# Jaarverslag 2022

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

# Inhoud


INLEIDING ..... 3

1. 30-jarig bestaan van de Ombudsdienst ..... 6
2. Klachten ingediend in 2022 ..... 18
3. Behandelde klachten in 2022 en de top 10 van operatoren in 2022 ..... 28
4. Een blik op kwetsbare eindgebruikers: aanpak en vooruitzichten ..... 44
5. Kostenbeheersing van telecomfacturen ..... 51
6. Klachten naar aanleiding van de glasvezeluitrol ..... 59
7. Frauduleuze praktijken in 2022 ..... 65
8. De wettelijke garantie ..... 71
9. Chronische problemen bij verandering van operator ..... 77
10. Eénzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten ..... 85

MISSIE ..... 92

PROCEDUREREGLEMENT ..... 93

BEGROTING ..... 97

WWW.OMBUDSMAN.BE ..... 98

CONSUMENTENOMBUDSDIENST ..... 99

# Inleiding

Voor één keer beginnen we deze inleiding met een feestelijke noot. Dit jaar vieren we namelijk het dertigjarig bestaan van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Tijdens deze periode hebben we het opmerkelijke aantal van meer dan 420.000 klachten binnen onze missie behandeld.

In het eerste hoofdstuk blikken we terug op drie decennia Ombudsdienst en maken we van de gelegenheid gebruik om deze 30 jaar te illustreren met enkele historische thema's binnen de sector en toekomstperspectieven.

In 2022 registreerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie 10574 schriftelijke verzoeken om tussenkomst. Het aantal klachten is gedaald (-20,82%) tegenover 2021 (13355 klachten).

Deze daling is zowel te zien bij bemiddelingsklachten (van 10648 in 2021 naar 8605) als bij klachten over telefonische belaging (van 2706 in 2021 naar 1969).

De vijf eerste plaatsen van de top 10 worden dit jaar bezet door dezelfde operatoren als in 2021: Proximus staat op de eerste plaats, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking.

## BEHANDELING VAN KLACHTEN

In 2022 hebben we 10264 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten, wat een daling is ten opzichte van 2021 (14049 klachten).

In 96,91% van de klachten werd een aanvaardbare oplossing voor de telecomgebruiker bereikt via een minnelijke schikking.

De top tien van de operatoren en hun belangrijkste klachten worden besproken in hoofdstuk 3, F 5.

## VERSCHILLENDE THEMA'S

In hoofdstuk 4 besteedt de Ombudsdienst opnieuw aandacht aan kwetsbare eindgebruikers. De Ombudsdienst wordt in zijn werking namelijk geconfronteerd met potentieel zwakke en kwetsbare eindgebruikers en vervult zo een maatschappelijke taak.

In hoofdstuk 5 wordt dieper ingegaan op de problemen die eindgebruikers ondervinden bij het beheersen van hun telecommunicatiekosten: vóór het sluiten van het contract, vóór de facturering, na de facturering en zelfs na de beëindiging van het contract.

Hoofdstuk 6 analyseert de klachten die ontstaan uit de glasvezeluitrol. De uitbreiding van glasvezel is een grootscheepse onderneming en leidt onvermijdelijk tot een aantal klachten alsook de bijna permanente zoektocht naar een evenwicht tussen verschillende rechten en belangen die soms moeilijk te verzoenen zijn.

In hoofdstuk 7 richt de Ombudsdienst zich op de gemelde frauduleuze praktijken, op de nieuwe wettelijke bepalingen die sinds januari 2022 van kracht zijn en op de veiligheidsmaatregelen die de operatoren hebben genomen om deze frauduleuze praktijken te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken.

In hoofdstuk 8 kaart de Ombudsdienst de wettelijke garantie aan en dringt aan op de naleving van de rechtsmiddelen waarin de wet voorziet in geval van defecte goederen.

Hoofdstuk 9 belicht de vele gevallen waarbij eindgebruikers moeilijkheden ervaren wanneer ze beslissen van telecomoperator te veranderen voor vaste en/of mobiele diensten.

Ten slotte handelt hoofdstuk 10 over wijzigingen van de abonnementen voor elektronische communicatiediensten, waar sprake is van een ongelijk speelveld tussen gebruiker en operator.

Op het einde van dit verslag worden tot slot het procedurereglement en het budget voorgesteld.

We besluiten deze inleiding met een woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst, die erin geslaagd zijn een oplossing te vinden voor een groot aantal dossiers die door de gebruikers werden ingediend. Ook willen we graag de leidinggevenden van de operatoren op de Belgische telecommarkt en hun teams op alle niveaus bedanken voor hun positieve medewerking aan het bemiddelingsproces.

Het jaarverslag is ook integraal te vinden op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 23 maart 2023.

*Luc Tuerlinckx, Ombudsman*

*David Wiame, Ombudsman*

# 1 30-Jarig bestaan van de ombudsdienst


**A. Inleiding** 7

**B. Enkele belangrijke klachtenthema's uitgelicht** 8

1. Opzegvergoedingen 8
2. Kosten op telecomfacturen voor rekening van aanbieders van M-commerce- en premium sms-diensten 10
3. Automatisatie van het sociaal tarief 12
4. De bereikbaarheid en werking van de klantendiensten 13

**C. Aanvragen voor de identificatie van de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen en sms'en** 14

**D. Conclusie** 16

# A. INLEIDING

De eerste wetgevende initiatieven in België ten gunste van de oprichting van de functie van ombudsman dateren van 1965. De rol van ombudsman werd destijds gezien als een instantie die de burger, de abonnee of de klant in staat stelde om een gesprekspartner te hebben tot wie ze zich konden richten om een klacht in te dienen over de slechte werking van een aan het publiek aangeboden dienst.

In de daaropvolgende decennia is de politieke wereld voorstander gebleven van het instellen van een ombudsman, wat geconcretiseerd werd in de oprichting van ombudsdiensten, in verschillende sectoren en op verschillende politieke niveaus. Het is trouwens op 1 januari 1993 dat in de telecommunicatie-, de post- en de spoorsector de eerste "ombudsmannen" werden benoemd. De officiële start van een ombudsman in de telecommunicatiesector werd vastgesteld en in overeenstemming gebracht door de wet van 21 maart 1991 met de benoemingen van de heren Vekeman en Vandebosch als eerste ombudsmannen.

Aanvankelijk was de Ombudsdienst voor Telecommunicatie gehuisvest in de Paleizenstraat te Brussel, gevolgd door een snelle verhuis naar het Barricadenplein om van meer gepaste ruimtes te kunnen genieten. Het is ook de tijd van de eerste protocollen met de enige operator die op dat ogenblik actief is op de telecommunicatiemarkt, namelijk Belgacom. De liberalisering is pas voor enkele jaren later in 1998. De aanwerving van tien personeelsleden, destijds gedetacheerd van Belgacom, werd ook goedgekeurd om klachten van gebruikers te behandelen.

Interessant om op te merken is dat gedurende die eerste fase de Ombudsdienst tussen september en december 1993 bijna 5000 contacten en een totaal van 163 klachten heeft behandeld. Cijfers die vrij vlug de relevantie van een ombudsman zullen bevestigen in een sector die zich genoopt ziet snel te evolueren naar aanleiding van onder meer het stijgende aantal operatoren en de technologische ontwikkeling.

Gedurende zijn 30-jarig bestaan ontving de Ombudsdienst 344.293 aanvragen tot bemiddeling in klachten tegen telecombedrijven die in eerste lijn niet konden worden opgelost. In 271.549 gevallen kon een minnelijke schikking worden bereikt, waarmee alle betrokken partijen zich konden verzoenen. Wanneer een minnelijke schikking niet haalbaar was, werd ter beëindiging van de procedure een aanbeveling geformuleerd. Daarnaast heeft de Ombudsdienst sedert 1998 87.566 verzoeken tot de identificatie van vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen behandeld. Een andere wettelijke opdracht bestaat eruit om vragen van telecomgebruikers te beantwoorden. Sedert de registratie in 2016 van deze voor-

30 jaar

**DE OMBUDSDIENST BEHANDELDE GEDURENDE ZIJN BESTAAN 422.921 KLACHTEN**

**oprichtingswet Ombudsdienst**

**21 MAART 1991**

**480 klachten tijdens het eerste werkjaar**

**officiële start van de Ombudsdienst (1 januari)**

**JANUARI 1993**

**Ombudsdienst inschakelen wordt kosteloos**

**5 APRIL 1995**

namelijk telefonische verzoeken tot informatie hebben 39.077 gebruikers zich tot de Ombudsdienst gewend om diverse inlichtingen te bekomen.

De klachten boden de Ombudsdienst een unieke opportuniteit om een overkoepelend beeld te ontwikkelen over de structurele problemen waar telecomgebruikers gedurende drie decennia mee werden geconfronteerd. Niet alleen via jaarverslagen, maar ook door middel van andere kanalen en periodieke vergaderingen werden de operatoren, de telecomregulator (BIPT), en andere stakeholders geïnformeerd over de evoluties binnen de klachten en de vastgestelde problematieken. Door het soms herhaaldelijk rapporteren van structurele issues streefde de Ombudsdienst steeds oplossingen na voor alle telecomgebruikers, dus ook voor diegenen die geen beroep deden op zijn bemiddelingsopdracht.

Doorheen de voorbije 30 jaar heeft de Ombudsdienst maatregelen genomen om, overeenkomstig zijn missie, daadwerkelijk laagdrempelig, toegankelijk, zichtbaar en doeltreffend te zijn voor gebruikers. Om de toegankelijkheid te verbeteren werd bijvoorbeeld beslist om het keuzemenu af te voeren voor wie zich telefonisch tot de Ombudsdienst wendde, net omdat de getuigenissen van klagers leren dat dit als een obstakel kan worden ervaren wanneer men poogt om de klantendienst van zijn operator te bereiken. Een constructieve samenwerking met de operatoren heeft ertoe geleid dat klachten met een urgent karakter doorgaans een passend gevolg krijgen. Van senioren met een personenalarm bijvoorbeeld, die geconfronteerd worden met een storing op hun telefoonaansluiting, kan niet verwacht worden dat ze dagenlang moeten wachten op een oplossing. Hetzelfde geldt voor een onderneming die omwille van werkzaamheden in de straat vaststelt dat haar internetverbinding niet meer functioneert. Het behoeft geen verder betoog dat drie decennia aan ervaring en de bemiddeling in tienduizenden klachten heeft geleid tot een diepgaande expertise van de medewerkers van de Ombudsdienst, wat ongetwijfeld bijdraagt tot de slaagkansen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

In dit artikel zullen enkele belangrijke klachtenthema's worden belicht waar de Ombudsdienst de voorbije drie decennia geijverd heeft voor structurele oplossingen. De evolutie op het vlak van klachten over kwaadwillige oproepen zal eveneens aan bod komen. Tot slot wordt in de conclusie stilgestaan bij de verschillende uitdagingen waarmee de Ombudsdienst vandaag, maar ook in de toekomst vermoedelijk zal worden mee geconfronteerd.

## B. ENKELE BELANGRIJKE KLACHTENTHEMA'S UITGELICHT

### 1. Opzegvergoedingen

*Ik heb een contract lopen bij Mobistar sinds 2013. In de loop van dit contract werden we spontaan gecontacteerd om een andere tariefformule te kiezen, waarop wij zijn ingegaan en waarvoor wij geen extra voordelen hebben gekregen. Er werd ons toen verteld door hun zelfstandige verkoper dat wij hiervoor zeker geen nieuwe opzegtermijn moesten respecteren vermits het om een tariefwijziging ging en wij reeds meer dan twee jaar aangesloten waren. Door de overname van het bedrijf werden drie nummers bij Orange geschrapt en stuurt Orange de firma nu een factuur van € 864,00 voor het stopzetten van die nummers.*

×2

**verdubbeling klachten (4459) ten opzichte van 1995**

**1996**

**11% van de klachten (545) handelt over mobiele telefonie**

**1997**

**volledige liberalisering van de telecomsector**

**1 januari 1998**

In 2005 werd de Ombudsdienst voor het eerst geconfronteerd met een hoog aantal klachten over opzegvergoedingen. Deze vloeiden meestal voort uit de verbreking van een telecomcontract waarvan de oorspronkelijke duur werd verlengd, zonder dat de gebruiker hiervoor naar eigen zeggen zijn toestemming zou hebben gegeven. Vooral voor professionele klanten kon de opzegvergoeding hoog oplopen. Reeds in zijn jaarverslag van 2005 brak de Ombudsdienst een lans voor contracten van hetzij onbepaalde, hetzij beperkte duur niet in de laatste plaats omdat hoge opzegboetes de liberalisering van de markt dreigden te verstoren:

> ***De klant zou de mogelijkheid moeten hebben om vanaf het begin, hetzij voor een contract van onbepaalde duur, hetzij voor een contract van bepaalde duur met een beginperiode van maximaal 12 maanden te kiezen.***

Omdat het aantal geschillen niet afnam en er in 2011 zelfs 5969 beroepsklachten werden ingediend omwille van een gecontesteerde opzegvergoeding, wijdde de Ombudsdienst dat jaar, alsook in de daaropvolgende editie van zijn jaarrapport, wederom bijzondere aandacht aan deze structurele problematiek. Onder impuls van de omzetting van Europese richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG naar nationale wetgeving, die van kracht werd sedert 1 oktober 2012, werd er een kentering ingezet. Voortaan waren abonnees, voor zover ze niet over méér dan vijf nummers beschikten, bij hun telecomoperator gebonden aan contracten van maximum zes maanden. In de praktijk boden veel operatoren aan particuliere gebruikers voortaan enkel nog contracten van onbepaalde duur aan, welke op elk moment kosteloos konden worden ontbonden. Hoewel dit een zeer gunstige impact had op het aantal disputen, noteerde de Ombudsdienst in 2017 toch nog meer dan 250 klachten over opzegvergoedingen van bovenal professionele gebruikers. Deze klachten wezen uit dat met name Orange het wettelijke criterium van 'vijf nummers' in die zin interpreteerde dat ook CPS (Carrier Preselect Services) werd beschouwd als nummer, terwijl het hierin werkelijk een dienst betreft waarbij de nummers worden beheerd door Proximus en Orange enkel het uitgaand verkeer aanrekent. Deze controversiële praktijk zette de Ombudsdienst ertoe aan om de volgende observatie te noteren in zijn jaarverslag van 2017:

> ***Tot op heden blijft deze operator doorgaan met haar werkwijze, wat meteen één van de verklaringen vormt waarom Orange de meeste klachten omtrent de aanrekening van opzegvergoedingen veroorzaakt.***

Op 31 december 2021 werd de wet houdende de omzetting van het Europees Wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Dit leidde tot een fundamentele wijziging van onder meer de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, waar de vijf nummers-regel tot dan toe was ingebed. Dit criterium werd op 10 januari 2022 bij het van kracht worden van artikel 111/3, vervangen door een nieuw principe. Operatoren konden voortaan van een consument of een professionele abonnee met maximum negen werknemers geen schadevergoeding vorderen voor het beëindigen van een contract na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding ervan. Het aantal klachten nam in 2020 af tot 58, wat minder is dan 1% van het aantal aanvragen tot bemiddeling over opzegvergoedingen die in 2011 werden ingediend.

**1999**
**aantal klachten stijgt tot 11.027**

**2000**
**voor het eerst daling van het aantal klachten tot 9101**

**2001**
**eerste klachten over dure consultelverbindingen (0903-nummers)**
**voorstel om internettoegang op te nemen in de universele dienstverlening**

## 2. Kosten op telecomfacturen voor rekening van aanbieders van M-commerce- en premium sms-diensten

*Ik heb sinds vier weken een abonnement bij een dienst genaamd 'Demon Games'. Dit kost me € 4.99 per week op mijn Proximus-factuur. Dit is gekomen doordat mijn zoon (zes jaar oud!) even op mijn gsm naar Pokémon aan het kijken was en plots een advertentie zag staan. Ik heb hier geen toelating voor gegeven en ze zijn ongewild een contract aangegaan met een kind van zes jaar, zonder medeweten van de ouders. Volgens mij is dit illegaal.*

Voor het eerst in 2002 werd de Ombudsdienst geconfronteerd met beroepsklachten van gebruikers die op hun telecomfactuur kosten voor betaaldiensten zagen verschijnen welke zij naar eigen zeggen niet hadden besteld. Het betrof destijds ontvangen sms-berichten over onder meer spelletjes en erotiek, waarvoor moest worden betaald. Op basis van de klachten werd in het jaarverslag van 2002 gerapporteerd dat het hier eventueel om een vorm van afgedwongen verkoop kon gaan, vermits de gedupeerde gebruikers vooraf niet op de hoogte waren van het betalend karakter van de dienst, ook al hadden ze geantwoord op deze premium sms-berichten. Omwille van een stijgend aantal geschillen werd in bijna alle daaropvolgende edities van het jaarverslag uitvoerig aandacht besteed aan deze problematiek, die een steeds ruimer toepassingsgebied kende. De operatoren reageerden door gedragscodes op te stellen waaraan de aanbieders van betaaldiensten zich dienden te houden. De klemtoon lag bij de noodzaak om de gebruiker een volledige aankoopervaring te laten doorlopen en transparantie te bieden op het vlak van de tarieven en over de mogelijkheid om de diensten, die vaak in de vorm van een abonnement werden aangeboden, op een simpele manier stop te zetten. Deze poging tot zelfregulering leidde echter niet tot een afname van het aantal geschillen, wel integendeel. Zo steeg het aantal beroepsklachten, ingediend bij de Ombudsdienst, van 616 in 2006 tot 1412 in 2007. De daaropvolgende jaren zette deze trend zich voort, wat leidde tot de volgende observatie in het jaarverslag 2009:

> *De Ombudsdienst kan op basis van de in 2009 geregistreerde klachten eens te meer besluiten dat de huidige GOF-richtlijnen in te veel gevallen worden genegeerd door sommige aanbieders van betalende sms-diensten. Operatoren dienen er zich bewust van te zijn dat de instroom van klachten niet zal afnemen zolang de dienstenproviders de bestaande reglementeringen niet naleven.*

De bemiddelingsaanvragen leerden de Ombudsdienst eveneens dat de telecomoperatoren de eerstelijnsklachten over betaaldiensten niet ernstig namen en hun klanten vaak onverrichterzake doorverwezen naar de dienstenaanbieders, de Ombudsdienst of zelfs de politie. Deze vaststelling vormde herhaaldelijk het voorwerp van aanbevelingen ten aanzien van de facturerende operatoren, die daarenboven als invorderaar fungeerden en niet nalieten om telecomdiensten van klanten te blokkeren wanneer betwiste kosten voor diensten door derden niet tijdig werden betaald. Zo ook in het jaarverslag 2014, het jaar dat er vooral tegen Proximus een explosieve toename

**2002**

**keuzemenu tijdens het bellen naar de Ombudsdienst wordt afgeschaft**

**eerste klachten over premium sms**

**2003**

**mobiele nummerportabiliteit van kracht maar weinig klachten**

**2004**

**eerste klachten over oproepen naar TV-spelletjes (0905-nummers)**

werd vastgesteld van klachten over een destijds nieuw fenomeen, met name M-commercediensten:

*De Ombudsdienst roept Proximus daarom nogmaals op om een fundamenteel andere houding aan te nemen jegens klachten met betrekking tot de aanrekening van M-commerce-diensten. Proximus is er immers toe gehouden om in geval van vragen of klachten verantwoording af te leggen voor elk element dat deel uitmaakt van haar facturatie, ook al betreft het aanrekeningen die betrekking hebben op diensten van derde partijen.*

Sedert 26 januari 2019 is een nieuw wettelijk kader betreffende diensten door derden van kracht, namelijk het Koninklijk Besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet betreffende de elektronische communicatie. Dit Koninklijk Besluit stipuleerde onder meer dat gebruikers in geval van vragen en klachten over bepaalde types van betaaldiensten, terechtkonden bij de klantendienst van hun operator, een gegeven waar de Ombudsdienst sedert twintig jaar naar streefde. Proximus, die veruit de meeste klachten veroorzaakte, engageerde zich er de voorbije jaren toe om eerstelijnsklachten over diensten door derden voortaan zelf te zullen onderzoeken en terugbetalingen te zullen voorzien wanneer de aanbieders geen sluitend bewijs van bestelling kunnen voorleggen. Hoewel er nog steeds talrijke getuigenissen zijn van gebruikers die aantonen dat sommige operatoren en dienstenaanbieders het bestaande wetgevend kader niet respecteren, is het aantal ombudsklachten in 2022 gedaald tot een laagterecord van het voorbije decennium, namelijk 360.

*Ik kan me uiteraard vinden in de terugbetaling van het bedrag. Niettemin blijf ik op mijn honger zitten betreffende de vraag waarom Proximus met dergelijke bedrijven in zee gaat en hiermee haar naam oneer aandoet. Ik herhaal dat mijn dertienjarige dochter niet wist welke gevolgen een paar klikken hadden, en als ik zie en hoor hoeveel klachten er circuleren, meen ik dat Proximus (en mogelijk andere telecombedrijven?) zich zou moeten beraden of zij deze diensten nog wel wenst aan te bieden.*

**Gedragscode vormt aanzet tot uitdoving van consultel-klachten**

**2005**

**aantal klachten blijft gestaag toenemen tot 20.422**

**2006**

## 3. Automatisatie van het sociaal tarief

*Mijn moeder wordt dit jaar 80 jaar en woont alleen. Nu krijgt ze het sociaal tarief omdat ik dit aangevraagd heb. Ik wist niet dat dit mogelijk was. Mijn vraag nu is, werkt dit ook met terugwerkende kracht?*

Wanneer de Ombudsdienst het levenslicht zag was Belgacom de enige telecomoperator die actief was op de Belgische markt. Deze operator kende destijds al kortingen op abonnements- en gesprekskosten toe aan bepaalde doelgroepen die begunstigden van het sociaal tarief waren. De klachten die in 1994 over het sociaal tarief werden ingediend, leidden ertoe dat in de betrokken editie van zijn jaarverslag het volgende kon worden geconcludeerd:

*Het publiek is slecht ingelicht over het bestaan van de sociale telefoontarieven.*

In zijn jaarverslag van 1996 uitte de Ombudsdienst kritiek op de wijze waarop het sociaal tarief moest worden aangevraagd:

*De formaliteiten die vervuld moeten worden voor het verkrijgen van een sociaal telefoontarief vormen duidelijk een zware belasting voor de personen die gebruik willen maken van dit tarief.*

Het sociaal tarief kende sedertdien belangrijke hervormingen. Ze is niet langer louter voorbehouden voor klanten van Belgacom of Proximus, waardoor momenteel ook rechthebbende abonnees van Telenet Group, Orange, Scarlet en VOO een korting kunnen verkrijgen op hun telecomfactuur. Bovendien is het niet langer louter van kracht op vaste telefoonaansluitingen, wat initieel wel het geval was, en kan het eveneens bekomen worden op internetabonnementen. Sommige operatoren bieden het op vrijwillige basis ook aan op gsm-aansluitingen. De evolutie aan de technologische en maatschappelijke realiteit nam evenwel niet weg dat belangrijke structurele problemen zich bleven manifesteren in de ombudsklachten. Eén van de pijnpunten die regelmatig aan het licht kwam, betrof het gebrek aan de automatische toekenning van het sociaal telecomtarief aan rechthebbenden, een principe dat wel grotendeels van kracht is in de energiesector. Deze observatie zette de Ombudsdienst ertoe aan om de volgende stelling te poneren in zijn jaarrapport van 2017:

*Heel wat klagers slagen er niet in hun rechten tijdig op te nemen. Waar moet men een bepaald recht aanvragen? Welke papieren moet men daar allemaal voor verzamelen? Het zijn vragen waarmee de Ombudsdienst regelmatig wordt geconfronteerd. De Ombudsdienst pleit voor een verdere informatisering en automatisering van de procedure, zodat rechthebbende telecomgebruikers automatisch van het sociaal tarief kunnen genieten, zonder dat ze hiervoor een aanvraag moeten indienen.*

De huidige federale regering heeft zich alvast in haar regeerakkoord voorgenomen om te onderzoeken of de toekenning van het sociaal tarief voor telecom kan worden geautomatiseerd. Vanaf 2024 zouden rechthebbenden automatisch kunnen overstappen naar een sociaal internetabonnement van € 19,00 per jaar. Hoewel we pas in de toekomst zullen kunnen nagaan of deze op til staande maatregel effectief zal leiden tot minder klachten, is de verwachting dat elke vorm van automatische toekenning van het sociaal tarief positief is voor de begunstigden, die jarenlang niet op de hoogte waren van hun rechten of voor wie de formaliteiten om de kortingen aan te vragen een onoverkomelijk obstakel vormden.

**2007**

**voor het eerst meer elektronische klachten dan klachten per brief ingediend**

**Ombudsdienst bevoegd voor klachten tegen aanbieders van TV-diensten (15 juli)**

**2008**

**oproep tot betere werking van de eerstelijnsdiensten van operatoren**

## 4. De bereikbaarheid en werking van de klantendiensten

*We hebben een telefoonnummer bij Orange waarvan de simkaart begin oktober 2022 kwijt was geraakt. Bijgevolg hadden we Orange hiervoor gecontacteerd. Ik heb ondertussen al, zonder overdrijven, 50 keer moeten bellen om binnen te geraken en als ik dan iemand aan de lijn krijg, word ik steeds onverrichterzake doorverwezen. Via de chat van Facebook en Twitter ontvang ik evenmin respons op mijn vraag.*

Ook voor telecombedrijven geldt dat een goed functionerende klantendienst van cruciaal belang is om de relatie met de gebruikers te optimaliseren en zodoende zelfs een belangrijk element vormt in de beslissing van de klant om al dan niet een overstap naar een concurrent te overwegen. Van een klantendienst mag verwacht worden dat deze vlot bereikbaar is via een brede waaier aan kanalen, dat er geen overmatige drempels moeten worden overwonnen om de juiste medewerker te contacteren, dat vragen en problemen snel en efficiënt worden behandeld en dat eerstelijnscontacten geen (buitensporige) kosten teweegbrengen.

In zekere zin is het inherent aan een ombudsklacht dat de betrokken gebruiker ontevreden is over de werking van de klantendienst, omdat deze hem geen oplossing heeft aangeboden. De getuigenissen van de klagers leren de Ombudsdienst welke de grote structurele manco's zijn voor wat betreft de werking van de klantendiensten van telecomoperatoren. Reeds in het allereerste jaarverslag (van 1993) berichtte de Ombudsdienst over bepaalde tekortkomingen bij het onthaal van Belgacom:

*De telefonische inlichtingendienst, de klantendiensten, de storingsdiensten en de diensten die facturatieklachten behandelen zijn chronisch overbelast en dikwijls onbereikbaar, tenzij na lang wachten.*

Sedert de implementatie van artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zijn operatoren, voor zover ze een telefonische klantendienst ter beschikking stellen, ertoe gehouden om bereikbaar te zijn op een nummer waarbij de oproepkosten niet hoger mochten zijn dan het zonaal tarief. Het ontbrak in deze wet echter aan verplichte kwaliteitsparameters, onder andere op het vlak van wachttijden. In 2008 en 2009 eisten expliciete disputen over de werking van klantendiensten een prominente plek op in het klachtenlandschap bij de Ombudsdienst, waardoor hier veel aandacht aan werd besteed in het jaarrapport van 2009. De operatoren werden geadviseerd om hun klantendiensten dringend te herwaarderen, en speerpunten te maken van een optimale bereikbaarheid en een kwaliteitsvolle eerstelijnsklachtenbehandeling. Hierbij werd uitdrukkelijk vermeld dat de ondersteunende rol van een klantendienst niet mocht worden verdrongen door commerciële belangen. Onder meer in het jaarverslag van 2011, nota bene het jaar waarin de belangrijkste operatoren het charter voor klantvriendelijkheid hadden ondertekend, belichtte de Ombudsdienst onder impuls van de vele beroepsklachten wederom deze problematiek. Het gebrek aan een grondige, kwaliteitsvolle eerstelijnsklachtenbehandeling bleef een hardnekkig probleem. Als positieve evolutie kon worden vastgesteld dat getuigenissen van de klagers uitwezen dat de operatoren, minder dan in het verleden, eerstelijnsklachten hadden aangegrepen om diensten en producten te verkopen. Het jaarverslag van 2013, het jaar waarin de Ombudsdienst 834 klachten over het onthaal door telecomoperatoren registreerde, bevatte wederom een resem aanbevelingen ter verbetering van de werking ervan.

**2009**
**voor het eerst aanzienlijk aantal klachten over kosten ten gevolge van mobiel internetgebruik**

**2010**
**3762 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen**

**2011**
**opzegkosten wordt een overheersend thema met 5969 klachten**

*Er dient in veel grotere mate gestreefd te worden naar een vlottere bereikbaarheid van de telefonische klantendienst, gezien er bij de gebruikers duidelijk groeiende verwachtingen op dit vlak bestaan. Een maximale wachttijd van 2,5 minuten, zoals voorgeschreven in het charter voor klantvriendelijkheid geldt hierbij als een billijk objectief.*

Sinds 10 januari 2022 geldt voor telecomoperatoren dat zij effectief wettelijk verplicht zijn om telefonische oproepen naar klantendiensten te beantwoorden binnen een tijdspanne van 2,5 minuten. Enkel in geval van grote drukte krijgt de klant een informatieve boodschap te horen en wordt hem de mogelijkheid geboden om zijn contactgegevens na te laten, zodat de operator hem kan bereiken, bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip.

De Ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat kortere wachttijden slechts één van de vele schakels vormt die de perceptie van telecomgebruikers over de werking van de klantendiensten kunnen bepalen. De uitdagingen voor telecomondernemingen, onder meer op het vlak van een kwalitatieve behandeling van eerstelijnsvragen en -klachten, blijven daarom groot.

## C. AANVRAGEN VOOR DE IDENTIFICATIE VAN DE VERMOEDELIJKE DADERS VAN KWAADWILLIGE OPROEPEN EN SMS'EN

*Ik heb reeds talloze klachten ingediend bij de politie (iemand heeft zuur in mijn auto gegoten, er is een kogelgat gevonden in mijn voertuig en mijn banden zijn zes keer lek gestoken, evenals die van mijn vriend toen hij bij mij thuis sliep). Telkens kwam de politie om de feiten te verifiëren. Ik heb geprobeerd camera's te installeren, maar we zien alleen een schaduw en weten dus niet wie de dader is. Gisteren werd ik gebeld door een verborgen nummer dat me vertelde dat ik moest raden wie de persoon was. Ik durf niet meer thuis te slapen en voel me echt onzeker. Ik vrees voor mezelf en voor mijn dierbaren. Het was de politie die me adviseerde contact met u op te nemen om te weten te komen wie mij heeft opgebeld gezien er een verband kan zijn met de eerdere feiten.*

In overeenstemming met artikel 43bis §3 7° van de wet van 21 maart 1991, is de Ombudsdienst ermee belast van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of –dienst, het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of –diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden verenigd zijn: de feiten lijken vast te staan en het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

Tijdens de beginjaren botste de Ombudsdienst op heel wat obstakels om deze wettelijke opdracht te kunnen vervullen. De telefooncentrales van Belgacom lieten destijds niet altijd toe om de herkomst van als kwaadwillig ervaren oproepen te achterhalen en sedert 1996 werden de onderzoeksresultaten louter overgemaakt aan de gerechtelijke instanties, in plaats van aan de slachtoffers. Deze werkwijze werd door de Ombudsdienst gehekeld in zijn jaarverslag van 1996, het jaar dat er 111 klachten over hinderlijke oproepen werden ingediend. In 1997 maakten zowel Proximus als Orange aan de Ombudsdienst duidelijk dat ze de intentie hadden om kosten aan te rekenen voor de onderzoeksverrichtingen. Deze problematiek werd uitvoerig aangekaart in het rapport van 1997, een jaar dat het aantal aanvragen reeds

**2012**
**hoogste aantal klachten in het 30-jarig bestaan van de Ombudsdienst (25.984)**

**2013**
**daling bemiddelingsklachten onder impuls van de telecomwet: minder betwiste opzegkosten**

**2014**
**phishing leidt tot recordaantal klachten over kwaadwillige oproepen (7191)**

was toegenomen tot 786. Tijdens de daaropvolgende jaren manifesteerde een nieuwe hindernis zich steeds nadrukkelijker, namelijk de onmogelijkheid om tot identificatie van daders van kwaadwillige oproepen over te gaan indien zij gebruik maakten van voorafbetaalde kaarten. In dit verband werd de volgende opmerking in het jaarverslag van 2003 genoteerd:

> ***In het licht van deze problematiek nodigt de Ombudsdienst de mobilofonie-operatoren dringend uit om maatregelen te nemen die de systematische registratie van de houders van dergelijke kaarten mogelijk maken.***

Sedert 17 december 2016 mogen telecomoperatoren in België niet langer anonieme voorafbetaalde simkaarten verkopen, wat een gunstige impact heeft op de slaagkansen voor de Ombudsdienst om de identiteit van de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen te achterhalen.

Nog in de editie van 2003 werd voor het eerst gewag gemaakt van een andere vorm van kwaadwillige oproepen, die zich tot dan toe voornamelijk in de privésfeer afspeelden:

> ***Wij wijzen er verder op dat wij steeds meer verzoeken tot identificatie binnenkrijgen die betrekking hebben op telemarketingbedrijven, aangezien de klanten van mening zijn dat telefonische klantenwerving een vorm van stalking is.***

Tijdens de daaropvolgende jaren bleven callcenters regelmatig opduiken in de resultaten van klachten over hinderlijke oproepen. Zij bleken vaak gebruik te maken van software, die soms zodanig werd geprogrammeerd dat er meer uitgaande oproepen werden opgezet dan er agenten beschikbaar waren. Hierdoor ontvingen gebruikers een zogenaamde spookoproep, waarbij enkel een stilte of achtergrondgeluid te horen was. De slachtoffers waren dikwijls erg ongerust omdat zij deze vreemde oproepen toedichtten aan inbrekersbendes. Na analyse werden door de Ombudsdienst de voorbije jaren een resem callcenters aangeschreven met de vraag om maatregelen te nemen om dergelijke klachten te vermijden. De meesten hebben hier positief op gereageerd. Gebruikers die niet wensen te worden opgebeld voor commerciële doeleinden kunnen zich uiteraard ook registreren op de bel-me-niet-meer-lijst.

Dat het aantal klachten over kwaadwillige oproepen gedurende het voorbije decennium bleef toenemen, tot 5168 in 2013, kon gedeeltelijk verklaard worden door het steeds nadrukkelijk opdoemende fenomeen van phishing. Vanaf dat jaar werden voor het eerst een significant aantal aanvragen ten gevolge van frauduleuze oproepen van personen die zich uitgaven voor medewerkers van Microsoft en gebruikers geldsommen trachten afhandig te maken. Omdat deze oproepen afkomstig waren uit het buitenland, slaagde de Ombudsdienst er niet in om de daders te identificeren. Het aandeel van phishing-oproepen binnen het klachtenlandschap nam tijdens de daaropvolgende jaren steeds meer toe. In een poging om hun geloofwaardigheid op te krikken, bleken de criminelen ook steeds vaker gebruik te maken van gespoofte nummers. Het potentiële slachtoffer zag op zijn toestel een nummer verschijnen dat bijvoorbeeld toebehoorde aan zijn bankinstelling en beantwoordde zonder argwaan de oproep, die in werkelijkheid werd tot stand gebracht door een gewiekste fraudeur. Oproepen met gespoofte nummers vormen tot op vandaag een belangrijk obstakel om de identiteit van de vermoedelijke daders te kunnen achterhalen. In hoofdstuk 7 van dit jaarverslag wordt dieper ingegaan op de problematiek van fraude via elektronische communicatiekanalen.

**2015**

**sterke toename van klachten over ongevraagde M-commerce-diensten (592)**

**2016**

**meer dan drie kwart van de klachten wordt elektronisch ingediend**

**2017**

**voorstel automatisering sociaal tarief**

**Easy Switch wordt van kracht (1 juli)**

## D. CONCLUSIE

De 334.908 verzoeningsklachten die de Ombudsdienst de voorbije drie decennia heeft behandeld, hebben niet alleen geleid tot een groot aantal minnelijke schikkingen, maar werden ook aangegrepen om structurele problemen bloot te leggen en oplossingen voor alle telecomgebruikers te initiëren. Dit heeft bijgedragen tot diverse maatregelen binnen de sector, alsook door de wetgever, die onder meer hebben geleid tot een decimering van het aantal disputen over opzegvergoeding. Recentelijk heeft zich tevens een sterke daling van de klachten over diensten door derden ingezet. Ook het aantal klachten over Easy Switch zit in dalende lijn, nadat deze problematiek herhaaldelijk werd aangekaart in de jaarverslagen van de Ombudsdienst. De automatische toekenning van het sociaal internettarief staat op til en de operatoren zijn voortaan verplicht om oproepen naar de klantendienst snel te beantwoorden.

Hoewel dit slechts een greep is uit de talrijke gebruikersproblematieken die de Ombudsdienst de voorbije 30 jaar met succes heeft aangekaart op basis van de klachten die aan hem werden toevertrouwd, komen er recentelijk ook thema's naar voor waar structurele oplossingen voorlopig uitblijven en het aantal beroepsklachten blijft toenemen. Een voorbeeld hiervan betreft het invoeren van elektronische facturatie, een maatregel die onmiskenbaar nuttig is, maar vooral kwetsbare gebruikers, die niet vertrouwd zijn met digitalisering, ernstige kopzorgen baart. Ook de uitrol van het fibernetwerk is vanuit technologisch oogpunt weliswaar bevorderlijk voor de kwaliteit en de capaciteit van de internetverbinding, maar leidt evengoed tot klachten van gebruikers die tegen de afspraken in hun telecomfacturen zien stijgen of plots vaststellen dat er een kabel over de pas gerenoveerde gevel van hun woning loopt. Geschillen betreffende fiberaansluitingen vormen trouwens het voorwerp van hoofdstuk 6 van dit jaarverslag. Het vergt voor de Ombudsdienst een belangrijke mate van omzichtigheid om enerzijds te streven naar oplossingen in dergelijke klachten, en anderzijds de operatoren niet te fnuiken in hun ontwikkelingen op digitaal, technologisch, maatschappelijk en ecologisch vlak.

De procedure voor de aanvraag van identificatie van vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen werd sedert 1996 88.543 keer opgestart. Hoewel identificatie niet altijd gegarandeerd kan worden, heeft de Ombudsdienst desalniettemin voor talloze slachtoffers van onder meer telefonische stalking, nachtelijke oproepen, telefonische beledigingen en doodsbedreigingen, ongewenste oproepen door callcenters en zelfs frauduleuze oproepen op korte termijn bijgedragen tot een oplossing. Zal het gebruik van sociale media om fraude te plegen of haat-, dreig- en ongewenste berichten te versturen, de Ombudsdienst op het vlak van samenwerking met de betrokken platformen in de nabije toekomst voor nieuwe moeilijkheden stellen?

