Jaarverslag 2017

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Inhoud

Missie 1
Inleiding 2
1. Klachten ingediend in 2017 4
2. Klachten behandeld in 2017 12
3. Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator 20
4. Packs : Klachten over TUTTIMUS (Proximus) en WIGO (Telenet) 34
5. Facturatie van kosten voor mobiel internet 42
6. Problemen bij opzeg van telecomdiensten en bij verandering van operator 50
7. Ongewenste en eenzijdige schorsing van telecomdiensten 62
8. Registratie, identificatie en andere problemen bij voorafbetaalde oplaadkaarten 70
9. Diverse problematieken 80
Procedureregelement 88
Begroting 92
Ombudsman.be 93

MISSIE

De klant kan zich wenden tot de Ombudsdienst voor telecommunicatie, bij de wet van 21 maart 1991 opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van de telecomunicatie-ondernemingen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor telecommunicatie staan vermeld in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en worden op verzoek van de klant meegedeeld door de telecommunicatie-ondernemingen.

Naargelang zijn keuze kan de klant zich wenden tot de Nederlandstalige of de Franstalige Ombudsman.

Enkel schriftelijke klachten worden aanvaard. Niettemin kan de klant zich mondeling tot de Ombudsdienst wenden teneinde zo goed mogelijk voorgelicht te worden over zijn belangen.

Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager aangeeft dat hij voorafgaandelijk reeds bij de betrokken telecommunicatie-onderneming stappen heeft ondernomen. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken telecommunicatie-onderneming, of indien die klacht vexatoir is.

Indien de klacht van een gebruiker door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale periode van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank. Een verdere gerechtelijke procedure is steeds mogelijk.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- alle klachten van de eindgebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecommunicatie-ondernemingen, waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is;

- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecommunicatie-ondernemingen en de eindgebruikers;

- een aanbeveling te richten tot de telecommunicatie-onderneming indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden; in dit geval beschikt de telecommunicatie-onderneming over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van deze termijn 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. In dergelijke gevallen wordt de met redenen omklede beslissing naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd;

- van elke eindgebruiker die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronisch–communicatienetwerk of –dienst het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data en tijdstippen.

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen van alle documenten en alle geschriften van de betrokken telecommunicatie-onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht.

De Ombudsdienst mag van de beheerders en van het personeel van de telecommunicatie-onderneming alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. De aldus verkregen informatie behandelt de Ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

INLEIDING

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

Aantal klachten gestegen met

9,21%

In 2017 ontving de Ombudsdienst voor telecommunicatie 16.249 schriftelijke verzoeken om bemiddeling. Dat is een toename van 9,21% tegenover 2016.

Ondanks die algemene stijging van het aantal klachten zijn de geschillen over telefonische belaging met 14,79% teruggevallen: 4.082 klachten over kwaadwillige oproepen tegenover 4.790 in 2016. Maar in 2017 zien we dan weer een toename (+21,39%) van het aantal bemiddelingsklachten (12.991 in plaats van 10.702 klachten in 2016).

De top 5 van dit jaar bestaat uit dezelfde operatoren als in 2016: Proximus blijft de rangschikking aanvoeren, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en Voo. SFR bekleedt de 6e plaats in de rangschikking.

Klachtenbehandeling

In 2017 hebben we 16.111 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2017 behandelde geschillen steeg tegenover 2016 (14.601), een logisch gevolg van de stijging van het aantal ontvangen klachten.

Voor 95,89% van de klachten kon een voor de telecomgebruiker aanvaardbare oplossing worden bereikt via een minnelijke schikking. Als we daarbij de aanbevelingen rekenen waarop de operator positief heeft gereageerd, dan is 97,14% van de klachten tot een goed einde gebracht.

Hoofdstuk 3 analyseert in detail de afhandeling van de klachten bij de Ombudsdienst door middel van verzoening of aanbeveling. Op basis van voorbeelden en statistieken evalueren we de samenwerking en de bereidheid tot verzoening van de tien grootste operatoren.

Toelichting bij specifieke thema's

In hoofdstuk 4 behandelen we de problemen met de packs "Tuttimus" en "Wigo". De problemen rond die twee packs worden uitgelegd en geanalyseerd aan de hand van klachten die in het voorbije jaar werden ingediend.

In hoofdstuk 5 gaat de Ombudsdienst voor de tweede opeenvolgende keer dieper in op de problemen met mobiel internet. Via voorbeelden evalueren we het belang van correcte, duidelijke en toegankelijke informatie en van waarschuwingsberichten tegen overmatig gebruik.

In hoofdstuk 6 benadrukken we de vele gevallen van hinder die telecomgebruikers ondervinden wanneer ze beslissen van operator te veranderen en bij de opzegging van hun telecomdiensten.

Hoofdstuk 7 belicht aan de hand van klachten de gevallen waarin operatoren unilateraal kunnen beslissen om telecomdiensten stop te zetten en de negatieve gevolgen daarvan voor de consument.

In hoofdstuk 8 onderzoeken we klachten betreffende de wettelijk verplichte registratie van prepaidkaarten. We halen de last aan die de klagers ondervonden bij de verschillende operatoren en de onregelmatigheden die zich voordeden bij de verwerking van dossiers rond telefonische belaging.

Tot slot roept de Ombudsdienst in hoofdstuk 9 onder meer op tot een informatisering en automatisering van de procedure voor de toekenning van het sociaal tarief, zodat de gebruikers van telecomdiensten automatisch kunnen genieten van het sociaal tarief zonder hiervoor een aanvraag te moeten indienen.

We sluiten dit rapport af met ons reglement en onze begroting.

25 jaar werking

In 2017 was onze Ombudsdienst 25 jaar actief. In die jaren hebben we niet minder dan 354.551 klachten ontvangen.

We willen deze inleiding dan ook afsluiten met een dankwoord aan alle medewerkers van de Ombudsdienst voor telecommunicatie die er in de loop van die kwarteeuw in geslaagd zijn om heel wat problemen voor de gebruikers op te lossen. Verder willen we ook de verantwoordelijken bij de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun medewerkers in alle geledingen danken omdat zij ons in de meeste gevallen op loyale wijze hebben geholpen bij de behandeling van onze dossiers.

Tot slot willen wij er nog op wijzen dat het jaarrapport ook volledig te lezen staat op onze website **www.ombudsmantelecom.be.**

Brussel, 29 maart 2018.

