vedrørende medlemsadministration, 3 stk. (5 stk. i forrige periode)**Nr. 30**

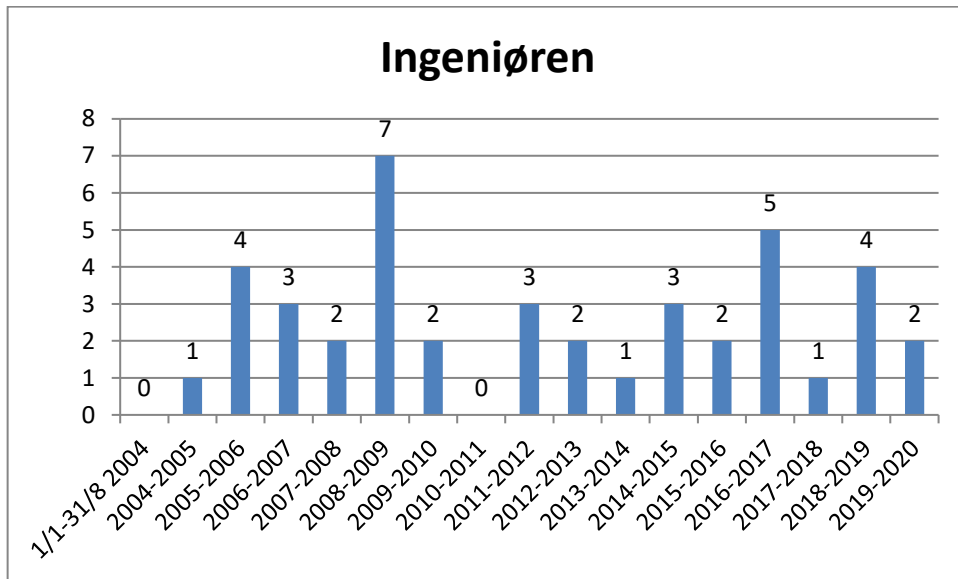
- Klage over opsigelse af medlemskab.
- Medlemmet klager over, at han er blevet kontaktet af Medlemsservice, efter han har ændret uddannelse på mit.ida.dk. Ændringen betyder, at han ikke længere kan være medlem af IDA, men han mener, at han har handlet i god tro og derfor bør kunne forblive medlem.
- Medlemmet får ikke medhold. Hvis han havde været færdiguddannet og siden skiftet erhverv, ville det være noget andet, men når man som studerende skifter til en ikke-optagelsesberettiget uddannelse, kan man ikke forblive medlem af IDA.
- Udmeldt.

Nr. 31

- Klage over ydelser til engelsk sprogede medlemmer.
- Medlemmet klager over, at han ikke modtager alle nyhedsbreve på engelsk, og at alle informationer på ida.dk ikke er tilgængelige på engelsk.
- Medlemmet får ikke medhold. IDA har fokus på hele tiden at forbedre de engelske tilbud. Den engelske del af ida.dk er blevet relanceret med endnu flere oversatte sider. Det vurderes hele tiden, hvilke sider der er behov for at oversætte.
- Fortsat medlem.