Andere uitdagingen zijn inherent aan elke Ombudsdienst, die er voortdurend moeten naar streven om voldoende zichtbaar te zijn, opdat de gebruikers die op hen een beroep willen doen, van hun bestaan afweten. Een onderzoek in juni 2021 in opdracht van het Permanente Overleg Ombudslui (POOL) heeft uitgewezen dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de op twee na bekendste bemiddelingsdienst is. Nemen we louter de Ombudsdiensten die bevoegd zijn om te bemiddelen tussen gebruikers en commerciële bedrijven in beschouwing, dan is de Ombudsdienst voor Telecommunicatie met 39% bekendheid bij de ondervraagde burgers zelfs de best gekende instantie. Dit kan niet enkel toegeschreven worden aan het langdurig bestaan van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie of aan de mond-tot-mondreclame die zijn talloze geslaagde bemiddelingen ongetwijfeld teweeg heeft gebracht. Louter al dat de titel die deze Ombudsdienst draagt, maakt het voor gebruikers onmiddellijk duidelijk welke geschillen tot zijn bevoegdheden behoren en is allicht een hoofdreden van de goede score.

Desalniettemin mogen we niet op onze lauweren rusten en blijft het ijveren naar een grotere bekendheid een permanente uitdaging. Hierbij dragen de operatoren een belangrijke verantwoordelijkheid. Zij worden niet enkel geacht om

**2018**
**voorstel verbruiksplafond ter bestrijding van billshocks**

**2019**
**bijzondere aandacht voor kwetsbare gebruikers in het jaarverslag**

**2020**
**covid doet belang telecom toenemen; contactverbod leidt tot klachten**

de coördinaten en de rol van de Ombudsdienst te formuleren op hun website, maar tevens om gebruikers spontaan naar deze dienst door te verwijzen indien een eerstelijnsklacht niet of niet binnen een redelijke termijn kan worden opgelost. Daarnaast worden de operatoren opgeroepen om de contactgegevens van de Ombudsdienst te vermelden op de facturen, aangezien dit eveneens kan bijdragen tot een grotere bekendheid voor gebruikers die nood hebben aan bemiddeling.

Evenzeer aspireert de Ombudsdienst een onafgebroken aandacht voor kwetsbare telecomgebruikers. Thema's die in zijn jaarverslagen worden aangekaart, hebben regelmatig betrekking op klachten die worden ingediend door onder meer bejaarden, digitale analfabeten, personen met een beperking en nieuwkomers die de landstalen niet machtig zijn. Los daarvan is het belangrijk om voor deze groep gebruikers geen onoverkomelijke drempels op te werpen wanneer ze een beroep wensen te doen op bemiddeling. Het is voor hen ongetwijfeld een opgave om na een negatieve ervaring met de klantendienst van hun operator vol te houden en de Ombudsdienst in te schakelen. Het is de plicht van de Ombudsdienst om enerzijds in te spelen op de toegenomen digitalisering, en de voordelen op het vlak van dienstverlening die dit met zich meebrengt volop te benutten, maar anderzijds zich voldoende rekenschap te geven dat sommige gebruikers de digitale boot gemist hebben, en te streven naar een optimale bereikbaarheid voor deze kwetsbare groep. Klachten van kwetsbare gebruikers worden diepgaander besproken in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

Last but not least vormt een constructieve samenwerking met de operatoren een voortdurend aandachtspunt. Bemiddeling kan slechts slagen indien de verstandhouding met deze bedrijven op een hoog peil staat wat oplossingsbereidheid in de hand wekt. Bovendien wordt van de operatoren verwacht dat ze voorstellen tot oplossing bezorgen binnen een termijn van tien kalenderdagen, zodat de klachten binnen een korte termijn kunnen worden afgerond. De Ombudsdienst, die in 2022 de bemiddelingsklachten afhandelde binnen een gemiddelde tijdspanne van 28 dagen, tracht hiermee in te spelen op de groeiende verwachting om problemen snel en efficiënt op te lossen.

*Ik wil jullie ontzettend bedanken. Ik heb vandaag het promotioneel voordeel, namelijk de Samsung Galaxy buds, ontvangen. Na zes maanden te wachten ben ik heel tevreden dat het in orde is en is het nu op heel korte tijd in een stroomversnelling geraakt.*

Ook voor wat betreft de aanvragen tot identificatie van de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen en berichten geldt dat de operatoren samenwerking moeten verlenen en hierbij dienen in te spelen op de stijgende verwachting van slachtoffers om snel op de hoogte te worden gebracht van de onderzoeksresultaten. De verwachtingen zijn dat internationale platformen, die niet noodzakelijk vertrouwd zijn met buitengerechtelijke geschillenbeslechting en in de waan zijn dat een Ombudsdienst geen onderzoeken naar hinderlijke oproepen kan voeren, in de toekomst een steeds prominentere plaats zullen innemen op de markt van telecomoperatoren in ons land.

**stijgend aantal klachten (75) over opgedrongen elektronische telecomfacturen**

**2021**

**toename van klachten betreffende fiber**

**2022**

# 2 Klachten ingediend in 2022


**A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2022** ..... **19**

**B. Indieningswijzen** ..... **20**

**C. Verdeling van de klachten per operator** ..... **21**

1. Aantal klachten per operator ..... 21
2. Evolutie in percentage van de klachten per operator ..... 22

**D. Verdeling van de geregistreerde klachten per procedure** ..... **23**

**E. Verdeling van de bemiddelingsklachten per operator** ..... **24**

1. Aantal bemiddelingsklachten per operator en evolutie in percentage ..... 24
2. Aantal B2C/B2B-bemiddelingsklachten ..... 25

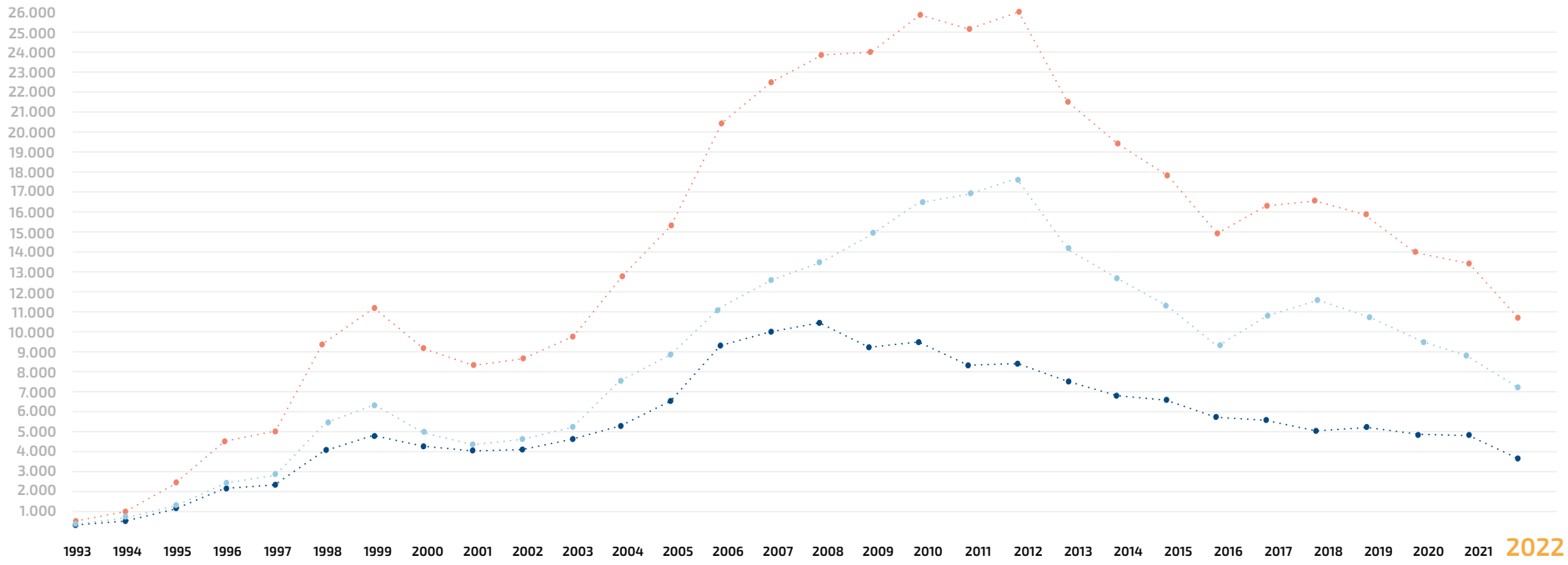
**F. Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie** ..... **26**

**G. Verdeling per operator van klachten over kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst** ..... **27**

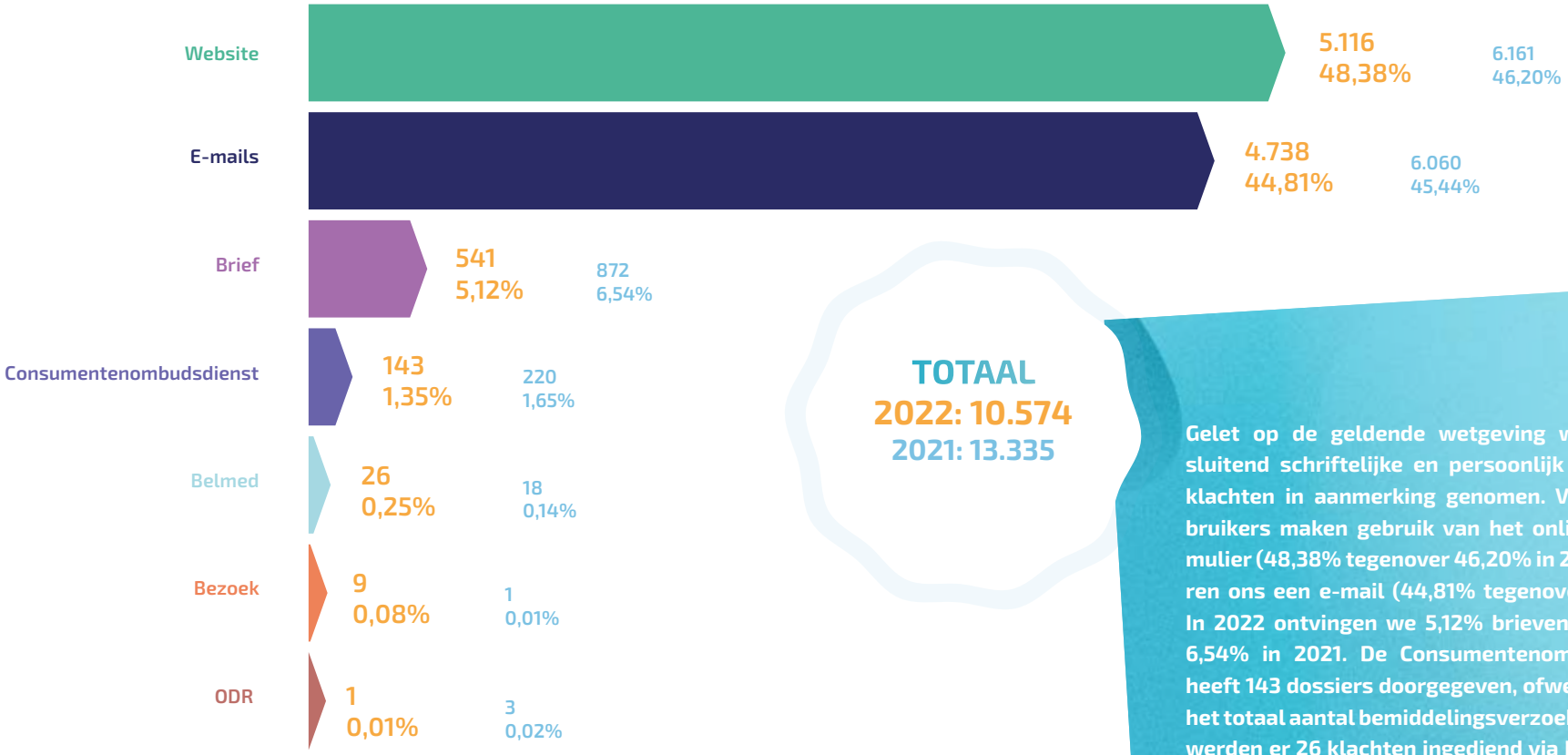
# A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN TUSSEN 1993 EN 2022

Nederlandstalige Franstalige Totaal

Weergave van de evolutie van het aantal klachten dat bij onze dienst werd ingediend.



## B. INDIENINGSWIJZEN




**TOTAAL**
**2022: 10.574**
**2021: 13.335**

**Gelet op de geldende wetgeving worden uitsluitend schriftelijke en persoonlijk ingediende klachten in aanmerking genomen. Veel eindgebruikers maken gebruik van het online webformulier (48,38% tegenover 46,20% in 2021) of sturen ons een e-mail (44,81% tegenover 45,44%). In 2022 ontvingen we 5,12% brieven, tegenover 6,54% in 2021. De Consumentenombudsdienst heeft 143 dossiers doorgegeven, ofwel 1,35% van het totaal aantal bemiddelingsverzoeken. In 2022 werden er 26 klachten ingediend via Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke regeling van een geschil van de FOD Economie. Eén klacht werd ingediend via het ODR-platform (Online Dispute Resolution) van de Europese Unie. Er vonden negen bezoeken op afspraak plaats in onze kantoren te Brussel.**

## C. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR

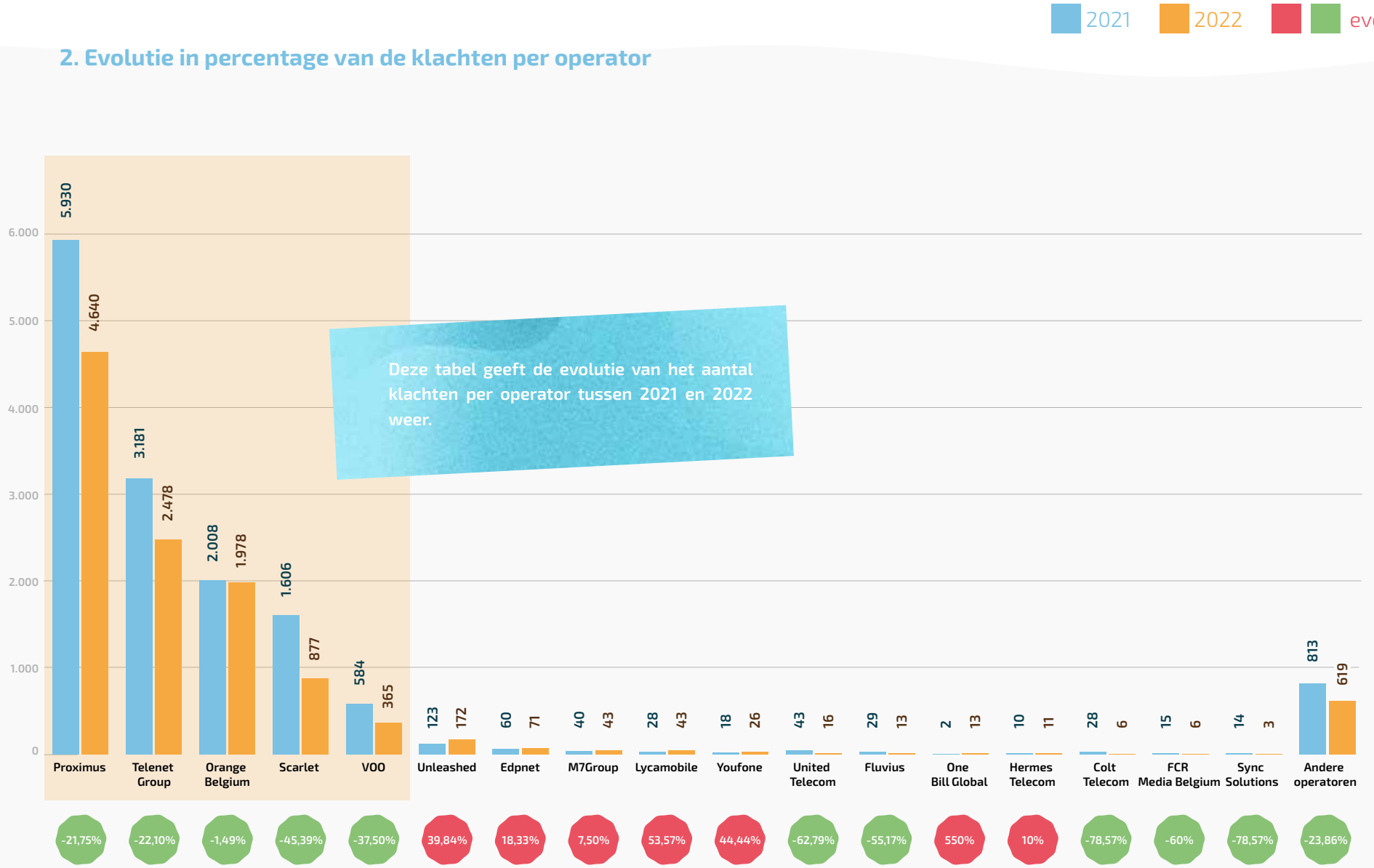
eO : klachten één enkele operator, mO : klachten meerdere operatoren

### 1. Aantal klachten per operator

| | 2022 | % 2022 | mO 2022 | eO 2022 | eO 2022 % | 2021 | % 2021 | mO 2021 | eO 2021 | eO 2021 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| PROXIMUS | 4.640 | 40,77% | 493 | 4.147 | 42,28% | 5.930 | 40,81% | 708 | 5.222 | 42,65% |
| TELENET GROUP | 2.478 | 21,78% | 275 | 2.203 | 22,46% | 3.181 | 21,89% | 404 | 2.777 | 22,68% |
| ORANGE BELGIUM | 1.978 | 17,38% | 293 | 1.685 | 17,18% | 2.008 | 13,82% | 370 | 1.638 | 13,38% |
| SCARLET | 877 | 7,71% | 254 | 623 | 6,35% | 1.606 | 11,05% | 412 | 1.194 | 9,75% |
| VOO | 365 | 3,21% | 65 | 300 | 3,06% | 584 | 4,02% | 154 | 430 | 3,51% |
| UNLEASHED | 172 | 1,51% | 32 | 140 | 1,43% | 123 | 0,85% | 20 | 103 | 0,84% |
| EDPNET | 71 | 0,62% | 27 | 44 | 0,45% | 60 | 0,41% | 30 | 30 | 0,25% |
| M7GROUP | 43 | 0,38% | 1 | 42 | 0,43% | 40 | 0,28% | 4 | 36 | 0,29% |
| LYCAMOBILE | 43 | 0,38% | 2 | 41 | 0,42% | 28 | 0,19% | 0 | 28 | 0,23% |
| YOUFONE | 26 | 0,23% | 8 | 18 | 0,18% | 18 | 0,12% | 5 | 13 | 0,11% |
| UNITED TELECOM | 16 | 0,14% | 10 | 6 | 0,06% | 43 | 0,30% | 24 | 19 | 0,16% |
| FLUVIUS | 13 | 0,11% | 12 | 1 | 0,01% | 29 | 0,20% | 29 | 0 | 0,00% |
| ONE BILL GLOBAL | 13 | 0,11% | 4 | 9 | 0,09% | 2 | 0,01% | 1 | 1 | 0,01% |
| HERMES TELECOM | 11 | 0,10% | 2 | 9 | 0,09% | 10 | 0,07% | 4 | 6 | 0,05% |
| COLT TELECOM | 6 | 0,05% | 3 | 3 | 0,03% | 28 | 0,19% | 22 | 6 | 0,05% |
| SYNC SOLUTIONS | 6 | 0,05% | 4 | 2 | 0,02% | 14 | 0,10% | 0 | 14 | 0,11% |
| FCR MEDIA BELGIUM | 3 | 0,03% | 0 | 3 | 0,03% | 15 | 0,10% | 5 | 10 | 0,08% |
| ANDERE OPERATOREN | 619 | 5,44% | 87 | 532 | 5,42% | 813 | 5,59% | 97 | 716 | 5,85% |

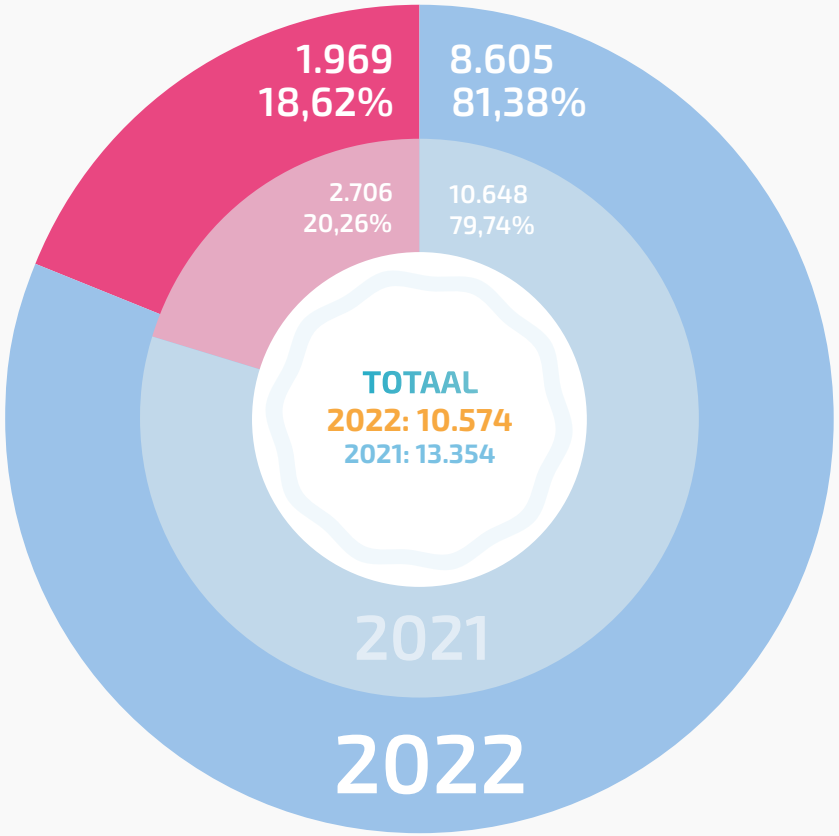
Dit jaar bestaat de top 5 uit dezelfde operatoren als in 2021, in identiek dezelfde volgorde: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Unleashed (vooral bekend bij het publiek onder de merken Mobile Vikings en Jim Mobile) staat net als in 2021 op de zesde plaats in de rangschikking. Edpnet, M7 Group (TV Vlaanderen en Télésat), Lycamobile en Youfone sluiten de top tien af, wat het aantal geregistreerde klachten betreft. Onder 'andere operatoren' vallen een twintigtal operatoren, waaronder Carrefour Belgium, Fluvius, Fiberklaar, Destiny, Infobel, One Partner, Sewan, Tchamba Telecom en Voiped Telecom. Vaak is een klacht gericht aan meerdere operatoren. Zo zijn Proximus, Telenet Group, Orange Belgium en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken.

## 2. Evolutie in percentage van de klachten per operator



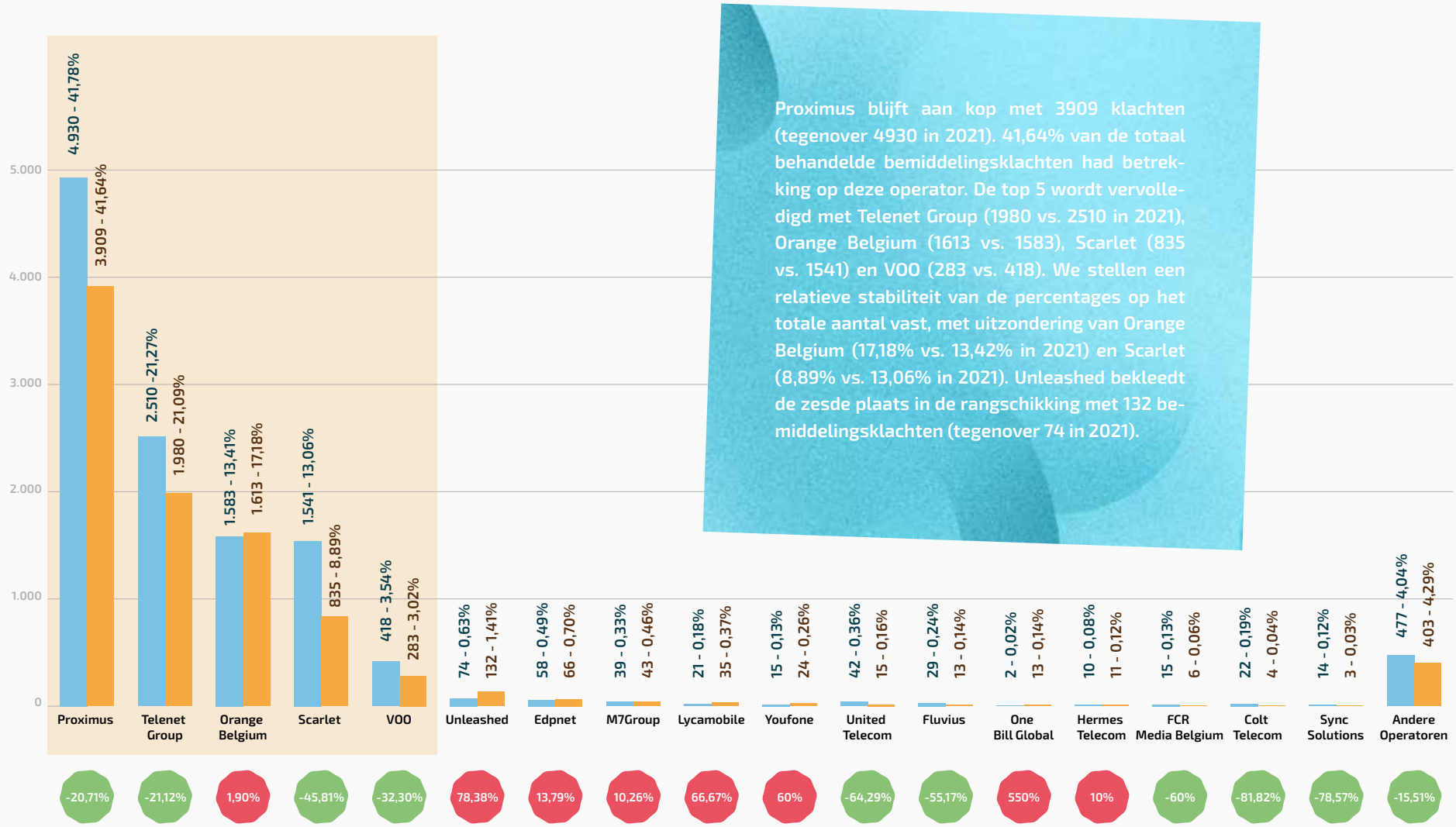
## D. VERDELING VAN DE GEREGISTREERDE KLACHTEN PER PROCEDURE

In 2022 registreerden we 10574 klachten, waarvan 8605 verzoeken tot bemiddeling en 1969 gelinkt aan de identificatieprocedure bij kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst.



# E. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

## 1. Aantal bemiddelingsklachten per operator en evolutie in percentage



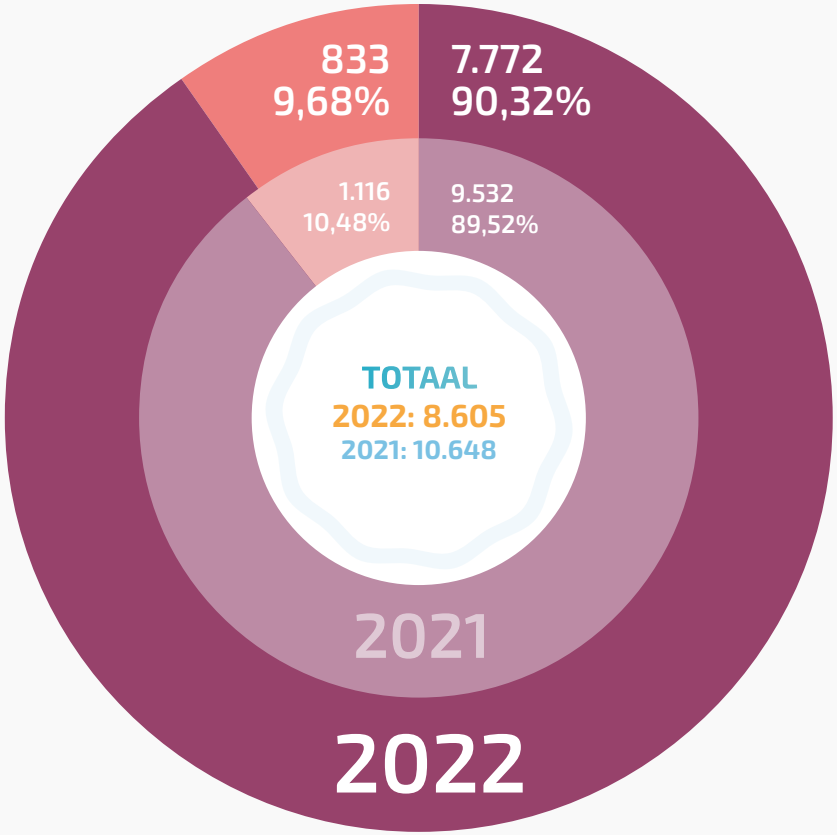

Proximus blijft aan kop met 3909 klachten (tegenover 4930 in 2021). 41,64% van de totaal behandelde bemiddelingsklachten had betrekking op deze operator. De top 5 wordt vervolledigd met Telenet Group (1980 vs. 2510 in 2021), Orange Belgium (1613 vs. 1583), Scarlet (835 vs. 1541) en VOO (283 vs. 418). We stellen een relatieve stabiliteit van de percentages op het totale aantal vast, met uitzondering van Orange Belgium (17,18% vs. 13,42% in 2021) en Scarlet (8,89% vs. 13,06% in 2021). Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking met 132 bemiddelingsklachten (tegenover 74 in 2021).

## 2. Aantal B2C/B2B-bemiddelingsklachten

Business to Consumer (niet-professionele klager)

Business to Business (professionele klager)

De Ombudsdienst is een dienst die ter beschikking staat van alle consumenten en professionele telecomgebruikers. In 2022 nam de Ombudsdienst als bevoegde entiteit 7772 bemiddelingsdossiers voor consumenten op zich (business-to-consumer), particuliere personen dus.



## F. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER CATEGORIE

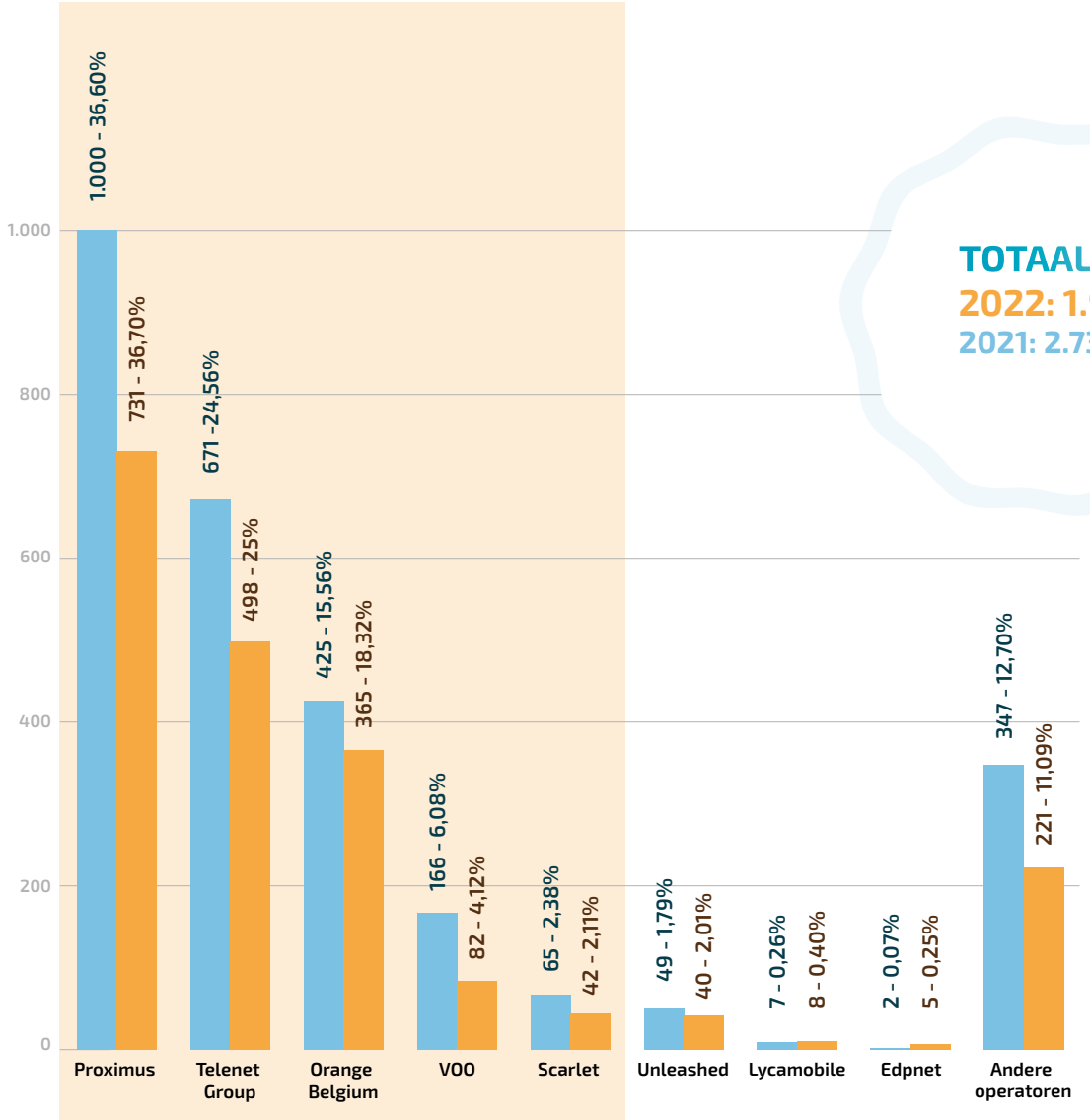
mC : klachten meerdere categorieën,
eC : klachten één enkele categorie,
B2C Business to Consumer (niet-professionele klager)

| | 2022 | % 2022 | B2C 2022 | B2C % 2022 | mC 2022 | eC 2022 | eC 2022 % | 2021 | % 2021 | B2C 2021 | B2C % 2021 | mC 2021 | eC 2021 | eC 2021 % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| FACTURATIE | 4.569 | 34,20% | 4.170 | 35,37% | 2.434 | 2.135 | 40,05% | 5.794 | 36,47% | 5.226 | 36,82% | 3.077 | 2.717 | 41,41% |
| CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN | 2.979 | 22,30% | 2.668 | 22,63% | 2.100 | 879 | 16,49% | 3.387 | 21,32% | 3.019 | 21,27% | 2.237 | 1.150 | 17,53% |
| DEFECTEN EN STORINGEN | 1.685 | 12,61% | 1.445 | 12,25% | 961 | 724 | 13,58% | 1.880 | 11,83% | 1.596 | 11,24% | 1.089 | 791 | 12,06% |
| KLANTENDIENST | 1.182 | 8,85% | 866 | 7,34% | 870 | 312 | 5,85% | 1.044 | 6,57% | 929 | 6,55% | 936 | 108 | 1,65% |
| AANSLUITINGEN | 839 | 6,28% | 720 | 6,11% | 533 | 306 | 5,74% | 864 | 5,44% | 769 | 5,42% | 497 | 367 | 5,59% |
| OPERATORWISSEL | 654 | 4,90% | 588 | 4,99% | 415 | 239 | 4,48% | 957 | 6,02% | 875 | 6,17% | 574 | 383 | 5,84% |
| PRIVACY | 336 | 2,52% | 318 | 2,70% | 140 | 196 | 3,68% | 631 | 3,97% | 577 | 4,07% | 255 | 376 | 5,73% |
| BEVEILIGING | 234 | 1,75% | 219 | 1,86% | 169 | 65 | 1,22% | 350 | 2,20% | 325 | 2,29% | 252 | 98 | 1,49% |
| KLACHTENOPVOLGING | 229 | 1,71% | 199 | 1,69% | 126 | 103 | 1,93% | 300 | 1,89% | 256 | 1,80% | 147 | 153 | 2,33% |
| PRINCIPIËLE AANGELEGENHEDEN | 197 | 1,47% | 176 | 1,49% | 132 | 65 | 1,22% | 181 | 1,14% | 168 | 1,18% | 135 | 46 | 0,70% |
| SCHADE INFRASTRUC-TUURWERKEN | 168 | 1,26% | 148 | 1,25% | 71 | 97 | 1,82% | 186 | 1,17% | 161 | 1,13% | 68 | 118 | 1,80% |
| PREPAIDKAARTEN | 151 | 1,13% | 146 | 1,24% | 63 | 88 | 1,65% | 150 | 0,94% | 145 | 1,02% | 45 | 105 | 1,60% |
| DIVERSEN | 130 | 0,97% | 123 | 1,04% | 12 | 118 | 2,21% | 144 | 0,91% | 132 | 0,93% | 6 | 138 | 2,10% |
| TELEFOONGIDS | 6 | 0,05% | 5 | 0,04% | 2 | 4 | 0,08% | 18 | 0,11% | 15 | 0,11% | 7 | 11 | 0,17% |

De klachten over 'facturatie' maken nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (34,20% vs. 36,47% in 2021). Net als in 2021 vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden' en 'storingen' de top 3. Klachten in verband met het onthaal ('klantendienst'), waarvan de meeste verband houden met een andere categorie, komen op de vierde plaats (8,85% vs. 6,57%). Klachten over aansluitingen vervolledigen de top vijf (6,28% vs. 5,44% in 2021). De problematiek van de uitrol van glasvezel wordt behandeld in hoofdstuk 6 van dit verslag. De categorie 'verandering van operator' (ter herinnering: hieronder vallen geschillen in verband met de Easy Switch-procedure en nummeroverdracht) komt op de zesde plaats. De aanhoudende problemen met betrekking tot het veranderen van operator worden in detail geanalyseerd in hoofdstuk 9 van dit verslag. Wat betreft klachten van particulieren (business-to-consumer) zijn de percentages in het algemeen gelijkaardig gebleven.

## G. VERDELING PER OPERATOR VAN KLACHTEN OVER KWAADWILLIG GEBRUIK VAN EEN ELEKTRONISCH(E)-COMMUNICATIENETWERK OF -DIENST.

2021 2022




**TOTAAL**
**2022: 1.992**
**2021: 2.732**

De dossiers over kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst zijn gedaald tot 1992 verzoeken, vergeleken met 2732 in 2021. We hebben er rekening mee gehouden dat sommige dossiers betrekking hebben op één of meer operatoren.