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

1

KLACHTEN INGEDIEND IN 2017

16.249

klachten ingediend in 2017

41,86%

van de klachten worden ingediend via ons online formulier

99,08%

van de klachten ingediend middels een schrijven

1. Klachten ingediend in 2017 4

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2017 6

B. Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2015 en 2017 6

C. Indieningswijzen 7

D. Verdeling van de klachten per bedrijf 7

1. Aantal klachten per bedrijf 7

2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf 8

3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf 9

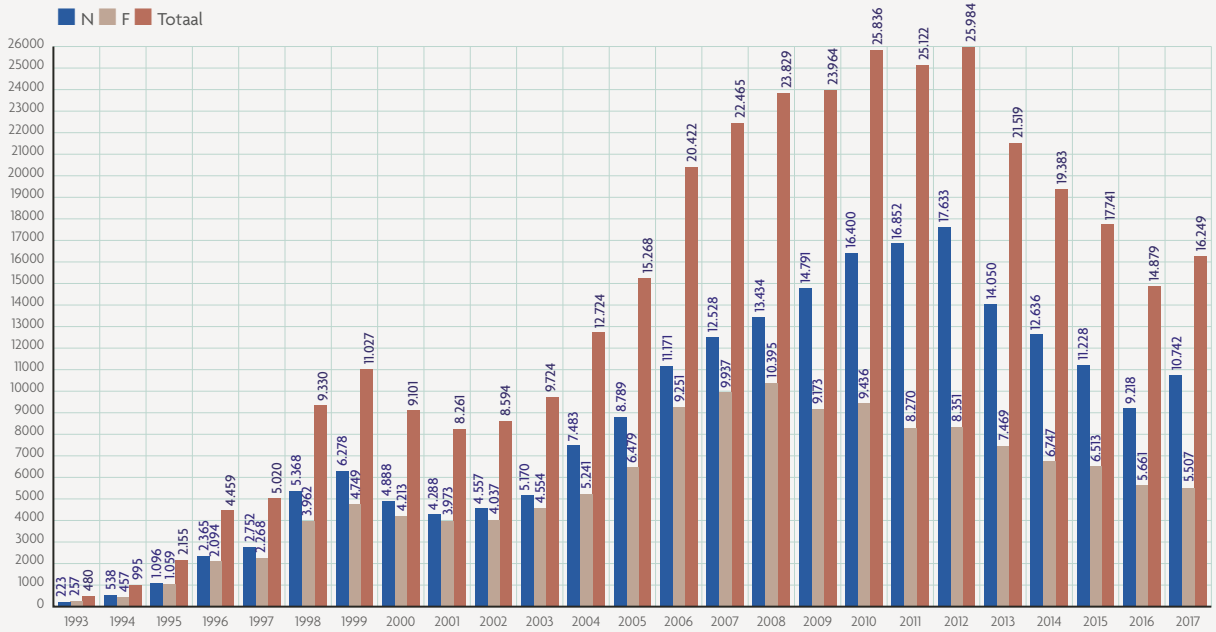
4. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B 9

5. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf 10

6. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf 10

E. Categorieën van bemiddelingsklachten 11

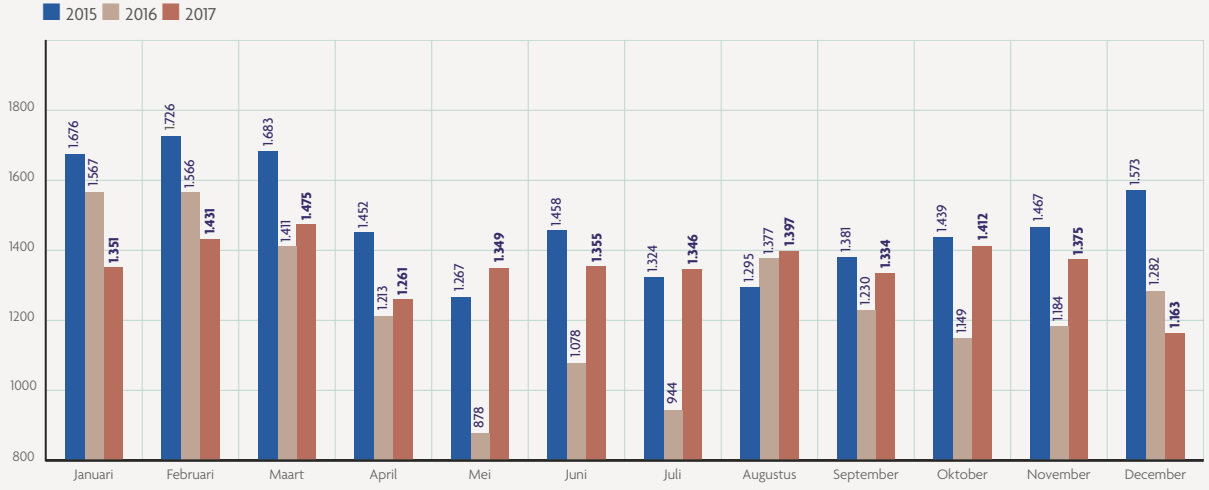
A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2017



Tabel 1

Deze tabel toont de evolutie van het aantal klachten die we behandelden tijdens ons 25-jarig bestaan. In 2017 is dit aantal klachten gestegen: er werden 16.249 klachten ingediend tegenover 14.879 in 2016, een toename met 9,21%. Terwijl het aantal Nederlandstalige klachten is gestegen (10.742 tegenover 9.218 in 2016), is het aantal Franstalige klachten licht gedaald (5.507 tegenover 5.661 in 2016).

B. Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2015 en 2017

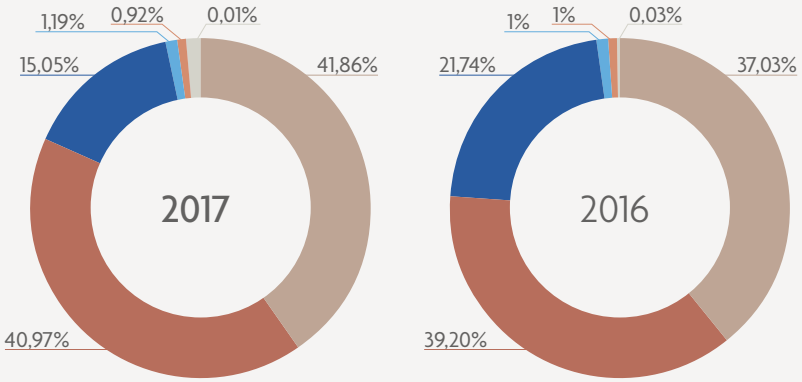


Tabel 2

Deze tabel toont, voor de afgelopen drie jaar, de evolutie per maand van het aantal geschillen dat bij de Ombudsdienst werd ingediend. In het jaar 2017 stellen we op maandbasis aanzienlijke schommelingen vast: in maart werden bijvoorbeeld 1.475 klachten ingediend tegenover 1.163 in december. In 2017 registreerden we elke maand gemiddeld 1.354 nieuwe klachten tegenover 1.478 in 2015 en 1.240 in 2016.

C. Indieningswijzen

Tabel 3



	2016	2017
Website	5.509	6.803
E-mail	5.832	6.657
Brief	3.235	2.445
Consumenten-ombudsdienst	149	193
Bezoek	149	149
Belmed	5	2

Gelet op de geldende wetgeving hebben we enkel klachten die schriftelijk of persoonlijk in onze kantoren worden ingediend in aanmerking genomen. Telefonische oproepen worden dus op geen enkele wijze in deze statistieken opgenomen. De overgrote meerderheid van de dossiers (99,08%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend. Steeds meer consumenten vullen het formulier in dat ze op onze website vinden (41,86%) of sturen ons een e-mail (40,97%). In 2017 ontvingen we 15,05% brieven (tegenover 21,74% in 2016). De Consumentenombudsdienst stuurde ons 193 dossiers of 1,19% van de klachten die in 2017 werden ingediend. Slechts 0,92% van de dossiers werd persoonlijk in onze kantoren te Brussel ingediend. In 2017 werden twee klachten ingediend via Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (Online Dispute Resolution) van de FOD Economie.