Nr. 32

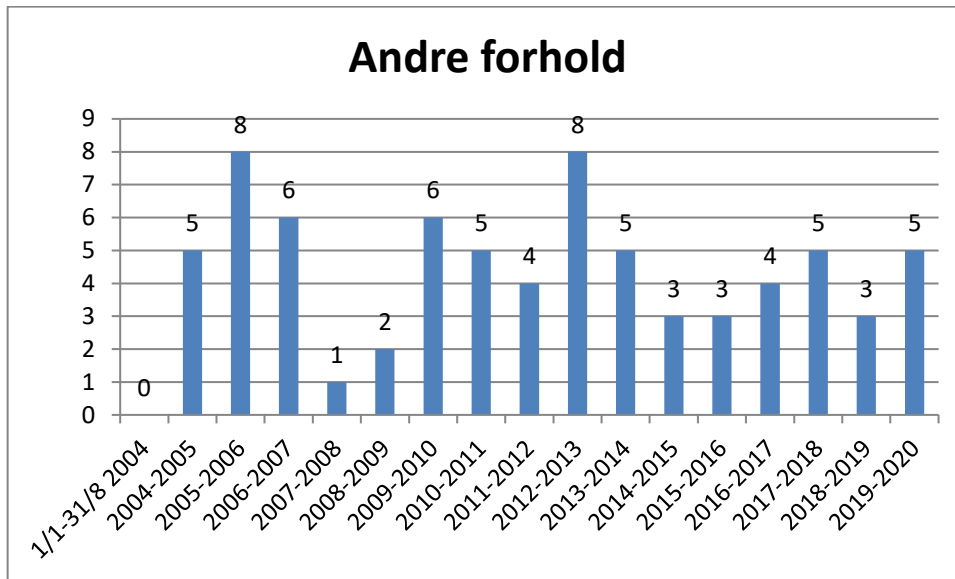
- Klage over udmeldelsesproces.
- Medlemmet klager over, at det er vanskeligt at melde sig ud på ida.dk.
- Klagen er håndteret i Medlemsservice, hvor de har hjulpet med udmeldelsen.
- Udmeldt.

Klager vedrørende Ingeniøren, 2 stk. (4 stk. i forrige periode)**Nr. 33**

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

Nr. 34

- Klage over manglende levering af Ingeniøren.
- Medlemmet klager over, at han trods gentagne rykkere ikke modtager Ingeniøren tilfredsstillende. Han ønsker på den baggrund at blive meldt ud af IDA.
- Der har løbende været dialog med Mediehusets abonnementsservice, uden problemerne er blevet løst. Sagen er håndteret direkte i Medlemservice, der har hjulpet med udmeldelsen.
- Udmeldt.

Klager vedrørende andre forhold, 5 stk. (3 stk. i forrige periode)**Nr. 35**

- a) Klage over falsk markedsføring i IDA Benefits.
- b) Medlemmet klager over, at besparelsen der står, man opnår, ikke er korrekt, når man tjekker på virksomhedens egen hjemmeside.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Det er ikke sammenlignelige produkter medlemmet henviser til. Forskellen beskrives for medlemmet, så der ikke længere er tvivl om, at det er de korrekte rabatter, der markedsføres i IDA benefits.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 36

- a) Klage over falsk markedsføring i IDA Benefits.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke kan få de rabatter, der reklameres med.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Den specifikke aftale er for nye kunde og derfor er det ikke muligt for eksisterende kunder at opnå rabatten. På baggrund af henvendelsen er beskrivelsen på hjemmesiden gjort tydeligere.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 37

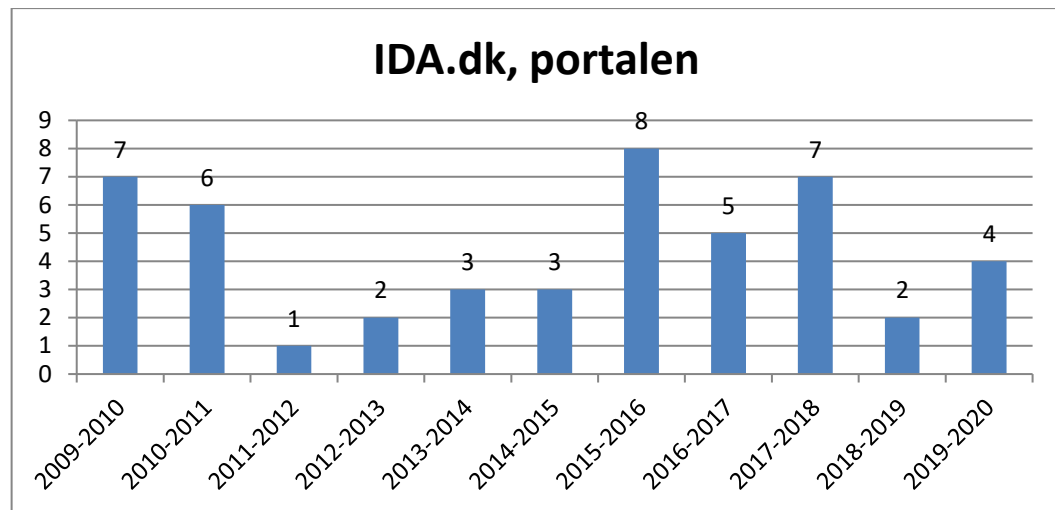
- a) Klage over manglende synlighed af vederlag til repræsentantskab, bestyrelse og direktion.
- b) Medlemmet klager over, at han ikke kan finde oplysninger om størrelsen på vederlag til repræsentantskab, bestyrelsen og direktion.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Oplysninger vedr. frikøbsregler ligger tilgængelige på ida.dk, og alle poster fremgår af regnskabet.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 38