# 3 Behandelde klachten in 2022 en de top 10 van operatoren in 2022


**A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2020 en 2022** ..... **29**

**B. Verdeling van de behandelde klachten per procedure** ..... **29**

**C. Telefonische verzoeken om informatie** ..... **30**

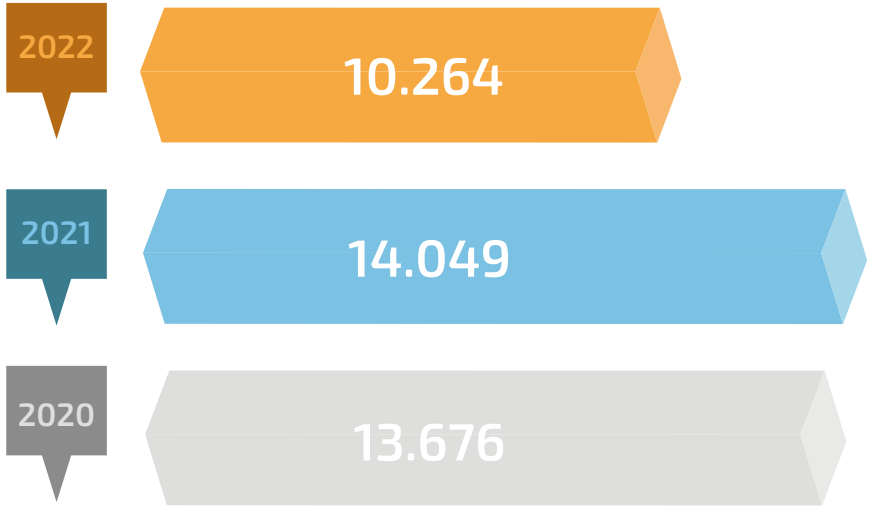
**D. Gemiddelde behandelingstermijn per procedure** ..... **31**

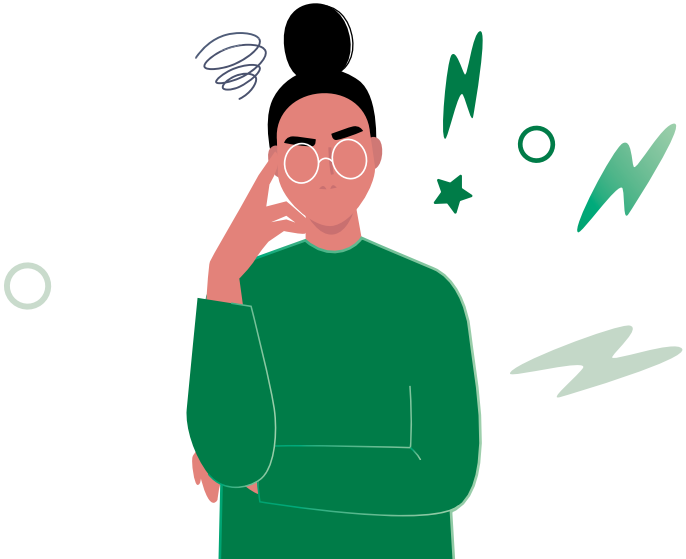
**E. Klachten over kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst.** ..... **32**

**F. Bemiddelingsklachten** ..... **33**

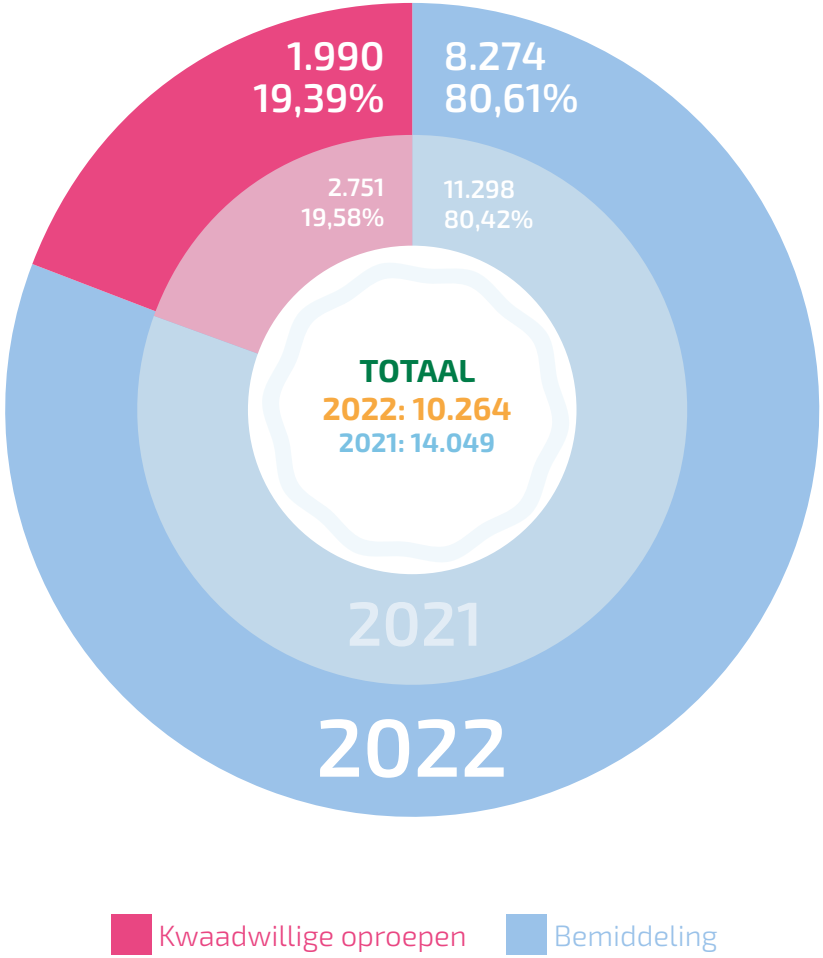
1. Ontvankelijkheid ..... 33
2. Redenen voor niet-ontvankelijkheid ..... 34
3. Resultaten ..... 35
4. Positieve resultaten voor de klagers ..... 36
5. TOP 10: De belangrijkste gebruikers-problematieken per operator ..... 37

## A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 2020 EN 2022



## B. VERDELING VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN PER PROCEDURE

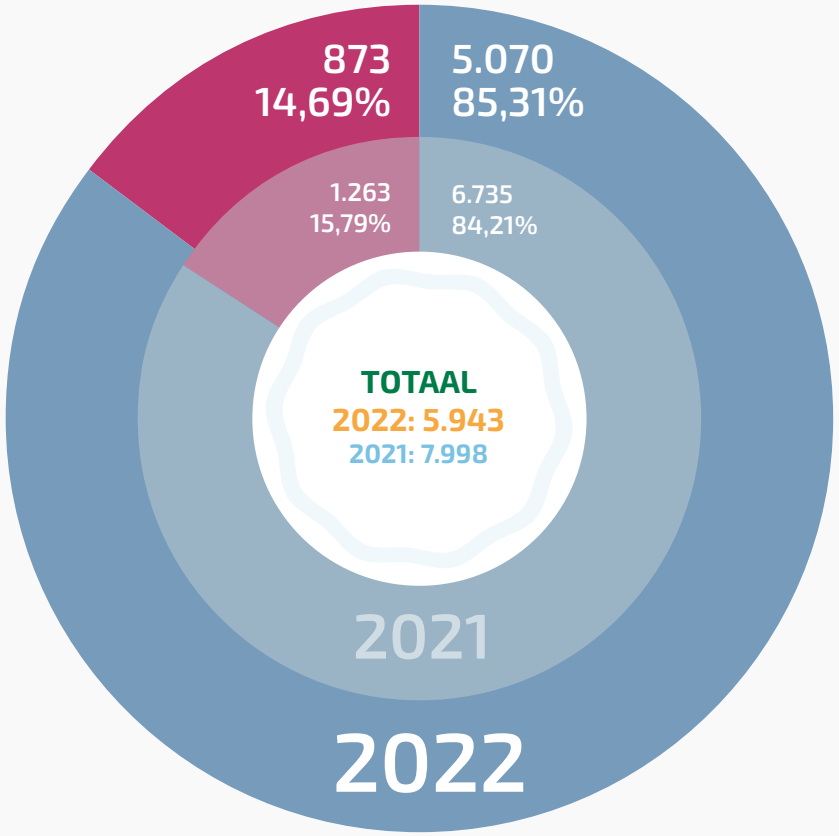


## C. TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INFORMATIE

Informatie kwaadwillige oproepen  Informatie bemiddeling

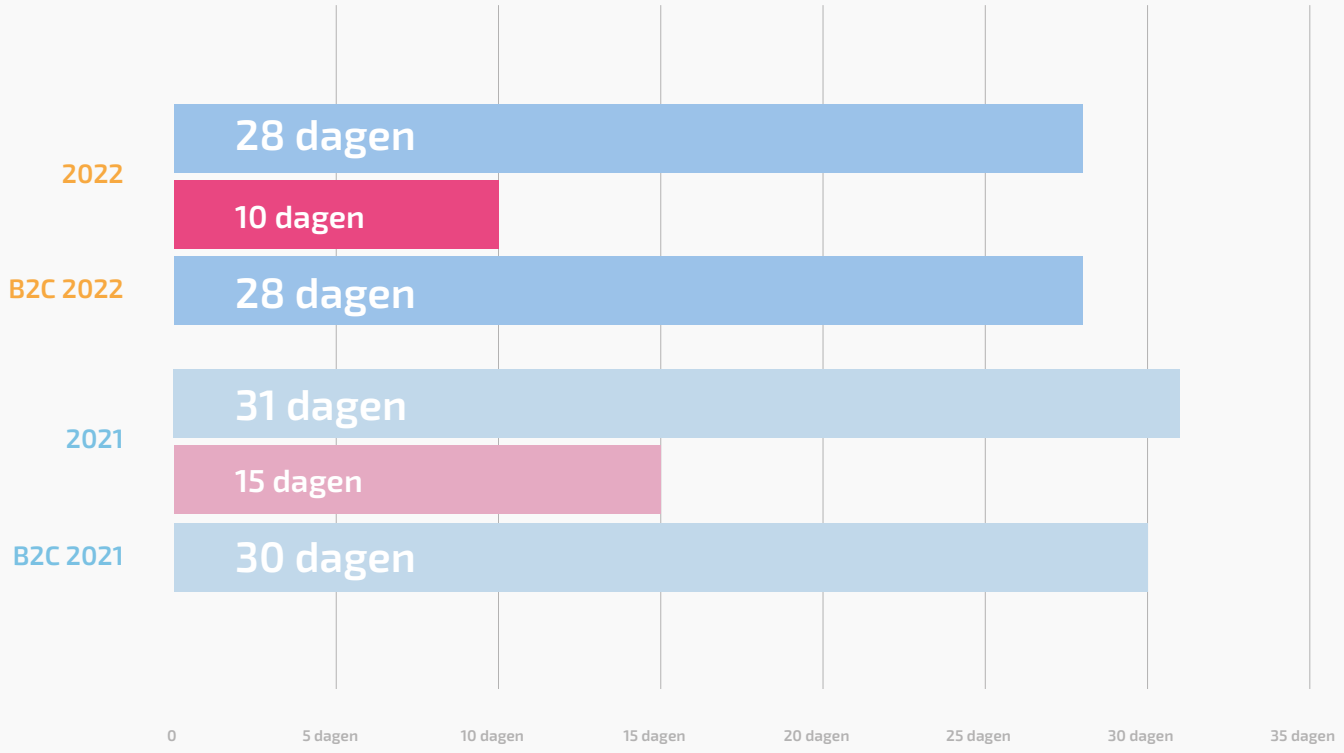
Een van de opdrachten van de Ombudsdienst is eindgebruikers die zich mondeling tot hem richten zo goed mogelijk te begeleiden. Dergelijke directe telefonische tussenkomsten leiden niet altijd tot het achteraf indienen van een klacht of een verzoek om de vermeende daders van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst te identificeren. De telefonische verzoeken om informatie (6735 tegenover 6704 in 2021) over een geschil met een operator zijn procentueel gezien stabiel gebleven (85,31% vs. 84,21% in 2021). 873 verzoeken om informatie (14,69% tegenover 15,79% in 2021) waren gelinkt aan het

kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst en meer in het bijzonder over de identificatieprocedure.



## D. GEMIDDELDE BEHANDELINGSTERMIJN PER PROCEDURE

Kwaadwillige oproepen | Bemiddeling

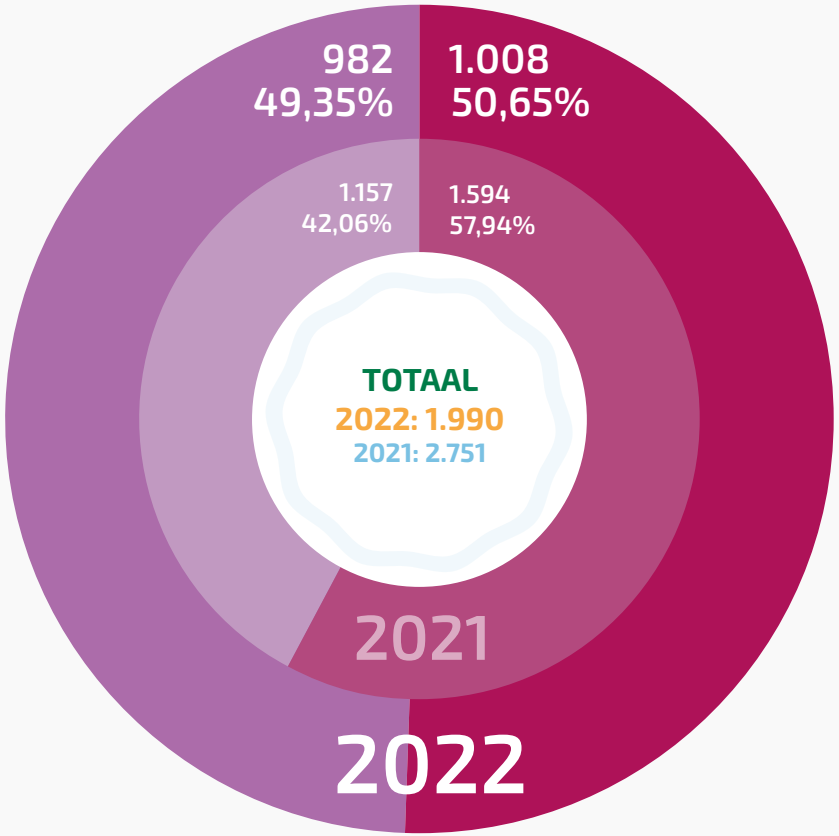



B2C : Business to Consumer (niet-professionele klager)

**In 2022 werd een onderzoek om de vermeende dader(s) van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst te identificeren, gemiddeld in tien kalenderdagen behandeld (tegenover 15 dagen in 2021). Een bemiddelingsdossier werd gemiddeld op 28 kalenderdagen afgesloten (tegenover 31 in 2021).**

## E. KLACHTEN OVER KWAADWILLIG GEBRUIK VAN EEN ELEKTRONISCH(E) COMMUNICATIENETWERK OF -DIENST.

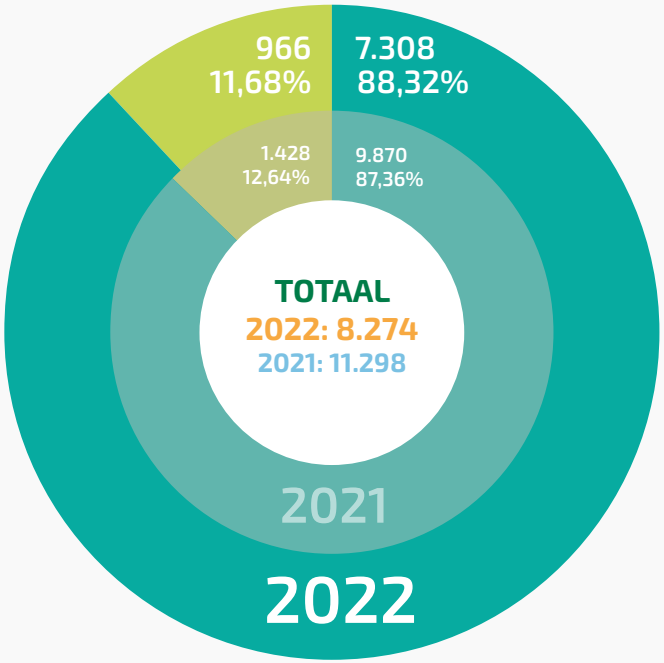
We stellen percentagegewijs een stijging vast van het aantal klachten waarbij een identiteit kon worden meegedeeld (49,35% tegenover 42,06% in 2021). 50,65% van de dossiers over kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst (vs. 57,94% in 2021) werd afgesloten zonder dat de vermoedelijke dader(s) kon(den) worden geïdentificeerd.

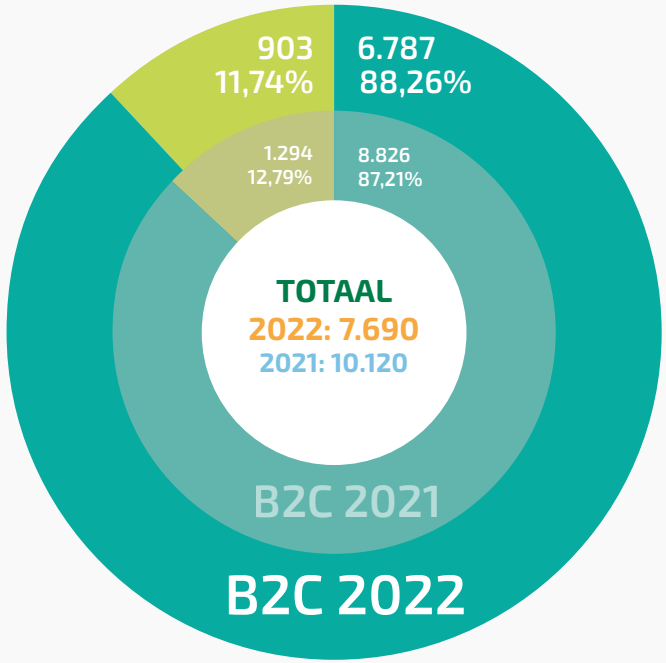


## F. BEMIDDELINGSKLACHTEN

### 1. Ontvankelijkheid

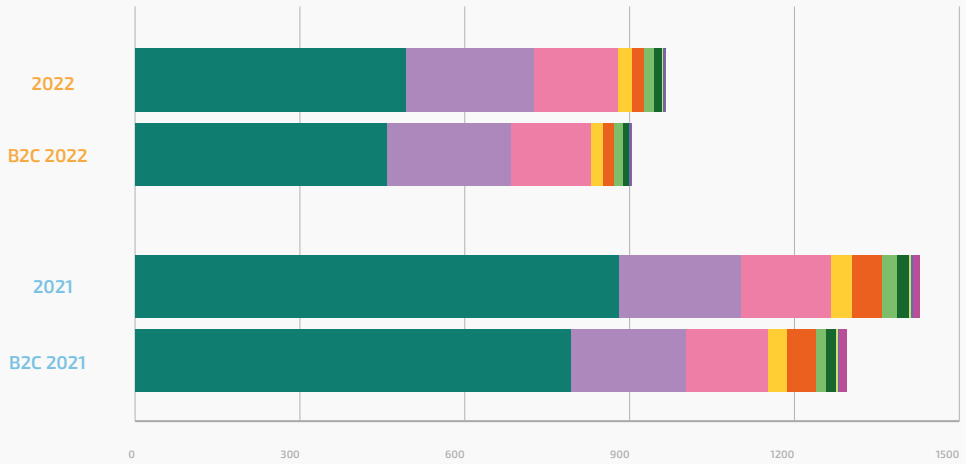
Niet ontvankelijk | Ontvankelijk




B2C : Business to Consumer (niet-professionele klager)

## 2. Redenen voor niet-ontvankelijkheid

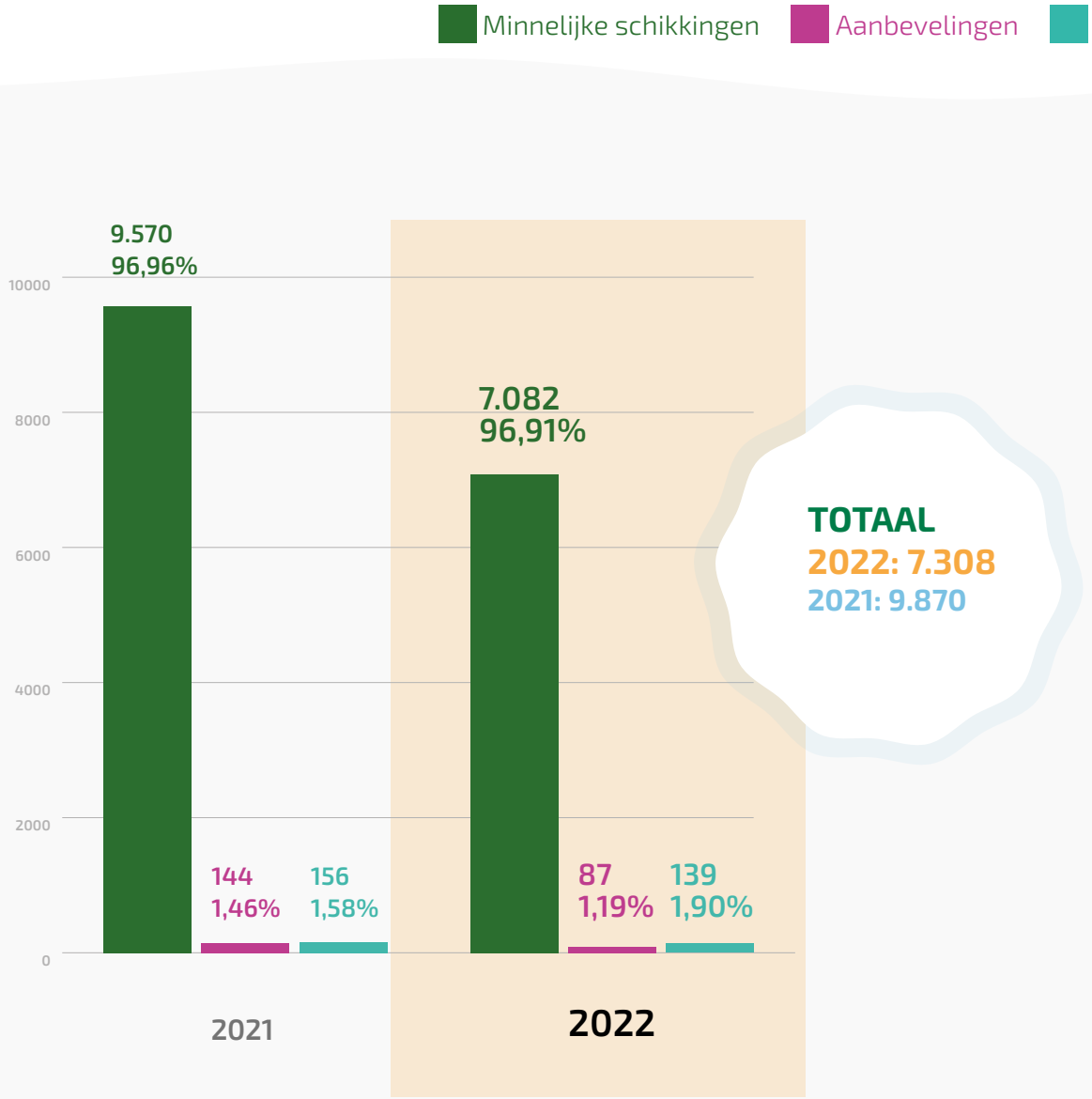



B2C : Business to Consumer (niet-professionele klager)

| | 2022 | % 2022 | B2C 2022 | 2021 | % 2021 | B2C 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Eerstelijnsklacht | 493 | 51,03% | 457 | 880 | 61,62% | 792 |
| Onvolledige gegevens | 232 | 24,02% | 227 | 223 | 15,62% | 211 |
| Andere sector | 154 | 15,94% | 145 | 163 | 11,42% | 148 |
| Gerechtelijke procedure | 25 | 2,59% | 23 | 39 | 2,73% | 36 |
| Onduidelijke klacht | 21 | 2,17% | 20 | 53 | 3,71% | 51 |
| Feiten ouder dan één jaar | 20 | 2,07% | 15 | 29 | 2,03% | 20 |
| Privéconflict | 13 | 1,35% | 11 | 21 | 1,47% | 17 |
| Buitenlandse operator | 3 | 0,31% | 1 | 4 | 0,28% | 4 |
| Onbevoegd | 3 | 0,31% | 2 | 2 | 0,14% | 2 |
| Vexatoire klacht | 2 | 0,21% | 2 | 14 | 0,98% | 13 |

**In de helft (51,04%) van de niet-ontvankelijke bemiddelingsdossiers achtte de Ombudsdienst de klacht onontvankelijk omdat vooraf geen contact was opgenomen met de betrokken operator (in 2021 was dat 61,62%). Als beroepsinstantie kan de Ombudsdienst enkel ingrijpen als de klager al heeft geprobeerd het geschil voor te leggen aan de betrokken operator. 24,02% van de niet-ontvankelijke klachten in 2022 werden als onvolledig beschouwd (vs. 15,62% in 2021). De Ombudsdienst moet immers over een minimum aan informatie beschikken om een geschil te kunnen behandelen. In 15,94% van de niet-ontvankelijke dossiers (tegenover 11,41% in 2021) heeft de Ombudsdienst de klacht geweigerd omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan telecommunicatie. 2,59% van de niet-ontvankelijke geschillen maakte het voorwerp uit van een gerechtelijk beroep (tegenover 2,73% in 2021). 2,17% van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten was onbegrijpelijk (tegenover 3,71% in 2021). 2,07% had betrekking op feiten die al meer dan één jaar eerder aan de operator waren voorgelegd (tegenover 2,03% in 2021). 1,35% van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten bij de dienst betrof in 2022 een privéconflict of een geschil tussen derden (tegenover 1,47% in 2021).**

## 3. Resultaten



B2C : Business to Consumer (niet-professionele klager)

## 4. Positieve resultaten voor de klagers

| | 2022 | % 2022 | B2C 2022 | B2C % 2022 | 2021 | % 2021 | B2C 2021 | B2C % 2021 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Minnelijke schikkingen | 7.082 | 96,91% | 6577 | 96,91% | 9.570 | 96,96% | 8.574 | 97,14% |
| Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd | 10 | 0,14% | 10 | 0,15% | 28 | 0,28% | 25 | 0,28% |
| Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd | 4 | 0,05% | 4 | 0,06% | 15 | 0,15% | 9 | 0,10% |
| Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden | 8 | 0,11% | 7 | 0,10% | 16 | 0,16% | 14 | 0,16% |
| **Totaal positieve resultaten** | 7.104 | 97,21% | 6.598 | 97,22% | 9.629 | 97,56% | 8.622 | 97,68% |
| Negatieve resultaten | 48 | 0,66% | 43 | 0,63% | 59 | 0,60% | 43 | 0,49% |
| Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen | 17 | 0,23% | 16 | 0,24% | 26 | 0,26% | 20 | 0,23% |
| Ingetrokken klachten | 139 | 1,90% | 130 | 1,91% | 156 | 1,58% | 141 | 1,60% |
| **Totaal aantal behandelde klachten** | 7.308 | 100% | 6.787 | 100% | 9.870 | 100% | 8.826 | 100% |

**De positieve resultaten (97,21% tegenover 97,56% in 2021) omvatten het totaal aantal minnelijke schikkingen (7082), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (10), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd (4) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (8).**

**Merk op dat de operator verplicht is de klager en de Ombudsdienst binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling op de hoogte te brengen van zijn gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van die termijn wordt een herinnering naar de operator verstuurd, indien de aanbeveling niet werd beantwoord. Die beschikt dan opnieuw over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien de aanbeveling niet wordt gevolgd. De gemotiveerde beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst gestuurd. Indien die bepalingen niet worden nageleefd (zie artikel 43bis, §5, tweede en derde lid van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), is de operator verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke aspecten voor de betrokken klager betreft. De negatieve resultaten (0,66% tegenover 0,60% in 2021) omvatten het totaal aantal aanbevelingen in het voordeel van het bedrijf (15) en gunstige aanbevelingen voor klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (33). Op 31 december 2022 telden wij bovendien 17 aanbevelingen die lopende waren, met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van tweemaal 20 dagen nog niet was verstreken.**

**Zoals alle voorgaande jaren mag 2022 beschouwd worden als een positief jaar: voor 97,21% van de afgesloten dossiers (96,56% in 2021) zijn we erin geslaagd een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten. Wat betreft klachten van particulieren (B2C) zijn de percentages in het algemeen identiek.**

## 5. TOP 10: De belangrijkste gebruikers-problematieken per operator

De Ombudsdienst zal hierbij de meest belangrijke problematieken belichten die werden blootgelegd door de bemiddeling in beroepsklachten gedurende 2022, opgesplitst over de tien operatoren die het meest aan bod kwamen in deze klachten.

### 5.1. Proximus

Net als de voorbije jaren blijft Proximus de operator waartegen in 2022 de meeste bemiddelingsklachten werden behandeld (3849). Een aantal gebruikersproblematieken die het meest aan bod kwamen tegen Proximus worden besproken in afzonderlijke hoofdstukken van dit jaarverslag. Zo worden 297 klachten over onregelmatigheden naar aanleiding van het veranderen van operator, al dan niet via de Easy Switch-procedure, aangekaart in hoofdstuk 9. Betwistingen van aangerekende kosten door derde dienstenaanbieders via de Proximus-factuur (251 behandelde klachten) en moeilijkheden om bij Proximus een afbetalingsplan te verkrijgen (31), worden beschreven in hoofdstuk 5 van dit jaarrapport. Hieronder worden enkele andere frequent vastgestelde of opmerkelijke problemen besproken die aan bod kwamen in Proximus-dossiers.

#### 5.1.1. Toegankelijkheid van de klantendienst

*Enige tijd geleden heeft mijn dochter een Proximus-installatie laten plaatsen in hun nieuwbouwwoning. Dit na vele uren telefoons met Proximus. Vanmiddag kreeg ik telefoon om de installatie te doen, doch deze is al enige tijd geleden gebeurd. Ik heb dit dan ook gemeld. Nu krijg ik deze no-reply mail met kosten. Zoals altijd lukt het niet om telefonisch contact te krijgen. Terugmailen is ook niet mogelijk en hun klachtenformulier op internet voorziet ook niet de mogelijkheid om op deze situatie te reageren. Dus we zien dan ook maar één mogelijkheid, via de Ombudsdienst.*

In 2022 diende de Ombudsdienst 432 keer te bemiddelen in klachten van gebruikers die expliciet de werking van de klantendienst van Proximus aan de kaak stelden. Onder meer de moeilijke bereikbaarheid van de eerstelijnsdiensten, de vele drempels om een fysieke medewerker aan de lijn te krijgen en het gebrek aan oplossingsgerichtheid, lopen als een rode draad doorheen de relazen van de ontstemde Proximus-abonnees. Sinds 10 januari 2022 legt artikel 116 van de wet betreffende de elektronische communicatie operatoren op om oproepen naar de klantendienst te beantwoorden binnen 2,5 minuten. Wanneer dit niet mogelijk is, moet de mogelijkheid worden aangeboden om de contactgegevens mee te delen en een korte boodschap na te laten. Hierop dient een medewerker van de operator contact op te nemen met de betrokken klant vóór het einde van de volgende werkdag, bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip. Naast een vlotte toegankelijkheid via een brede waaier aan communicatiekanalen is het uiteraard ook belangrijk dat er voortdurend gestreefd wordt naar een kwaliteitsvolle, oplossingsgerichte behandeling van vragen en eerstelijnsklachten.

#### 5.1.2. Aanslepende e-mailproblemen

*Mijn e-mail is soms wel en soms niet beschikbaar en zichtbaar. E-mails verdwijnen plots. Dit maakt het voor mij haast onmogelijk om klanten via mail te woord te staan en offertes en vragen te beantwoorden.*

In 2022 behandelde de Ombudsdienst 145 klachten van Proximus-abonnees die uiteenlopende problemen met hun mailbox signaleerden. Sedert de migratie naar een nieuw mailplatform in september 2021 stelden veel gebruikers onder meer vast dat ze geen toegang meer hadden tot hun Proximus-mailbox. Verder werden er meldingen gemaakt over verdwenen e-mails en ernstige vertragingen bij, of zelfs de onmogelijkheid van, het versturen ervan. Deze grootschalige problemen zetten duidelijk druk op de werking van de Proximus-klantendienst, wat zich vertaalde in langere wachttijden. Bij gebrek aan perspectief op een oplossing voor deze structurele problemen, die een ernstige impact hadden op zowel particuliere als professionele gebruikers, ontving de Ombudsdienst voor het eerst sinds zijn ontstaan een groot aantal bemiddelingsaanvragen over dit thema.

### 5.1.3. Dubieuze verkooppraktijken

*Proximus dringt al een tijdje sterk aan om over te schakelen op fiber. Onlangs ontving ik een brief van Proximus waarin duidelijk vermeld staat dat bij overschakeling naar fiber mijn producten, diensten en hun prijzen ongewijzigd blijven. Ik had dan ook ingetekend maar gelukkig kwam nog vóór de technische installatie de aap uit de mouw en blijkt dat ik een pak meer zal moeten betalen (zo'n € 20,00 per maand). Volgens Proximus kunnen ze mijn huidig contract niet meer toepassen omdat ze dat momenteel niet meer aanbieden.*

De Ombudsdienst behandelde 285 bemiddelingsaanvragen waaruit blijkt dat Proximus bepaalde verkoopbeloftes niet altijd naleeft. In een aantal gevallen betreft het situaties waarbij bestaande abonnees worden aangezet om over te stappen naar glasvezel (in plaats van koper), onder het voorwendsel dat er meer kwaliteit tegen dezelfde prijs zal mogelijk zijn. Na ontvangst van de eerstvolgende factuur blijkt dan toch dat de Proximus-abonnee meer zal moeten betalen. Het omschakelen naar een andere formule kan ook leiden tot het wegvallen van bepaalde kortingen, wat niet wordt vermeld.

## 5.2. Telenet Group

Met 1951 behandelde bemiddelingsklachten behoudt Telenet Group, waar ook de merken Base en Tadaam onder vallen, ten opzichte van de voorbije jaren de tweede plaats in de rangschikking. Vaak vastgestelde gebruikersproblematieken bij Telenet, zoals de betwisting van mobiele internetkosten en toepassing van Easy Switch, komen respectievelijk in hoofdstuk 5 en 9 van dit jaarverslag verder aan bod. Drie andere markante thema's die werden blootgelegd, worden hieronder in de schijnwerpers geplaatst..

### 5.2.1. Opgedrongen elektronische facturen

*Een klant van Telenet is in budgetbeheer bij het OCMW van de gemeente H. Hij ontving zijn Telenet-facturen altijd via de post aangezien betrokkene geen computer heeft en de factuur op papier naar het OCMW moet voor de betaling. Vanaf mei komt deze maandelijkse factuur plots, zonder aankondiging, niet meer per post, maar via mail. Aangezien dit heel moeilijk werkbaar is, nam het OCMW contact met Telenet met de vraag de factuur terug per post op te sturen. Dit blijkt totaal niet mogelijk te zijn.*

In hoofdstuk 8 van het jaarverslag 2021 belichtte de Ombudsdienst deze problematiek, die voornamelijk beroepsklachten tegen Telenet veroorzaakte. Het feit dat er in 2022 opnieuw 85 bemiddelingsaanvragen over opgedrongen elektronische Telenet-facturen werden verwerkt, wijst uit dat deze situatie ongewijzigd is gebleven. De Ombudsdienst erkent dat e-facturatie onmiskenbaar voordelen biedt. Eén en ander neemt niet weg dat vooral kwetsbare gebruikers niet altijd voldoende digitaal onderlegd zijn of niet beschikken over de nodige uitrusting om hun telecomfacturen op deze wijze te raadplegen. Het is bovendien controversieel eenzijdig te beslissen om de verzendingswijze van facturen te wijzigen, zonder akkoord van de klant.

### 5.2.2. Betwiste herinneringskosten

*Ongeveer één jaar dat er maandelijks of nalatigheidskosten of herinneringskosten bijkomen. Automatisch facturatiesysteem trekt op niets en rekent telkens meer herinneringskosten aan. Al een vijftal keer met medewerker aan de lijn geweest, die goed zag dat alle facturen werden betaald en die de herinneringskosten in mindering zou brengen. Dit is nooit goed gebeurd en die automatische kosten blijven komen. Ik betaal ze niet, ben al meer dan twaalf jaar klant.*

In 2022 werden 79 beroepsklachten behandeld van Telenet-abonnees die het niet eens waren met de aanrekening van herinneringskosten op hun telecomfacturen. Van gebruikers wordt verwacht dat zij hun betalingen uitvoeren vóór de vervaldatum van de facturen. Overeenkomstig artikel 119 § 2 van de wet betreffende de elektronische communicatie mogen telecomoperatoren geen kosten aanrekenen voor een eerste betalingsherinnering en zijn de kosten voor het versturen van daaropvol-

gende rappels onderworpen aan een maximumtarief van € 10,00. De klachten leggen diverse structurele problemen bloot, waaronder een te korte termijn tussen de gratis en de betalende herinneringen, een snelle opeenvolging of cumulatie van rappelkosten en het niet-naleven van beloftes om herinneringskosten kwijt te schelden. Deze bedragen bleken eveneens te ontstaan door de eenzijdige aanpassing naar elektronische facturatie, waardoor de minder digitaal onderlegde abonnee de aanrekening niet eens onder ogen had gezien.

### 5.2.3. Gratis Streamz wordt betalend

***Bij de vervanging van mijn decoder kreeg ik (ongevraagd) een maand gratis toegang tot Streamz. Als ik dit niet wilde verderzetten, moest ik vóór het verlopen van de maand de dienst stopzetten. Na vijf pogingen (website, decoder, telefoon, email, klacht) binnen de vooropgestelde termijn blijkt nu bij de aanrekening van de volgende maand de dienst nog steeds actief te zijn en aangerekend te worden. Dit zijn bedrieglijke handelspraktijken. Ik heb de dienst nooit gevraagd, nooit gewild en nooit willen betalen.***

Sedert meerdere jaren wordt op de Ombudsdienst regelmatig een beroep gedaan door Telenet-abonnees, die problemen aankaarten met het aanbieden van een gratis dienst, veelal het videostreamingsplatform genaamd Streamz. Telenet stelt de dienst gedurende één maand gratis ter beschikking, waarna het abonnement betalend wordt. Niet alle klanten blijken hiervan op de hoogte te zijn en zijn verbaasd wanneer ze op hun Telenet-factuur plots bedragen zien staan voor een dienst die als gratis werd verpakt. Andere gebruikers ondervinden dan weer moeilijkheden om het abonnement op het einde van de kosteloze proefperiode op te zeggen, waardoor ze alsnog geconfronteerd worden met een meerkost op hun aanrekening. Het feit dat er dergelijke problemen kunnen rijzen met diensten, die het label 'gratis' dragen, zet begrijpelijkerwijs kwaad bloed bij de gedupeerde abonnees. In 2022 behandelde de Ombudsdienst over deze aanslepende problematiek wederom een vijftiental beroepsklachten.