D. Verdeling van de klachten per bedrijf

Tabel 4

1. Aantal klachten per bedrijf (2016)

mO = klachten meerdere operatoren eO = klachten één enkele operator

2016	Totaal 2016	Totaal % 2016	MO 2016	mO 2016	eO 2016%
Proximus	7.408	47,82%	477	6.931	48,50%
Telenet Group	3.311	21,37%	247	3.064	21,44%
Orange Belgium	2.009	12,97%	179	1.830	12,80%
Scarlet	771	4,98%	109	662	4,63%
Voo	463	2,99%	22	441	3,09%
SFR	388	2,50%	11	377	2,64%
Mobile Vikings (Unleashed)	85	0,55%	6	79	0,55%
Lycatel-Lycamobile	57	0,37%	1	56	0,39%
M7Group	143	0,92%	3	140	0,98%
Schedom-Dommel	59	0,38%	1	58	0,41%
Join Experience	32	0,21%	4	28	0,20%
Carrefour Belgium	4	0,03%	0	4	0,03%
FCR Media Belgium	47	0,30%	17	30	0,21%
Andere operatoren	715	4,62%	123	592	4,14%
Totaal	15.492	100%	1.200	14.292	100%

De top 5 van dit jaar bestaat uit dezelfde operatoren als in 2016, in identiek dezelfde volgorde: Proximus blijft de rangschikking aanvoeren, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. SFR bekleedt de 6e plaats in de rangschikking. Ook het percentage klachten van de top 5-operatoren blijft verhoudingsgewijs nagenoeg ongewijzigd tegenover 2016: Proximus (48,03% tegenover 47,82% in 2016), Telenet Group (21,55% tegenover 21,37% in 2016), Orange Belgium (13,90% tegenover 12,97% in 2016), Scarlet (5% tegenover 4,98% in 2016) en Voo (2,68% tegenover 2,99% in 2016).

Aantal klachten per bedrijf (2017)

mO = klachten meerdere operatoren eO = klachten één enkele operator

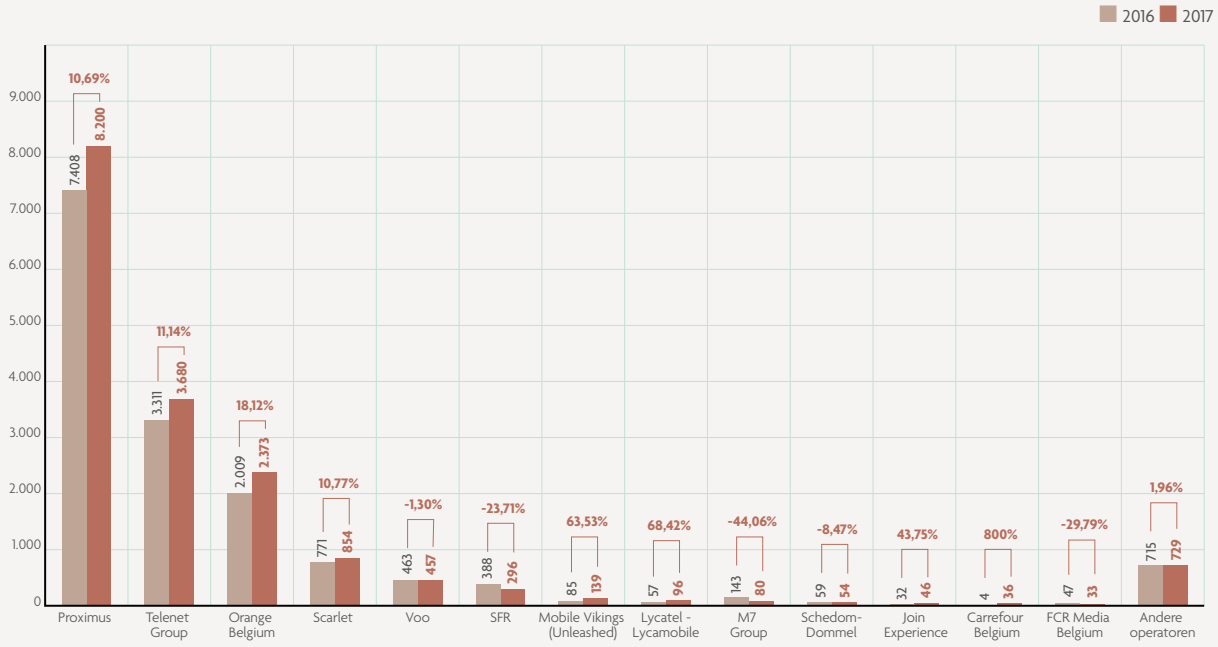
2017	Totaal 2017	Totaal % 2017	MO 2017	mO 2017	eO 2017%
Proximus	8.200	48,03%	559	7641	49,39%
Telenet Group	3.680	21,55%	369	3311	21,40%
Orange Belgium	2.373	13,90%	252	2121	13,71%
Scarlet	854	5,00%	163	691	4,47%
Voo	457	2,68%	63	394	2,55%
SFR	296	1,73%	13	283	1,83%
Mobile Vikings (Unleashed)	139	0,81%	0	139	0,90%
Lycatel-Lycamobile	96	0,56%	18	78	0,50%
M7Group	80	0,47%	3	77	0,50%
Schedom-Dommel	54	0,32%	7	47	0,30%
Join Experience	46	0,27%	3	43	0,28%
Carrefour Belgium	36	0,21%	2	34	0,22%
FCR Media Belgium	33	0,19%	11	22	0,14%
Andere operatoren	729	4,27%	138	591	3,82%
Totaal	**17.073**	**100%**	**1.601**	**15.472**	**100%**

Tabel 4

Tot de 'Andere operatoren' behoren meer dan twintig operatoren met onder meer Colt Technology Services, Digiweb, EDPnet, Hexacom, Ortel Mobile, Sync Solutions, Tellink en United Telecom.

Blijkbaar worden bij veel klachten meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Telenet Group en Orange Belgium vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het 'multi-operatoreffect' buiten beschouwing laten, blijft de top 5 ongewijzigd.

2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf



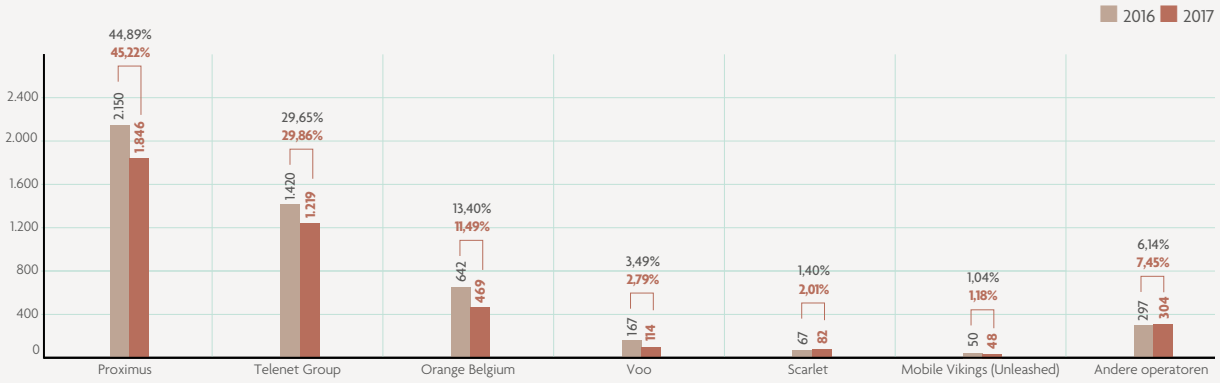
Tabel 5

Sommige operatoren kennen een evolutie die vrij dicht aansluit bij het algemeen gemiddelde van klachtenstijging (+ 10,21%): het gaat bijvoorbeeld om Proximus (+10,69%), Telenet Group (+11,14%) en Scarlet (+10,77%). De stijging van het aantal klachten was nog groter bij Orange Belgium (+18,12%).

