



Frank & Fred – test av e-posten

Vi har testat kundtjänsten hos [Frank & Fred Casino](#), och här nedan är en lista över de mejl vi har skickat. Vid varje mejl tog vi tiden från att vi skickade, tills vi fick svar från en riktig person. Vi har räknat på ett snitt där vi tog bort den allra snabbaste och alla långsammaste tiden för varje casino för att undvika att extremerna påverkar för mycket. Alla test genomfördes av Great.com.

Genomsnittlig tid för att få svar från Frank & Fred Casino:

drygt 7 timmar

Test 1

Meddelande: Tillåter ni Swish för insättningar?
Tid skickat (CEST): 2021-08-16 23.28.00
Mottaget svar: Ja, swish ska finnas som ett alternativ för insättning. Du ska kunna se detta när du är inne på insättningsidan.
Tid svar (CEST): 2021-08-17 00.25.00
Svarstid (minuter): 57 minuter

Test 2

Meddelande: Kan man regga sig med BankID?
Tid skickat (CEST): 2021-08-19 20.41.00
Mottaget svar: Självklart kan du logga in genom att använda BankID men för att göra en insättning måste du göra en insättning med Trustly
Tid svar (CEST): 2021-08-21 01.44.00
Svarstid (minuter): 1743 minuter

Test 3

Meddelande: Vad har ni för öppettider i livechat?
Tid skickat (CEST): 2021-08-21 11.59.00
Mottaget svar: Hi Andreas, Thank you for contacting customer service. Do not hesitate to contact us should you have any further questions or queries. Kind regards, Tobias Customer Support
Tid svar (CEST): 2021-08-21 15.18.00
Svarstid (minuter): 199 minuter



Test 4

Meddelande: Vad har ni för öppettider på telefon?
Tid skickat (CEST): 2021-08-30 08.00.00
Mottaget svar: We unfortunately do not offer phone support. However, you can contact us via email, or via our LiveChat open 24/24.
Tid svar (CEST): 2021-08-30 17.58.00
Svarstid (minuter): 598 minuter

Test 5

Meddelande: Har ni livechat på svenska?
Tid skickat (CEST): 2021-09-01 19.44.00
Mottaget svar: Hej Jonas Fors, Tack för att du var i kontakt via LiveChat tidigare. Tveka inte att ta kontakt igen om du har ytterligare frågor eller funderingar. Med Vänliga Hälsningar, Ellie Customer Care
Tid svar (CEST): 2021-09-02 01.11.00
Svarstid (minuter): 327 minuter

Test 6

Meddelande: Erbjuder ni nån välkomstbonus utan att behöva sätta in?
Tid skickat (CEST): 2021-09-02 14.46.00
Mottaget svar: När det kommer til velkomstbonusen, så er den vi tilbyr på vår side 66 omsetningsfrie spins når du gjør innskudd på minimum 200 SEK.
Tid svar (CEST): 2021-09-03 00.10.00
Svarstid (minuter): 564 minuter

Test 7

Meddelande: Vad har ni för välkomstbonus och vad är kraven?
Tid skickat (CEST): 2021-09-04 07.47.00
Mottaget svar: Vårt välkomsterbudande är 66 omsättningsfria snurr i Fred's lucky 777. Detta kan du ta del av som ny kund på vår licens (Frankfred/Klirr).
Tid svar (CEST): 2021-09-04 10.37.00
Svarstid (minuter): 170 minuter



Test 8

Meddelande: Vad är minsta summan man kan sätta in hos er?
Tid skickat (CEST): 2021-09-05 19.49.00
Mottaget svar: Vårt lägsta insättnings belopp är på 200kr.
Tid svar (CEST): 2021-09-05 20.29.00
Svarstid (minuter): 40 minuter

Test 9

Meddelande: Kan man sätta gränser för hur mycket man spelar för hos er?
Tid skickat (CEST): 2021-09-07 12.50.00
Mottaget svar: Ja det kan man. Du hitta de här gränserna genom att gå in på din profil, sedan väljer du konto inställningar och klickar på 'ansvartsfullt spelande' fliken.
Tid svar (CEST): 2021-09-07 16.05.00
Svarstid (minuter): 195 minuter

Test 10

Meddelande: Hur lång tid tar uttag hos er?
Tid skickat (CEST): 2021-09-09 19.52.00
Mottaget svar: Alla uttag behandlas så fort som möjligt under våra kontorstider. På vardagar mellan 8-23, och helger mellan 10-18. Vi strävar alltid mot att behandla dem så fort som möjligt per kördning, men inom 24 timmar, som angett i våra regler och villkor.
Tid svar (CEST): 2021-09-10 23.55.00
Svarstid (minuter): 1683 minuter

Great.com

A SWEDISH INITIATIVE