## 5.3. Orange

In 2022 behandelde de Ombudsdienst 1562 beroepsklachten gericht tegen Orange, waar ook het merk Hey! onder valt. Hiermee vervolledigt Orange net als de voorbije jaren, na Proximus en Telenet Group, de top drie. Belangrijke thema's die veelvuldig aan bod komen tegen Orange worden elders in dit jaarverslag besproken. Disputen over mobiele datakosten (162), waarbij onder meer aan het licht kwam dat Orange de sms-notificaties over het voortschrijdend verbruik laattijdig verstuurt, worden belicht in hoofdstuk 5 van dit jaarrapport. De aanrekening van diensten door derden (109), specifiek voor Orange vooral van de betaaldienst NBA League Pass, vormt eveneens een aspect dat in hoofdstuk 5 zal worden toegelicht. Hieronder volgt een summiere bespreking van andere thema's die opvallend zijn voor wat betreft de in 2022 behandelde klachten tegen Orange.

### 5.3.1. Niet- of laattijdige behandeling van opzeggingsaanvragen

***Mijn vader, klant bij Orange, overleed op 18 juni 2022. Op 27 juni stuurde ik via de website van Orange een vraag tot opzegging van zijn contract, met zijn akte van overlijden in bijlage. Na geen antwoord gekregen te hebben van Orange stapte ik een paar dagen later een winkel binnen. Daar bevestigden ze me dat alles in orde was en ik nog een mail zou krijgen. Omdat deze mail uitbleef nam ik terug contact op met Orange. Daarbij stuurde ik andermaal een overlijdensattest van mijn vader door. Tot op heden krijgen wij nog steeds (digitaal) facturen en herinneringen.***

Overeenkomstig artikel 111/3 van de wet betreffende de elektronische communicatie zijn telecombedrijven verplicht om de opzeggingsaanvragen in te willigen op het door de gebruiker gekozen tijdstip en, indien de onmiddellijke opzeg gevraagd wordt, zo spoedig als technisch mogelijk. Tijdens de bemiddeling in 138 klachten kwam aan het licht dat Orange de stopzetting niet altijd correct behandelt, waardoor de aanrekeningen onterecht doorlopen en er gegronde betwistingen worden veroorzaakt.

### 5.3.2. Aanrekening van (hoge) kosten voor niet-teruggave van huurtoestellen

*Begin februari zeg ik mijn abonnement op. Ik krijg instructies om de modem en tv-decoder terug te sturen via Bpost. Toestellen worden teruggestuurd (bewijs heb ik). Daarna krijg ik een factuur van Orange dat ik zogezegd de modem niet teruggestuurd heb. Vervolgens krijg ik nog drie aanmaningen per mail. Dan krijg ik op 10 juni 2022 een schrijven van de gerechtsdeurwaarder. Bij ontvangst van de factuur van de modem heb ik gebeld naar de helpdesk en gingen ze dit nazien. Niets meer van gehoord.*

De Ombudsdienst behandelde 53 klachten van ex-Orange-abonnees die hun huurmodem en/of -decoder hadden teruggestuurd en toch werden geconfronteerd met een hoge boete. In het kader van de bemiddeling diende Orange bijna steeds te erkennen dat de aanrekening van de waarborg voor deze toestellen berustte op een vergissing. Eén van de vragen die hierbij kan gesteld worden is waarom dergelijke, schijnbaar eenvoudige, klachten niet in eerste lijn kunnen worden opgelost. In tijden waarin gezinnen het financieel steeds lastiger krijgen, is het belangrijk om onterechte facturen, die bovendien honderden euro's kunnen belopen, te vermijden. Deze problematiek is bovendien niet nieuw en werd reeds belicht in het jaarverslag 2021 (hoofdstuk 11).

### 5.3.3. Geen mogelijkheid om via de website of per e-mail een vraag te stellen of een klacht in te dienen

*Ik heb een vraag over mijn factuur; meer bepaald een detail over mijn verbruik mobiele data. Plots na meer dan een jaar heb ik op enkele dagen tijd zogenaamd 11GB verbruikt, terwijl ik dit de vorige maanden niet verbruikte op een jaar tijd. Ik betwist dit en wil een detail zien hoe dit verbruikt werd (minstens opgave van tijdstip en hoeveelheid MB/GB op dit tijdstip). Ik wil overigens een elektronische klacht indienen, maar kan enkel telefonisch en per post terecht bij hen.*

Meerdere bemiddelingsaanvragen leerden dat Orange in de loop van 2022 beslist had dat de mogelijkheid om via hun website of per e-mail een vraag te stellen of een klacht in te dienen werd afgevoerd. Dit leidde voor gebruikers tot een ernstige verschraling van kanalen om met Orange in contact te treden. Sommige vragen of geschillen worden bij voorkeur schriftelijk ingediend. Postale correspondentie is weliswaar een optie, maar garandeert zeker geen snelle opvolging. Met uitzondering van aangetekende brieven beschikt de gebruiker bovendien niet over een bewijs van verzending, wat bij elektronische correspondentie meestal wel het geval is.

## 5.4. Scarlet

In 2022 behandelde de Ombudsdienst 887 klachten tegen Scarlet, ten opzichte van 1633 disputen in 2021. Gezien het grote aantal geschillen tegen deze operator werd er in de editie van vorig jaar een afzonderlijk hoofdstuk (7) gewijd aan de diverse structurele problemen die zich aftekenden in de beroepsklachten die klanten van Scarlet destijds indienden. Een belangrijke problematiek die dit jaar nog steeds aan bod kwam in een honderdtal geschillen, betrof de onmogelijkheid voor Scarlet-abonnees om hun vast telefoonnummer te behouden wanneer ze overstapten naar deze operator of wanneer ze verhuisden. Twee andere opvallende gebruikersproblemen, die eveneens reeds werden opgemerkt in de klachten van 2021, worden hieronder besproken.

### 5.4.1. Laattijdige aansluitingen

*Wegens verhuis duurde het enkele weken en er kwam maar geen installatie wat betreft tv, internet en vaste telefonie. Tot tweemaal toe werd de komst van een technieker geannuleerd daar er geen lijn was opgeleverd van Proximus. Om thuiswerk mogelijk te maken heb ik daarom contact opgenomen met een andere provider. Toch heb ik een factuur ontvangen voor deze tijd, terwijl dit nooit is geïnstalleerd. Ik heb twee maand op voorhand mijn verhuis doorgegeven.*

In 2022 ontving de Ombudsdienst een honderdtwintigtal beroepsklachten van gebruikers die zeer veel geduld dienden op te brengen vooraleer Scarlet, al dan niet na

een verhuis, de bestelde vaste telecomdiensten begon te leveren. Hoewel de klagers een concrete installatiedatum met Scarlet hadden afgesproken kwam er ofwel niemand opdagen, ofwel werd het bezoek meermaals geannuleerd. De gedupeerde gebruikers bleven op die manier verstoken van functionele diensten en waren verplicht om op zoek te gaan naar alternatieve oplossingen om een soms wekenlange periode te overbruggen. Dit leidde tot extra kosten.

### 5.4.2. Niet- of gedeeltelijke behandeling van opzeggingsaanvragen

***Ik heb mijn abonnement bij Scarlet laten opzeggen en toch krijg ik nog steeds facturen. Niet meer voor het volledige abonnement, enkel voor «ken je beller». Een maandelijkse factuur van 1,02 euro. Het spreekt voor zich dat ik «ken je beller» niet nodig heb als ik helemaal geen vaste lijnaansluiting bij Scarlet heb. Als ik deze facturen gewoon niet zou betalen, riskeer ik nalatigheidskosten. Dus ik telefoneer maandelijks naar Scarlet. Ze geven mij elke maand opnieuw een creditnota. Maar er wordt mij ook elke keer gezegd dat de dienst geschrapt zal worden, en dit gebeurt niet.***

In 2022 behandelde de Ombudsdienst 136 klachten over onregelmatigheden bij de verwerking door Scarlet van opzeggingsaanvragen, een problematiek die zich sedert 2021 doorzet. Zo worden de gevraagde stopzettingen niet uitgevoerd, zelfs al worden deze herhaaldelijk en via diverse kanalen ingediend, of blijft een optionele dienst actief, ondanks de vraag om het volledige abonnement te annuleren. Scarlet-abonnees die de onterechte facturen niet betaalden, riskeerden om in aanraking te komen met een incassobureau. Dit veroorzaakte niet alleen supplementaire kosten, maar leidde ook tot heel wat onzekerheid en nervositeit bij de gedupeerde gebruikers.

### 5.4.3. Problemen met het sociaal tarief

***Ik had enige weken terug telefonisch contact met het BIPT waar mij het sociaal tarief bij Scarlet op mijn telefoonabonnement bevestigd werd, evenals een tussenkomst in gesprekken buiten bundel. Mijn eerste factuur houdt evenwel geen rekening met de tegemoetkoming sociaal tarief.***

Nadat het sociaal tarief in 2021 reeds 40 klachten tegen Scarlet veroorzaakte, diende de Ombudsdienst in 2022 opnieuw 34 keer te bemiddelen in soortgelijke disputen van kwetsbare gebruikers. Een meerderheid van deze geschillen werd veroorzaakt doordat Scarlet niet reageert op aanvragen voor het sociaal tarief of de kortingen niet of laattijdig toekent. Andere klachten wezen uit dat rechthebbenden onterecht een brief hadden ontvangen waarin ze te lezen kregen dat ze niet langer recht zouden hebben op de kortingen. De Ombudsdienst roept Scarlet op geen drempels op te werpen voor de toepassing van het sociaal tarief en er terdege rekening mee te houden dat allicht een groot aandeel van rechthebbenden niet mondig genoeg zijn om onregelmatigheden aan te kaarten. Dit jaarverslag bevat overigens een afzonderlijk hoofdstuk (4) over klachten van kwetsbare gebruikers.

## 5.5. VOO

Met 291 behandelde klachten sluit VOO – net als in 2021 – de top vijf af. De meeste disputen (40) hadden betrekking op het falen van Easy Switch, een topic dat diepgaander wordt besproken in hoofdstuk 9 van dit jaarrapport. De beslissing van VOO om de stekker uit de analoge televisiedienst te trekken veroorzaakte vier bemiddelingsaanvragen. Hieronder worden nog twee andere problematieken belicht die regelmatig opdoken.

### 5.5.1. Problemen met opzeggingsaanvragen

***De heer S. nam op 3 maart 2022 telefonisch contact op met VOO om een onmiddellijke stopzetting van zijn abonnementen te vragen. Zijn oproep naar de klantendienst werd niet beantwoord, maar hij maakte gebruik van de mogelijkheid om 's anderendaags teruggebeld te worden. Omdat VOO naliet om hem te contacteren stuurde de heer S. een e-mail en een brief naar VOO om zijn opzeggingsaanvraag te bevestigen. Uiteindelijk rekende VOO abonnementsgelden aan tot 16 maart 2022.***

Overeenkomstig artikel 111/3 § 1 van de wet betreffende de elektronische communicatie zijn telecomoperatoren ertoe gehouden om opzeggingsaanvragen te behandelen op de door de abonnee gekozen datum, zelfs onmiddellijk indien dit technisch mogelijk is. Net als de voorafgaande jaren diende de Ombudsdienst in 2022 meermaals te bemiddelen in terechte klachten die onregelmatigheden aan het licht brachten bij de verwerking van opzeggingsaanvragen door VOO.

### 5.5.2. Geen spontane terugbetaling van tegoeden

***Ik vraag al acht maanden om terugbetaling van het tegoed van € 145,46 op mijn bankrekening na mijn abonnementsoverdracht naar Proximus. De beloftes tot terugbetaling door VOO worden niet nageleefd.***

Vermits VOO, naar analogie met andere operatoren, abonnementskosten aanrekent voor een toekomstige periode, ontstaat er in principe een tegoed voor de abonnee wanneer de dienst wordt opgezegd. Er wordt verwacht van de operator dat dit spontaan en binnen een redelijke termijn wordt terugbetaald. In 2022 diende de Ombudsdienst echter meermaals te bemiddelen met VOO omdat voormalige klanten van dit telecombedrijf vaststelden dat hun tegoed niet werd teruggestort, zelfs niet na herhaaldelijke contactopname. VOO beweert dat het uitblijven van een restitutie te wijten is aan het feit dat de klager niet reageerde op de vraag of de bankrekening nog actief was. De Ombudsdienst is van mening dat wanneer een abonnee reeds meermaals facturen voldeed via éénzelfde rekeningnummer, er weinig redenen bestaan om hieraan te twijfelen. Uitzonderingen niet te na gekomen wordt VOO dan ook opgeroepen om haar beleid van terugbetalingen af te stemmen op de knelpunten die de (beroeps)klachten blootleggen.

## 5.6. Unleashed

In 2022 behandelde de Ombudsdienst 118 klachten tegen Unleashed, dat onder meer de merken Mobile Vikings en Jim Mobile aanbiedt. Hieronder vallen tien geschillen over de toekenning van zogenaamde Vikingpunten. Dit zijn kortingen die kunnen worden verkregen wanneer de klant aankopen doet bij partners van Mobile Vikings. Deze problematiek werd reeds besproken in hoofdstuk 3 van het jaarverslag 2021. Dit jaar werden ook structurele problemen vastgesteld met de telefonische bereikbaarheid van Unleashed.

In de loop van 2022 startte Mobile Vikings, dat zich voordien enkel richtte op de mobilofonie-markt, met het aanbieden van vaste internetabonnementen. Wanneer een gebruiker een internetdienst wil overdragen van een andere operator naar Mobile Vikings, geldt in principe Easy Switch. Deze standaardprocedure, die uitvoeriger wordt besproken in hoofdstuk 9 van dit jaarrapport, moet ertoe leiden dat de nieuwe operator de dienst bij de oude operator stopzet, opdat de abonnee niet geconfronteerd zou worden met dubbele facturen. In 2022 behandelde de Ombudsdienst echter acht beroepsklachten waaruit blijkt dat Mobile Vikings problemen kent met de toepassing van Easy Switch.

***Ik heb contact gehad met Mobile Vikings om van internetprovider te veranderen. Ik was onderdeel van de testfase en ik kan me voorstellen dat nog niet alles goed was ingeburgerd. Ze bevestigden me elke keer dat alles was geregeld, zoals de opzegging van mijn huidige Proximus-abonnement. De installateur had mijn oude modem niet teruggenomen en ik moest hem terugbrengen naar een Proximus-winkel. Daar aangekomen heb ik ook de vraag gesteld of mijn contract inderdaad beëindigd was, zoals Mobile Vikings me verzekerde. Het bleek niet het geval te zijn en dus moest ik zelf opzeggen. Dit leidde tot een korte periode waarin ik betaalde voor twee internetabonnementen aangezien Proximus meende dat ik nog steeds bij hen was.***

Hoewel het aantal beroepsklachten vooralsnog relatief beperkt blijft, rekent de Ombudsdienst erop dat problemen met Easy Switch waarin Mobile Vikings betrokken is, het niveau van kinderziektes niet zal overstijgen. Het is belangrijk dat deze procedure standaard wordt toegepast, niet leidt tot dubbele aanrekeningen en dat er lessen worden getrokken uit de klachten.

## 5.7. Edpnet

De Ombudsdienst behandelde in 2022 63 klachten gericht tegen Edpnet, wat deze operator net als in 2021 op de zevende plaats in de rangschikking brengt. Tien bemiddelingsaanvragen waren te wijten aan het falen van Easy Switch, een topic die wordt belicht in hoofdstuk 9 van dit jaarverslag.

Een aantal klachten heeft uitgewezen dat wanneer een abonnee van Edpnet regelmatig belt naar de klantendienst in het kader van een betwisting of wanneer de Ombudsdienst intensief dient te bemiddelen in diens beroepsklacht, men het risico loopt dat de operator éénzijdig het contract verbreekt.

> ***Gezien de conflictsituatie zonder uitzicht op uitkomst zal Edpnet overgaan tot het contract van klager op 1 juni 2022 stop te zetten. Omdat wij tijdens deze ombudsprocedure geen contact met klager mogen hebben, zouden wij u willen vragen om deze boodschap aan klager te willen overmaken zodat hij reeds kan beginnen met zijn zoektocht naar een andere mobiele operator. Klager kan zich hiervoor tot de website www.bestetarief.be wenden.***

De Ombudsdienst betreurt deze houding die Edpnet aanneemt ten opzichte van abonnees die een klacht indienen. Het behoort tot de missies van de Ombudsdienst om via bemiddeling het vertrouwen van de telecomgebruiker in de operator te herstellen. Een klacht biedt voor Edpnet, net als voor andere operatoren, dan ook de opportuniteit om de relatie met de klant te optimaliseren. Bovendien bevatten veel klachten elementen die operatoren in staat stellen om interne processen en beleidsbeslissingen structureel te verbeteren. Deze specifieke problematiek die opduikt in de klachten tegen Edpnet werd reeds belicht in hoofdstuk 10 van het jaarverslag 2021.

## 5.8. M7 Group

M7Group is een Luxemburgs bedrijf dat in België de satelliet-tv-platformen TV Vlaanderen en Télésat aanbiedt. In 2022 heeft de Ombudsdienst 41 keer bemiddeld in klachten over deze diensten. Deze klachten handelen voornamelijk over het uitblijven van terugbetaling van vooruitbetaalde kosten voor diensten of toestellen, nadat de gebruiker beslist had om het contract op te zeggen en de apparatuur terug te sturen.

## 5.9. Lycamobile

De Ombudsdienst behandelde in 2022 35 klachten tegen Lycamobile, een aanbieder van mobiele diensten, die onder meer in België actief is. Hiermee komt deze telecomoperator, in tegenstelling tot in 2021, de top tien binnen, op de negende plaats. De klachten hebben voornamelijk betrekking op problemen met de registratie en het opladen van prepaidkaarten.

## 5.10. Youfone

In 2022 werden er 25 beroepsklachten behandeld tegen Youfone, een telecomoperator die sedert 2021 actief is op de Belgische markt, en voor het eerst in de top tien verschijnt. De meeste disputen hadden betrekking tot onregelmatigheden betreffende promoties en problemen met mobiele nummeroverdracht.

# 4 Een blik op kwetsbare eindgebruikers: aanpak en vooruitzichten


**A. Inleiding** ..... **45**

**B. Analyse** ..... **45**

1. Cijfergegevens ..... 45
2. Context en perspectieven ..... 46

**C. Oudere eindgebruikers: voorbeelden van klachten** ..... **47**

1. Klachten na oplichting via betaalnummers (090X, ...) ..... 47
2. Klachten na phishing-aanvallen ..... 48
3. Klachten over e-facturatie ..... 48
4. Moeilijkheden bij de vertegenwoordiging van oudere eindgebruikers ..... 49
5. Onbeschikbaarheid van vaste telefoondienst ..... 50

**D. Conclusie** ..... **50**

# A. INLEIDING

De ontwikkeling van elektronische communicatie en digitale technologie in het algemeen gaat gepaard met een verhoogd risico van onzekerheid en sociale uitsluiting voor bepaalde eindgebruikers.

Eindgebruikers hebben immers verre van gelijke mogelijkheden bij de voortdurende ontwikkeling van nieuwe informatietechnologieën.

Ouderen, zieken, personen met een beperking, een laag inkomen of laagopgeleiden worden het meest getroffen. Deze onzekerheid heeft grote gevolgen voor het vermogen van deze gebruikers om hun rechten te doen gelden bij een geschil met hun operator.

In dit opzicht is het juist belangrijk dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie de meest kwetsbare klagers ondersteunt/bijstaat, zelfs als dat betekent dat men buiten de gebaande paden treedt en bepaalde versoepelingen van het kader (procedures, termijnen, voorwaarden enz.) toestaat.

De kwetsbaarheidsfactoren die het vaakst in klachten naar voren komen, hebben te maken met senioren. Daarom blijft de Ombudsdienst bijzondere aandacht besteden aan deze kwetsbare doelgroep van oudere gebruikers.

Het is immers belangrijk om hun rechten als consument en eindgebruiker te waarborgen zodat ook zij de digitale technologie ten volle kunnen benutten. Zo dragen de nieuwe informatietechnologieën niet alleen bij tot het onderhouden van sociale contacten, waarvan de positieve invloed op de gezondheid en de levensverwachting onmiskenbaar is, maar ook tot de ontwikkeling van telegeneeskunde en gerontechnologie.

Eerst zullen de context en de perspectieven van de Ombudsdienst met kwetsbare eindgebruikers in het algemeen worden besproken.

In tweede instantie zal de kwetsbaarheid vanuit een meer concrete invalshoek worden benaderd, aan de hand van klachten die verband houden met de belangrijkste categorie kwetsbare personen, namelijk de ouderen.

# B. ANALYSE

## 1. Cijfergegevens

In 2021 werden 279 bemiddelingsverzoeken van kwetsbare consumenten ontvangen bij de Ombudsdienst, alsook 11 verzoeken om kwaadwillige oproepen te identificeren. Tevens werden 218 telefoontjes met een kwetsbaar karakter geregistreerd (208 informatievragen en 10 over kwaadwillige oproepen).

Voor 2022 werden er 367 bemiddelingsklachten van kwetsbare gebruikers geteld. Het aantal geregistreerde verzoeken om identificatie bedraagt 15. Er werden dit jaar in totaal 163 telefonische oproepen met kwetsbare consumenten gepleegd.

| Jaar | Verzoeken om bemiddeling | Identificatie verzoeken | Informatie-verzoeken bemiddeling | Informatie-verzoeken kwaadwillige oproepen | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|
| 2021 | 279 | 11 | 206 | 10 | 506 |
| 2022 | 367 | 15 | 150 | 13 | 545 |

Bovenstaande cijfers en gegevens worden louter ter informatie verstrekt. Ze zijn bovendien afhankelijk van de door de klagers verstrekte informatie en andere aanwijzingen. Bijgevolg pretenderen ze niet een volledig of algemeen overzicht te geven van de situatie die inherent is aan de kwetsbaarheid van de klagers.

## 2. Context en perspectieven

Bij de uitoefening van zijn bevoegdheden en opdrachten wordt de Ombudsdienst per definitie geconfronteerd met potentieel zwakke en kwetsbare consumenten.

***Een 97-jarige belt de Ombudsdienst om te klagen over de telefoontjes die ze systematisch 's nachts ontvangt.***

***Ik ben slechthorend en heb ondertiteling nodig om sommige informatieve tv-programma's te volgen. Op 1 september 2022 paste Telenet zijn TV-theek aan, zodat 'Terzake' en 'Journaal' niet meer ondertiteld kunnen worden. Ik heb hierover ook contact opgenomen met de VRT, maar volgens hen ligt het probleem bij Telenet, omdat de VRT deze programma's met ondertiteling aanbiedt. Ik denk dat het gewoon een technische bug is bij Telenet***

Naast of bovenop deze objectieve contractuele kwetsbaarheid hebben sommige consumenten/klagers nog andere, meer subjectieve vormen van kwetsbaarheid, die verband houden met hun sociaal-economische situatie, hun medische toestand, hun leeftijd of een gebrek aan digitale kennis of apparatuur. Al deze vormen van kwetsbaarheid beperken de betrokken eindgebruikers nog verder in hun mogelijkheden om hun rechten en belangen te doen gelden tegenover operatoren en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten.

In dit verband wil de Ombudsdienst er nogmaals op aandringen dat de operatoren een vlot toegankelijke en efficiënte telefonische hulplijn moeten aanbieden. Deze diensten vormen namelijk het eerste of zelfs het belangrijkste klachtenniveau en moeten als zodanig vlot toegankelijk zijn voor oudere gebruikers in het bijzonder. Heel vaak zijn deze diensten echter gebaseerd op geautomatiseerde en complexe onthaalsystemen (IVR of interactieve vocale server) die voor oudere en kwetsbare gebruikers moeilijk te begrijpen zijn en die een drempel opwerpen om een klacht in te dienen of hun rechten en belangen bij hun operator te doen gelden.

Over de organisatie en werking van de eerstelijnsdiensten betreurt de Ombudsdienst het ontbreken van een echt specifiek beleid voor kwetsbare gebruikers bij de in België actieve operatoren. Ter vergelijking: het Verenigd Koninkrijk is koploper op dit gebied. De Britse regulator (OFCOM) besteedt namelijk bijzondere aandacht aan kwetsbare consumenten en dringt er bij alle operatoren op aan om in het algemeen, correcte en billijke bijstand te verlenen aan consumenten en meer in het bijzonder aan kwetsbare gebruikers. In dat kader formuleert de Britse regulator adviezen en richtsnoeren voor operatoren en moeten zij met name één specifiek persoon aanwijzen als contactpunt voor de behandeling van verzoeken van kwetsbare telecomgebruikers.

Ten slotte wil de dienst zowel de regulator (BIPT) als de operatoren bewust maken van de noodzaak om structuren of procedures op te zetten die aangepast zijn aan kwetsbare gebruikers.

De toegenomen onzekerheid van veel eindgebruikers rechtvaardigt de actie en het belang van de Ombudsdienst ten opzichte van kwetsbare klagers. Zo vervult de Ombudsdienst dagelijks een maatschappelijke opdracht, naast de eigenlijke behandeling van consumentengeschillen, en neemt de betrokkenheid voor deze abonnees verschillende vormen aan. Deze betrokkenheid komt tot uiting in de modaliteiten en voorwaarden voor het indienen van klachten, de organisatie van bezoeken ter plaatse en het opzetten van een gepersonaliseerde, telefonische hulplijn die van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur rechtstreeks en zonder onderbreking bereikbaar is. Verder worden er ook, voornamelijk statistische, instrumenten opgezet om klachten van kwetsbare eindgebruikers te evalueren en analyseren waarop de nodige adviezen worden opgemaakt.

Bovendien is de huidige economische context een onzekere factor voor veel consumenten, waaraan de Ombudsdienst bijzondere aandacht besteedt bij het behandelen en onderzoeken van klachten. In dit verband wordt de voortzetting van de tijdens de COVID-19-gezondheidscrisis genomen initiatieven om mensen in financiële moeilijkheden toegang tot internet te bieden ten zeerste aanbevolen. In dezelfde zin zal de recente beslissing van de federale regering om vanaf 2024 de meest kansarmen een tot € 19,00 begrensd sociaal tarief voor hun internetabonnement toe te kennen, zeker bijdragen tot een betere sociale en digitale inclusie van kansarme consumenten. In dezelfde lijn wordt ook de bevordering aangemoedigd van specifieke toestellen en tariefplannen voor mensen met een beperking: doven, slechthorenden, blinden, slechtzienden en mensen met een geestelijke of lichamelijke beperking.

Ten slotte is voor de versterking en doeltreffendheid van de acties ten behoeve van kwetsbare eindgebruikers de invoering, of zelfs de organisatie, vereist van een echte convergentie en synergie tussen alle niveaus (Ombudsdienst, sociale of publieke organen, operatoren, aanbieders van elektronische communicatiediensten, enz.)

## C. OUDERE EINDGEBRUIKERS: VOORBEELDEN VAN KLACHTEN

### 1. Klachten na oplichting via betaalnummers (090X, ...)

De overgrote meerderheid van de klachten van kwetsbare gebruikers zijn te linken aan ouderen (meestal +/- 80 jaar). Heel vaak combineren ze verschillende kwetsbaarheidsfactoren: geestelijke of lichamelijke gezondheidsproblemen, een beperking, financiële onzekerheid, sociaal isolement, digitale kloof, digitaal analfabetisme, enz. Bovendien worden oudere gebruikers, zoals reeds opgemerkt in het jaarverslag van 2019, meer blootgesteld aan frauduleuze handelspraktijken. Die problematiek wordt ook uitvoeriger besproken in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

***Mijn broer L. werd geboren op 29 mei 1936 en is dus 86 jaar oud. Hij lijdt aan een neurologische stoornis en is zijn beoordelingsvermogen volledig verloren. Oplichters nemen regelmatig contact met hem op en nodigen hem uit om een 090X te bellen... met de belofte van een schenking. De betalende 0907-nummers worden door uw diensten online geplaatst. Zou het mogelijk zijn de toegang tot het 090X-nummer vanuit de lijn te weigeren? Mijn broer is een gepensioneerde met een laag pensioen, dus het zal voor hem onmogelijk zijn de laatste twee facturen (€ 8487,74 in totaal) te betalen. Zou het mogelijk zijn een commercieel gebaar ten gunste van hem te maken en zijn aansluiting eventueel buiten dienst te stellen?***

In het kader van bovengenoemde klacht is de Ombudsdienst uitdrukkelijk tussenbeide gekomen om het gebrek aan actie van de betrokken operator, namelijk United Telecom, te betreuren. Hoewel de omstreden facturering zich dus uitstrekt over een periode van drie maanden (van november 2021 tot januari 2022), werd geen enkele van de uitgereikte facturen voldaan en heeft bovengenoemde operator geen enkele actie voorgesteld of ondernomen zoals de activering van een beperking of de opschorting van de vaste lijn (zoals toch wordt bepaald in artikel 6 van de algemene voorwaarden). Door dit na te laten heeft United Telecom niet alleen de frauduleuze praktijken laten voortduren, maar ook bijgedragen aan de verslechtering van de financiële situatie van de klager. Dat is in strijd met de medewerkingsplicht die inherent is aan het beginsel van uitvoering te goeder trouw dat voortaan is vastgelegd in artikel 5.15 van het Burgerlijk Wetboek.

Bovendien toont een onderzoek van de details van de ontvangen oproepen duidelijk frauduleuze praktijken aan. Zo worden de omstreden oproepen systematisch voorafgegaan door talrijke oproepen die er duidelijk op gericht zijn de klager te intimideren en aan te zetten tot betalende oproepen, onder het voorwendsel van beloften van schenkingen.

Enerzijds vallen dergelijke handelingen onder artikel VI.93, 2e lid b van het Wetboek van economisch recht betreffende oneerlijke handelspraktijken. Volgens dit artikel is een handelspraktijk oneerlijk wanneer zij het economische gedrag van een duidelijk herkenbare groep consumenten wezenlijk verstoort of kan verstoren, omdat ze wegens een mentale of lichamelijke handicap, hun leeftijd of goedgelovigheid, bijzonder vatbaar zijn voor die handelspraktijk of voor de onderliggende producten.

Vanuit strafrechtelijk oogpunt kunnen de aangekaarte praktijken daarentegen worden gelijkgesteld met misbruik van vertrouwen. Volgens artikel 493 van het Strafwetboek is er sprake van misbruik van vertrouwen wanneer iemand misbruik maakt van de behoeften, de zwakheden, (de hartstochten of de onwetendheid) van een minderjarige of van iedere andere persoon van wie de kwetsbare toestand ten gevolge van de leeftijd, zwangerschap, een ziekte dan wel een lichamelijk of geestelijk gebrek of onvolwaardigheid duidelijk was of de dader bekend was om hem, te zijnen nadele, verbintenissen, kwijtingen, schuldbevrijdingen, handelspapieren of enig ander verbindend papier te doen tekenen, in welke vorm deze handeling ook verricht of vermomd mag zijn.

In dit geval heeft United Telecom, rekening houdend met de door de Ombudsdienst aangevoerde argumenten, het bedrag gecrediteerd dat overeenkomt met de omstreden gesprekken, namelijk € 8010,99.

## 2. Klachten na phishing-aanvallen

***Een oudere vrouw nam contact op met de Ombudsdienst. Ze legde uit dat ze een sms-bericht had ontvangen van de FOD Financiën waarin haar bankgegevens werden gevraagd om een terugbetaling in haar voordeel te kunnen doen.***

Oudere gebruikers zijn bijzonder kwetsbaar voor phishing. Bij dit soort fraude ontvangt de betrokken persoon, zoals in het bovenstaande voorbeeld, een sms die van een overheidsdienst lijkt te komen waarin wordt gevraagd persoonlijke gegevens door te geven om uiteindelijk misbruik te maken van het gegeven vertrouwen/zwakte en geld te stelen. Om voor geen onaangename verrassingen te komen staan, is het raadzaam om het delen van persoonlijke gegevens te vermijden en in geval van twijfel de authenticiteit van de ontvangen sms of e-mail te controleren bij een deskundig persoon. Deze problematiek wordt ook besproken in hoofdstuk 7 van dit verslag.

## 3. Klachten over e-facturatie

***Ik zou uw hulp willen vragen om ervoor te zorgen dat Telenet papieren facturen blijft sturen naar mijn 88-jarige moeder J. Ruim een jaar geleden installeerde mijn moeder wifi. Vanaf het begin heb ik Telenet uitgelegd dat mijn moeder geen werkende computer heeft en daarom geen e-mailadres heeft. Mij werd verzekerd dat de e-mailadressen weliswaar automatisch werden aangemaakt, maar dat dit niet het geval zou zijn voor mijn moeder. De facturen werden inderdaad maandelijks per papieren post verstuurd en betaald. Vorige maand was er plotseling een aanmaning om een onbetaalde factuur te betalen. Ik nam onmiddellijk contact op met de klantendienst van Telenet. Ze bevestigden een onbetaalde factuur. Er was echter geen factuur per post aangekomen. De Telenet-medewerker zei dat de rekening digitaal was verstuurd naar het e-mailadres dat op naam van mijn moeder was aangemaakt. Ik herhaalde dat er niets naar dit adres mocht worden gestuurd, omdat er geen toestel was om dit adres te ontvangen of de mails die het bevatte te lezen. Na dit telefoongesprek werd de onbetaalde factuur bij uitzondering gecrediteerd. Vorige week nam ik opnieuw contact op met de klantendienst van Telenet om er zeker van te zijn dat de facturen per post verstuurd zouden worden. De medewerker van de klantendienst vertelde me dat dit niet mogelijk was. Het systeem staat het niet toe. De volgende factuur is gepland op 26 april 2022. Zou het mogelijk zijn de bevoegde autoriteiten erop te wijzen dat dergelijke praktijken de waardigheid van veel toch al kwetsbare mensen ondermijnen? Veel volkomen gekwalificeerde mensen zouden hun eigen administratie kunnen beheren. Deze mogelijkheid wordt hun ontnomen en ze zijn afhankelijk van hun kinderen, buren, maatschappelijk werkers enz., gewoon omdat ze geen computer hebben.***

De problematiek van de opmars van elektronische facturatie in de telecomsector en elektronische communicatie blijft actueel. Eén van de terugkerende klachten is dat oudere abonnees het moeilijk of onmogelijk vinden om toegang te krijgen tot elektronische facturatie omdat ze, zoals in het voorbeeld hierboven, niet over de nodige digitale vaardigheden of apparatuur beschikken. Dit onderwerp werd reeds geanalyseerd in hoofdstuk 8 van het jaarverslag 2021.

De trend naar elektronische facturatie is echter onomkeerbaar en sterk in opmars. Deze digitale transitie vereist echter speciale ondersteuning voor bepaalde categorieën abonnees en, meer in het bijzonder, voor ouderen, waarvan de meesten niet of weinig vertrouwd zijn met de nieuwe informatietechnologieën.

Die begeleiding omvat noodzakelijkerwijs voorafgaande, volledige en transparante informatie en opleiding voor de meest kwetsbare abonnees, alsook acties van de operatoren en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten ten behoeve van digitale inclusie.

In ieder geval moeten de operatoren de vrije keuze van de consument voor de vorm van de facturen (elektronisch of op papier) respecteren.

## 4.Moeilijkheden bij de vertegenwoordiging van oudere eindgebruikers

*Ik ben de dochter van mevrouw (M.) die 94 jaar oud is. Ik beheer al haar rekeningen. Ik zag dat haar afrekening voor 2 november 2022 € 269,31 bedroeg, terwijl ze gewoonlijk al jaren tussen € 87,00 en € 95,00 betaalde. Een persoon uit haar omgeving vond het nodig om haar abonnement te wijzigen en belde Proximus met mijn moeders' gsm om het te wijzigen zonder dat hij de houder was en zonder volmacht van mijn moeder. Ze had een abonnement waarmee ze onbeperkt kon bellen voor € 26,99 (Mobilus M). Deze persoon vroeg om haar kosten te verlagen en ze is overgestapt op een Mobilus S-abonnement tegen € 15,99, maar ze kon niet meer onbeperkt bellen. Omdat moeder veel belt, zijn haar rekeningen door het dak gegaan. Na ontvangst van deze factuur van € 269,31 heb ik onmiddellijk Proximus gebeld om haar abonnement te wijzigen. Aan de telefoon vertelde de medewerker dat ze het binnen 24 uur zouden veranderen. Ik geloofde hem, maar er werd niets gedaan. De volgende factuur met de afrekening voor december 2022 bedraagt € 255,39. Mijn moeder kan dat niet betalen. Ik vind de methode van Proximus schandalig. Ik belde op dinsdag 20 december opnieuw vanuit het huis van mijn moeder met haar mobiele telefoon om dit abonnement zo snel mogelijk te wijzigen en, vreemd genoeg, vroeg hij mij om een volmacht. Proximus eist een volmacht. Als ik hen een e-mailadres vraag om mijn volmacht te sturen, vragen ze me naar een Proximus-winkel te gaan. Helaas heb ik daar geen tijd voor.*

Bij problemen met de uitvoering van hun contract moeten oudere eindgebruikers, zoals elke consument, rechtstreeks contact kunnen opnemen met hun operator. In de praktijk zijn zij echter zelden in staat om hun rechten te doen gelden wegens de mate van achteruitgang van hun cognitieve vermogens, hun gezondheid of hun fysieke of psychische toestand. Daardoor zijn deze oudere abonnees gedwongen om hulp te zoeken bij een familielid, een wettelijke vertegenwoordiger of zelfs een maatschappelijk werker.

Bovengenoemde klacht illustreert de moeilijkheden waarmee personen die in hun naam optreden vaak te maken krijgen. Zonder afbreuk te doen aan de noodzaak voor operatoren om er zeker van te zijn dat de optredende persoon naar behoren gemachtigd is om de betrokken gebruiker te vertegenwoordigen, moeten bepaalde versoepelingen mogelijk zijn om te voorkomen dat kwetsbare gebruikers worden gehinderd of beroofd van de mogelijkheid om hun klacht bij hun operator in te dienen. Deze versoepelingen kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de modaliteiten rond de kennisgeving van volmachten of andere mandaten. In het als voorbeeld aangehaalde geval stelt de vraag zich of de volmacht in de telewinkel moet worden voorgelegd in plaats van per e-mail.