Ook operatoren als als Mobile Vikings (+63,53%), Lycatel-Lycamobile (+68,42%), Join Experience (+43,75%) en Carrefour Belgium (+800%) hebben te kampen met een meer uitgesproken klachtenstijging dan gemiddeld.

Omgekeerd is er een reële afname bij Voo (-1,30%), SFR (-23,71%), M7Group (-44,06%), Schedom-Dommel (-8,47%) en FCR Media Belgium (-29,79%).

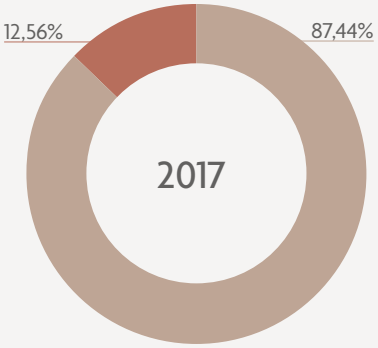
3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf



Tabel 6

Het aantal dossiers over kwaadwillige oproepen daalt met 14,79% of 4.082 klachten tegenover 4.790 in 2016. Ondanks deze dalende tendens blijft het percentage klachten over kwaadwillige oproepen tegen Proximus (45,22% tegenover 44,89% in 2016) en Telenet Group (29,86% tegenover 29,65% in 2016) vrij stabiel. Hetzelfde geldt voor de klachten tegen Scarlet (2,01% tegenover 1,40% in 2016) en Mobile Vikings (1,18% tegenover 1,04% in 2016). Wel is er procentueel een daling van het aantal klachten over kwaadwillige oproepen voor de operatoren Orange Belgium (11,49% tegenover 13,40%) en Voo (2,79% tegenover 3,49% in 2016).

4. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B

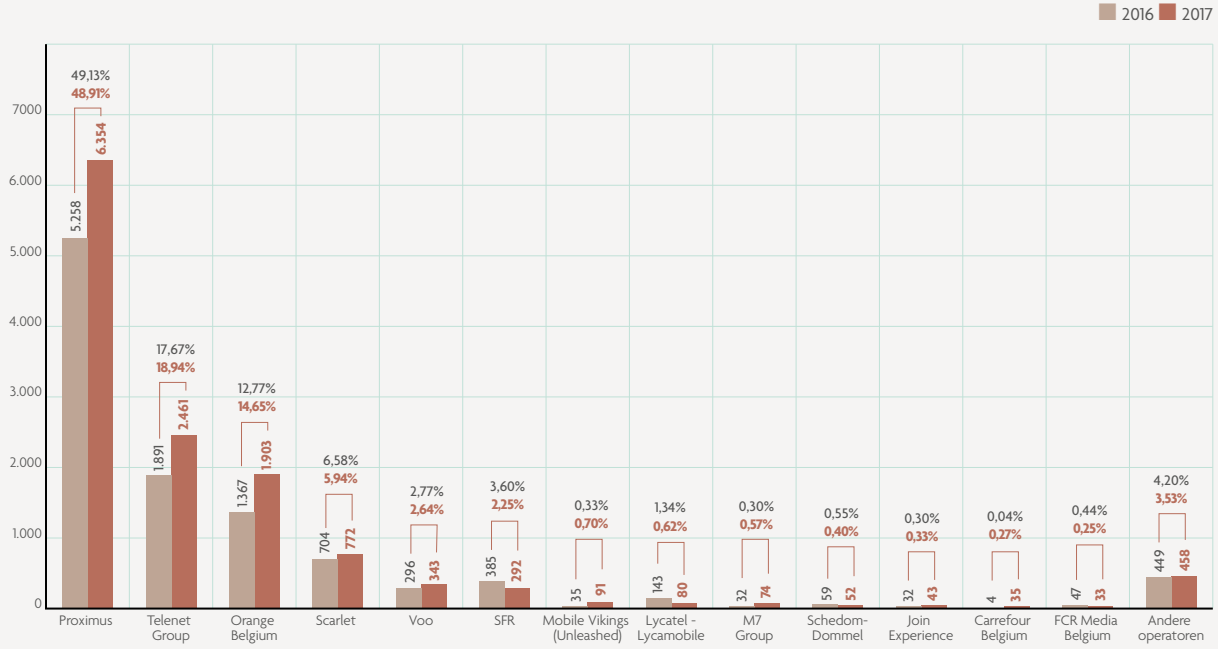


	2017
Business to Consumer (particuliere gebruiker)	10.683
Business to Business (professionele gebruiker)	1.535

Tabel 7

Als gekwalificeerde entiteit behandelde de Ombudsdienst in 2017 10.683 bemiddelingsklachten van particuliere consumenten. Deze klachten vertegenwoordigen 87,44% van alle bemiddelingsdossiers. De overige Ombudsklachten werden ingediend door professionele gebruikers zoals eenmanszaken, maar ook KMO's en grote bedrijven.

5. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf

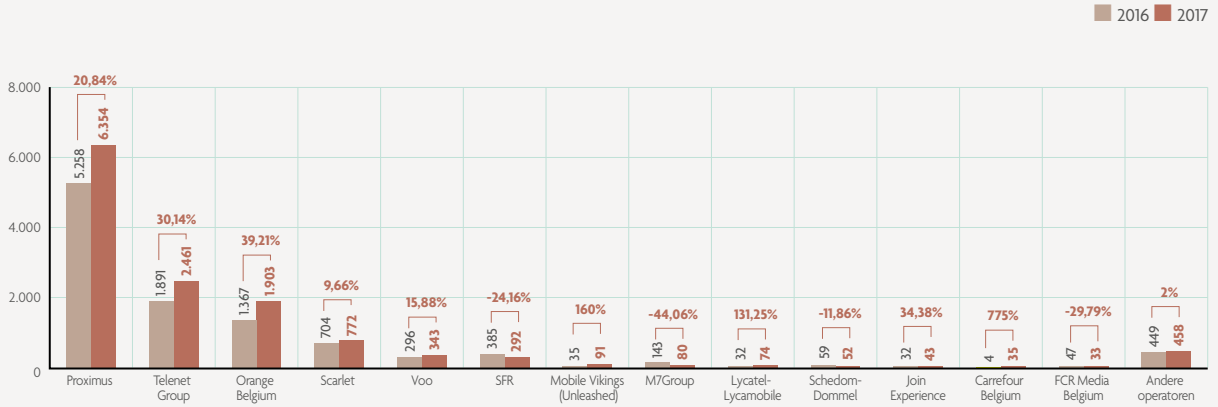


Tabel 8

In 2017 is er een stijging (+21,39%) van het aantal bemiddelingsklachten (12.991 tegenover 10.702 klachten in 2016).