- a) Klage over krænkende udtalelse ifm bestyrelsesmøde.
- b) Medlemmet klager over krænkende udtalelser, som hun har været mål for ifm et bestyrelsesmøde (Regional enhed).
- c) Medlemmet får medhold. IDA tager kraftigt afstand for sådanne udtalelser, og det er blevet påtalt overfor bestyrelsen.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 39

- a) Klage over formandens udtalelser vedr. roadpricing i Danmark.
- b) Medlemmet klager over, at IDAs formand på TV anbefaler indførelse af roadpricing i Danmark. Han mener ikke, at IDA bør udtale sig om politiske emner eller støtte synspunkt på så klar en måde. På den baggrund og en generel stigende utilfredshed, ønsker han at blive udmeldt af IDA.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Anbefalingen er vedtaget demokratisk i IDA. Og IDA har historisk set altid kommet med råd og anbefalinger til, hvordan teknologi og viden kan udnyttes bedst muligt i samfundet. Det er til støtte for vores medlemmer.
- d) Udmeldt.

Klager vedr. ida.dk, portalen, 4 stk. (2 stk. i forrige periode)

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

Nr. 40

- a) Klage over synlige deltagerlister til IDA-arrangementer.
- b) Medlemmet klager over, at han efter at være tilmeldt et arrangement via IDA.dk, kan se en deltagerliste til arrangementet. Dette, mener han, strider imod GDPR-reglerne.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Når man tilmelder sig et arrangement på ida.dk, skal man godkende handelsbetingelserne. I dem giver man samtykke til at fremgå af deltagerlisten. På baggrund af henvendelsen er handelsbetingelserne blevet tilrettet, så det nu fremgår endnu tydeligere, at man siger ja til at stå på deltagerlisten for det pågældende arrangement.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 41

- a) Klage over offentliggørelse af billede på Facebook og ida.dk
- b) Der klages over, at IDA benytter et billede på Facebook og ida.dk, der er taget af mødedeltageren ifm et arrangement i IDA. Billedet ønskes fjernet, og der stilles spørgsmålstegn ved, om det er lovligt.
- c) Klageren får ikke medhold i, at det er ulovligt at benytte billedet, men billedet bliver fjernet omgående, idet IDA ingen interesse har i, at fortsætte brugen af billedet mod personens ønske.
- d) Ej medlem af IDA, men ekstern mødedeltager.

Nr. 42

- a) Klage over booking systemet ifm booking af samtale med en karriererådgiver.
- b) Medlemmet klager over, at det er meget vanskeligt at booke en samtale med en karriererådgiver.
- c) Medlemmet får medhold. Der har desværre i en længere periode været problemer med bookingsystemet. Fejlen er løst, og medlemmet har været tilfreds med den rådgivning, han modtog fra karrierekonsulenten.
- d) Fortsat medlem.

Nr. 43

- a) Klage over uacceptabel reklame.
- b) Medlemmet klager over IDAs reklame "spørg de rigtige", som hun mener er nedladende og respektløse overfor kvinder, som bliver udstillet, som nogen der ikke ved noget.
- c) Medlemmet får ikke medhold. Meningen med reklamerne er at vise, hvor vigtigt det er, at du spørger de rigtig i forskellige situationer. Intentionen er at statuere et eksempel på, hvordan man oftest kan få et godt råd, men at det ikke altid fører til et brugbart svar.
Medlem er forsøgt kontakten telefonisk mange gange med henblik på en dialog, men medlemmet har ikke vendt tilbage.
- d) Fortsat medlem.