## 5. Onbeschikbaarheid van vaste telefoondienst

*Op 1 juli werd de telefoonlijn afgesloten vanwege wegwerkzaamheden. Na minstens tien telefoontjes met Proximus is de lijn nog steeds niet hersteld. Elke keer kreeg ik een sms waarin stond wanneer het hersteld zou worden. Maar elke keer moest ik helaas vaststellen dat de telefoon niet werkte. Het schrijnende van het hele verhaal is dat het gaat om een 89-jarige dame die dringende hulp nodig heeft. Haar alarmsysteem werkt via een Proximus-kabel. Op maandag 3 juli begon ze om 23.00 uur te bloeden. Ze kon nergens om hulp bellen, want noch de telefoon, noch haar alarm werkte. Dus ging ze in het donker, strompelend, naar het huis van de buurman, die al sliep en 100 meter verderop woont, om hulp te vragen. Daarna werd ze naar het ziekenhuis gebracht.*

*Unifiber heeft in opdracht van Proximus werkzaamheden uitgevoerd in mijn straat om glasvezel aan te leggen. Tijdens deze werkzaamheden werd op 7 november de telefoonkabel doorgeknipt. De technicus heeft die zonder succes 'gerepareerd'. Hij vertelde dat hij op dinsdag 8 november met Proximus heeft gebeld. Ze zouden komen, maar wanneer? Niemand weet het. Op donderdag 10 november vroeg ik de werfleider om Proximus opnieuw te bellen, wat werd gedaan. Ze waren niet op de hoogte van het probleem en het ging hen in elk geval niet aan, er moest contact worden opgenomen met Scarlet. De telefonist zei dat ze pas op 21 november konden komen, dus 15 dagen zonder telefoon. Hoe bel je dan de hulpdiensten? Commentaar van de werfleider: "we kunnen niets meer doen, het is Proximus die beslist." Ik ben ouder dan 77 jaar, ik heb geneesmiddelen nodig, ik moet afspraken maken voor preoperatieve onderzoeken en ik moet betalingen doen, niemand geeft erom! Volgens mij had een dringende reparatiedienst moeten worden uitgevoerd, of kon men mij een mobiele telefoon uitlenen. Geen reparatie vóór 24/11. Volgens een arbeider discussiëren Scarlet en Proximus over wie de rekening zal betalen.*

Statistisch gezien blijft het aantal vaste telefoonlijnen afnemen. Minder mensen hebben toegang tot het vaste telefoonnet nodig omdat ze ook een mobiel abonnement hebben waarmee steeds vaker onbeperkt gebeld kan worden (Mededeling van de Raad van het BIPT van 3 juni 2022 betreffende de status van de elektronische communicatie- en tv-markt (2021). Zoals uit de bovengenoemde gevallen blijkt, blijven oudere gebruikers echter sterk gehecht aan en afhankelijk van dit communicatiemiddel, hetzij voor hun medische opvolging, hetzij voor het onderhoud van bewakings- of alarmdiensten op afstand. In veel gevallen is vaste telefonie hun enige communicatiemiddel.

Daarom is het belangrijk dat elke storing of defect die hun vaste lijn treft zo snel mogelijk, of zelfs met voorrang, wordt behandeld en opgelost. Zo niet, dan moeten hun alternatieven worden aangeboden.

Over de voorrang die aan oudere gebruikers moet worden verleend, verduidelijkt artikel 105/1, § 1, 2° van de wet betreffende de elektronische communicatie dat de operatoren onder meer voorrang verlenen aan de communicatie van de prioritaire gebruikers die zijn opgelijst door de Koning na advies van het Instituut. De Koning bepaalt de voorrang tussen de prioritaire gebruikers, in voorkomend geval per groep van gebruikers. Er moet worden vastgesteld dat oudere gebruikers geen voorrang krijgen bij het oplossen van storingen.

# D. CONCLUSIE

Eindgebruikers zijn verre van gelijk ten aanzien van de voortdurende ontwikkelingen in de elektronische communicatie.

Bijgevolg komt het de Ombudsdienst toe om bij de uitoefening van zijn opdrachten en bevoegdheden bijzondere aandacht te besteden aan de meest kwetsbare categorieën van gebruikers en meer bepaald aan ouderen, aangezien zij vaak verschillende factoren van kwetsbaarheid combineren.

Bovendien is het ook de taak van de operatoren om hun handelspraktijken meer aan te passen aan kwetsbare gebruikers, en meer bepaald aan oudere abonnees, zowel wat betreft de frauduleuze praktijken waarvan ze regelmatig het slachtoffer zijn, als wat betreft de elektronische facturatie of zelfs het oplossen van storingen van de vaste telefonie.

Ten slotte impliceert de doeltreffendheid van de uitgevoerde of aanbevolen maatregelen een convergentie met alle bij deze problematiek betrokken actoren (sociale organisaties, overheidsinstanties, operatoren, enz.).

# 5 Kostenbeheersing van telecomfacturen


**A. Inleiding** ..... **52**

**B. Kostenbeheersing vóór facturering** ..... **52**

1. Tariefplanoptimalisatie ..... 52
2. Mobiel internetverbruik ..... 52
3. Andere kosten ..... 54

**C. Kostenbeheersing na facturering** ..... **56**

1. Kortere betalingstermijnen voor consumenten ..... 56
2. Niet werkende domiciliëringen ..... 56
3. Moeilijk verkrijgbare afbetalingsplannen ..... 56

**D. Kostenbeheersing na opzeg** ..... **56**

1. Laattijdige registratie van terugbezorgde toestellen leidt tot onrechtmatige boetes ..... 56
2. Vertraagde of geen verwerking van opzeggingsaanvragen leidt tot onrechtmatige aanrekening van incassokosten ..... 57
3. Ontoegankelijke facturen wegens geen toegang meer tot de online klantenzone ..... 57
4. Slotfacturen blijven onbetaald in geval van een verhuis ..... 57
5. Aanrekeningen door verschillende diensten van één operator zorgen voor verwarring ..... 57

**E. Conclusie** ..... **58**

# A. INLEIDING

Onvoorzien hoge rekeningen zijn vaak de aanleiding voor klachten van eindgebruikers. 4570 telecomgebruikers maakten in 2022 hun beklag over een afwijkende aanrekening van hun maandelijkse abonnementsgelden, onverwachte verbruikskosten, additionele éénmalige kosten, ontbrekende kortingen en administratieve aangelegenheden met dewelke moest worden omgegaan. Vooral het dataverbruik voor mobiel internet leidt al jaren tot billshock situaties. Hoewel er ondertussen enkele mogelijkheden zijn om zich tegen deze en andere onverwachte kosten te beschermen, blijkt het uiterst moeilijk om de hoogte van zijn facturen te beheersen.

Eindgebruikers melden in hun klachten regelmatig dat hun gezins- en bedrijfsbudgetten in deze tijden meer dan ooit onder druk staan, mede door de inflatie en de energiecrisis. Met het begin 2022 in voege treden van nieuwe wetsbepalingen, en dan vooral artikel 108 van de wet betreffende de elektronische communicatie (WEC), leek er beterschap op komst voor wat betreft inzicht en transparantie in de kosten die men maakt. De onzekerheid over de factuur aan het einde van de maand blijft vele klagers echter stevig in de greep houden.

In dit artikel zullen we een blik werpen op de moeilijkheden tot kostenbeheersing vóór het sluiten van het contract, vóór facturering, na facturering en zelfs na opzeg.

# B. KOSTENBEHEERSING VÓÓR FACTURERING

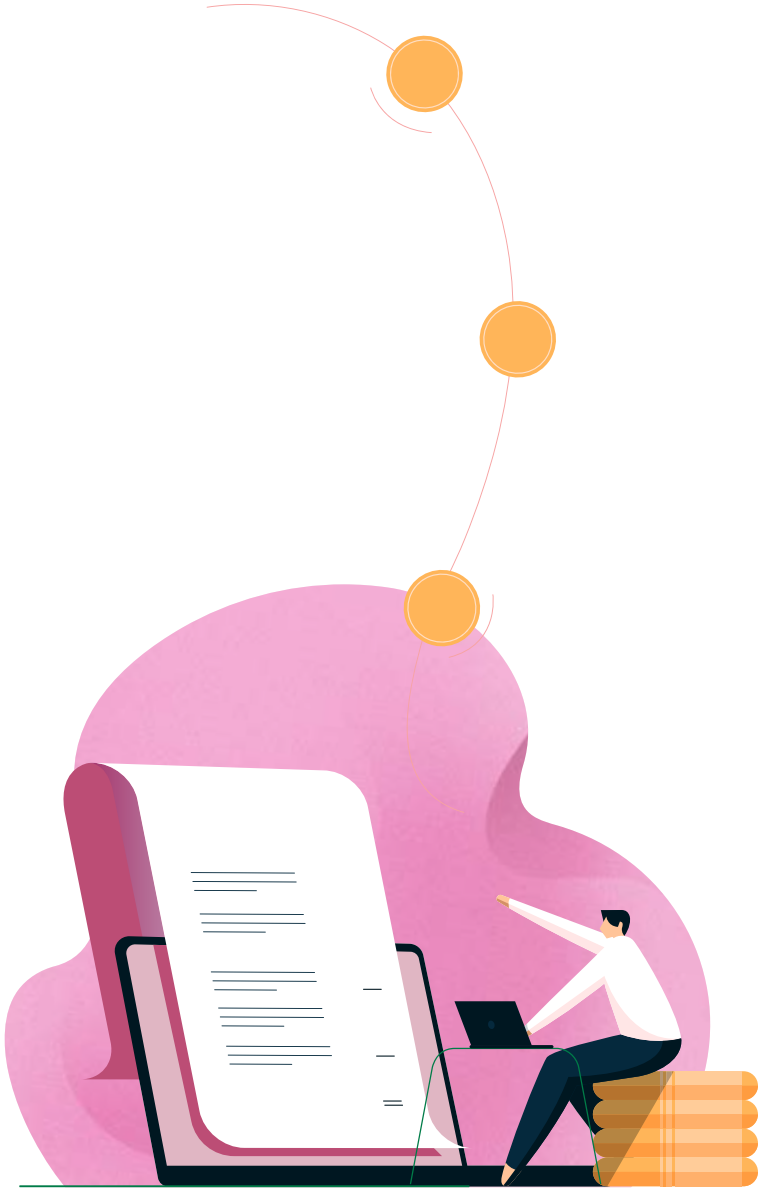
## 1. Tariefplanoptimalisatie

***Men probeert me al jaren een abonnement aan te smeren waarvoor men me steeds belt als ik mijn kaart meermaals herlaad per maand. Maar als invalide heb ik simpelweg niet het geld om een abonnement aan te gaan, ik heb zelfs geen internet of tv omdat ik dat niet kan betalen.***

Operatoren geven niet steeds het beste van zichzelf om eventuele specifieke omstandigheden waarin hun klanten zich bevinden erbij te nemen bij het overleg over een gepast tariefplan. Nochtans is het absoluut noodzakelijk dat de diensten, kosten en contractkenmerken jaar om jaar geoptimaliseerd worden overeenkomstig de reële behoeften van de eindgebruikers.

## 2. Mobiel internetverbruik

In dit gedeelte ontleedt de Ombudsdienst de klachten met betrekking tot mobiel internetverbruik en zullen we hierbij een onderscheid maken naargelang de gebruikers mobiel internet in België gebruikten, in landen van de Europese Economische Ruimte (EER) of erbuiten.



### 2.1. Bij mobiel internetverbruik in België

Bij veel tariefplannen is een bepaald datavolume inbegrepen, maar zodra dit wordt overschreden, wordt het dataverkeer aangerekend aan een tarief dat veel hoger is dan het verbruik binnen de bundel. De Ombudsdienst registreerde in 2022, 263 beroepsklachten over mobiel internetverbruik in België.

*Sedert november 2021 zijn de kosten tot een disproportionele hoogte gestegen. Orange factureerde een totaalbedrag van € 5757,29. Ik stel met klem dat mijn mobiele dataverbruik niet veranderd is. Dus stelt zich ten zeerste de vraag of de facturatie van Orange wel overeenstemt met de werkelijkheid.*

Verrassend hoge rekeningen van telecomklanten van € 1000,00 en meer waren niet ongewoon in 2022. Dit vooral in het geval van klagers die nog over een verouderd tariefplan beschikken waarbij alle communicaties boven op het abonnementsgeld worden gefactureerd of in geval van tariefplannen met een redelijk beperkt volume. De operatoren geven zonder meer toe dat de datacommunicaties buiten bundel aan een hoge prijs worden aangerekend.

*We willen erop wijzen dat we het als een verantwoordelijkheid van onze Telenet-klanten beschouwen om op de hoogte te zijn van onze tarieven, die vermeld staan op onze website.*

Uiteraard is het de bedoeling dat de medewerkers van de operatoren transparante, toegankelijke tariefinformatie verschaffen bij het aangaan of achteraf aanpassen van een abonnement. Uit talloze getuigenissen van klagers kan worden afgeleid dat operatoren klaarblijkelijk niet altijd even duidelijk communiceren over de tarieven (buiten bundel).

*De eerste aanrekening van data gebeurde op 2 april 2022 om 03u12 – Orange verstuurde het waarschuwingsbericht op 3 april 2022 om 15u12 met als inhoud: "uw bundel is bijna volledig opgebruikt." 36 uur te laat en zonder correcte inhoud.*

Ook mede omwille van het laattijdig, niet correct of niet volledig versturen van waarschuwingsberichten die bedoeld zijn om de verbruikskosten onder controle te houden, ontstaan er onverwachte kosten voor de eindgebruikers. De sms-notificaties worden niet altijd in realtime gestuurd. In sommige gevallen liep de binnenlandse vertraging op tot meerdere uren. De klachten tonen aan dat vooral Orange dit jaar een structureel probleem had met het tijdig versturen van notificaties; zelfs in geval van binnenlands dataverkeer.

Ook abonnementen die bijvoorbeeld door een ouder worden afgesloten voor een kind of door een werkgever voor zijn werknemer, houden tevens een gevaar tot billshock in zich. Gezien normaliter enkel de persoon die verantwoordelijk is voor het hoge verbruik, ervan op de hoogte wordt gesteld dat het inbegrepen datavolume wordt overschreden, en dus niet noodzakelijkerwijs de persoon die de afrekening betaalt, kan deze laatste niet de meest gepaste maatregelen nemen. De keuze van bestemmeling van de waarschuwingsberichten te laten bepalen door de klant zou hier soelaas kunnen bieden.

### 2.2. Bij mobiel internetverbruik in de EER (Europese Economische Ruimte)

Sinds 15 juni 2017 werden de hoge roamingtarieven wettelijk afgeschaft door de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken. Met de nieuwe versie ervan (Nr. 2022/612) wordt het Roam like at home-principe nog eens tien jaar voortgezet. Sinds 1 juli 2022 kunnen eindgebruikers in de EER niet alleen bellen, sms'en en internetten zonder extra kosten, maar ook in dezelfde kwaliteit en met dezelfde snelheid zoals thuis.

33 klagers dienden een klacht in over mobiel internetverbruik dat hen werd aangerekend terwijl zij zich in de EER bevonden.

*Met de Best Destination Pass kon onze klant nog 500 MB gebruiken in de landen die toebehoren tot Best Destinations. De Best Destination Plus Pass heeft geen inbegrepen databundel in landen die toebehoren tot de landen in Best Destinations. De Pass kon bijgevolg niet gebruikt worden in de Europese Unie.*

De Ombudsdienst registreerde in 2022, 7 klachten tegen Telenet binnen EER en 57 klachten buiten EER. Bij Orange was dit respectievelijk 13 en 29. Het aantal roamingdossiers tegen Proximus is sinds de invoering van diens 'Daily Roaming Pass' op 1 juli 2021 beduidend lager, met 3 klachten binnen EER en 21 erbuiten. Het valt op dat niet elke roaming pass, die geldt voor communicaties naar België en binnen het bezochte land (internetgebruik, sms, mms, bellen), erin slaagt om aan de noden van de

eindgebruikers te voldoen. Grondig advies en proactieve, duidelijke en individuele informatie zijn in deze gevallen noodzakelijk om bijkomende kosten in het buitenland te vermijden.

### 2.3. Bij mobiel internetverbruik buiten de EER

De Ombudsdienst noteerde 130 beroepsklachten waarbij klagers hun beklag doen over aangerekende mobiele verbruikskosten buiten de EER.

*Bij een reis naar Italië ben ik per auto door Zwitserland gereden. Ik heb mijn telefoon niet in de hand gehad, gezien ik zelf de chauffeur was. Bij aankomst in Italië zag ik op mijn klantenprofiel in de Telenet-app dat ik een dataverbruik van € 1043,84 zou hebben. Bij telefonisch contact op maandagmorgen (klantendienst werkt anders niet) werd mij verteld dat mijn diensten geblokkeerd werden tot ik een voorschot van € 500,00 zou betalen.*

Sommige Europese landen, zoals Zwitserland, blijven, zelfs bij enkel een doortocht of verblijf aan hun landsgrenzen, voor ongewenste kosten zorgen. Het is dan ook nog steeds niet opgenomen in de lijst van landen waar het principe van Roam like at home geldt. Bij andere landen, zoals Griekenland, merkt de Ombudsdienst op dat klagers nog steeds ongewenst verbinden met een mast van Turkije, hetzij van Albanië, met een serieuze meerkost als gevolg.

*Mijn echtgenote heeft haar telefoonnummer heel veel gebruikt op internet, puur uit vergissing. Orange heeft hiervan geprofiteerd door een buiten alle verhoudingen hoge factuur aan te rekenen. Zij hebben een sms verstuurd bij een verbruik van 80% van de limiet en nog een bij een verbruik van 100%. Van dan af tot ongeveer 24000% van de limiet hebben ze alleen nog geïncasseerd en niets meer laten weten of gedaan of ingegrepen.*

Er is en blijft noodzaak om duidelijke informatie- en waarschuwingsberichten te sturen. Momenteel bevatten de berichten van bijvoorbeeld Orange enkel de informatie dat men naar de website van Orange zou moeten surfen om te weten te komen hoeveel de kosten zijn voor een oproep, sms of internetverbruik. Toch stelt zich de vraag welke eindgebruiker redelijkerwijze naar de website van de operator surft, mede als men zojuist een waarschuwingsbericht over buitengewoon hoge kosten verkregen heeft. Klagers meldden bovendien het gevoel bedrogen te worden door buitenproportionele prijzen als ze buiten hun bundel gaan.

## 3. Andere kosten

### 3.1. Verbruikskosten voor M-commerce en premium sms

De probleemstelling van door derde dienstenaanbieders aangerekende kosten, dewelke door de verschillende telecomoperatoren, en dan voornamelijk Proximus (204 klachten), ingevorderd worden, is ondertussen sinds meer dan twee decennia gaande. Het Koninklijk Besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet betreffende de elektronische communicatie regelt deze materie. In 2022 noteerde de Ombudsdienst nog steeds 272 beroepsklachten over de aanrekening van M-commerce en 87 klachten over de aanrekening van premium sms-diensten op basis van terecht betwiste contractsluitingen. Operatoren hanteren nog steeds het principe dat een eindgebruiker deze diensten individueel moet blokkeren (opt out in plaats van een opt in). Abonnees die hierop bij contractsluiting niet werden gewezen, kunnen dus op elk moment in aanraking komen met ongewenste en ongevraagde aanrekeningen. Zij moeten zich vervolgens in hun online klantenzone uitschrijven of de operator bellen als zij niet meer willen worden aangerekend voor deze diensten. De Ombudsdienst wenst nogmaals erop te wijzen dat het belangrijk is de klanten te informeren over de mogelijkheid om deze betaalde diensten kosteloos en vooraf te blokkeren.

### 3.2. Kosten naar aanleiding van contractuele aanpassingen

*Ik nam contact op met de klantendienst van Telenet om te zien of ze me een beter pakket konden aanbieden dan het pakket dat ik had; namelijk Wigo aan € 129,00. De contactpersoon bood me een onbeperkt abonnement aan voor slechts € 2,00 extra. Na deze verandering werd ik verrast door de eerste rekening van € 150,00.*

De Ombudsdienst leest herhaaldelijk (220 beroepsklachten in 2022) dat tijdens nieuwe contractsluitingen bij de bestaande operator bepaalde bijkomende (abonnements-) kosten niet worden vermeld en/of onjuiste abonnementsprijzen werden opgegeven. Abonnementsformules over

dewelke de klagers voor overstap beschikten, worden veelal niet meer aangeboden, waardoor de contractwijzigingen niet meer ongedaan kunnen worden gemaakt als zij de dwaling melden. Zij blijven zo met een onverwachte meerprijs zitten.

### 3.3. Onverwachte interventiekosten

***De technieker is maar enkele minuten binnen geweest. Als de juffrouw mij gezegd had dat ik € 85,00 moest betalen, dan had hij niet hoeven langs te komen.***

Een ander voorbeeld van onverwachte kosten die in 2022 79 klachten veroorzaakt heeft, betreft interventiekosten, waarvan meer dan de helft van de klachten tegen Telenet werd ingediend. Gebruikers verbazen zich over het feit dat er een significant bedrag op de facturen verschijnt dat vooraf niet werd aangekondigd wanneer ze een storing hadden gemeld bij hun operator. Het is opvallend dat in sommige ombudsklachten wordt geconcludeerd dat de initieel ten laste van de telecomklanten gemaakte analyse niet klopte, zijnde dat de binnenhuisinstallatie van de klagers verantwoordelijk zou zijn voor de ondervonden storingen. Bijgevolg worden de interventiekosten in deze ombudsklachten gecrediteerd. Naast deze worden sommige klagers ook onverwacht bedragen aangerekend voor het wisselen van materieel, zoals TV-boxen.

### 3.4. Ongewilde kosten omwille van voicemailberichten

Eindgebruikers met een voorafbetaalde kaart van bijvoorbeeld Orange kunnen hun voicemail niet meer uitschakelen. Sinds 2021, het jaar in dewelke Orange vele abonnementen omschakelde naar zijn nieuwe GO-tarieven, is dit nu ook niet meer mogelijk voor eindgebruikers met abonnementen.

***Ik heb tijdens mijn verblijf in de Verenigde Staten telefoontjes (spamgevaar) van niet bestaande telefoonnummers (+32 35xx en +32 59xx) verkregen. Ik accepteerde deze niet, maar er werd mij toch € 2,00 per keer in rekening gebracht.***

Er heerst bij enkele klagers nog veel onwetendheid over de manier waarop een beltoon kan worden verlengd met als doel de gemiste beller niet meer terug te moeten bellen met een kost tot gevolg. Het probleem verergert als men zich in het buitenland bevindt en voicemailberichten ontvangt die betaald moeten worden. De Ombudsdienst roept Orange op om deze functie als uitschakelbaar aan te bieden.

## C. KOSTENBEHEERSING NA FACTURERING

### 1. Verkorte betalingstermijnen voor consumenten

*Ik ben al zeker tien jaar klant bij Telenet, de betalingstermijn is altijd twintig dagen geweest. Nu heeft Telenet deze betalingstermijn van twintig dagen eenzijdig verkort tot een betalingstermijn van vijftien dagen om je betaling te voldoen.*

Telenet (23 klachten over betaaltermijnen) verkortte in het najaar van 2022 zijn betalingstermijnen voor residentiële klanten naar vijftien dagen. De klachten werden vooral getriggerd door het verrassingseffect van de gelijkschakeling met de periode die geldt voor Base-klanten. De Ombudsdienst roept Telenet op het opzegrecht van zijn klanten steeds goed te communiceren, zoals voorzien in art. 108 §4 WEC. Een beperkt aantal klachten over de ingekorte betalingstermijn bij Telenet is gekoppeld aan klachten over rappelkosten, een thema dat nader wordt behandeld in hoofdstuk 3, F5.

### 2. Niet werkende domiciliëringen

*Een andere impact die we ondervinden is het wegvallen van de mogelijkheid tot gebruik maken van domiciliëring. In afwachting van de doorstart vragen we onze klanten dus om manueel te betalen voor het gebruik van hun internet.*

Het (tijdelijk), zonder eigen toedoen, wegvallen van de mogelijkheid tot gebruik maken van een domiciliëring zorgt voor onverwachte bijkomende herinneringskosten. 55 klagers meldden in totaal problemen te hebben ondervonden met de betalingswijze waarvoor zij intekenden. Hun klachten konden met een minnelijke schikking worden afgehandeld.

### 3. Moeilijk verkrijgbare afbetalingsplannen

*Ik wens mijn onbetaalde facturen van Proximus ter waarde van € 1239,31 te kunnen betalen in stukken. Ons budget is klein, aangezien mijn kindje vaak in het ziekenhuis is met een chronische ziekte en er maar één loon binnenkomt.*

56 klagers, waarbij Proximus in meer dan de helft van de klachten betrokken tegenpartij was, rapporteerden in 2022 aan de Ombudsdienst dat zij problemen ondervonden naar aanleiding van een geweigerd afbetalingsplan. Een afbetalingsplan in geval van financiële betalingsproblemen helpt klagers bijkomende kosten te beheersen (artikel 118 WEC) en biedt doorgaans ook voordelen voor een operator, omdat de kans vergroot dat deze de betalingen zal ontvangen, zonder uitbesteding aan derden (incassobureau, gerechtsdeurwaarder, gerecht, enz.).

## D. KOSTENBEHEERSING NA OPZEG

### 1. Laattijdige registratie van terugbezorgde toestellen leidt tot onrechtmatige boetes

*Sedert meer dan twee jaar ben ik geen klant meer bij Orange. Mijn laatste factuur dateert van 11 augustus 2020. Ik bracht diezelfde periode het materiaal, eigendom van Orange, een TV-decoder, na einde overeenkomst binnen bij Bpost, zoals was overeengekomen. Op 26 juni 2022, na twee jaar niets meer gehoord te hebben van Orange krijg ik een herinneringsmail waarin staat, dat ik het materiaal nog moest terugsturen. Dan wilde men van mij het bewijs van Bpost dat ik het had terugbracht. Dit heb ik na twee jaar jammer genoeg niet meer in mijn bezit.*

In 2022 werd 154 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van het feit dat men nog kosten moest betalen voor toestellen dewelke al lang aan de operator waren terugbezorgd. De Ombudsdienst constateerde tijdens de bemiddeling in deze klachten vooral problemen met de (laattijdige) registratie van daadwerkelijk terugbezorgde toestellen. Meer hierover in hoofdstuk 11 van het jaarverslag 2021.

## 2. Vertraagde of geen verwerking van opzeggingsaanvragen leidt tot onrechtmatige aanrekening van incassokosten

*Tot mijn grote verbazing mocht ik een ingebrekestelling ontvangen via de post betreffende mijn afgesloten Scarlet-abonnement. Ik betaalde netjes mijn facturen tot en met de opzegdatum.*

Een veertigtal klagers meldden in 2022 aan de Ombudsdienst geconfronteerd te zijn geweest met een aanmaningsbrief van een incassobureau hoewel zij of hun nieuwe operator in goede orde de opzeg aan de oude operator hadden gecommuniceerd. De aangerekende invorderingskosten kwamen voor deze abonnees volledig uit de lucht gevallen. Het mag gezegd worden dat onder andere omwille van een systeemtechnisch probleem, Scarlet opzeggingen tijdelijk uiterst laattijdig uitvoerde. Vertragingen in de administratieve verwerking van een opzeg van meerdere maanden waren geen geïsoleerd geval.

## 3. Ontoegankelijke facturen wegens geen toegang meer tot de online klantenzone

*Niettegenstaande er wellicht nog een afrekeningsfactuur en creditnota's moeten volgen, stelde ik vanmorgen vast dat Orange mijn klantenaccount heeft verwijderd. Met andere woorden, ik kan niets meer zien, laat staan nog iets opvolgen.*

Als men na opzeg van zijn diensten geen toegang meer heeft tot zijn online klantenzone, wordt het de eindgebruikers zeer moeilijk gemaakt om de facturatie nog in goede orde te kunnen opvolgen en de gepaste afsluitende betalingen tijdig uit te voeren.

## 4. Slotfacturen blijven onbetaald in geval van een verhuis

*Onlangs heb ik een brief mogen ontvangen van een deurwaarder die mij vraagt om een zogenaamde factuur van 2018 te betalen die ik nooit heb ontvangen. Ik ben destijds verhuisd en heb dit ook meegegeven aan Orange aangezien dat ik daar nog steeds klant ben bij hen zonder enige openstaande factuur, daar ik al mijn facturen per domiciliëring betaal.*

Als een slotfactuur naar het oud adres van de telecomklant wordt verstuurd, wordt deze niet altijd ontvangen, waardoor men niet op de hoogte is van een openstaand saldo. Bijgevolg stroomt het dossier door naar een incassokantoor met onverwachte invorderingskosten tot gevolg.

## 5. Aanrekeningen door verschillende diensten van één operator zorgen voor verwarring

VOO informeerde in een klacht als volgt:

> *De producten van het merk "VOO" worden gezamenlijk verkocht door Brutélé en VOO SA. Dit zijn twee verschillende entiteiten. U zult dus begrijpen dat de facturatie van de abonnementen voor vaste en mobiele producten gescheiden zijn."*

Gevallen waarbij de eindgebruikers recht hebben op een terugbetaling van een bepaald bedrag voor één abonnement (vb. mobiel) en tegelijkertijd bedragen verschuldigd zijn voor een ander abonnement (vb. pack) dreigen in de molen van de interne administratie van de verschillende entiteiten van VOO terecht te komen met als gevolg dat onbetaalde facturen worden overgemaakt aan een incassokantoor.

## E. CONCLUSIE

Een vierduizendtal klagers meldden in 2022 facturen van hun operator te hebben ontvangen voor kosten die zij geenszins hadden verwacht. Gezien het risico op overmatige schuldenlast omwille van de hogere kosten (inflatie, energie) in 2022 drastisch toenam, is het ook voor de telecomklanten belangrijk bijkomende kosten te vermijden of zeker in toom te houden. Velen vreesden dat ze met betalingsproblemen zouden worden geconfronteerd. Vooral het internetverbruik zonder of met weinig inbegrepen forfait, oude tariefplannen of zogezegde ongelimiteerde aanbiedingen zorgden voor ongewenste verrassingen aan het einde van de verbruiksperiode. Uit de relazen van de klagers blijkt dat deze onvoldoende geïnformeerd waren en/of over ontoereikende middelen beschikten om bijkomende kosten te vermijden.

Er is sprake van een duidelijke trend tot verschuiving van de verantwoordelijkheid voor onverwachte kosten naar de eindgebruikers toe; die worden verondersteld zichzelf voldoende te kunnen hebben inlichten via de apps of de website van een operator, hoewel de Ombudsdienst uit de klachten heeft geleerd dat deze informatie niet altijd betrouwbaar is. Operatoren schermen ook soms met het argument dat het verbruik telkens via de online klantenzone kan worden opgevolgd. Op die manier wordt de abonnee, die echter niet altijd overweg kan met dergelijke tools, geresponsabiliseerd. Toch ouderen, kwetsbare gebruikers, gezinnen maar ook bedrijven worden overrompeld door de toenemend opgelegde werkwijze van het zelf te moeten doen en de vrijwaring van deze taak door de operatoren.

In het geval van M-commerce en premium sms-diensten worden saldi van derde dienstenaanbieders ingevorderd zonder dat de eindgebruiker noch vóór, noch tijdens de contractsluiting met zijn operator, toestemming heeft gegeven dat dergelijke bedragen via de telecomfactuur mogen worden ingevorderd. Eindgebruikers wenden zich tot de Ombudsdienst op zoek naar bescherming door eender welk middel, zij het nu harde kostenplafonds voor abonnementsformules of zelf instelbare basislimieten zoals een Full control-abonnement bij Proximus. Precontractuele, contractuele maar ook tussentijdse en vooral proactieve informatie en transparantie zouden de norm moeten zijn.

Mede omwille van de energiecrisis en de inflatie moeten steeds meer consumenten en bedrijven besparen en hun kosten onder controle zien te houden. Tientallen klagers uitten dan ook in deze moeilijke economische situatie hun onvrede over de prijzen die hen worden aangerekend voor mobiel internetverbruik buiten bundel, talrijke additionele kosten zoals technische interventiekosten, de vergoeding voor administratief zoekgeraakte hardware.

# 6 Klachten naar aanleiding van de glasvezeluitrol


**A. Inleiding** ..... **60**

**B. Analyse van klachten over de glasvezeluitrol** ..... **61**

1. Gedwongen overschakeling op glasvezel zonder informatie of toestemming van de abonnee ..... 61
2. Tariefverhoging naar aanleiding van de glasvezelactivering ..... 61
3. Gevelrecht, schade veroorzaakt door de activering van glasvezel ..... 62
4. Technische onmogelijkheid, late activering van glasvezel ..... 62
5. Afname van de kwaliteit van de diensten na de glasvezelactivering ..... 63
6. Het bijzonder geval van Scarlet-abonnees ..... 63
7. Lange duur en complexiteit van vergunningsprocedures ..... 64

**C. Conclusie** ..... **64**

# A. INLEIDING

Al bijna vijftig jaar verloopt de meeste elektronische communicatie volgens de regulator (BIPT) via de coaxkabel (52%) of het kopernetwerk (43%). Het kopernetwerk voldoet echter niet meer aan het groeiende gebruik van digitale toepassingen, alsook is het onderhoud van deze netwerken extreem duur en energieverslindend.

Van haar kant wil de Europese Commissie Europa voorbereiden op een steeds digitalere toekomst. In dat kader heeft ze verschillende doelstellingen vastgesteld, in het bijzonder op het gebied van connectiviteit tegen 2025 en 2030. Op termijn zouden alle Europese gezinnen toegang moeten hebben tot een gigabit-netwerk dat een datasnelheid van een miljard bits per seconde (d.w.z. 1 gigabit) mogelijk maakt, en zouden alle bevolkte gebieden gedekt moeten zijn door 5G (een mobiele telefoonnetwerkstandaard die hoge snelheden, lage latency en minder risico op netwerkverzadiging mogelijk maakt).

Om al deze redenen werken veel economische actoren aan de uitrol van glasvezel. Volgens de literatuur maakt glasvezel de doorgang van een signaal met zeer hoge snelheid mogelijk en daarmee ook het transport van enorme hoeveelheden gegevens over grote afstanden. Dat maakt de verbinding ultrasnel, hyperstabiel en milieuvriendelijker. Op nationale schaal is de uitrol van glasvezel een grootscheepse onderneming.

In 2022 werden er 155 klachten over de uitrol van glasvezel ingediend bij de Ombudsdienst. De belangrijkste operatoren bij dit probleem zijn in dalende volgorde: Proximus (143 klachten), Telenet Group (3 klachten), Scarlet (3) en Edpnet (6). Naast Proximus is Telenet Group, in samenwerking met Fluvius, in enkele steden ook begonnen met de ontwikkeling van een netwerk met zeer hoge capaciteit: Genk, Antwerpen, Gent, Diksmuide en Poperinge. Orange Belgium zet zich ook in om het kabelnetwerk te moderniseren en glasvezel uit te rollen. Ten slotte zijn er ook projecten van operatoren zoals bijvoorbeeld Fiberklaar. Meer informatie over de vooruitgang op dit gebied, en glasvezel in het algemeen, is te vinden op de website **www.glasvezelinfo.be** (BIPT).

De klachten naar aanleiding van de glasvezeluitrol zijn talrijk en van uiteenlopende aard.

Aangezien Proximus van plan is om, bij aansluitingen via vaste lijn, glasvezel te installeren tot aan de voet van de gebouwen, d.w.z. tot aan het distributiepunt, heeft de eerste categorie klachten betrekking op het verplicht opleggen van glasvezel, de daaruit voortvloeiende prijsverhogingen, het gebruik van gevels en materiële schade, en de onmogelijkheid om de glasvezel aan te leggen. Al deze problemen hebben aanleiding gegeven tot klachten bij de Ombudsdienst.

## B. ANALYSE VAN KLACHTEN OVER DE GLASVEZELUITROL

### 1. Gedwongen overschakeling op glasvezel zonder informatie of toestemming van de abonnee

*Ik wil een klacht indienen tegen de handelspraktijken van Proximus. Iemand van Proximus probeerde gisteravond telefonisch contact met me op te nemen en liet een voicemailbericht achter dat een Proximus-technicus op 14 januari glasvezel voor me zou komen installeren, waarna hij me onmiddellijk een bevestiging per e-mail stuurde. Ik heb deze extra dienst (die bovendien duurder is) nooit gevraagd of aanvaard. Ik vind het onaanvaardbaar dat ze ervan uitgaan dat ik dit heb aanvaard, terwijl ik nooit met iemand van Proximus gesproken of geschreven heb over dit extra abonnement. Een dergelijke praktijk is in mijn ogen onaanvaardbaar en oneerlijk, en bovendien een operator die nog gedeeltelijk in handen is van de staat volstrekt onwaardig.*

In het kader van de bemiddeling heeft Proximus het glasvezelabonnement ('Fiber-pack') opgezegd en het oorspronkelijke contract hersteld. Daarnaast benadrukte Proximus ook dat het doel is om zoveel mogelijk abonnees aan te sluiten op glasvezel.

De Ombudsdienst wordt regelmatig benaderd door eindgebruikers die ontevreden zijn over de handelspraktijken die Proximus gebruikt om hen als het ware te verplichten om over te stappen op glasvezel. Ze klagen dat ze ongewenste telefoontjes ontvangen, ook al hebben ze duidelijk aangegeven geen belangstelling te hebben voor glasvezel. De aldus uitgeoefende druk valt onder artikel VI.109/3 van het Wetboek van economisch recht over het verbod op afgedwongen aankopen. Dit artikel VI.109/3 verbiedt elke onderneming om:

- een goed te leveren of een dienst te verlenen of hem ertoe aanzetten om die te kopen zonder dat hij hierom vooraf heeft verzocht;

- aan de ontvanger te vragen het goed of de dienst terug te zenden als hij die niet wil behouden.

Deze regel geldt ongeacht de ontvanger van het goed of van de dienst een consument of een onderneming is. Bovendien kan de ontvanger in het geval van een afgedwongen aankoop de geldigheid ervan juridisch betwisten om het te annuleren.

Ten slotte wordt in de bevestigingsbrief die Proximus aan abonnees stuurt, wanneer er een vermeende overeenkomst op afstand voor de activering van een Fiber-pack bestaat, niet altijd melding gemaakt van het herroepingsrecht, terwijl het wel degelijk gaat om een (betwiste) aankoop op afstand. Dit is een duidelijke schending van artikel VI.45 van het Wetboek van economisch recht.

### 2. Tariefverhoging naar aanleiding van de glasvezelactivering

*Een paar maanden geleden stuurde Proximus een algemene brief aan al zijn klanten om over te stappen op glasvezel (ze vervangen alle koper door glasvezel). In deze brief staat duidelijk dat de huidige abonnementen en prijzen ongewijzigd blijven. Proximus garandeert dat de omschakeling volledig gratis is en niets verandert aan de facturen van de klanten. Proximus heeft echter eenzijdig, zonder enige communicatie, de abonnementsprijs voor mij (en waarschijnlijk ook voor andere klanten) met 40% verhoogd.*

De glasvezeluitrol is een project waarmee grote investeringen gepaard gaan. Deze kosten worden onder meer doorgerekend aan de abonnees. Het is immers duidelijk dat de 'Fiber-packs' die Proximus momenteel op de markt brengt, duurder zijn dan de oude abonnementen die via het kopernetwerk werden geactiveerd.