Als we de dossiers over telefonische belaging buiten beschouwing laten, is de verdeling per bedrijf volkomen identiek aan die in tabel 4. Proximus blijft ruim aan kop met 6.354 dossiers (tegenover 5.258 in 2016) en blijft procentueel gezien stabiel. Iets minder dan de helft van de ingediende bemiddelingsdossiers heeft betrekking op Proximus (48,91% tegenover 49,13% in 2016). De top 5 wordt aangevuld door Telenet (2.461 tegenover 1.891 in 2016), Orange Belgium (1.903 tegenover 1.367 in 2016), Scarlet (772 tegenover 704 in 2016) en Voo (343 tegenover 296 in 2016). Procentueel gezien zijn er weinig wijzigingen. SFR bekleedt de 6de plaats in de rangschikking met 292 bemiddelingsklachten die in 2017 werden ingediend (tegenover 385 in 2016).

6. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf



Tabel 9

De algemeen stijgende trend die in tabel 5 te zien is (+10,21%) wordt hier bevestigd wanneer men enkel kijkt naar de stijging van de bemiddelingsklachten (+ 21,39%).

Houden we enkel rekening met de bemiddelingsklachten, dan kennen Telenet Group (+30,14%), Orange Belgium (+39,21%), Mobile Vikings (+160%), Lycatel-Lycamobile (+131,25%) en Join Experience (+34,38%) een stijging in percentage boven de algemene tendens. Proximus (+20,84%) blijft zeer dicht bij het gemiddeld percentage. Anderzijds kennen Scarlet (+9,66%) en Voo (+15,88%) een evolutie onder deze algemene tendens.

E. Categorieën van bemiddelingsklachten

Tabel 10

mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

	Totaal 2016	Totaal % 2016	mC 2016	eC 2016	eC 2016%
facturatie	6.307	49,09%	2.138	4.169	53,22%
defecten en storingen	1.697	13,21%	819	878	11,21%
contractuele aangelegenheden	1.678	13,06%	858	820	10,47%
aansluiting	529	4,12%	238	291	3,71%
opvolging van klachten	390	3,04%	236	154	1,97%
eindapparatuur	388	3,02%	76	312	3,98%
privacy	372	2,90%	63	309	3,94%
onthaal	340	2,65%	252	88	1,12%
diversen	298	2,32%	60	238	3,04%
nummeroverdracht	281	2,19%	110	171	2,18%
principiële aangelegenheden	217	1,69%	58	159	2,03%
prepaid kaarten	165	1,28%	41	124	1,58%
beveiliging	77	0,60%	34	43	0,55%
schade door infrastructuurwerken	74	0,58%	21	53	0,68%
telefoongidsen	34	0,26%	9	25	0,32%
Totaal	**12.847**	**100%**	**5.013**	**7.834**	**100%**

B2C: Business to Consumer (Particuliere gebruiker) mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

	Totaal 2017	Totaal % 2017	B2C 2017	B2C% 2017	mC 2017	eC 2017	2017%
facturatie	8.097	48,92%	7064	49,28%	3529	4568	52,31%
contractuele aangelegenheden	3.056	18,47%	2644	18,45%	1852	1204	13,79%
defecten en storingen	1.768	10,68%	1437	10,03%	845	923	10,57%
aansluiting	725	4,38%	631	4,40%	349	376	4,31%
privacy	662	4%	616	4,30%	107	555	6,36%
onthaal	516	3,12%	440	3,07%	436	80	0,92%
nummeroverdracht	473	2,86%	369	2,57%	212	261	2,99%
prepaid kaarten	391	2,36%	381	2,66%	93	298	3,41%
opvolging van klachten	335	2,02%	304	2,12%	202	133	1,52%
diversen	209	1,26%	183	1,28%	30	179	2,05%
principiële aangelegenheden	128	0,77%	114	0,80%	79	49	0,56%
beveiliging	80	0,48%	66	0,46%	44	36	0,41%
schade door infrastructuurwerken	80	0,48%	61	0,43%	30	50	0,57%
telefoongidsen	30	0,18%	24	0,17%	9	21	0,24%
eindapparatuur	/	/	/	/	/	/	/
Totaal	**16550**	**100%**	**14334**	**100%**	**7817**	**8733**	**100%**

Zonder rekening te houden met de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen, maken de klachten over 'facturatie' nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (48,92% tegenover 49,09% in 2016). Net als vorig jaar vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden', 'storingen' en 'aansluiting' de top 4. De klachten over contractuele aangelegenheden staan op de tweede plaats, zowel in volume als verhoudingsgewijs, en zijn gestegen (18,47% tegenover 13,06% in 2016). In 2017 zijn de klachten over 'storingen' verhoudingsgewijs gedaald (10,68% tegenover 13,21% in 2016). De geschillen over 'aansluitingen' blijven stabiel (4,38% tegenover 4,12% in 2016). Klachten betreffende 'privacy' komen op de 5de plaats in de rangschikking (4%) terwijl ze in 2016 nog op de 7de plaats stonden (2,90%).

Het aantal geschillen inzake 'onthaal' stijgt, zowel in volume als verhoudingsgewijs (3,12% tegenover 2,65%).

In 2017 werd de categorie 'eindapparatuur' geschrapt om zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid op het terrein te blijven.

We stellen vast dat vooral klachten over onthaal grotendeels gelinkt zijn aan een andere categorie.

2 KLACHTEN BEHANDELD IN 2017

2. Klachten behandeld in 2017 12

A. Overzicht van de klachten tussen 2015 en 2017 14

B. Verdeling van de behandelde klachten per procedure 14

C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2017 14

D. Klachten over kwaadwillige oproepen 15

E. Bemiddelingsklachten 15

1. Ontvankelijkheid 15

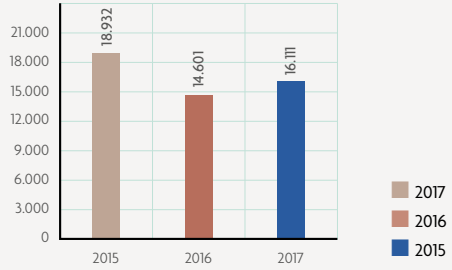
2. Motieven voor onontvankelijkheid 16

3. Resultaten 17

4. Positieve resultaten voor de gebruikers 18

F. Telefonische verzoeken om informatie 19

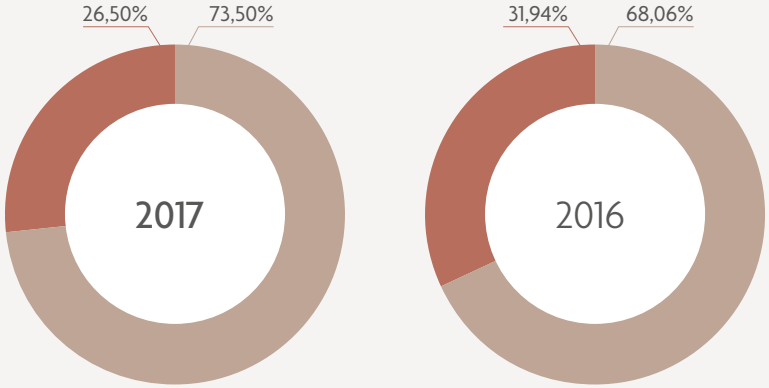
A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2015 en 2017



Tabel 11

We stellen hier de evolutie voor tijdens de laatste drie jaar van het aantal klachten dat de Ombudsdienst heeft behandeld. In 2017 hebben we 16.111 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2017 behandelde geschillen steeg tegenover 2016 (14.601), een logisch gevolg van de stijging van het aantal ontvangen klachten.

