

Hej!

Jag skriver till dig med anledning av en bloggpost som du skrivit om vårt företag. Jag skulle gärna vilja berätta om hur vi ser på den kritik som framförts mot oss.

Bara för att förtydliga vill jag också säga att jag skriver det här till dig enbart i syfte att informera. Inget annat. Vi tänker att eftersom du skrivit ett inlägg om oss så kanske du också är intresserad av att veta hur vi har tagit emot kritiken.

För att belysa vår sida av saken så vill jag gärna ta det hela från början.

## **Bakgrund**

I december 2006 skrevs ett blogginlägg om Hewal av en dåvarande kund. Kunden skrev ett inlägg med rubriken "Hewal företagsrådgivarna lurar småföretag". Anledningen till att den här kunden kände sig lurad var att kunden via telefon ingått ett avtal med oss gällande abonnemang på företagsrådgivning, vilket kunden glömt eller missat att säga upp inom utsatt tid. Följden av detta blev att kunden fick vara kund hos oss under en abonnemangsperiod av ett år till en kostnad av 99 kronor per månad.

Det som sedan hände var att Dan Petersén, styrelseordförande för Hewal, skrev ett mejl till kunden angående rubriken på detta blogginlägg. Han bad kunden att ändra den och han skrev också att han inte trodde att man får skriva så. Han skrev att han trodde att det möjligen skulle kunna vara förtal och att han skulle vara villig att pröva detta.

Dan har erkänt att han blev illa berörd av det här blogginlägget och tog det alldeles för personligt. Hans avsikt med det han skrev i det här mejlet var dock aldrig att hota eller skrämmas, även om jag vet att det uppfattades så.

Sedan skedde vad som närmast skulle kunna liknas vid en "bloggbävning". Det som det kom att handla om var hur illa skött det här ärendet var och även om två mycket olyckliga omständigheter som var en reaktion på det första blogginlägget. Läs mer om detta på [www.hewal.biz](http://www.hewal.biz)

## **Företaget**

Hewal har använt abonnemang som betalform i mer än 12 år. 99% av alla kunder vi haft genom åren har varit på det klara med avtalet och har, när de så velat, avslutat det i tid osv. Vi har under alla år följt de lagar och regler som gäller vid telefonförsäljning. Vi följer de stadgar som gäller för SCCF SWEDMA, vilket är branschorganisationen för företag som använder sig av telefonförsäljning. De strikta riktlinjer som gäller för SCCF SWEDMA har vi alltid tillämpat.

Hela vår affärsidé är att *hjälpa* företag, och det är vi bra på, speciellt nystartade sådana som står på grön kvist och kanske inte är så insatta i juridiska eller skatte- och bokföringsfrågor. Förutom tillgång till avtalsmallar och deklareringshjälp så svarar vi på alla sorters frågor som rör företagande. Många kunder använder sig av vår svarstjänst flera gånger i veckan.

## Reaktionen

Vi har däremot insett att vi inte är så bra på kommunikationen gentemot kunder med kritik och bemötandet av densamma, befogad som obefogad. Därför har vi lagt ner jobb och energi på att förbättra oss inom detta område.

Vi har bland annat startat ett pressrum på [www.hewal.biz](http://www.hewal.biz) där vi har publicerat ett svar på kritiken och där vi kommer inbjuda till diskussion och svara på frågor.

Vi vill poängtera att vi tagit åt oss av kritiken som framförts. Vi har insett att vi måste vara mycket mer aktiva gentemot våra nya kunder, så att vi kan finnas till hands – det är ju det vi är bra på – och inte falla i glömska så att kunden inte vet vad de betalar för! Vi skickar bland annat alltid från och med nu ut ett vykort till alla kunder efter ca en månad och påminner om våra tjänster och om sista uppsägningsdag.

Om du inte har varit kund hos oss kanske det är svårt för dig att bilda dig en uppfattning om vår tjänst och om oss som företag, därför vill vi gärna erbjuda en tremånadersperiod utan kostnad. Kontakta mig via mejl eller telefon!

Slutligen vill vi framföra en ursäkt för att det dröjt så länge innan vi reagerat på ditt och alla andras blogginlägg. Det har aldrig varit vår avsikt att verka nonchalanta. Hewal är inget stort företag och vi har helt enkelt inte haft möjlighet att agera förrän nu.

Bästa hälsningar!  
Mario Frost  
[mariofrost@hewal.nu](mailto:mariofrost@hewal.nu)  
0735-535 466

Läs mer på [www.hewal.biz](http://www.hewal.biz)