Daarom is het belangrijk dat Proximus transparant en eerlijk is tegenover abonnees over de financiële gevolgen van de overstap naar glasvezel. In dit verband zijn de brieven die zijn gestuurd met de volgende melding: "Uw abonnement wordt onmiddellijk opgewaardeerd, zonder verandering in samenstelling of prijs", aanvechtbaar en voldoen ze geenszins aan de gewenste transparantievereiste.

Bovendien moet Proximus, overeenkomstig artikel 108, §4 van de wet betreffende de elektronische communicatie, de abonnee niet alleen een maand vóór de inwerking-

treding op de hoogte brengen van een contractuele wijziging of tariefverhoging, maar ook van het recht om het abonnement op te zeggen. In de meeste gevallen wordt deze laatste verplichting niet nageleefd. Zie hoofdstuk 10 voor meer informatie over wijzigingen in contractuele voorwaarden.

In de praktijk is het meestal onmogelijk om de oude (op het kopernetwerk gebaseerde) packs te reactiveren. De Ombudsdienst slaagt er hoogstens in om voor een periode van 12 maanden een korting op het abonnement te verkrijgen voor de klager. Op die manier wordt de tariefverhoging tenminste tijdelijk uitgesteld.

## 3. Gevelrecht, schade veroorzaakt door de activering van glasvezel

*Proximus installeerde zijn glasvezelkabel bovengronds in mijn straat. Ze namen de vrijheid om zonder mijn toestemming de kabel aan de gevel te bevestigen. De gevel werd net gerenoveerd. Ik ben van plan een klacht in te dienen wegens schade, vooral omdat de kabel 20 centimeter lager werd gelegd dan de oude bestaande kabels. Dat ontsiert de gevel omdat de kabel niet alleen twee aparte strengen heeft, maar ook over de decoratieve elementen van de gevel loopt. Proximus heeft niet op mijn vraag geantwoord. De vraag werd doorgegeven aan de onderaannemer die de bekabeling heeft uitgevoerd. De onderaannemer vertelde me dat hij niets kon doen en dat hij de regels van Proximus had gevolgd. Wat de ontsiering van de gevel betreft, zou ik graag zien dat de kabel met de bestaande streng wordt geplaatst. Ten tweede wil ik een sterk commercieel gebaar voor de toestemming tot bevestiging op mijn eigendom en voor de schade en verloren tijd. Anders zal een klacht wegens schade worden ingediend bij de politie en zal ik niet aarzelen de betreffende kabel door te knippen.*

Op grond van artikel 97 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven hebben operatoren het recht om telecommunicatiekabels te plaatsen op gevels.

De plaatsing en het onderhoud van de kabels kunnen in principe niet worden geweigerd. De operatoren, en in het bijzonder Proximus, zijn verplicht om met de betrokken eigenaars te proberen tot overeenstemming te komen. Dat is verre van eenvoudig, vooral als de eigenaars geen Proximus-klanten zijn. Bij aanhoudende onenigheid is het aan de regulator (BIPT) om over het geschil te beslissen en zich uit te spreken.

Van zijn kant stelt de Ombudsdienst regelmatig vast dat bepaalde gevelkabels slordig zijn bevestigd en dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de architecturale of esthetische aspecten van bepaalde gebouwen. Net als in zijn jaarverslag van 2021 roept de Ombudsdienst op tot betere communicatie tussen Proximus en de eigenaars van wie ze de gevel willen gebruiken als ondersteuning voor de glasvezeluitrol.

## 4. Technische onmogelijkheid, late activering van glasvezel

*Na een aanbod voor glasvezel waarin stond dat ik 'in aanmerking kwam', nam ik contact op met Proximus om een afspraak te maken. Een technicus was op 28 oktober bijna 3 uur lang aanwezig om vast te stellen dat het gebouw niet op glasvezel was aangesloten. Alle interne installaties zijn klaar, maar er is geen verbinding met buiten. Hij stuurde me een e-mail dat hij het niet had kunnen afmaken, liet me achter met rampzalige wifi en vertrok. Sindsdien heb ik, ondanks mijn veelvuldige telefoontjes naar de klantendienst en e-mails naar de technische ondersteuning, geen enkel antwoord of positieve reactie gekregen. Vertellen dat ik in aanmerking kom voor glasvezel terwijl dat niet klopt, lijkt me misleidende reclame.*

Sommige eindgebruikers klagen over de wachttijd voor een glasvezelaansluiting. Ze zijn ongeduldig en willen een snellere en stabielere internetverbinding. Dat geldt niet alleen voor particuliere klanten, maar ook voor bedrijven in landelijke of afgelegen gebieden.

Een aanzienlijk aantal eindgebruikers doen een beroep op de Ombudsdienst omdat ze geen uitzicht hebben op een aansluiting op het glasvezelnetwerk in de nabije toekomst of omdat Proximus hen geen precieze datum geeft. In 2022 werden hierover een tiental klachten ingediend. Meestal gaat het om (residentiële of professionele) Proximus-klanten die trage, verstoorde of slecht presterende breedbandverbindingen hebben, waardoor ze dagelijks problemen ondervinden.

Een ander terugkerend probleem zijn de vele mislukte technische interventies. Soms is de abonnee na het bezoek van tal van technici nog steeds niet aangesloten op glasvezel en in het ergste geval worden er geen perspectieven/alternatieven geboden. Deze abonnees krijgen ook te vaak tegenstrijdige informatie van de eerstelijnsdiensten, wat hun ontevredenheid aanwakkert.

## 5. Afname van de kwaliteit van de diensten na de glasvezelactivering

*Enige tijd geleden ben ik overgestapt op glasvezel. Sindsdien heb ik niets dan problemen gehad met mijn televisietoestel. Het beeld is onstabiel en ik moet mijn televisie verplaatsen. Voordat ik glasvezel had, bevond mijn modem zich in de woonkamer naast de televisie, maar de technicus plaatste mijn modem in de kleine berging in mijn appartement en sloot hem aan op een wifi-versterker voor mijn televisie. Bovendien is het wifi-signaal niet zo goed en dat heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat mijn muren puur beton zijn. Dit is niet de eerste keer dat ik Proximus bel met dit probleem. Ze zeggen dat er problemen zijn met de wifi-kanalen en willen niet dat een technicus mijn modem komt verplaatsen.*

Hoewel Proximus voortdurend de verdiensten van de overschakeling op glasvezel aanprijst (grotere stabiliteit/snelheid, geen vertraging, milieuvriendelijk enz.), wordt de Ombudsdienst vaak ingeschakeld door Proximus-abonnees die op het glasvezelnetwerk zijn aangesloten en geconfronteerd worden met verstoorde of slecht presterende elektronische communicatiediensten.

De aanwezigheid van bijbehorende apparatuur, zoals wifi-versterkers, vaste telefoonverbindingen (zonder internet en tv) en alarmsystemen, lijken de kwaliteit van de diensten via glasvezel te beïnvloeden en compatibiliteitsproblemen op te leveren.

Bovendien verloopt de afhandeling van deze storingen vaak chaotisch. Een afspraak krijgen voor een technische interventie is een waar hindernissenparcours. Bovendien zijn er vaak drie of zelfs vier bezoeken van technici nodig voordat de storing eindelijk is verholpen en de situatie is genormaliseerd.

## 6. Het bijzonder geval van Scarlet-abonnees

*We ontvangen een bericht van Scarlet dat ze ons internetabonnement per 1/12/2022 stopzetten. Dat betekent dat we moeten overstappen naar Proximus en dat we verplicht zijn een glasvezelaansluiting te nemen, ook al hebben we deze technische capaciteit niet nodig. Is dit in overeenstemming met de geldende reglementeringen?*

In gebieden die al vijf jaar door glasvezel worden bediend, deactiveert Proximus geleidelijk het oude kopernetwerk (met VDSL-technologie), waardoor Scarlet – dat het netwerk van Proximus gebruikt – gedwongen wordt de abonnementen van zijn klanten te deactiveren en hen uit te nodigen van operator te veranderen.

Proximus bevestigt de situatie en verduidelijkt dat Scarlet wel degelijk een aanbod van glasvezelabonnementen voorbereidt. Intussen worden de betrokken abonnees gedurende twee jaar een abonnement op (snellere) glasvezel aangeboden, met behoud van het Scarlet-tarief.

Er is echter wel degelijk sprake van een tariefverhoging op lange termijn, omdat de door Proximus aangeboden abonnementen duurder zijn dan die van Scarlet. In principe staat het de klanten vrij om het commerciële aanbod van Proximus te aanvaarden en in een later stadium, wanneer een glasvezelaanbod van Scarlet beschikbaar is, terug te keren naar die operator. Door zo te werk te gaan zal hun abonnement normaal gesproken goedkoper blijven, hoewel de prijzen momenteel nog onbekend zijn.

*Na een verzoek om zijn Triple Play-abonnement om te zetten in een op zichzelf staand internetproduct, ontving de klager de volgende e-mail van Scarlet: "om technische redenen zijn we helaas genoodzaakt uw bestelling met het nummer te annuleren. Deze bestelling betreft de geplande wijziging van uw huidige abonnement van Scarlet Trio naar Scarlet Internet Loco."*

Het is duidelijk dat Scarlet-abonnees niet altijd hun voordelige abonnement kunnen behouden bij verandering van abonnement of bij een verhuizing als het glasvezelnetwerk van Proximus al op hun adres aanwezig is.

De mogelijke prijsverhoging, de onmogelijkheid om hun abonnement over te dragen of te wijzigen in gebieden waar glasvezel aanwezig is, in combinatie met het gebrek

aan informatie, vormen een bron van onzekerheid voor de betrokken abonnees.

### 7. Lange duur en complexiteit van vergunningsprocedures

> ***Wij (Instituut...) zijn in augustus 2022 verhuisd naar een nieuw gebouw op het volgende adres. Sindsdien proberen we een goede internetlijn te krijgen via glasvezel of kabel. We hebben 80 werknemers die niet goed kunnen werken omdat de lijn onvoldoende is en de providers geen toelating verkrijgen om de straat te openen om de internetkabels te zoeken voor een betere verbinding. We werken momenteel met een internetcapaciteit die bestemd is voor een huishouden, maar niet voor een bedrijf. Veel werknemers dreigen een burn-out te krijgen omdat ze geen voortgang boeken in hun werk.***

De operatoren zijn uiteraard van plan om alle overheidsinstanties en alle zakelijke abonnees aan te sluiten. Maar de lange duur en complexiteit van de vergunnings- en toelatingsprocedures vertragen soms de uitrol van glasvezel. Het is niet verrassend dat naast residentiële gebruikers ook een aantal zakelijke klanten van Proximus wachten op een snelle glasvezelverbinding, vooral omdat ze een slecht presterende breedbandverbinding hebben die op het kopernetwerk is aangesloten. De tijd die nodig is voor aansluiting op glasvezel blijft sterk afhankelijk van de administratieve procedures voor het verkrijgen van de nodige vergunningen en andere machtigingen.

## C. CONCLUSIE

De uitbreiding van glasvezel is een grootscheepse onderneming die naar verwachting zal bijdragen aan de steeds snellere ontwikkeling van digitale en elektronische communicatie en uiteindelijk ten goede zal komen aan de samenleving als geheel.

De uitrol ervan impliceert een permanent evenwicht tussen verschillende rechten en belangen die soms moeilijk met elkaar te verzoenen zijn. Zo moet de opmars van glasvezel worden gewaarborgd en moeten tegelijk de rechten en belangen van de eindgebruikers worden beschermd. Ook moeten het gevelrecht van aanbieders van elektronische communicatiediensten en het genotsrecht van eigenaars van gebouwen met elkaar in overeenstemming worden gebracht.

Informatie en transparantie zijn ook belangrijk om wantrouwen of verlies van vertrouwen bij de abonnees te voorkomen.

Ten slotte moeten de operatoren hoofdzakelijk technische middelen inzetten die aangepast zijn aan een goede opvolging van de problemen van de eindgebruikers.

# 7 Frauduleuze praktijken in 2022

**A. Inleiding** ..... **66**

**B. Verschillende in 2022 vastgestelde fraudes** ..... **66**

1. Cyberfraude ..... 67
2. Phishing ..... 67
3. Identiteitsdiefstal ..... 68
4. Facturatie van oproepen naar 090x-betaalnummers ..... 68
5. Spoofing ..... 69
6. Robocalls ..... 69
7. Smishing ..... 69

**C. Conclusie** ..... **70**

## A. INLEIDING

De Ombudsdienst voor telecommunicatie wordt regelmatig benaderd door klagers die frauduleuze praktijken aan de kaak stellen. Zo is fraude al enkele jaren een terugkerend thema, zoals vermeld in hoofdstuk 6 van het jaarverslag 2020 en in hoofdstuk 5 van het jaarverslag 2021. Zowel in het kader van de behandeling van bemiddelingsverzoeken als van identificatie-aanvragen bij kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst, wordt melding gemaakt van pogingen tot oplichting. Zowel particuliere als professionele eindgebruikers melden verontrustende gevallen van al dan niet geslaagde oplichtingspraktijken door middel van oproepen, sms-berichten, e-mails of via sociale netwerken. Waakzaamheid en preventie zijn dus geboden.

Deze frauduleuze praktijken, die sterk zijn toegenomen sinds de pandemie en de daarmee gepaarde stijging van online aankopen en verkopen, treffen iedereen in zijn dagelijks leven onder verschillende vormen: bankfraude, oplichting bij aankopen op een website, fraude met verwarmingspremies na een telefoongesprek, profieldiefstal op een berichtendienst, enz.

Het blijkt bovendien dat fraudeurs zich ook richten op zogenaamde kwetsbare slachtoffers zoals minder digitaal begaafde of oudere mensen. Een vaak terugkerende vraag van de abonnees die een beroep doen op de Ombudsdienst, is met wie ze in de eerste plaats contact moeten opnemen: hun operator, de politiediensten, de regulator (BIPT), het Centrum voor Cybersecurity België (CCB) via hun website of applicatie Safe on Web, de FOD Economie?

In dit hoofdstuk worden zeven fenomenen geïllustreerd met verschillende voorbeelden van in 2022 ingediende klachten, vermelden we de wettelijke bepalingen die sinds januari 2022 van kracht zijn en de veiligheidsmaatregelen die de operatoren hebben genomen om deze fraudeverschijnselen te voorkomen. Eveneens worden de genomen maatregelen, om de gevolgen voor de eindgebruiker te beperken, en enkele adviezen opgelijst.

## B. VERSCHILLENDE IN 2022 VASTGESTELDE FRAUDES

Enerzijds wordt de Ombudsdienst geconfronteerd met klagers die fraude melden via het formulier ter identificatie van vermeende dader(s) die kwaadwillig gebruik

maken van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst en die de feiten willen laten onderzoeken. Anderzijds zijn er, in het kader van bemiddelingsdossiers, abonnees die beweren slachtoffer te zijn van zichtbare frauduleuze praktijken (bijvoorbeeld oproepen naar frauduleuze betalende 090x-nummers) of verborgen aanrekeningen, al dan niet aangerekend via de telecomfactuur (bij phishing). Anderen wensen extra blokkeringsmaatregelen of mogelijkheden tegen telefonische intimidatie. In 2022 registreerde de Ombudsdienst meer dan 770 klachten over frauduleuze praktijken.

Het begrip 'fraude' wordt in artikel 2, 5/5° van de wet betreffende de elektronische communicatie (WEC) omschreven als *een oneerlijke daad gepleegd met de bedoeling om te misleiden, indruisend tegen de wet, de reglementen of een contract, om voor zichzelf of iemand anders een onrechtmatig voordeel te verkrijgen, ten nadele van de operator of eindgebruiker, via het gebruik van een elektronische communicatiedienst.* De definitie van 'kwaadwillig gebruik van het netwerk of van de dienst' luidt in artikel 2, 5/6° van bovenvermelde wet als volgt: *"gebruik van het elektronisch communicatienetwerk of van de elektronische communicatiedienst om overlast te veroorzaken aan zijn correspondent of om schade te berokkenen.*

De opdracht van de Ombudsdienst is dus geëvolueerd van de identificatie van storende oproepen/sms-berichten (bijvoorbeeld van ex- partners of callcenters), naar de identificatie van vermeende daders van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst, zoals onlinediensten en platforms die toegang bieden tot audio- of videoprogramma's, media of lineaire televisie.

De Ombudsdienst wijst hierbij op de nieuwe wettelijke maatregelen waarover de actoren in de telecommunica-

tiesector beschikken om fraudeverschijnselen die tijdens telefonische contacten met klagers worden gemeld of in de ontvangen klachten worden beschreven, doeltreffend te bestrijden.

Artikel 121/8 van bovenvermelde wet verplicht operatoren maatregelen te nemen om fraude en kwaadwillig gebruik van het netwerk op te sporen en de weerslag ervan te beperken.

## 1. Cyberfraude

Deze categorie omvat verschillende frauduleuze praktijken via oproepen, sms-berichten, e-mails of via sociale netwerken, zoals bijvoorbeeld Wangiri (het slachtoffer wordt aangezet tot het terugbellen van internationale betaalnummers) of Whaling (de fraudeur doet zich voor als een bekend of vertrouwd persoon). In 2022 registreerde de Ombudsdienst 105 bemiddelingsklachten (ten opzichte van 252 in 2021) en 124 identificatieverzoeken die verband hielden met kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst (ten opzichte van 146 in 2021). Cyberhackers doen zich voor als bank, postbedrijf, overheidsdienst, Microsoft enzovoort, of slaan toe op sociale netwerken. De Ombudsdienst heeft deze oplichtingspraktijken reeds vorig jaar besproken in hoofdstuk 5 van het jaarverslag.

***Ik was slachtoffer van oplichting via een hack op mijn telefoon. De hacker kocht online spelletjes via de Onebip-website en betaalde tweemaal € 22,90 via mijn Proximus-rekening. De telefoniste vertelde me dat ze niets voor me kon doen omdat de aankoop via Onebip was gedaan en dat ik mijn factuur moest betalen. Ze stuurde me een e-mail met een Onebip-adres om een klacht in te dienen, zodat ik mijn € 45,80 terugbetaald kon krijgen.***

***Op 3 juli 2022 kregen we een oproep. Als oudere personen met een slecht gezichtsvermogen belden we het nummer twee keer terug. De gesprekken duurden een paar seconden omdat de persoon meteen ophing. Op de factuur van 7 augustus 2022 wordt ons een duur van 5u30 en een bedrag van € 726,00 naar Senegal gefactureerd.***

In het kader van het onderzoek van deze geschillen nodigt de Ombudsdienst de operatoren uit om alle nuttige uitleg te geven, oplossingen te vinden voor het leed van de slachtoffers die zijn opgelicht en, ten slotte, structurele maatregelen te nemen om te voorkomen dat dergelijke fraudes opnieuw plaatsvinden.

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

Als u een verdachte e-mail ontvangt, is de beste oplossing om er niet op te reageren en hem te verwijderen. Als de inhoud van de e-mail of het adres ervan frauduleus lijkt, aarzel dan niet om contact op te nemen met verdacht@safeonweb.be om uit te zoeken of het wel degelijk om oplichting gaat.

## 2. Phishing

De Ombudsdienst registreerde 230 klachten over phishing in het kader van de procedure om vermeende daders die kwaadwillig gebruik maken van een telecommunicatiedienst te identificeren (tegenover 378 in 2021). Helaas meldden 29 klagers ons in deze dossiers een financieel verlies als gevolg van frauduleuze praktijken (tegenover 41 in 2021). Oplichters proberen misbruik te maken van het vertrouwen van de gebruiker en spelen in op het spectrum van emoties zoals angst en begeerte.

***Na het opnemen van de telefoon kondigt een voicemail in het Engels aan dat mijn bankrekening is gehackt en gebruikt voor criminele activiteiten. Er wordt me gevraagd '1' in te toetsen om doorverbonden te worden met een 'echte' politieagent. Ik hing onmiddellijk op zonder op '1' te drukken.***

Ondanks zijn inspanningen is de Ombudsdienst er op basis van de lijst van inkomende gesprekken van de abonnee zelden in geslaagd de dader van de fraude te identificeren op de tijdstippen en data die in het door het slachtoffer ingevulde en naar behoren ondertekende formulier zijn vermeld.

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

Bij een verdacht telefoongesprek is het belangrijk om het gesprek af te breken en op te hangen.

Het is goed om te weten dat banken bijvoorbeeld nooit per e-mail of telefoon vragen om persoonsgegevens bij te werken en dat ze via deze kanalen nooit naar wachtwoorden, identificatiecodes of bankgegevens vragen. Voor dergelijke wijzigingen wordt gevraagd om een bankkantoor te bezoeken.

## 3. Identiteitsdiefstal

In 2022 registreerde de Ombudsdienst een vijftigtal klachten van slachtoffers van identiteitsdiefstal. Cybercriminelen hacken bijvoorbeeld simkaarten en wifi-netwerken. Oplichters slagen erin de operatoren te misleiden door zich voor te doen als de echte abonnee en een nieuwe simkaart aan te vragen. Ze kunnen dan frauderen door in naam van de abonnee te bellen of phishing-oproepen te plegen.

***Identiteitsdiefstal: op 10 april 2022 merkte ik dat mijn simkaart (gekoppeld aan telefoonnummer 04xx) was geblokkeerd en dat ik onbereikbaar was. We kregen dezelfde dag ook een e-mail van Orange waarin stond dat 'ons verzoek om de simkaart te vernieuwen' was aanvaard, hoewel we zelf nooit een nieuwe simkaart hadden aangevraagd. We namen vervolgens op 11 april 2022 contact op met Orange, die antwoordde dat er eerder een nieuwe simkaart was aangevraagd via de Orange-applicatie, en dat deze nieuwe simkaart vervolgens was geblokkeerd wegens overmatig gebruik (+10.000 sms-berichten in het buitenland) en sporen van fraude. Zelf hebben we nooit een nieuwe simkaart aangevraagd. Iemand kon zich dus zomaar voordoen als Orange-klant en zo'n drastische verandering doorvoeren, waardoor ons vertrouwen in Orange wat betreft gegevensbescherming ook wankelt.***

De operatoren zijn inderdaad betrokken omdat zij onder meer toestaan dat derden in het bezit komen van de simkaarten van klanten. Er blijven ook aanzienlijke uitdagingen bestaan om dit soort klachten via de eerstelijnsdienst van de operatoren doeltreffend af te handelen, wat grote negatieve gevolgen heeft voor de abonnees. Even opvallend is het feit dat een deel van de klagers, uit wantrouwen vanwege het gebrek aan begeleiding bij het oplossen van hun klachten door hun operator, er uiteindelijk voor kiest hun telecomdiensten op te zeggen.

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

- Deel zo weinig mogelijk persoonlijke informatie (vaak beschikbaar op sociale netwerken) op internet;
- Maak sterke wachtwoorden aan voor online accounts. Schakel tweestapsverificatie in (indien mogelijk) voor online diensten en gebruik zo nodig een authenticatietoepassing;
- Houd de software van uw smartphone up-to-date;
- Neem contact op met uw operator in geval van verdachte activiteiten op de elektronische communicatienetwerken.

## 4. Facturatie van oproepen naar 090x-betaalnummers

De Ombudsdienst registreerde 54 klachten (ten opzichte van 71 in 2021), vaak van financieel kwetsbare en/of oudere mensen die zich laten misleiden om contact op te nemen met een 090x-betaalnummer. De problematiek van de kwetsbare personen wordt besproken in hoofdstuk 4 van dit verslag. Oplichters vragen hun slachtoffers een betaalnummer te bellen, en doen zich bijvoorbeeld voor als de Nationale Loterij, een waarzegster of een vaccinatiecentrum. Bij het doornemen van de bij de Ombudsdienst geregistreerde klachten rijst het vermoeden dat deze oplichting gericht is op een doelgroep die goedgelovig en geïsoleerd is, alsook vaak terughoudend om zich te verdedigen.

Dit soort extra kosten is duidelijk zichtbaar op de factuur van de eindgebruiker.

***Ik dien een klacht in wegens oplichting waarvan ik van 22 juli tot 1 augustus telefonisch het slachtoffer was. Gedurende deze periode namen twee mensen (Sarah of Sophie) telefonisch contact met mij op, soms meerdere keren per dag. Deze mensen belden me om me te vertellen dat ik de loterij ging winnen en dat ik daarvoor een speciaal nummer (0900) moest bellen en het gesprek duurde tussen de één en tien minuten. Ik bleef in de wacht staan. Mijn zoon, die mijn Orange-factuur van € 976,76 zag, nam contact op met de operator Orange die hem vroeg een klacht in te dienen bij de politie. Ik ben een bejaarde die alleen woont en in emotionele nood verkeert.***

De Ombudsdienst kan de operatoren alleen maar vragen maatregelen te nemen om hun klanten die aldus geconfronteerd worden met abnormaal hoge facturen te beschermen en zo snel mogelijk een einde te maken aan de gemelde frauduleuze praktijken.

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

Het is mogelijk om uw operator te vragen de toegang tot 090x-betaalnummers preventief en kosteloos te blokkeren.

## 5. Spoofing

In 2022 ontving de Ombudsdienst 43 klachten van gebruikers die beweerden slachtoffer te zijn van spoofing; 27 bemiddelingsklachten en 16 identificatieverzoeken in het kader van kwaadwillig gebruik van een telecommunicatienetwerk.

Oplichters worden steeds inventiever en geloofwaardiger en doen zich gemakkelijk voor als de persoon waarvan het nummer werd gespooft. De ontvanger heeft de indruk dat de oproepen afkomstig zijn van een bekend, vertrouwd nummer of van een specifieke geografische locatie. De bedriegers proberen hun doelwitten te manipuleren door zich voor te doen als een medewerker van bijvoorbeeld een bank, een incassobureau of een administratie, om hen ervan te overtuigen gevoelige informatie zoals wachtwoorden, bankgegevens of rijksregisternummers, enz. telefonisch door te geven.

***Op 16 mei 2022 kreeg ik twee telefoontjes van privépersonen die me vertelden dat ik hen had proberen te bellen, wat niet het geval is. Ik wil er zeker van zijn dat mijn gsm-nummer door niemand anders dan mezelf wordt gebruikt en dat het veilig is.***

Artikel 121 §4 lid 1 van de wet betreffende de elektronische communicatie (WEC) heeft juist tot doel gevallen van fraude en meer bepaald spoofing te voorkomen. Het bepaalt namelijk dat het verboden is de identificatie van de oproepende lijn of de afzender in geval van een sms-/mms-bericht te veranderen met de intentie de opgeroepene of de ontvanger ervan schade toe te brengen of te bedriegen.

Operatoren moeten preventieve en reactieve maatregelen nemen tegen oplichting. Zo blokkeren ze overduidelijk verdachte nummers. Er moet ook worden gerekend op real-timeanalyses van inkomend en uitgaand verkeer door de operatoren die systemen voor fraudemonitoring hebben ontwikkeld, vergelijkbaar met spamfilters voor e-mails (zie ook het in de inleiding genoemde artikel 121/8 van de WEC).

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

- Wees op uw hoede als u een bericht ontvangt van een onbekend nummer;
- Bel een onbekend nummer niet terug;
- Maak nooit persoonlijke gegevens (rijksregister, adres enz.) of bankgegevens bekend;
- Neem bij bekendmaking van persoonlijke of bankgegevens contact op met uw bank en dien een klacht in bij de politie.

## 6. Robocalls

De Ombudsdienst noteerde 32 klachten die in verband kunnen worden gebracht met het fenomeen van robocalls, zijnde geautomatiseerde oproepen, in het kader van de procedure om vermeende daders van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst te identificeren (tegenover 46 in 2021). Deze geautomatiseerde oproepen of oproepen met een vooraf opgenomen boodschap kunnen frauduleus van aard zijn. Sommige gebruikers vinden ze erg vervelend, vooral omdat ze herhaaldelijk gebeld worden en geen mogelijkheid zien om de oproepen te stoppen.

***Al jaren krijg ik ongewenste oproepen die ik al heel lang niet meer beantwoord. Vaak was het één keer per werkdag. Bij de zeldzame keren dat ik met iemand gesproken heb, heb ik gevraagd of ze wilden ophouden me lastig te vallen. Na een stilte lijken de oproepen nu op één dag te worden gegroepeerd.***

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

In het geval van robocalls krijgt u een vooraf opgenomen bericht of robotstem te horen en wordt u gevraagd een nummer te vormen om verder te gaan. Reageer nooit op dergelijke berichten. Het is waarschijnlijk een poging om contactgegevens te bemachtigen waarmee verdere frauduleuze praktijken kunnen worden opgezet.

## 7. Smishing

In 2022 ontving de Ombudsdienst 7 bemiddelingsklachten en 6 klachten over identificatieverzoeken in verband met kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e)-communicatienetwerk of -dienst die waarschijnlijk verband houden met het fenomeen 'smishing'.

De sms-berichten worden verstuurd uit naam van banken, overheidsdiensten, postbedrijven, telecomoperatoren enz. Ze bevatten bijna altijd een link die, eens geopend, de eindgebruiker ernstige schade kan toebrengen. De klagers trokken de herkomst van het bericht niet in twijfel en volgden de instructies in de berichten te goeder trouw op. De link in de frauduleuze berichten kan leiden naar een valse website. Met de buitgemaakte gegevens kunnen cybercriminelen de online identiteit van het slachtoffer

overnemen en zo geld afpersen. Klikken op een link kan ook leiden tot de installatie van malware op het toestel van het slachtoffer.

***Ik wil u informeren dat ik vandaag, 8 februari 2022 om 10.38 uur, een verdacht bericht heb ontvangen van het nummer +3246xx. Het bericht luidde als volgt: "[FOD: info] De federale belastingdienst heeft beslist dat u een terugbetaling van € 278,35 krijgt. Om dit bedrag te ontvangen kunt u onze website bezoeken via: httpsxxx".***

De nieuwe wettelijke bepalingen maken onder meer een efficiëntere identificatie van frauduleuze sms-berichten mogelijk. De operatoren kunnen als preventieve maatregel gerichte automatische filtering van inkomende en uitgaande sms-/mms-berichten uitvoeren om verdachte patronen op te sporen (bestrijding van 'smishing') (zie artikel 125, § 1, 7° van de WEC). Bovendien zijn exploitanten in geval van fraude gerechtigd concrete maatregelen te nemen om fraude te bestrijden, zoals het blokkeren van de berichten of in de berichten het vervangen van URL's die doorverwijzen naar een frauduleuze website door een waarschuwingsboodschap of een URL met waarschuwingsboodschap (zie artikel 125, § 1, 7, d, lid 2, van de WEC).

Uit de analyse van de informatie op de websites van de belangrijkste operatoren blijkt dat ze nu proberen de gebruikers bewust te maken van smishing.

**ADVIES VOOR DE GEBRUIKERS**

Leer verdachte berichten herkennen, zoals diegene die gebruikt worden voor de levering van een pakje, om een profiel bij te werken, deel te nemen aan een wedstrijd of om te waarschuwen voor een gevaar, zoals een hack van een bankrekening of de deactivering van een dienst. Denk twee keer voordat u er gevolg aan geeft.

## C. CONCLUSIE

De nieuwe wettelijke bepalingen hebben de operatoren veel meer slagkracht gegeven bij de bestrijding en preventie van fraude via elektronische communicatienetwerken. Deze maatregelen haken zo in op een aanzienlijk aantal klachten die in vorige jaarverslagen werden uiteengezet. Sommige concrete maatregelen, zoals het verbod om de identificatie van de oproepende lijn te veranderen, het blokkeren van berichten of het vervangen van URL's door een waarschuwingsboodschap, hebben een potentieel positief effect op de eindgebruikers die de laatste jaren massaal het slachtoffer zijn geworden van frauduleuze praktijken.

De Ombudsdienst wenst het fundamentele belang te benadrukken van het wetgevend arsenaal, de preventieve maatregelen, de waarschuwingen van operatoren via hun communicatiekanalen en informatiecampagnes, alsook de applicatie Safe on Web om de veiligheid van telecommunicatienetwerken te vrijwaren.

De Ombudsdienst moedigt eindgebruikers ook aan om oplichting waarvan ze het slachtoffer zijn zo snel mogelijk te melden en de verschillende instanties die actief zijn in de strijd tegen fraude te blijven waarschuwen.

Tot slot roept de Ombudsdienst de operatoren op om extra aandacht te besteden aan kwetsbare doelgroepen, die het voornaamste doelwit zijn van cybercriminelen, intimidatie en oneerlijke praktijken.

# 8 De wettelijke garantie


A. Inleiding ..... 72

B. Doorverwijzing van consumenten naar de fabrikant ..... 72

C. Herroepingsrecht en garantie worden verward 73

D. De garantievoorwaarden ..... 73

E. Weigering tot herstelling omwille van val-, stoot- of vochtschade aan het toestel ..... 74

F. Langdurige hersteltermijnen ..... 75

G. Niet steeds een vervangtoestel ter beschikking ..... 75

H. Tot driemaal toe herstelling alvorens men een nieuw toestel verkrijgt ..... 75

I. Hoge administratieve kosten bij onherstelbare schade, kosten voor oproepen naar de klantendienst van de operator en vervoerskosten ..... 75

J. Gevolgen in geval van een gezamenlijk aanbod ..... 76

K. Conclusie ..... 76

## A. INLEIDING

De huidige topmodellen van mobiele telefoons die men bij een operator, apart of in het kader van een koppelverkoop aankoopt, kunnen al gauw € 1000,00 en meer kosten. Ook voor het zogenaamde middensegment worden al gauw enkele honderden euro's neergeteld. Het is dan ook des te vervelender als zulke dure toestellen defect gaan en men zich genoodzaakt ziet om deze bij zijn operator binnen te brengen voor herstelling of vervanging. Ook bij een operator aangekochte televisies of andere elektronische producten zorgen geregeld voor beroepsklachten als zij een defect vertonen.

Naast de wettelijk voorgeschreven garantie bieden de fabrikanten ook vrijwillig commerciële fabrieksgaranties aan. Beiden zijn een bron van discussie tussen de verkopende operator en de klagers die soms alle moeite hebben het garantierecht te doen gelden. De Ombudsdienst registreerde in 2022 103 beroepsklachten waarbij problemen werden gemeld om een toestel onder garantie te laten herstellen. Onder andere, 52 dossiers dienden tegen Proximus opgestart te worden, 25 tegen Orange en 15 tegen Telenet.

In dit artikel zal de Ombudsdienst de meest structurele problemen aanhalen, alsook ingaan op de wettelijke bepalingen en rechten van de gebruikers tegenover hun telecomoperatoren, de informatieplicht van de operatoren en de problematiek van de bewijslast ter zake.

.

## B. DOORVERWIJZING VAN CONSUMENTEN NAAR DE FABRIKANT

Volgens artikels VI.2, VI.45 en VI.64 uit het Wetboek van Economisch recht (WER) heeft de telecomoperator als verkopende partij een (pre-)contractuele informatieplicht tegenover de klant als kopende partij. De informatieplicht is ook vastgelegd in artikel 5/16 van het nieuw Burgerlijk Wetboek. Op zijn minst moet de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze erop gewezen worden dat er een wettelijke garantie van twee jaar is en welke stappen de klant hiervoor dient te nemen. Hoewel de garantiewet duidelijk is over het feit dat de verkoper als enige partij jegens de gebruiker aansprakelijk is voor het afhandelen van garantiekwesties, leiden we uit de ombudsklachten af dat Proximus in eerste lijn haar klanten toch doorverwijst naar derde partijen in geval van een defect toestel dat bij hen werd aangekocht. In sommige gevallen werd doorverwezen naar de fabrikant, in andere naar het reparatiecentrum. In extremis leidden tot zeven contactopnames niet tot een oplossing en nam de operator in deze niet zijn verantwoordelijkheid.

## C. HERROEPINGSRECHT EN GARANTIE WORDEN VERWARD

***Ik wens een nieuwe mobiele telefoon, aangezien deze nog onder de garantie valt (minder dan 14 dagen na de aankoopdatum).***

Bij elke aankoop, in een winkel of online, heeft men als koper het recht op een goed werkend product. Toch blijkt er nogal enige verwarring te heersen over de toepassing van het herroepingsrecht (artikel VI.45 WER) en het recht tot vervanging of herstelling onder garantie. De verwarring bij de consument heerst vooral wanneer het defect optreedt onmiddellijk na de online aankoop van het goed. De Ombudsdienst wenst te benadrukken dat het wettelijke herroepingsrecht een recht is, maar niet geldt bij verkoopovereenkomsten tussen ondernemingen.

Een particuliere aankoop kan binnen 14 dagen na ontvangst zonder opgave van redenen worden teruggezonden (artikel VI.47 Wetboek van economisch recht). De situatie is anders wanneer men in een winkel van een telecomoperator koopt, waar geen wettelijk herroepingsrecht geldt, aangezien men de aankoop dan wel kan bekijken alvorens men tot aankoop overgaat. In ieder geval, wanneer een gebrek wordt ontdekt na aankoop, heeft de consument alleen de mogelijkheid om een beroep te doen op de garantie die de aanwezige gebreken dekt op het moment van aankoop.

## D. DE GARANTIEVOORWAARDEN

Zowel klagers, maar ook operatoren verwarren de wettelijke garantieverplichting van de verkoper/telecomoperator dikwijls met de eventuele commerciële garantie van de fabrikant. Het blijft te benadrukken dat het eerste duidelijk bij wet is geregeld, het tweede niet. Defecte telecomtoestellen worden in de praktijk aan slechts enkele herstelcentra bezorgd waarmee de verschillende operatoren nauw samenwerken. Opvallend genoeg lezen we regelmatig in de standpunten, en dan vooral van Proximus, dat fabrikanten aan deze firma's hun eigen herstelvoorwaarden lijken op te leggen. Toch is de operator de enige contractuele partner die zich tegenover de klant dient te verantwoorden voor elk gebrek aan overeenstemming (artikel 1649quater van het Burgerlijk Wetboek).

Indien het defect niet door de reparatiedienst kan worden verholpen, blijft de operator verantwoordelijk voor het verhelpen van het vastgestelde gebrek voor zover niet kon worden aangetoond dat de eindgebruiker zelf verantwoordelijk zou zijn voor de oorzaak ervan. De operator kan de verantwoordelijkheid niet afschuiven op de fabrikant. Het zou daarom in wettelijke garantiekwesties voor de klager helemaal niets mogen uitmaken bij wie de operator zijn goederen heeft aangekocht om ze aan zijn klanten door te verkopen en wat de leverancier, als dusdanig de fabrikant, over de klacht meent te zeggen te hebben.

In de praktijk houden de zogenaamde onafhankelijke herstelcentra zich eerder strikt aan de bepalingen van de fabrikanten. Diens voorwaarden tot herstelling of vervanging kunnen er nochtans heel anders uitzien dan de wettelijke garantiebepalingen. Opvallend is dat de operatoren zich al te snel laten afschrikken door de vastberadenheid van deze reparatiebedrijven en hun werkwijze niet in vraag stellen.