B. Verdeling van de behandelde klachten per procedure

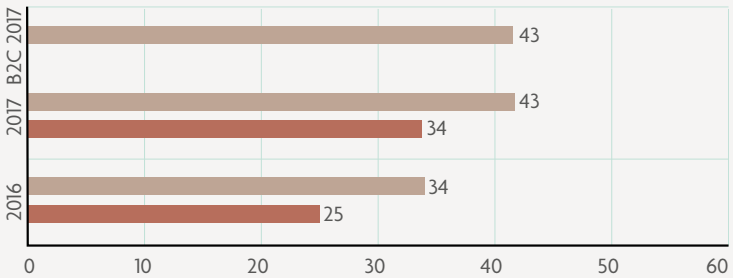


	2016	2017
Bemiddeling	9.937	11.842
Kwaadwillige oproepen	4.664	4.269

Tabel 12

Het aantal afgesloten bemiddelingsdossiers kent een toename (11.842) tegenover het vorige jaar (9.937 in 2016), in tegenstelling tot de afgesloten dossiers betreffende kwaadwillige oproepen (4.269 tegenover 4.664 in 2016).

C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2017

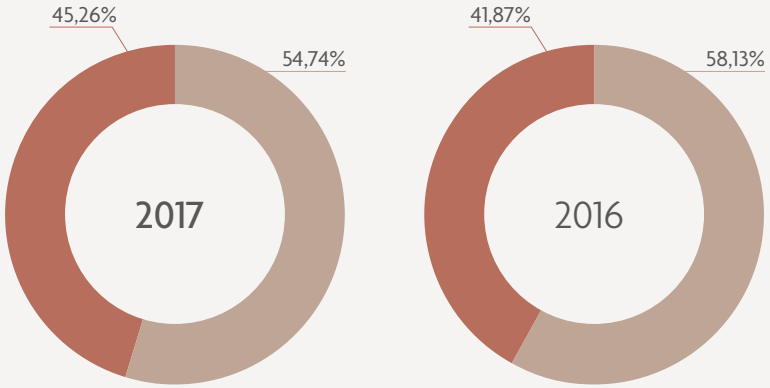


	2016	2017	B2C 2017
Bemiddeling	34	43	43
Kwaadwillige oproepen	25	34	/

Tabel 13

In 2017 werd een bemiddelingsklacht gemiddeld op 43 kalenderdagen afgehandeld (tegenover 34 in 2016). Een klacht over telefonische belaging werd gemiddeld op 34 kalenderdagen afgesloten (tegenover 25 in 2016).

D. Klachten over kwaadwillige oproepen



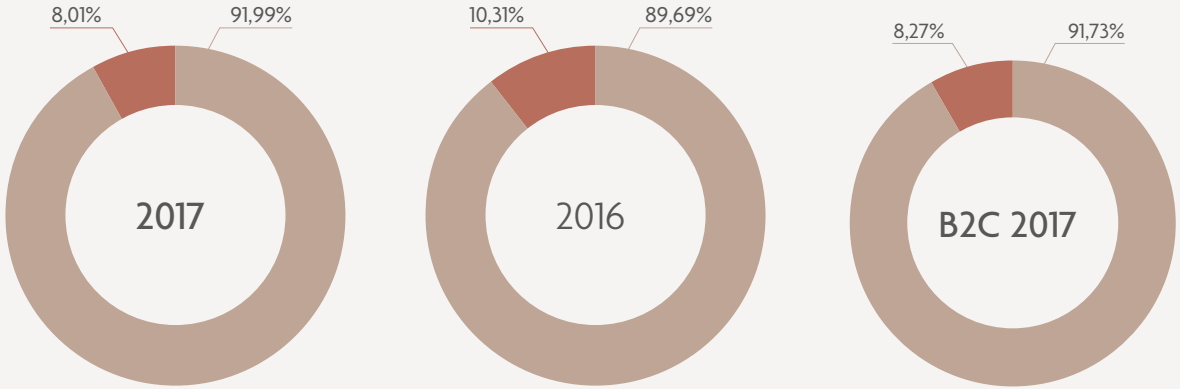
	2016	**2017**
Zonder identificatie	2.711	**2.337**
Met identificatie	1.953	**1.932**

Tabel 14

Iets meer dan de helft van de dossiers in verband met telefonische belaging werd afgesloten zonder dat de vermoedelijke dader(s) van kwaadwillige of storende oproepen/sms'en kon(den) worden geïdentificeerd (54,74% tegenover 58,13% in 2016). Verhoudingsgewijs is er een toename van het aantal klachten waarbij een identificatie kon worden meegedeeld (45,26% tegenover 41,87% in 2016). Dit kan meer bepaald worden verklaard door het feit dat voorafbetaalde kaarten niet langer anoniem zijn (zie hoofdstuk 8 van dit jaarverslag).

E. Bemiddelingsklachten

1. Ontvankelijkheid



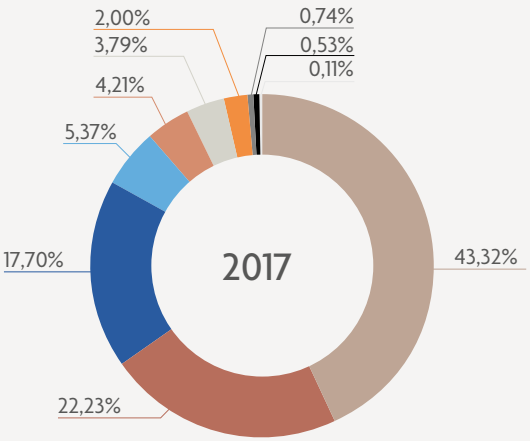
Tabel 15

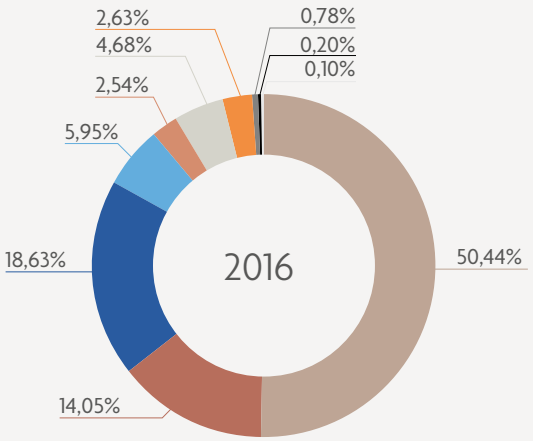
Wat betreft de 'bemiddelingsklachten' is het aantal ontvankelijke klachten procentueel licht gestegen (91,99% tegenover 89,69% in 2016).

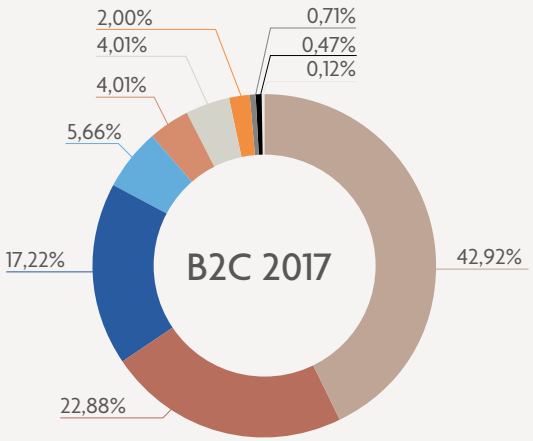
Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsklachten ten aanzien van particuliere klagers ('Business to Consumer') bleef nagenoeg identiek met 91,73%.

	2016	**2017**	B2C 2017
Ontvankelijk	8.912	**10.893**	9.412
Niet-ontvankelijk	1.025	**949**	848

2. Motieven voor onontvankelijkheid







	2016	2017	B2C 2017
Eerstelijnsklacht	517	411	364
Onvolledige gegevens	144	211	194
Betreft een andere sector	191	168	146
Gerechtelijke procedure	61	51	48
Privaat conflict	26	40	34
Feiten van meer dan een jaar geleden	48	36	34
Onduidelijke klacht	27	19	17
Buitenlandse operatoren	8	7	6
Onbevoegd	2	5	4
Vexatoire klachten	1	1	1

Tabel 16

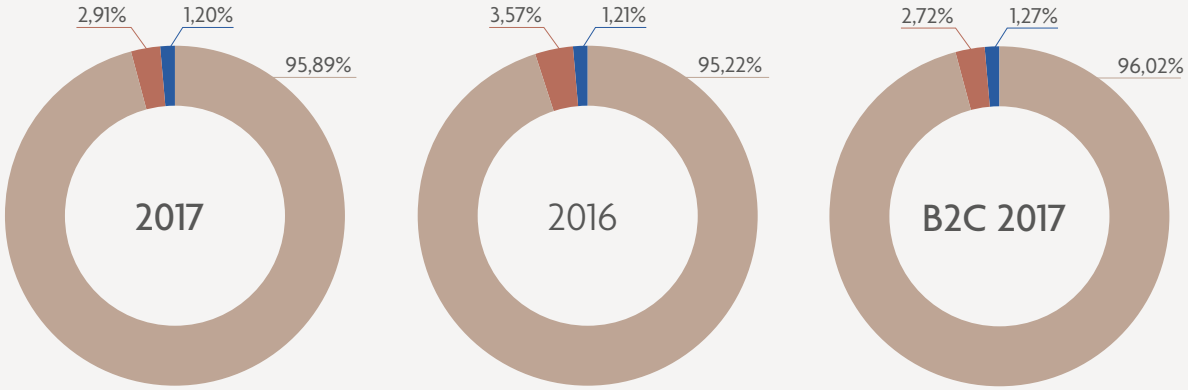
In 43,32% van de geweigerde bemiddelingsdossiers oordeelde de Ombudsdienst dat de klacht niet ontvankelijk was, daar er vooraf geen contact werd opgenomen met de betrokken operator (tegenover 50,44% in 2016).

22,23% van de onontvankelijke klachten in 2017 bleek na onderzoek onvolledig te zijn (tegenover 14,05% in 2016). In 17,70% van de onontvankelijke dossiers hebben we geweigerd ze te behandelen omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan de telecommunicatiesector. 5,37% van de onontvankelijk verklaarde geschillen had betrekking op een gerechtelijke procedure (tegenover 5,95% in 2016) en 4,21% op een privaat conflict (tegenover 2,54% in 2016).

Voor 3,79% van de onontvankelijke klachten bij de Ombudsdienst in 2017 ging de klacht over feiten die meer dan een jaar geleden hadden plaatsgevonden (tegenover 4,68%). In 2% van de gevallen betrof het een onduidelijke klacht (tegenover 2,63% in 2016). In 2017 werden klachten ook onontvankelijk bevonden indien ze betrekking hadden op buitenlandse operatoren (0,74%), vielen ze niet onder onze bevoegdheden (0,53% tegenover 0,20% in 2016) of werden ze beschouwd als tergend of vexatoir (0,11% tegenover 0,10% in 2016).

Voor de particuliere klagers ('Business to Consumer') zijn de cijfers vergelijkbaar met de algemene tendens.

3. Resultaten

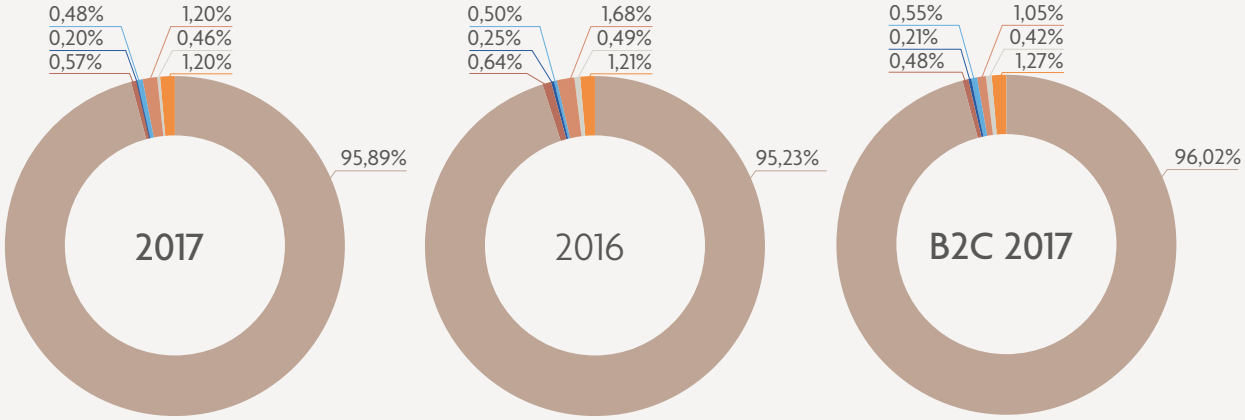


	2016	2017	B2C 2017
Minnelijke schikkingen	8.486	10.445	9.036
Aanbevelingen	318	317	256
Ingetrokken klachten	108	131	120

Tabel 17

Een overweldigende meerderheid van de behandelde dossiers leidde in 2017 tot een minnelijke schikking (95,89% tegenover 95,22% in 2016). Het aantal aanbevelingen laat verhoudingsgewijs een lichte daling zien (2,91% tegenover 3,57% in 2016). Het aantal ingetrokken klachten is dan weer gestegen (131 tegenover 108 in 2016).

4. Positieve resultaten voor de gebruikers



	2016	2017	B2C 2017
Minnelijke schikkingen	8.486	10.445	9.036
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	57	62	45
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	22	22	20
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden	45	52	52
Negatieve resultaten	150	131	99
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen	44	50	40
Ingetrokken klachten	108	131	120

Tabel 18

De positieve resultaten (10.581 tegenover 8.610 in 2016) omvatten het totaal aantal minnelijke schikkingen (10.445 tegenover 8.486 in 2016), gunstige aanbevelingen voor klagers die door de operator werden opgevolgd (62 tegenover 57 in 2016), aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (52 tegenover 45 in 2016) en gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door de operator (22 in 2016 en 2017).