## E. WEIGERING TOT HERSTELLING OMWILLE VAN VAL-, STOOT- OF VOCHTSCHADE AAN HET TOESTEL

Wanneer een gebrek zich na zes maanden na aankoop manifesteerde, moest de consument volgens de oude wettelijke bepalingen trachten te bewijzen dat het gebrek reeds bestond op het ogenblik van aankoop. Met de nieuwe nationale wetsbepalingen, waarbij de Europese garantierichtlijn naar Belgische wetgeving werd omgezet, worden consumenten sinds 1 juni 2022 beter dan tevoren beschermd (artikel 1649quater e.v. BW). De bewijslast wordt namelijk met de nieuwe regeling voor een termijn van twee jaar volledig bij de verkoper gelegd. Deze zal dus gedurende de volledige garantietermijn moeten aantonen dat de consument verantwoordelijk is voor het gebrek, bijvoorbeeld door een verkeerd gebruik van het toestel.

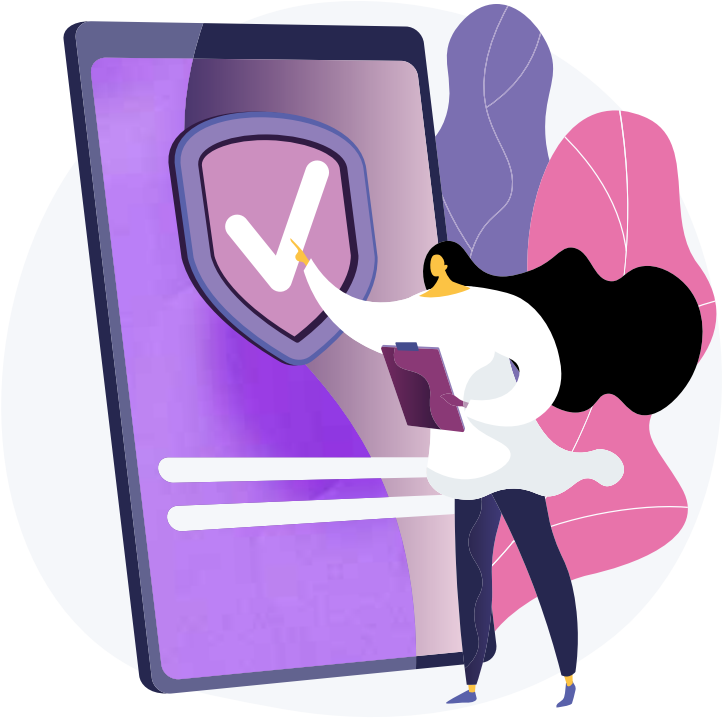
De Ombudsdienst wenst zijdelings op te merken dat de wetgeving nu ook aangepast is aan het digitale tijdperk. Gebruikers die apps, software, streamingdiensten en andere digitale, individuele en permanente diensten kopen, alsook goederen met digitale functies, zoals smartphones, zullen dus evengoed beschermd zijn door het nieuwe garantierecht.

Gedurende de eerste twee jaar na aankoop moeten de operatoren bijgevolg dus ofwel aan de tegen hen ingediende garantievragen voldoen ofwel bewijzen dat het gebrek het gevolg is van bijvoorbeeld bruut gebruik door de consument. Tijdens deze periode hoeft de klant daarentegen alleen te bewijzen dat er een gebrek is. Desalniettemin wordt val-, stoot- en vochtschade veelal door herstelcentra en operatoren gebruikt als argument om defecte toestellen niet kosteloos onder garantie te herstellen. Het mag in deze benadrukt worden dat een schade aan het toestel de garantie niet per definitie uitsluit. In het geval van een slecht werkende batterij of softwareproblemen die de goede werking ondermijnen, moeten operatoren gedurende de garantietermijn bewijs leveren van een oorzakelijk verband tussen beide conformiteitsproblemen. Toch dit recht laten gelden is voor vele klagers bijna onmogelijk. Operatoren nemen in deze een soms weinig kritische houding aan ten opzichte van de observaties van het herstelcentrum.

> ***Dit toont aan dat er toch ergens vocht is binnengedrongen. Daarom moet het toestel niet per se ondergedompeld zijn geweest. Mevrouw kan het toestel ook hebben laten vallen. Ook al zou er met het blote oog geen schade zichtbaar zijn, toch kan een val ervoor zorgen dat er ergens een opening is ontstaan waardoor er vocht naar binnen is geraakt.***

Met het argument dat de mobiele telefoon kennelijk met vocht in contact is gekomen, worden gebruikers ook vaak wandelen gestuurd. De meeste klagers zijn verbolgen over de botte afwijzing omdat ze er zeker van zijn dat hun toestel nooit in aanraking is geweest met water. Het mag verwacht worden dat een smartphone blootgesteld kan worden aan mist, lichte regen, … zonder dat er een defect optreedt. Desalniettemin zien we in de klachten dat klagers behoorlijk aarzelen beroep te doen op een tegenexpertise; vermoedelijk een gevolg van de hoge kosten die dit met zich kan teweegbrengen.

Binnen het breder domein van de garantiekwesties legden enkele beroepsklachten het fenomeen bloot dat de wettelijke garantieregels niet consequent werden toegekend op onderdelen van toestellen, zoals defecte batterijen, in die zin dat ze niet volledig oplaadden of snel verhitten. In bepaalde toestellen (bijvoorbeeld van Apple) zorgt dit voor problemen omwille van het feit dat het toestel volledig uit elkaar moet worden genomen alvorens de batterij te kunnen vervangen. Dit wordt regelmatig geweigerd in geval er enige gebruikssporen/schade op de gsm zichtbaar zijn. In het kielzog van deze klachten stelden we nog andere praktijken vast die de wenkbrauwen deden fronzen. Zo werd soms een omniumverzekering opgedrongen, onder het voorwendsel dat deze de schade aan batterijen zou dekken.



## F. LANGDURIGE HERSTELTERMIJNEN

> *Er is op dit moment een wereldwijd probleem met het aanleveren van onderdelen. Dit maakt dat de doorlooptijd van een gemiddelde herstelling langer duurt dan normaal. Het toestel van meneer R. is een One plus, een Chinees toestel en daar is een groot issue. Onze repair afdeling is op zoek naar een oplossing, maar voorlopig is deze nog niet gevonden. Dit alles maakt dat de herstelling van zijn toestel écht wel veel langer uitloopt dan normaal verwacht werd.*

Het fenomeen waarbij klagers te kampen krijgen met langdurige hersteltermijnen en daardoor vele malen de operator dienen te contacteren of naar de winkel te rijden, is één van de belangrijkste topics in ombudsklachten. In extreme gevallen hadden de gebruikers meerdere maanden geen toegang tot hun toestel. Eén klager meldde in verband met deze kwestie dat hij te horen had gekregen dat de wachttijd zou zijn opgelopen omwille van het feit dat er onvoldoende onderdelen ter beschikking waren; anderen werden in het ongewisse gelaten over de reden van de oplopende vertraging.

## G. NIET STEEDS EEN VERVANGTOESTEL TER BESCHIKKING

> *Ik heb een vervangtoestel gevraagd, daar ik dit ook voor mijn werk nodig heb. Hierin kon de winkel niet tegemoetkomen. Dit werd naar eigen zeggen niet gedaan. We zijn op dat moment een maand verder.*

Het dient gezegd te worden dat consumenten geen recht op een vervangtoestel in bruikleen kunnen afdwingen als hun toestel moet worden gerepareerd. Sommige winkels hebben hiervoor toestellen in voorraad, soms onvoldoende in aantal, maar die worden alleen meegegeven als gebaar van goede wil om de herstellingsperiode te overbruggen.

## H. TOT DRIEMAAL TOE HERSTELLING ALVORENS MEN EEN NIEUW TOESTEL VERKRIJGT

> *De uitleg was dat het toestel minstens drie keer moest opgestuurd worden ter herstel voor ze me een nieuw toestel in garantie konden aanbieden. Belangrijke noot hierbij was: het toestel moest dan wel direct terug verstuurd worden, anders gold dit niet. Hij kon er niets aan doen, het was het beleid van Orange.*

Het valt in de klachten die de Ombudsdienst ontvangt vooral op dat klagers in eerste instantie liever kiezen voor vervanging dan herstelling en dat de operatoren vooral kiezen voor herstelling indien mogelijk. Uit een getuigenis bleek dat klanten van Orange tot drie keren toe een herstellingsprocedure dienen te ondergaan alvorens de operator zich bereid verklaarde het toestel te vervangen. De Ombudsdienst wenst in deze mee te geven dat de keuze tussen herstelling of vervanging beperkt wordt door het feit dat men dient af te wegen of de door de consument gekozen remedie onevenredige kosten voor de verkoper met zich zou meebrengen. Het belang van een circulaire economie staat in deze afweging centraal.

## I. HOGE ADMINISTRATIEVE KOSTEN BIJ ONHERSTELBARE SCHADE, KOSTEN VOOR OPROEPEN NAAR DE KLANTENDIENST VAN DE OPERATOR EN VERVOERSKOSTEN

> *Ze boden me aan mijn airpods terug te geven zonder reparatie, tegen een vergoeding van +/- € 30,00 voor de schatting of de airpods te repareren voor +/- € 190,00. Heel deze grap heeft me best al wat geld gekost aan telefoonkosten, benzine om over en weer te rijden en veel tijd. Terwijl ik me afvraag of dit mijn job wel is.*

Slechts tegen betaling van tientallen euro's krijgt men zijn toestel onhersteld terug in het geval het toestel niet onder garantie kan worden hersteld. Bovendien melden talrijke klagers dat zij op kosten worden gejaagd door de vele telefoons naar de klantendienst en door de herhaaldelijke verplaatsingen naar de doorverwezen winkel die als enige het contact met het herstelcentrum zou kunnen verzekeren. De kosten die de gedupeerden maken om hun toestellen hersteld te krijgen, alsook de tijd die daarin moet worden gestoken, worden geenszins door de operatoren in gelijke mate vergoed.

## J.GEVOLGEN IN GEVAL VAN EEN GEZAMENLIJK AANBOD

*Ik heb al ongeveer acht tot negen maanden een scherm thuis liggen dat Proximus niet wil vervangen en onlangs heb ik gevraagd of de waarde van het scherm van mijn factuur kon worden afgetrokken, wat niet mogelijk is, en of ik mijn abonnement kon wijzigen. Ik kreeg te horen dat ik een bedrag van € 368,00 moest betalen omdat het contract niet is afgelopen.*

*De klant kan zijn Telenet-diensten steeds kosteloos opzeggen. Indien de klant echter binnen een periode van 12 maanden na de aankoop van het toestel waarop hij korting heeft verkregen al zijn Telenet-diensten opzegt of de specifieke Telenet-dienst waaraan de korting gelinkt was, wordt een vergoeding aangerekend die overeenkomt met de restwaarde van de korting op het betrokken toestel, lineair afgeschreven over een periode van 12 maanden.*

Significant is dat het abonnementsgeld voor de telecomdienst tijdens de periode waarin de klagers geen gebruik kunnen maken van het apparaat veelal blijft doorlopen hoewel men niet altijd over het toestel beschikt om van de dienst gebruik te kunnen maken. In het geval van een koppelverkoop waarbij zowel de verkoop van de hardware, alsook het afsluiten van het abonnement, essentiële bestanddelen zijn van de overeenkomst, is het niet begrijpelijk dat wanneer er een probleem is met één van deze essentiële elementen, gedurende de periode van herstelling, nog betaling kan worden gevraagd voor het andere eraan gekoppeld segment. Enige abonnementsverandering of verandering van operator brengt een automatische aanrekening van de restwaarde van het toestel met zich mee. Indien de schade buiten de garantie valt, lijkt het de Ombudsdienst daarentegen onafwendbaar dat er een restwaarde wordt aangerekend indien de telecomklant zijn overeenkomst voor een gezamenlijk aanbod voortijdig verbreekt.

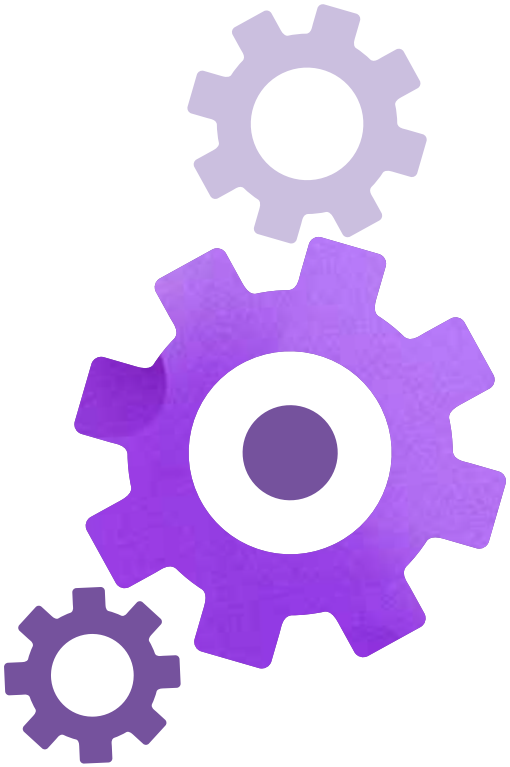
## K. CONCLUSIE

Voormelde pijnpunten schetsen de moeilijkheden die de klagers in 2022 ondervonden om hun wettelijk recht tot garantie te laten gelden. Zeker mede omwille van de lange wachttermijnen hebben sommige klagers het gevoel onder druk te worden gezet om tijdens het reparatieproces niet anders te kunnen dan zelf een nieuw toestel te kopen om verder bereikbaar te zijn in de werk- en privéomgeving.

De dag van vandaag is een gsm immers nauwelijks meer weg te denken uit de leefwereld, waar consumenten er gebruik van maken om te communiceren, maar ook om betalingen uit te voeren of (overheids-) documenten te raadplegen.

Uiteindelijk blijkt dat het niet steeds gemakkelijk is om de garantie in de telecommunicatiesector af te dwingen.

De Ombudsdienst adviseert consumenten om bij een schadegeval eerst de garantie in te roepen, omdat de voorwaarden daarvan nauwkeurig bij wet zijn geregeld. Als het beroep op garantie niet mogelijk is of als er sinds de aankoop al twee jaar zijn verstreken, kan men eventueel nog terugvallen op de commerciële garantie van de producent die, naargelang het geval, een langere geldigheidsduur zou kunnen hebben.



# 9 Chronische problemen bij verandering van operator


**A. Inleiding** ..... **78**

**B. Aanhoudende problemen naar aanleiding van veranderen van operator via nummeroverdracht** **78**

1. Mobiel nummer ..... 78
2. Vaste lijn ..... 79
3. Ongewilde nummeroverdrachten ..... 79
4. Verloren belkrediet omwille van overstap naar een andere operator ..... 79
5. Geen of onvoldoende compensaties - gebrek aan automatische toekenning ..... 80

**C. Veranderen van operator via Easy Switch** ..... **80**

1. Oorzaken van het falen van Easy Switch ..... 81
2. Geen of onvoldoende compensaties voor vertragingen bij Easy Switch ..... 82

**D. Behoud van mailadres na achttien maanden** ..... **83**

**E. Operatorwissel bij professionele gebruikers** ..... **83**

1. Bij overdrachten van gsm-nummers ..... 83
2. Bij overdrachten van vaste telefoonnummers ..... 83

**F. Conclusie** ..... **84**

## A. INLEIDING

Problemen bij de verandering van operator behoren tot de vraagstukken, die sinds jaren bijzonder vaak voorkomen in ombudsklachten. In 2022 registreerde de Ombudsdienst opnieuw 657 beroepsklachten van klagers die hiermee moeilijkheden ondervonden. De belangrijkste redenen om van aanbieder te veranderen zijn volgens de relazen van de klagers een goedkopere prijs, maar ook een verondersteld betere service van de nieuwe operator. Bij nummeroverdrachten speelde tevens de netwerkkwaliteit een rol. In het geval van vaste diensten is ook een verhuizing van de eindgebruiker vaak een gelegenheid voor een operatorwissel.

Voor dit hoofdstuk worden verschillende problemen die zich voordeden tijdens de verandering van aanbieder belicht. De Ombudsdienst wenst in dit verband erop te wijzen dat de geüpdatete wetgeving betreffende Easy Switch pas in 2023 in voege treedt en het nog te vroeg is om mogelijke effecten ervan te kunnen zien in de ombudsklachten van 2022.

## B. AANHOUDENDE PROBLEMEN NAAR AANLEIDING VAN VERANDEREN VAN OPERATOR VIA NUMMEROVERDRACHT

Nummeroverdraagbaarheid is een essentieel element voor de keuzevrijheid van de telecomgebruiker. Eindgebruikers moeten vooral hun nummers kunnen behouden wanneer ze van operator veranderen. Het proces van overdracht moet ten laatste na één werkdag afgerond zijn zoals bepaald onder artikel 11 § 7 1° van de wet betreffende de elektronische communicatie, waarbij de ontvangende operator de aanvraag leidt. Toch noteerde de Ombudsdienst dit jaar nog 311 beroepsklachten waarbij hierover onregelmatigheden werden gemeld.

### 1. Mobiel nummer

In 206 beroepsklachten spraken klagers over de moeilijkheden die zij ondervonden bij overdracht van hun mobiel nummer. In, onder andere, 106 klachten was Proximus erbij betrokken, hetzij als de operator van waaruit een nummer wordt overgedragen hetzij als de nieuwe operator, in 100 klachten Orange, in 61 klachten Telenet en in 50 klachten Scarlet.

***Scarlet wil mijn nummer niet vrijgeven of heractiveren. Ik heb te vroeg mijn abonnement opgezegd waardoor mijn nummer niet meer actief was en mijn nieuwe operator (Telenet) het nummer niet kon overnemen. Ik heb al meer dan vijfmaal de klantendiensten gecontacteerd. Ieder keer zeggen ze dat ze mijn nummer gaan heractiveren maar er gebeurt niets.***

Klachten, waarbij de recipiëntoperator bij de aanvraag de melding verkreeg dat het telefoonnummer niet meer actief zou zijn bij de donoroperator, waardoor de overdracht niet in orde kon worden gebracht, waren niet zeldzaam. In dergelijke gevallen krijgt de nieuwe operator een weigering en kan het nummer niet worden geactiveerd. De telecomklant mag echter niet het slachtoffer zijn van een ping pong spel tussen de twee betrokken ondernemingen. Indien de procedure mislukt, is de overdragende operator wettelijk gehouden het nummer en de daarmee verbonden diensten van de eindgebruiker te reactiveren tot de overdracht is gelukt. In het kader van vele ombudsklach-

ten deed de donoroperator inspanningen om het nummer alsnog te reactiveren, waarna de overdracht alsnog kon worden voltooid.

De Ombudsdienst stelt ook vast dat de wissel naar een andere operator kan worden belemmerd door het feit dat de eindgebruikers in een aantal gevallen omwille van verschillende redenen geen nieuwe simkaarten ontvingen of slechts met grote vertraging. De procedure om een nieuwe simkaart te bekomen verschilt bovendien van operator tot operator. Artikel 11 § 7 WEC voorziet daarom in een provisionering van elektronische simkaarten waarmee op afstand het profiel van de nieuwe operator kan worden geactiveerd en zo het fysieke verwisselen van een simkaart overbodig wordt. Vandaag is het aantal eSIM-compatibele toestellen nog beperkt, maar enkele operatoren zoals Unleashed, Proximus en Orange bieden de vervanger van de klassieke simkaart toch al aan.

***In de periode mei-juni ben ik van operator veranderd. Om mijn nummer over te dragen van Orange naar Proximus moest ik even een privé-abonnement nemen. Ik kreeg een mail van Orange met de melding dat ik een tegoed heb van € 18,20 en dat dit automatisch in mindering wordt gebracht bij de volgende factuur. Maar ik ben geen klant meer bij Orange. Ik heb verschillende keren gebeld op het algemeen nummer en geraakte niet binnen. In oktober kreeg ik telefoon van een verkoper die me een nieuw abonnement wou verkopen. Toen ik meldde dat ik mijn geld terug wou, heeft die mij de tip gegeven om de Ombudsdienst te contacteren want terugbetalen doen ze enkel na een klacht.***

Andere klagers meldden aan Orange dat zij werden geïnformeerd over een tegoed na contracteinde. Velen gingen ervan uit dat het terugstorten automatisch ging gebeuren. Toch werden zij verwacht hun aanvraag bij de eerstelijnsklantendienst te doen. Klagers moesten soms maandenlang inspanningen leveren om hun tegoed terug te krijgen en riepen uiteindelijk de Ombudsdienst om hulp. De Ombudsdienst vraagt Orange spontaan elk tegoed terug te betalen op het einde van een contract.

## 2. Vaste lijn

***De vaste lijn werkte niet. Dinsdag is de technicus nog eens langsgeweest, hij kon niets doen. We dienden te wachten tot de hoofdzetel het telefoonnummer heeft overgezet van Scarlet naar Proximus. Tot op heden geen communicatie meer. Wij waren al sinds 18 juli bezig met alles te regelen omdat mijn schoonvader Alzheimer heeft en niet kan bellen met een gsm.***

105 klagers meldden in 2022 onregelmatigheden bij het veranderen van operator met hun vaste lijn, waarvan Scarlet 69 beroepsklachten voor zijn rekening nam. In hoofdstuk 7 van haar jaarverslag 2021 schetste de Ombudsdienst reeds de aan Scarlet toe te schrijven structurele IT-problemen die dus het wettelijke recht op behoud van nummer bij een operatorwissel belemmerden. Deze problematiek was nog steeds aanwezig in de eerste helft van 2022. Uit meerdere klachten leidde de Ombudsdienst tevens af dat Scarlet geen aanvraag tot uitportering bleek te hebben ontvangen in geval de klager overstapte naar Proximus.

## 3. Ongewilde nummeroverdrachten

***De ontvangende en de overdragende operator werken te goeder trouw samen. Zij veroorzaken geen vertraging of misbruik van de overstap- en overdrachtsprocessen en evenmin dragen zij nummers over of zetten zij eindgebruikers over zonder uitdrukkelijke toestemming van die eindgebruikers (artikel 111/2 WEC).***

In 2022 ontving de Ombudsdienst 168 beroepsklachten over het feit dat een nummer of telecomdienst zonder toestemming van de eindgebruiker werd overgedragen naar een andere operator. De klachten worden tegen de betrokken operatoren opgestart. Wanneer we de klachten opsplitsen per operator noteren we, onder andere, 77 klachten tegen Proximus, 62 tegen Orange en 26 tegen Telenet.

Menselijke en/of administratieve fouten zijn een belangrijke oorzaak voor de problemen die de klagers ondervinden. Doordat het proces van nummeroverdracht tevens uiterst gemakkelijk geïnitieerd kan worden, met slechts beperkte informatie, zoals simkaartnummer, klantnummer en telefoonnummer, te moeten doorgeven aan de recipiëntoperator, gebeuren ook ongewenste overdrachten door derden die over de nodige gegevens beschikken omwille van hun privé- of professionele relatie met de gedupeerde (ex-partner, ex-werknemer).

In principe zouden de twee betrokken operatoren snel kunnen achterhalen of dergelijke klachten al dan niet gegrond zijn, door de contractuele situatie te verifiëren en na te gaan welke de rechtmatige titularis is van het betrokken nummer. Desalniettemin brengen de klachten

naar boven dat de wettelijk verplichte samenwerking in deze kwestie nogal te wensen overlaat, soms omwille van de drogreden dat het om een conflict tussen derden zou gaan.

## 4. Verloren belkrediet omwille van overstap naar een andere operator

Het principe van terugbetaling van belkrediet van een prepaidkaart na operatorwissel is sinds 2022 duidelijk wettelijk bepaald; dit in tegenstelling tot de gevallen waarbij de eindgebruiker zijn opzeg geeft en zijn nummer niet laat overdragen naar een andere operator (35 beroepsklachten). De Ombudsdienst registreerde 14 beroepsklachten waarbij klagers aan de Ombudsdienst meegaven dat hun operator initieel weigerde hun tegoed terug te storten.

Bepaalde operatoren, zoals Unleashed, argumenteerden dat het Koninklijk Besluit waarvan melding wordt gemaakt onder artikel 111/2 van de wet betreffende de elektronische communicatie, nog geen maximumvergoeding voor de overdracht voorzag waardoor de terugbetalingen op zich nog niet moesten worden uitgevoerd. Een gebrek aan uitvoeringsbesluit houdt echter niet in dat de terugbetaling van het belkrediet niet dient te gebeuren. De terugbetaling geschiedt weliswaar niet automatisch maar slechts op vraag van de eindgebruiker. De Ombudsdienst pleit ervoor dat operatoren het tegoed spontaan terugbetalen op het einde van een contract, zowel in geval van een gewone opzeg, als bij een wissel van operator.

## 5. Geen of onvoldoende compensaties - gebrek aan automatische toekenning

***Een nummeroverdracht tussen mijn vorige operator (Jim Mobile) en mijn nieuwe operator (Proximus) nam 46 dagen in beslag: van 20/9/2022 tot 05/11/2022. Daarvoor zouden wij recht hebben op een compensatie tussen € 3,00 en € 5,00/ dag volgens het BIPT. Maar Proximus biedt geen enkele compensatie voor deze vertraging.***

Ten slotte wenst de Ombudsdienst te vermelden dat er in tientallen eerstelijnsklachten geen of onvoldoende compensaties werden gegeven wegens vertragingen bij de nummeroverdracht. Nochtans hebben abonnees volgens artikel 13 § 1 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten, op hun uitdrukkelijke vraag, recht op de volgende vergoedingen in geval van vertraging bij de uitvoering van de nummeroverdracht:

1° voor eenvoudige overdrachten (wanneer de overdracht van één geografisch nummer toegewezen aan één natuurlijk persoon gevraagd wordt): € 3,00 per dag vertraging per overgedragen nummer;

2° voor complexe overdrachten: € 5,00 per overgedragen nummer en per dag vertraging.

Vele eindgebruikers zijn, spijtig genoeg, nog steeds niet op de hoogte van hun rechten, vragen geen compensatie aan en lopen zo de compensatie volledig mis of stellen zich tevreden met een lagere compensatie die hen door hun operator wordt aangeboden. Anderen ondervinden veel moeite om hun rechten te laten gelden. De Ombudsdienst wenst dan ook een lans te breken voor de automatische toekenning van de wettelijke compensatie.

# C. VERANDEREN VAN OPERATOR VIA EASY SWITCH

De Easy Switch-procedure, die in voege is sinds 1 juli 2017, faciliteert de overgang naar een andere operator voor wat betreft de diensten internet en televisie, alsook gebundelde vaste telecomdiensten, behalve telefonie. Deze standaardprocedure moet ertoe leiden dat de nieuwe operator de dienst(en) bij de oude operator automatisch

stopzet, opdat de abonnee, voor zover hij beschikt over een contract voor privégebruik, niet geconfronteerd zou worden met dubbele facturen. De Ombudsdienst benaderde deze problematiek reeds in vorige jaarverslagartikels. Een nieuw Koninklijk Besluit dit jaar, dat het oude uit 2016 vervangt, betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels in de sector van de elektronische communicatie, treedt hierover in werking in 2023.

In 2022 registreerde de Ombudsdienst 346 beroepsklachten onder de categorie Easy Switch. De Ombudsdienst noteerde de grootste klachtenaantallen bij overgang tussen de vijf grootste operatoren op de markt, namelijk Proximus – Scarlet (70), Proximus – Telenet (59), Orange – Telenet (49), Orange – Proximus (45), Scarlet – Telenet (20), Orange – Scarlet (19), Proximus – VOO (17) en Orange – VOO (11).

## 1. Oorzaken van het falen van Easy Switch

De klachten leggen diverse structurele problemen bloot die, ondanks Easy Switch, uiteindelijk leiden tot dubbele facturatie.

### 1.1. Mankerende Easy Switch code

In een twintigtal klachten meldden klagers dat de nieuwe operator nooit enige Easy Switch-code aan hen vroeg waardoor de overdracht al van begin af aan gedoemd was te mislukken. Dankzij deze unieke identificatiecode weet de huidige operator nochtans welke dienst(en) hij precies moet stopzetten. Maar ook de klagers hielpen soms het proces niet vooruit door de informatie niet door te geven, hoewel gevraagd. Er waren ook gevallen waarbij er geen Easy Switch naar de donoroperator werd verstuurd omdat de eindgebruiker er niet in slaagde de deze terug te vinden. Deze bevindt zich normaliter op de factuur of kan geconsulteerd worden in de klantenzone of via de mobiele app van zijn huidige operator.

In enkele klachten gaf de klager alsnog na contractondertekening telefonisch zijn code door, maar werd deze informatie vervolgens niet aan de donoroperator bezorgd. De procedure kon ook in een tiental klachten niet worden toegepast doordat de klager niet bewust was over het intekenen voor het gebruik van de Easy Switch-procedure. Nochtans is ze de wettelijk voorziene standaard.

### 1.2. Foutieve precontractuele informatie aan professionele gebruikers

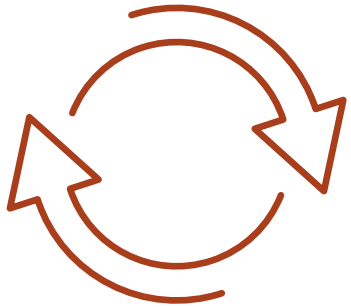
***Onze vennootschap is met al zijn diensten vanaf februari 2022 overgestapt van Telenet naar Orange. Er is ons vermeld geweest door Orange dat al onze diensten automatisch gingen worden overgezet en wij ons geen enkel zorgen moesten maken over het verloop hiervan. Wat ik nu heb is een rekening van € 427,99. Ik heb naar Telenet gebeld en heb gevraagd hoe het komt dat als ik de easy switch nummer doorgeef dit geen enkel nut heeft. Telenet heeft mij toen gezegd: sorry maar bij een professionele klant werkt de easy switch nummer niet en moet de nieuwe operator de oude operator contacteren om de resterende diensten stop te zetten. Dit hebben ze dus niet gedaan met alle gevolgen van dien.***

Een tiental professionele gebruikers verkregen misleidende informatie van hun nieuwe operator en trachtten bijgevolg gebruik te maken van Easy Switch, niet wetende en er niet over ingelicht dat de procedure niet op hen van toepassing was. Zij kunnen immers enkel gebruik maken van Easy Switch als zij beschikken over een particulier abonnement.

### 1.3. Onjuiste of ontbrekende informatie

***In mei van dit jaar ben ik van Telenet veranderd naar Scarlet. Nu heb ik een factuur ontvangen van Telenet om het internet nog te betalen. Ik heb naar beide operatoren gebeld en zij steken de schuld natuurlijk op elkaar dat de opzeg niet correct is gebeurd. Blijkbaar is de Easy Switch code verkeerd doorgegeven. Maar ik werd hier dus niet van op de hoogte gebracht niet door Scarlet en ook niet door Telenet die de overgang dus heeft geweigerd.***

In de aankoopbevestiging van de nieuwe operator werd volgens een tiental klagers foutief vermeld dat zij zelf hun opzeg wensten te geven aan hun oude operator. Enkele klagers meldden tevens nooit te zijn gecontacteerd door hun nieuwe operator over het feit dat de Easy Switch code werd geweigerd.



### 1.4. Administratieve belemmeringen en technische obstakels

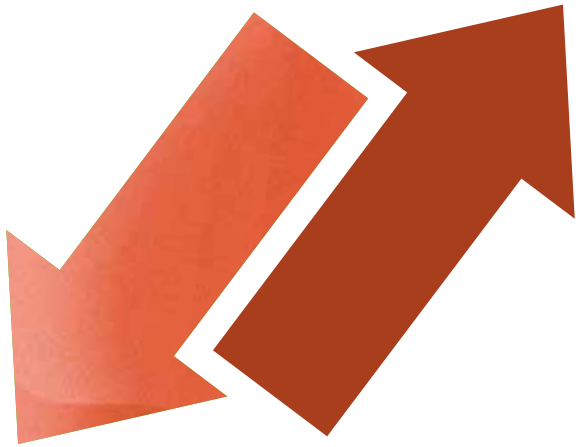
Uit een twintigtal klachten bleek dat de nieuwe operator naliet om de Easy Switch code door te sturen naar de donoroperator. De reden hiervoor kon de Ombudsdienst in deze klachten niet achterhalen. In enkele klachten moest de Ombudsdienst vaststellen dat de oude operator niet het punt dat bij het klantennummer hoort, vermeldde aan de recipiëntoperator en/of een verkeerd klantennummer doorgaf. Tevens werd in enkele klachten een foutieve Easy Switch code naar de oude operator gecommuniceerd. Uit een tiental klachten kunnen we afleiden dat de correct verstuurde Easy Switch-code niet correct door de donoroperator werd genoteerd.

Een twintigtal klachten illustreren het feit dat de donoroperator de Easy Switch-code administratief niet kon verwerken omwille van een technisch probleem. Bij enkele klachten kon de Ombudsdienst achterhalen dat de recipiëntoperator een juiste Easy Switch code van de donoroperator verkreeg, maar tegelijkertijd ook de melding kreeg dat de aanvraag tot overdracht werd geannuleerd omwille van bijvoorbeeld een bijhorende nummeroverdracht voor een vaste lijn (en/of gsm) waardoor de aanvraag in een tiental gevallen werd geblokkeerd. Bij de donoroperatoren liepen ook enkele verhuisorder/andere lopende orders vast of waren gevallen van appartementsgebouwen administratief onmogelijk te verwerken via Easy Switch. In een tiental gevallen verstuurde de recipiëntoperator laattijdig (tot 30 dagen later) de Easy Switch-code naar de donoroperator. Deze oorzaak van falen kwam vooral bij Orange aan het licht die verwees naar een tijdelijk incident. Andere voorbeelden waarom deze toepassing problemen veroorzaakte, waren het laattijdig (tot twintig dagen later) annuleren van het abonnement of het actief blijven van een vaste lijn die door de klant niet werd opgezegd of uitgeporteerd.

> ***Hij duidt eveneens expliciet aan op het eenvoudige migratiemandaat of hij de geografische nummers, die deel uitmaken van het geheel van diensten bij de donoroperator, overeenkomstig het KB Nummeroverdraagbaarheid, overdraagt naar de recipiëntoperator of niet (artikel 3, 1° van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie.***

## 2. Geen of onvoldoende compensaties voor vertragingen bij Easy Switch

Ten slotte wenst de Ombudsdienst te vermelden dat er in een tiental eerstelijnsklachten geen of onvoldoende compensaties werden gegeven wegens vertragingen bij operatorwissel via Easy Switch. Klagers kaartten vooral het feit aan dat zij op de dagen dat zij thuis moesten blijven om de technici te onthalen zij inkomensverlies leidden en/of verlofdagen moesten opnemen dewelke zij graag volledig wilden gecompenseerd zien. Artikel 106.8 van de Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie verplicht lidstaten voorschriften vast te stellen ten aanzien van de compensatie. Deze moeten niet alleen het luik van gemiste installatie- en onderhoudsafspraken omvatten, zoals geregeld in artikel 19 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie, maar ook de gevallen van vertragingen bij de overstap wanneer een operator nalaat te voldoen aan zijn verplichtingen. Het jaar 2023 zal uitwijzen of de in het nieuw Koninklijk Besluit van 31 augustus 2022 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie voorziene hogere compensatiebedragen tot een stiptere operatorwissel zullen leiden. Voorzien is, onder andere, een automatische compensatie voor het niet komen opdagen van de technicus van € 30,00, alsook een uitdrukkelijk aan te vragen compensatie voor vertragingen in de uitvoering van de migratie voor elke kalenderdag vertraging wanneer de operator beloofd heeft een nieuwe dienst te starten op een specifieke datum, maar die belofte niet nakomt.



## D. BEHOUD VAN MAILADRES NA ACHTTIEN MAANDEN

*Verlies e-mailadres na achttien maanden bij opzegging internetdiensten. Volgens informatie zou er recent een wet zijn aangenomen die operatoren verplicht om eigen e-mailadressen zoals @skynet.be of @ telenet.be te kunnen behouden, zelf bij opzegging van het internetabonnement. In de mail die ik ontvangen heb van de operator staat er "Tot achttien maanden na de effectieve opzegging van uw internetabonnement kunt u verder gebruik blijven maken van uw e-mailadres. Uw gratis persoonlijke webruimte blijft nog zes maanden beschikbaar na uw opzeggingsdatum. Via de online webmail http://webmail.skynet.be kunt u niet alleen e-mails blijven ontvangen en versturen, maar kunt u ook uw persoonlijke webruimte aanpassen.". Ik wens mijn internetadres te blijven behouden. Ik heb dit al meer dan twintig jaar. Dus ik heb tientallen websites waar ik dit mailadres heb opgegeven als user ID.*

Elf beroepsklachten werden voornamelijk ingediend door klagers die bezorgd waren dat ze achttien maanden na opzeg niet langer toegang zullen hebben tot hun mail (box). Hoewel de nieuwe wetgeving (artikel 121/1 §2 WEC) in deze kwestie duidelijk is, namelijk dat de eindgebruiker zijn faciliteiten ook na afloop van achttien maanden mag behouden, als hij uitdrukkelijk erom verzoekt, stelden operatoren initieel, en dan vooral Scarlet en Proximus, dat zij zich nog niet aan deze wetgeving moesten houden gezien het in de wet vermelde Koninklijk Besluit, dat het maximumbedrag van de vergoeding van de aanbieder van deze faciliteit in geval van verlenging ervan kan regelen, er nog niet was.

## E. OPERATORWISSEL BIJ PROFESSIONELE GEBRUIKERS

Onder de 657 eindgebruikers die in 2022 aan de Ombudsdienst een probleem bij operatorwissel meldden zaten ook 66 professionele gebruikers.

### 1. Bij overdrachten van gsm-nummers

*Met overstappen van Proximus naar Telenet als business klant liep het fout, waardoor ik telefonisch niet bereikbaar was voor de klanten en dit voor het hele weekend. En wij werken bijna 98% op telefonisch bestelling waardoor ik heel wat omzetverlies heb geleden (geraamd op +/- € 500,00/dag en dit dan vrijdag, zaterdag en zondag).*

In geval het overstapproces fout loopt, zijn vooral bedrijven die op telefonische bestelling werken de dupe doordat zij niet meer bereikbaar zijn voor hun klanten. Zij leiden omzetverlies dewelke zij vergoed willen zien, ook al sluiten de algemene voorwaarden van de operatoren de vergoeding voor enige gevolgschade uit.

### 2. Bij overdrachten van vaste telefoonnummers

*We hebben per mail en via de procedure van Scarlet gevraagd het contract van ons kabinet te Leuven op te zeggen omdat we daar zijn overgestapt naar Telenet. Vervolgens stelden we vast dat ons contract te Antwerpen plots was opgezegd en dat in Heverlee nog actief stond. Wij hadden geen toegang meer tot internet noch telefonie. Het gevolg was dat onze kinesitherapeuten niet in de patiëntendossiers kunnen, patiënten ons niet kunnen bereiken of wij patiënten niet.*

Het is geen uitzonderlijk geval dat bedrijven over meerdere vaste telefoonnummers op één of meerdere vestigingen beschikken. Administratieve vergissingen kunnen tot gevolg hebben dat diens eigen klanten of patiënten (in geval van medische praktijken) de professionele klagers niet meer kunnen bereiken en dat de getroffen eindgebruikers hun eigen klanten/patiënten niet kunnen bellen voor een eventuele melding. Er ontstaat boven op het leed en de hinder een extra administratieve last. Oplossingen om verder te kunnen werken op locatie worden niet steeds proactief aangeboden door de operatoren.

## F. CONCLUSIE

De Ombudsdienst wenst aan de operatoren vooral mee te geven dat het structureel lessen trekken uit eerstelijnsklachten van cruciaal belang is in klachten met betrekking tot wissel van operator. Hierdoor kan kort op de bal worden gespeeld op administratieve of technische tekortkomingen of aanhoudende situaties die telkens terug naar boven komen.

Het is tevens fundamenteel, zij het nu voor wat betreft de overgang naar een nieuwe operator met een nummer, zij het met een vast product, zoals tv of internet, dat de twee betrokken operatoren de handen in elkaar slaan en gezamenlijk de verantwoordelijkheid op zich nemen opdat de eindgebruiker op een correcte manier wordt ondersteund in het overgangsproces en geen dubbele facturatie ondervindt. De overgang mag geen financiële aderlating betekenen voor de eindgebruiker, waardoor deze in de toekomst minder geneigd zou zijn om opnieuw te veranderen.

De Ombudsdienst is vragende partij dat operatoren spontaan tegoeden, zij het dat ze afkomstig zijn van voorafbetaalde kaarten, zij het op basis van een slotfactuur voor een abonnement, aan hun ex-klanten terugbetalen nadat deze van operator zijn veranderd. Nog te veel loert het gevaar om de hoek dat zij hun recht in deze over het hoofd zien of ontmoedigd de brui eraan geven. Er mag bovendien in het geval dat klanten in het bezit waren van een voorafbetaalde kaart geen onderscheid gemaakt worden of een klant met zijn nummer naar een andere operator vertrekt of deze zijn prepaid-overeenkomst simpelweg stopzet. In beide gevallen lijkt het de Ombudsdienst niet meer dan gepast dat eventuele tegoeden spontaan worden terugbetaald.

Tenslotte is het van belang om de telecomgebruikers gepast te informeren over hun recht op compensatie in geval van vertragingen in de procedures van wissel van operator en deze op eigen initiatief van de operator uit te betalen. Het niet opnemen van zijn rechten treft immers vooral de meest kwetsbare telecomgebruikers.

# 10 Eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten


**A. Inleiding** ..... **86**

**B. Analyse** ..... **87**

1. Wijziging op initiatief van operatoren of aanbieders van elektronische communicatiediensten ..... 87
2. Wijziging van het abonnement door de klager ..... 90

**C. Conclusie** ..... **91**

# A. INLEIDING

De zeer concurrentiële markt voor telecommunicatie en elektronische communicatie, alsook de voortdurende evolutie binnen die sector, verklaren het bijzonder veranderlijke karakter van de abonnementen op deze diensten. Die intrinsieke veranderlijkheid is overigens wettelijk verankerd in artikel 108, § 4 van de telecomwet.

Verschillende aspecten van het abonnement zijn aan verandering onderhevig, zoals de prijs, de internetsnelheid, het downloadvolume/de downloadsnelheid, het aantal belminuten/sms-berichten, de toevoeging van een muziekstreamingdienst of betaaltelevisie, de overstap naar een nieuwe technologie enz.

Heel vaak worden die veranderingen eenzijdig geïnitieerd door de operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten.

De huidige crisis versterkt echter nog deze neiging tot verandering en wijzigt enigszins het gedrag van de eindgebruikers: zij zouden immers eerder bereid zijn een bepaald onderdeel van hun pack te wijzigen of te schrappen.

Gezien de context maken veel eindgebruikers zich inderdaad zorgen over het in evenwicht houden van hun budget en streven ze terecht naar meer voorspelbaarheid. Bijgevolg passen ze hun verbruik aan en zijn ze, net als de operatoren, sneller geneigd hun abonnement op eigen initiatief aan te passen. Zo stelde Telenet onlangs vast dat bepaalde klanten in de eerste drie kwartalen van 2022 geen abonnementen meer namen met gebundelde aanbiedingen en beslisten de ene of de andere dienst af te stoten.

Desalniettemin, wanneer het gaat om wijzigingen, is er geen evenwichtig speelveld. Zowel operatoren als eindgebruikers kunnen een aspect van het contract wijzigen, maar het is duidelijk dat die mogelijkheid niet op gelijkwaardige wijze wordt uitgeoefend. De conclusies van de kwantitatieve enquête en de analyse van de regulator (BIPT) met betrekking tot de perceptie door consumenten van de Belgische elektronische communicatiemarkt (mededeling van de Raad van het BIPT van 8 september 2022) bevestigen dat. Van alle consumenten van wie het tariefplan op initiatief van de operator werd gewijzigd, veranderde 1% van operator, 30% van tariefplan en behield 69% hun aangepaste tariefplan.

De factoren achter deze discrepantie zijn talrijk en divers. Zo voldoen de door de operatoren aangebrachte wijzigingen niet altijd aan de wettelijke verplichtingen (voornamelijk tot informatie) en leiden ze daarom tot klachten bij de Ombudsdienst. Bovendien lijkt, in vergelijking met de operatoren, de overgrote meerderheid van de eindgebruikers, waarschijnlijk vanwege een gebrek aan informatie of een behoefte aan stabiliteit, niet geneigd om hun abonnement kosteloos te wijzigen of op te zeggen als ze het niet eens zijn met de door hun operator aangekondigde wijzigingen. Die terughoudendheid is nog groter in het geval van gezamenlijke aanbiedingen. Ten slotte is ook de afhandeling door de operatoren van vragen tot wijzigingen problematisch.

In 2022 werden bij de Ombudsdienst 93 verzoeken om bemiddeling ingediend naar aanleiding van contractuele wijzigingen. De verzoeken betreffen, in afnemende volgorde: Proximus (43 klachten), Telenet (25), Orange (14), Scarlet (5), Hey! (2), VOO (2), Edpnet (1) en TelSmart (1).

In dit hoofdstuk wordt de problematiek van éénzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten vanuit twee invalshoeken benaderd: enerzijds vanuit het perspectief van de operatoren en anderzijds vanuit dat van de eindgebruikers. Zoals gebruikelijk wordt deze analyse uitgevoerd aan de hand van voorbeelden van klachten.

# B. ANALYSE

## 1. Wijziging op initiatief van operatoren of aanbieders van elektronische communicatiediensten

### 1.1. Principe

Op grond van artikel 108, § 4 van de wet betreffende de elektronische communicatie, hebben abonnees bij wijzigingen aan het afgesloten contract met een operator het recht om het contract kosteloos op te zeggen. Bovendien moeten de operatoren de abonnees tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren, op een duidelijke en begrijpelijke wijze, individueel via een duurzame gegevensdrager in kennis stellen van dergelijke wijzigingen. Ze moeten tegelijkertijd op de hoogte worden gesteld van hun recht om zonder boete het contract uiterlijk drie maanden na de kennisgeving op te zeggen.

Na de inwerkingtreding van de wet van 21 december 2021 geldt artikel 108, § 4 zonder onderscheid en algemeen voor wijzigingen van contractuele bedingen en voor tariefstijgingen of -verhogingen. In zijn vroegere versie bevatte artikel 108, § 4 twee afzonderlijke paragrafen die respectievelijk betrekking hadden op contractuele wijzigingen en tariefverhogingen afzonderlijk.

Het recht van abonnees om hun contract kosteloos te beëindigen is daarentegen beperkter. Dit opzeggingsrecht is nu immers alleen mogelijk indien wordt aangetoond dat:

- de voorgestelde wijzigingen niet uitsluitend in het voordeel zijn van de eindgebruiker;
- de wijzigingen negatieve gevolgen hebben voor de eindgebruiker;
- de wijzigingen niet rechtstreeks worden opgelegd door of krachtens wetgeving die operatoren geen keuze laat op het vlak van implementatie;
- het niet gaat om een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging waarin werd voorzien in het contract.

Ten slotte is de termijn waarin de opzeggingsmogelijkheid kan worden uitgeoefend opgetrokken van één maand tot drie maanden vanaf de kennisgeving van de wijziging. Daar staat tegenover dat de eindgebruiker over het recht beschikt om zijn abonnement kosteloos op te zeggen.

***Ik ben al bijna 15 jaar abonnee van Mobistar. Een paar jaar geleden werd Mobistar overgenomen door Orange en mijn tariefplan is tot op heden ongewijzigd gebleven. Op mijn laatste factuur zag ik een prijsverhoging en een verandering van mobiel plan die ik niet begrijp. Mijn abonnement is van € 15,00 naar € 21,00 gegaan met € 5,00 korting voor de eerste zes maanden, zonder dat ik een bericht via e-mail heb ontvangen van Orange. Alle communicatie verloopt echter via e-mail. Mijn voorkeurstarief bestaat niet meer. Ik heb tevergeefs geprobeerd schriftelijk contact op te nemen met Orange om een verantwoording te krijgen van de verhoging, maar ik word doorverwezen naar een 'gebruikersforum'. Ik wil graag meer informatie over mijn nieuwe mobiele plan, wat er veranderd is ten opzichte van het oude en ik wil de tijd hebben om erover na te denken en het eventueel te herroepen. Niets van dit alles werd mij aangeboden.***

### 1.2. Gebrek aan voorafgaande kennisgeving, geen vermelding van het recht om zonder boete op te zeggen

Ondanks het vastgelegde kader en principes ontvangt de Ombudsdienst regelmatig klachten over contractuele wijzigingen door operatoren. Deze klachten gaan onder meer over het ontbreken van voorafgaande kennisgeving en vermelding van het recht om kosteloos op te zeggen, de niet-naleving van de kennisgevingsprocedure en de toepasselijke en mogelijke maatregelen in geval van schending van het bovengenoemde artikel 108, § 4.

***Ik ben al vele jaren klant van Telenet en mijn betalingen gebeurden altijd aan het begin van de maand. Nu moet, zonder enige kennisgeving, aan het einde van de maand betaald worden. Na telefonisch contact werd ons beloofd dat dit zou worden aangepast. Dit blijkt echter niet in orde te zijn en na verder telefonisch contact kunnen ze dit niet veranderen. Het is niet prettig om als jarenlange klant niet geïnformeerd te worden over dergelijke aanpassingen. Ik wil graag dat de betaling weer naar het begin van de maand gaat, zoals dat al jaren het geval is.***

Sinds eind oktober 2022 heeft de Ombudsdienst ongeveer 20 klachten ontvangen van Telenet-klanten over de plotselinge inkorting van de betalingstermijn van hun factuur van 20 naar 15 dagen.

De aanpassing van die termijn vormt een wijziging van de voorwaarden van het contract in de zin van artikel 108, § 4, van de wet betreffende de elektronische communicatie.

In principe mag er geen verrassing zijn bij een wijziging van de contractvoorwaarden door de operator aangezien abonnees verplicht vooraf moeten worden geïnformeerd, niet alleen over de wijziging zelf, maar ook over hun recht om kosteloos op te zeggen. In casu lijdt het geen twijfel dat Telenet de in artikel 108, § 4 bedoelde informatieplicht niet is nagekomen.

### 1.3. Duidelijke en begrijpelijke informatie

*De brief van Scarlet over de wijzigingen in mijn contract wordt me toegezonden in het Frans en/of Engels (hoewel Engels geen Belgische landstaal is). Aan de telefoon spreekt niemand Duits. Ze hingen gewoon op.*

*Ik ben al meer dan 20 jaar klant bij Orange en ik had graag van mijn operator te horen gekregen waarom ze mijn GO LIGHT-abonnement hebben aangepast? Het minste wat ze hadden kunnen doen is vooraf een brief sturen dat ze mijn abonnement met 10% gingen verhogen.*

De telecomwet vereist dat informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt gegeven. Dat is zeker niet het geval wanneer de kennisgeving van de wijziging is geschreven in een taal die de abonnee niet beheerst. Aan die vereiste is evenmin voldaan wanneer de kennisgeving lijkt op een reclameboodschap, althans wat de titel betreft.

De woordkeuze, de lay-out en de formulering zijn allemaal belangrijk. Als het om een tariefverhoging gaat, moet dat duidelijk in de titel van het document worden vermeld. In die zin lijken kennisgevingen met de titel "Uw aanbod evolueert " meer op een reclameslogan en voldoen ze niet aan de vereisten van artikel 108, § 4, tweede lid, van de wet betreffende de elektronische communicatie. Bovendien mag de oude contractuele wijziging alleen aan de abonnee worden opgelegd indien de hem toegezonden kennisgeving hem werkelijk in staat stelt de gevolgen van de wijziging te begrijpen en te beoordelen.

### 1.4. Verplichte overstap naar glasvezel

*Vorige maand kwam Proximus glasvezel installeren zonder enige uitleg over de gevolgen voor de prijs van oproepen en zonder ons de keuze te geven die installatie te weigeren. Ik kreeg gisteren een factuur van € 210,95 voor de afgelopen maand. Tot nu toe liepen al mijn gesprekken via United Telecom, waarbij ik een maandelijks forfait voor oproepen in België en in het buitenland betaalde. Deze dienst is zonder dat ik op de hoogte was stopgezet wegens de installatie van glasvezel. Ik kan me zo'n tarief niet veroorloven. Ik heb gisteren drie keer contact opgenomen met Proximus en telkens hingen ze op zonder dat ik een antwoord kreeg op mijn vragen. Ik zou graag een verlaging van de factuur verkrijgen en tarieven die aangepast zijn aan mijn middelen.*

Deze klacht illustreert de noodzaak dat de operator de abonnee vooraf dient te informeren over de technische (deactivering van de automatische voorselectie, incompatibiliteit met het alarmsysteem enz.) en financiële gevolgen van de activering van een nieuwe technologie, zoals glasvezel. In dit geval waren de gevolgen hoofdzakelijk van financiële aard, zodat de bemiddeling er vooral toe heeft geleid dat de operator de abonnee een abonnement en opties heeft aangeboden die afgestemd zijn op zijn financiële middelen en verbruiksprofiel. De problematiek van de uitrol van glasvezel wordt behandeld in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

### 1.5. Verhoging van de tarieven door inflatie

*Op 5 mei 2022 stuurde ik de volgende e-mail naar Telenet:" U schrijft dat de aanpassing van mijn abonnementsprijs het gevolg is van de inflatie. Wat is het verband tussen mijn abonnementsprijs en de inflatie? En waarom 4,7%? Na twee herinneringen heb ik nog steeds geen antwoord gekregen."*

Wegens de huidige economische conjunctuur worden operatoren geconfronteerd met een aanzienlijke stijging van hun loon- en energiekosten en passen ze hun abonnementsprijzen aan de inflatie aan. In het algemeen worden tariefverhogingen als gevolg van de aanpassing aan de inflatie en het indexcijfer van de consumentenprijzen uitdrukkelijk in de algemene voorwaarden opgenomen. In die gevallen heeft de abonnee niet de mogelijkheid zijn abonnement kosteloos op te zeggen binnen drie maanden nadat hij van de wijziging in kennis is gesteld. De operator moet daarover wel duidelijke en begrijpelijke uitleg geven en ingaan op vragen om informatie die aan hem worden gericht.

### 1.6. Wat als de operator zijn verplichtingen niet nakomt?

*Proximus heeft mijn abonnement eenzijdig gewijzigd en een duurder abonnement geactiveerd. Het oude abonnement bestaat blijkbaar niet meer. Het staat echter nog steeds vermeld op de website van Proximus en in de prijsvergelijkingen. Ik wil graag terug naar mijn oude contract.*

De wet betreffende elektronische communicatie voorziet niet in een sanctie, maatregel of alternatief wanneer de operator de verplichtingen inzake eenzijdige wijzigingen niet nakomt. Dit gebrek biedt de betrokken partijen de mogelijkheid om een minnelijke schikking van het geschil proberen te vinden via de Ombudsdienst en opties te formuleren die afgestemd zijn op hun rechten en belangen: onafdwingbaarheid van de wijziging, heractivering van de oorspronkelijke formule, toekenning van compensatie/vermindering voor een bepaalde periode. Die laatste optie wordt over het algemeen door de betrokken partijen aanvaard.

## 2. Wijziging van het abonnement door de klager

### 2.1. Principe

Hoewel de telecomwet abonnees de mogelijkheid biedt hun contract te wijzigen, stellen we vast dat ze daar weinig gebruik van maken. Gebrek aan kennis van hun rechten verklaart ongetwijfeld deze tendens.

### 2.2. Kosteloze activering van de voordeligste tariefformule

*Hallo, een paar maanden geleden heb ik contact opgenomen met de klantendienst van Telenet om te vragen of ze me een beter pakket konden aanbieden dan het pakket dat ik had, namelijk Wigo tegen € 129,00. De contactpersoon stelde me alles onbeperkt voor tegen slechts € 2,00 extra, dus € 131,00 per maand. Na deze verandering werd ik verrast door de eerste factuur van € 150,00. Ik nam opnieuw contact op met de klantendienst om uitleg te vragen. De contactpersoon vertelde me dat ik verkeerd was geïnformeerd, dat de oude formule niet meer bestond en dat ze niets konden doen.*

De mogelijkheid voor abonnees om hun tariefplan te wijzigen is niet het gevolg van één enkele bepaling, maar in feite een combinatie van verschillende artikelen in bovengenoemde wet. Het gaat om artikel 109 (melding door de operator van het meest gunstige tariefplan voor de abonnee op basis van het verbruiksprofiel), artikel 110 (recht van de abonnee om te eisen dat zijn operator hem op zijn verzoek kosteloos informeert over alternatieve, gunstigere tariefplannen) en artikel 111/4 (recht van de consument om ten minste éénmaal per jaar kosteloos en zonder vergoeding van tariefplan te veranderen bij dezelfde operator).

Bovengenoemde artikelen zetten de abonnees aan tot een zekere proactiviteit. Enerzijds kunnen abonnees hun operator vragen stellen over de tariefformule die het meest geschikt is voor hun verbruiksprofiel en anderzijds kunnen zij die formule zo nodig wijzigen.

Bovendien is het van belang dat operatoren ervoor zorgen dat aan hen gerichte verzoeken tot wijziging van tariefplannen correct en snel worden afgehandeld.

### 2.3. Wijziging van één of meer onderdelen van het abonnement

*Sinds maart 2022 wil ik mijn telefonie veranderen en bepaalde diensten die ik niet meer nodig heb afstoten. Tot nu toe ben ik daar niet in geslaagd. De facturen worden steeds hoger. Proximus stelt wijzigingen voor die niet toepasselijk blijken te zijn, verandert mijn persoonlijke gegevens (mijn klantnummer werd toegekend aan een vennootschap) en doet er anderhalve maand over om uit te zoeken waar de fout zit. Eind oktober kreeg ik een nieuw wijzigingsvoorstel! Op 24 oktober stuurde ik hen een aangetekende brief waarin ik al mijn frustraties uitte en hen vertelde dat ik de laatste facturen en de volgende niet zou betalen als de blokkering bleef duren. Ik wil dat de laatste voorgestelde wijziging wordt toegepast en dat de reeds betaalde en nog niet betaalde facturen vanaf maart 2022 op basis van de voorgestelde wijziging worden opgesteld.*

Bovengenoemde klacht toont opnieuw het gebrek aan zorgvuldigheid en professionaliteit aan bij de behandeling en opvolging van wijzigingsverzoeken van abonnees. In de huidige economische context is dit soort praktijken onaanvaardbaar en niet zonder financiële gevolgen voor de abonnees.

**2.4. Wijziging gevraagd in het kader van een overdracht of aanpassing van een abonnement**

*Na het overlijden van mijn ex-man in november 2021, die klant was bij Scarlet voor een Trio-pakket en het gsm-abonnement van onze dochter, met twee klantnummers, heb ik Scarlet gevraagd beide accounts op mijn naam te zetten. Dit was een ingewikkeld parcours want ik moest herhaaldelijk per e-mail en telefoon contact opnemen met Scarlet, waarbij de eerste uitwisselingen dateren van 25/11/21.*

*Op 2 mei 2022 heb ik Proximus gevraagd het nummer over te dragen naar mijn privéaccount. Ik heb duidelijk aangegeven dat het internetabonnement moest worden overgedragen van klant x naar klant y. Op 3 mei 2022 ontving ik een e-mail van Proximus met het verzoek een overdrachtsdocument in te vullen, wat ik op 3 mei heb gedaan, en ik heb het naar behoren ingevulde overdrachtsdocument opgestuurd. Op 4 mei 2022 schreef ik naar proximus.customer.care@proximus.be om te zien of ze het document hadden ontvangen en of alles in orde is. Op 5 mei 2022 krijg ik een bevestiging van Proximus dat alles is gedaan en dat alles in orde is. Gisteren vertraagde mijn privé-internet. Ik belde Proximus en ze vertelden me dat omdat bvba M. failliet is gegaan, de diensten zouden worden afgesloten. Ik begreep het niet, want wat mij betreft en gezien de e-mailwisselingen die ik heb, was alles in orde. Dat leek niet het geval te zijn. Ik hoop dat de dienst zo snel mogelijk wordt hersteld, want gisteren en vandaag ben ik een werkdag verloren.*

Of het nu gaat om een overlijden of het stopzetten van activiteiten, het kan zijn dat de abonnee een wijziging van de klantgegevens (naam, klantnummer, bankreferenties enz.) moet aanvragen bij zijn operator. De opvolging en goede afhandeling van dit soort verzoeken zijn sterk afhankelijk van de aanpak en organisatie van de betrokken operator. In elk geval moet tijdig en op de meest geschikte manier worden gereageerd.

## C. CONCLUSIE

Als conclusie wil de Ombudsdienst een aantal aanbevelingen doen aan zowel de operatoren als eindgebruikers.

Bij eenzijdige wijzigingen die door operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten worden geïnitieerd, is de aan de abonnee toegezonden informatie het grootste pijnpunt. Die informatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn, zodat abonnees goed begrijpen wat de wijzigingen inhouden en met kennis van zaken een keuze kunnen maken.

Anderzijds zouden de operatoren de eindgebruikers periodiek en persoonlijk moeten informeren - en niet éénmaal per jaar zoals nu het geval is - over het meest gunstige tariefplan op basis van hun verbruiksprofiel. Idealiter wordt dat bij elke kennisgeving van een wijziging meegedeeld. Een dergelijke bepaling kan een zeker evenwicht tussen operatoren en eindgebruikers bevorderen.

Door eindgebruikers gevraagde wijzigingen moeten beter worden opgevolgd en afgehandeld door de operatoren. Operatoren zouden in dit opzicht blijk moeten geven van professionaliteit en zorgvuldigheid.

Eindgebruikers wordt aanbevolen om bij wijzigingen in de contractvoorwaarden (pro)actief te zijn, de brieven of e-mails van hun operator zorgvuldig te lezen, regelmatig de tariefvergelijker (bestetarief.be) te raadplegen en, indien nodig, een wijziging van hun tariefplan aan te vragen.

# Missie

Een ombudsman is een van de alternatieve methoden van geschillenbeslechting die via diverse Europese initiatieven zijn gelanceerd. Zo kunnen geschillen buiten de rechtbank om, tegen lagere kosten en binnen een korter tijdsbestek, worden opgelost.

De ombudsman voor telecommunicatie is bevoegd om geschillen tussen gebruikers en aanbieders van elektronische communicatiediensten te behandelen. Zijn doel is het bereiken van een minnelijke schikking tussen de partijen en dat binnen een bij wet vastgestelde redelijke termijn.

De ombudsman treedt op als beroepsinstantie. Klachten zijn ontvankelijk als de klager vooraf stappen heeft ondernomen bij zijn aanbieder van elektronische communicatiediensten.

In het kader van zijn opdrachten zorgt de ombudsman ervoor dat geschillen in volledige onafhankelijkheid worden behandeld. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden ontvangt de Ombudsdienst namelijk van geen enkele instantie instructies en blijft hij volledig onafhankelijk van de aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Hij besteedt ook veel aandacht aan toegankelijkheid, door toe te staan dat klachten via verschillende kanalen worden ingediend: per post, elektronisch, via een webformulier, maar ook ter plaatse na het maken van een afspraak. Bovendien kunnen klachten worden ingediend in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

De vragen worden vertrouwelijk behandeld en het gebruik van de dienst is volledig kosteloos voor de klagers.

De sleutelwoorden zijn onafhankelijkheid - kosteloosheid - toegankelijkheid - vertrouwelijkheid.

**De ombudsman voor telecommunicatie voert zijn opdrachten uit in het kader van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven:**

- alle klachten van eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecomoperatoren;
- bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecomoperatoren en de eindgebruikers;
- een aanbeveling richten tot de telecomoperator indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt;
- de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;
- op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister die bevoegd is voor consumentenzaken, van de regulator of van andere tussenkomende partijen, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;
- van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen;
- samenwerken met andere ombudsdiensten, commissies, instanties, buitenlandse ombudsmannen of regulatoren.

In het kader van zijn opdrachten moet de ombudsman een jaarverslag van zijn activiteiten publiceren. Dit verslag belicht de door de Ombudsdienst behandelde geschillen en wijst op eventuele structurele problemen. Het kan ook een middel zijn voor aanbieders van elektronische communicatiediensten om hun werking en dienstverlening te beoordelen. De ombudsman heeft dusdanig een signaalfunctie naar alle actoren die structurele verbeteringen voor alle gebruikers kunnen bewerkstelligen.

Binnen het team van de Ombudsdienst voor telecommunicatie behandelen de medewerkers de geschillen onafhankelijk, onpartijdig, billijk en integer. Ze onderhouden een constructieve samenwerking met de sector en streven naar een resultaatgerichtheid waardoor in de kortst mogelijke tijd minnelijke schikkingen kunnen worden bereikt. Bij de behandeling van klachten geven de medewerkers blijk van luisterbereidheid en empathie en ontwikkelen ze een vertrouwensrelatie met alle partijen. De Ombudsdienst besteedt ook speciale aandacht aan kwetsbare mensen.

Dankzij zijn waarden, de deskundigheid van zijn medewerkers en hun motivatie, bereikt de Ombudsdienst een hoog aantal minnelijke schikkingen. Deze positieve resultaten komen zowel de klagers ten goede bij de behandeling van hun klachten, als de volledige telecommunicatiesector, door een verbetering van de relaties tussen eindgebruikers en operatoren.

# Procedureregelement

## HOOFDSTUK I:

### Definities

**Eindgebruiker:** een gebruiker die geen openbaar elektronische-communicatienetwerk of voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aanbiedt.

**Consument:** een natuurlijke persoon die gebruikmaakt van of verzoekt om een voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voor andere dan doeleinden dan deze in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsdoeleinden.

**Telecommunicatiebedrijf (hierna "de onderneming"):** elke operator; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefooninlichtingendienst exploiteert; elke natuurlijke of rechtspersoon die een openbaar elektronische-communicatienetwerk of voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aanbiedt; elke natuurlijke of rechtspersoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt; elke natuurlijke of rechtspersoon die andere activiteiten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt.

**Gekwalificeerde instantie:** elke private of door een publieke overheid opgerichte instantie die aan buitengerechtelijke regeling van rechtsgeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie.

## HOOFDSTUK II: Behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen

### Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

In geval van een geschil kan de eindgebruiker rechtstreeks een klacht indienen bij de dienst die binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf belast is met de behandeling van klachten.

### Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en vermeldt hierbij dat deze Ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

## HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

### Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie, opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is bevoegd voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de telecommunicatiebedrijven. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

### Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

**1°** alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;

**2°** bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;

**3°** een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

**4°** de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

**5°** op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de ministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulatoren (of Federatie) voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

**6°** van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of - diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. Dit type aanvraag is echter niet onderworpen aan dit procedureregelement.

**7°** samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectorale geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

c) de Gemeenschapsregulatoren (Federatie).

### Artikel 5: Procedurele beginselen

Het doel van de bemiddelingsprocedure is om in het belang van beide partijen tot een kosteloze en snelle minnelijke regeling te komen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is onafhankelijk en voert de procedure transparant en onpartijdig.

De partijen en de Ombudsdienst voor Telecommunicatie moeten ervoor zorgen dat de privacy van de partijen wordt beschermd en dat handels- en zakengeheimen als gevolg van de bemiddelingsprocedure niet voor het publiek toegankelijk worden gemaakt. De personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van geschillen zijn tot geheimhouding verplicht, tenzij de wet anders bepaalt. De verplichting heeft betrekking op alle elementen die hen in de loop van hun opdracht bekend zijn geworden.

De procedure kan gevoerd worden in het Nederlands, Frans, Duits of Engels.

## HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

### Artikel 6: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil kan bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie worden ingediend ter plaatse (na afspraak), per brief (Koning Albert II-laan 8 bus 3 – 1000 Brussel), per fax (02-219 86 59) per e-mail (klachten@ombudsmantelecom.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be).

Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

### Artikel 7: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich kan baseren

In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. GOF-richtlijnen).

### Artikel 8: Volledige aanvraag

Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijk-

heid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige vraag alsook over de datum van ontvangst.

In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt verzonden.

Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen binnen een termijn van tien kalenderdagen. In tussentijd wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.

### Artikel 9: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

**1°** wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

**2°** wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

**3°** wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

**4°** wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

**5°** wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

**6°** wanneer de aanvraag niet valt onder de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

**7°** wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

### Artikel 10: Kosteloosheid

De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de Ombudsdienst is kosteloos voor de eindgebruiker.

### Artikel 11: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

Indien de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beslist de behandeling van het verzoek om bemiddeling verder te zetten informeert deze de eindgebruiker en de onderneming over het volgende:

1. dat de procedure wordt uitgevoerd in overeenstemming met het procedureregelement en dat de tekst ervan beschikbaar is op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en op verzoek wordt meegedeeld op een duurzame drager,
2. dat partijen akkoord gaan met het procedureregelement van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie door deelname aan de bemiddelingsprocedure,
3. dat de partijen in de bemiddelingsprocedure zich kunnen laten vertegenwoordigen door een advocaat of een andere persoon,
4. dat de mogelijkheid bestaat om de verzoeningsprocedure te beëindigen op grond van artikel 21,
5. dat de procedure kosteloos is op grond van artikel 10,
6. dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen respecteert op grond van artikel 17,
7. dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet nadat de procedure bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is beëindigd,
8. dat het partijen vrij staat de voorgestelde minnelijke schikking al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14),
9. dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14)
10. dat de uitkomst van de bemiddelingsprocedure kan verschillen van de uitkomst van een gerechtelijke procedure.

De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

### Artikel 12: Middelen om informatie uit te wisselen

De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook (na afspraak) naar de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie komen.

De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 13.

### Artikel 13: Termijnen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

De partijen beschikken over een termijn van 10 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming). Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (behoudens anderslui-

dende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

### Artikel 14: Afsluiting van het dossier

Wanneer de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van de termijn van twintig werkdagen verstuurt de Ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt door de betrokken onderneming naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet-naleving van de hierboven vermelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

### Artikel 15: Eventueel beroep op een deskundige

Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich laten bijstaan door deskundigen. Dit eventuele beroep leidt niet tot kosten voor de betrokken partijen.

### Artikel 16: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennisnemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

### Artikel 17: Vertrouwelijkheid

Alle inlichtingen die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

### Artikel 18: Onpartijdigheid

De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De Ombudsdienst treedt op als college in de zin van art. 43 bis van de Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Elk lid van het college van de ombudsmannen geeft het andere lid onverwijld kennis van elke omstandigheid die zijn onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee hij is belast. Het andere lid wordt dan belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dan wordt deze onmogelijkheid ter kennis gebracht van de partijen, die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van geschillen het college van de ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarbij ze betrokken zijn.

### Artikel 19: Schorsing van de verjaringstermijnen

Indien de eindgebruiker een consument is, dan worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

### Artikel 20: Schorsing van de invorderingsprocedures

Zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, schort ze elke invorderingsprocedure tot een maximale periode van vier maanden of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

### Artikel 21: Intrekking van de klacht

De eindgebruiker kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de Ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.

### Artikel 22: Vertegenwoordiging

Indien de partijen dat wensen, mogen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze mogen ook op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen.

# Begroting

***Om de dienstverlening van de Ombudsdienst voor telecommunicatie te financieren, betalen de ondernemingen bedoeld in artikel 43bis, § 1 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, jaarlijks een bijdrage die vastgesteld is op grond van de financieringskosten van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, 'ombudsbijdrage' genoemd. Deze bijdrage wordt betaald aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie dat een aparte post in de begroting heeft voor de werkingskosten van onze dienst.***

De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de Ombudsdienst voor telecommunicatie moet stellen.

Jaarlijks bepaalt het Instituut het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43bis van de wet bedoelde onderneming. De in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor elk van de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen.

Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de Ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van financiën en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, vermenigvuldigd met een coëfficiënt die gelijk is aan het aandeel van de onderneming in de omzet die tijdens het voorgaande jaar door alle betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst vallen.

De eerste € 1.240.000 van de omzet van iedere onderneming wordt niet in aanmerking genomen bij de berekening van de ombudsbijdrage. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarvoor zij verschuldigd zijn, betaald worden. Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een interest tegen het wettelijke tarief verhoogd met 2%. Die interest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand. Uiterlijk één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43bis van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdrage.

De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie voor advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

***Opmerking: Het verschil tussen de inkomsten en de uitgaven kan worden verklaard door de overdracht van een overschot van het vorige jaar.***

***De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft geen rechtspersoonlijkheid. Het betreft een onafhankelijke dienst opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met als ondernemingsnummer 0243.405.860. Zijn maatschappelijke zetel is gevestigd in de Koning Albert II-laan 35 te 1030 Schaarbeek.***

| | |
|---|---|
| **INKOMSTEN** | |
| Terugvordering en bijdrage van de sector | € 2.178.234 |
| **UITGAVEN** | |
| **PERSONEELSUITGAVEN** | |
| Wedden | € 1.128.010 |
| Toelagen | € 338.505 |
| Pensioenbijdragen | € 701.090 |
| Tussenkomsten voor personeel | € 90.955 |
| **WERKINGSMIDDELEN** | |
| Onderhoudswerken | € 3.000 |
| Onderhoud voertuigen | € 10.000 |
| Verzekeringen | € 8.000 |
| Informatica | € 45.000 |
| Werken door derden | € 185.500 |
| Opleiding | € 10.000 |
| Opdrachten in het buitenland | € 8.000 |
| Telefoon-verzendingen-vervoer | € 60.000 |
| Huur en onderhoud | € 10.000 |
| Belastingen | € 10.000 |
| Overkoepelende organisaties | € 1.000 |
| Bijdrage consumentenombudsdienst | € 127.000 |
| **INVESTERINGSUITGAVEN** | |
| Aankoop van voertuigen | € 60.000 |
| Kantoormateriaal | € 30.000 |
| Informaticamateriaal | € 135.000 |
| Technisch materiaal | € 0 |
| **TOTAAL** | € 2.961.060 |

# www.ombudsman.be

Het netwerk en portaal van **ombudsman.be** staan ter beschikking van alle internetgebruikers die een ombudsman zoeken om hun zo goed mogelijk te begeleiden naargelang het op te lossen probleem.

In geval van klachten stelt de ombudsman aan de gebruikers van de instelling die hem heeft aangesteld voor om te bemiddelen en formuleert hij aanbevelingen voor deze instelling. Het woord "ombudsman" is afkomstig uit Zweden en betekent letterlijk "hij die opkomt voor een ander".

***Alle ombudsmannen verbinden zich ertoe om de volgende vier basisprincipes toe te passen:***

- ***een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek;***
- ***een onafhankelijk orgaan;***
- ***beschikken over adequate onderzoek- en beoordelingsmiddelen;***
- ***publicatie van een periodiek activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.***

In principe zal de ombudsman een klacht enkel behandelen indien de persoon vooraf reeds stappen heeft ondernomen om bij de betrokken instelling genoegdoening te krijgen. Nadat hij de versie van de klager heeft gehoord, zal de ombudsman naar de versie van de feiten luisteren die wordt gegeven door de dienst waartegen de persoon een klacht wenst in te dienen.

Hij treedt altijd als "onpartijdige derde" op tussen de klager en de betrokken dienst.

De ombudsmannen/bemiddelaars hebben een daadwerkelijke onderzoeksbevoegdheid en kunnen bijvoorbeeld het dossier opvragen en raadplegen, alle nuttige informatie inwinnen, enz. Ze zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Zijn taak bestaat er niet alleen uit om fouten en onjuiste werkmethoden aan te klagen, maar ook om voorstellen en aanbevelingen te formuleren met een preventieve en verbeterende focus.

De bevoegdheid van de ombudsman en de ruchtbaarheid die aan zijn jaarverslag wordt gegeven, brengen de besluitvormers van de betrokken instellingen ertoe rekening te houden met zijn aanbevelingen.

# Consumentenombudsdienst

**Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen kunnen daarvoor terecht bij 15 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector.**

De overgrote meerderheid van de consumenten en ondernemingen vindt zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde Ombudsdienst. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze hun geschil aanhangig kunnen maken, kunnen terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

De Consumentenombudsdienst is het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling). Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit, zoals ook de Ombudsdienst voor telecommunicatie er één is. Ten slotte behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij aan geen andere gekwalificeerde entiteit kan overmaken, het betreft hier de zogenoemde residuaire geschillen.

Samen maken de ombudsmannen van de gereguleerde sectoren (energie, rail, post, bank, verzekeringen en telecom) en de Consumentenombudsdienst een groot verschil. In 2022 werden in totaal 76.202 dossiers ingediend. In 30.966 ontvankelijke dossiers werd een bemiddeling opgestart en dit resulteerde in een minnelijke oplossing tussen de partijen in 23.269 dossiers. Gemiddeld duurt een procedure bij een Ombudsdienst 53 dagen.

**SNEL • GRATIS • DOELTREFFEND**

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale ombudsdiensten een memorandum met zes aandachtspunten:

- elke bemiddelingsdienst moet sectordekkend zijn
- de Consumentenombudsdienst als uniek loket
- de aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklank
- buitengerechtelijke geschillenregeling bekender maken bij het grote publiek
- tijdige aanstelling en erkenning van de ombudsmannen
- raakvlak tussen justitie en economie vraagt om een constructief debat

De ombudsdiensten blijven zich inspannen om het landschap van de buitengerechtelijke geschillenregeling te promoten en te optimaliseren.

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

**OMBUDSDIENST**
**VOOR TELECOMMUNICATIE**
Koning Albert II-laan 8 bus 3
1000 Brussel

Tél. : 02 223 09 09 | Fax : 02 219 86 59 | E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
**www.ombudsmantelecom.be**

FSC
www.fsc.org
RECYCLÉ
Papier fait à partir de matériaux recyclés
FSC® C013049

VERANTWOORDELIJKE UITGEVERS : LUC TUERLINCKX, OMBUDSMAN EN DAVID WIAME, MÉDIATEUR | LAYOUT : EXPANSION.