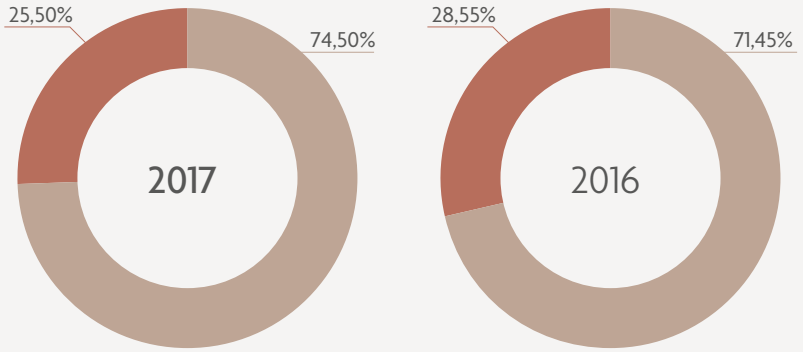
Men moet weten dat de telecomoperatoren verplicht zijn de klager en de Ombudsdienst binnen de 20 werkdagen vanaf het uitbrengen van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van deze termijn sturen wij een herinnering naar de operator indien de aanbeveling niet werd beantwoord. De operator beschikt dan opnieuw over een termijn van 20 werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd.

Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis 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 tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft.

De negatieve resultaten (131 tegenover 150 in 2016) vertegenwoordigen het totaal aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor de operator (41 tegenover 49 in 2016) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die niet door de operator worden opgevolgd (90 tegenover 101 in 2016). Op 31 december 2017 telden wij bovendien 50 aanbevelingen die hangende waren (tegenover 44 in 2016), met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 werkdagen nog niet was verstreken.

Zoals alle voorgaande jaren mag 2017 beschouwd worden als een positief jaar: voor 97,14% van de afgesloten dossiers (96,61% in 2016) zijn we erin geslaagd een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten die een beroep deden op haar diensten.

F. Telefonische verzoeken om informatie



	2016	2017
Informatie over bemiddeling	4.579	**4.580**
Informatie over kwaadwillige oproepen	1.830	**1.568**

Tabel 19

Eén van de opdrachten van de Ombudsdienst bestaat erin de consumenten die zich mondeling tot deze dienst richten zo goed mogelijk in te lichten. We hebben daarom beslist het aantal telefonische verzoeken om informatie bij te houden. Verzoeken om informatie leiden niet altijd tot de opstart van schriftelijke dossiers.

4.580 telefonische verzoeken om informatie (74.50% tegenover 71,45% in 2016) hadden betrekking op een geschil met een telecomoperator en een eventuele vraag tot bemiddeling. 281 (6,14%) van deze verzoeken sloegen op een andere sector. 1568 verzoeken om informatie (25,50% tegenover 28,55% in 2016) hadden tot doel informatie te verkrijgen in verband met telefonische belaging.

3

MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN PER OPERATOR

3. Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator 20
A. Inleiding 22
B. Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst 22
1. Proximus 22
2. Telenet Group 24
3. Orange 26
4. Scarlet 27
5. Voo 28
6. SFR 28
7. M7Group 29
8. Mobile Vikings 30
9. Lycamobile 30
10. Schedom-Dommel 31
C. Aanbevelingen aan de operatoren 32

A. Inleiding

De hoofdopdracht van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bestaat er uit te bemiddelen in klachten van gebruikers tegen telecomoperatoren. Het doel van de bemiddeling is een minnelijke schikking te bereiken. Een minnelijke schikking houdt een akkoord in tussen de betrokken partijen, waardoor de klacht als opgelost kan worden beschouwd. Van de in 2017 behandelde klachten kon 95,89% met een minnelijke schikking worden afgesloten. Dit positieve resultaat ligt volledig in lijn met de score die behaald werd in 2016, toen 95,22% van de behandelde klachten in der minne kon worden afgehandeld.

Wanneer bemiddeling niet leidt tot een vergelijk tussen de klager en de betrokken operator(en) wordt door de Ombudsdienst een aanbeveling opgesteld. Hierbij neemt de Ombudsman zelf een objectief standpunt in waarbij hij zich baseert op de aanwezige elementen in het dossier en rekening houdt met de relevante wetgevende en contractuele bepalingen en met het billijkheidsprincipe. Een aanbeveling is niet bindend voor de betrokken partijen. Dit neemt niet weg dat de operatoren verplicht zijn om zowel naar de klagers, als naar de Ombudsdienst toe schriftelijk te reageren op aanbevelingen. Wanneer een operator beslist om niet in te gaan op een aanbeveling van de Ombudsdienst, verplicht de wet dat hij zijn reactie met redenen omkleedt. Van de in 2017 behandelde klachten werd 2,91% met een aanbeveling afgesloten, tegenover 3,57% in 2016.

Naast het bereiken van minnelijke schikkingen en het opstellen van aanbevelingen kunnen klachten ook worden ingetrokken, wat in 2017 in 1,20% van de behandelde dossiers van toepassing was. Het intrekken van klachten gebeurt bijna steeds op initiatief van de klager, die ten allen tijde kan beslissen om zich uit de bemiddelingsprocedure terug te trekken.

Naar analogie met de voorbije jaarverslagen zal dit artikel gewijd worden aan een analyse van de klachten die de Ombudsdienst in 2017 heeft behandeld. Als uitgangspunt worden de tien operatoren genomen waarvan de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld tijdens deze jaargang. Deze tien operatoren zijn in aflopende volgorde Proximus (5.782 klachten); Telenet Group, de samenvoeging van Telenet en Base (2.219 klachten); Orange (1.731 klachten); Scarlet (718 klachten); Voo (300 klachten); SFR (287 klachten); M7Group, beter bekend onder de merknamen TV Vlaanderen en TéléSAT (83 klachten); Mobile Vikings (73 klachten); Lycamobile (73 klachten) en tenslotte Schedom-Dommel (47 klachten).

De nieuwkomers in de top 10 (Mobile Vikings en Lycamobile) buiten beschouwing gelaten zijn er in vergelijking met 2016 slechts weinig wijzigingen in de samenstelling van deze "top 10"-operatoren.

In dit artikel zal per operator uit de top 10 een analyse worden gemaakt van de in 2017 behandelde Ombudsklachten en meer in het bijzonder de verhouding tussen minnelijke schikkingen en aanbevelingen. Aan de hand van representatieve voorbeelden zal de behandeling van klachten per operator worden besproken. Ook de wijze waarop deze operatoren samenwerken met de Ombudsdienst en bereidheid tonen om een oplossing, al dan niet van structurele aard voor hun klanten, na te streven komt aan bod. Bij alle facetten zal worden stilgestaan bij de evolutie ten opzichte van het voorafgaande jaar 2016. Tot slot zal in het laatste hoofdstuk een algemene balans worden opgemaakt van de houding van de operatoren ten aanzien van de wettelijke bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst en zullen aanbevelingen worden geformuleerd teneinde de samenwerking te optimaliseren.

B. Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst

1. Proximus

De jarenlange tendens van daling van het aantal behandelde klachten tegen Proximus werd in 2017 omgebogen. Met 5.782 klachten in 2017 (ten opzichte van 4.726 klachten in 2016) blijft Proximus de "top 10" aanvoeren. De belangrijkste thema's die in 2017 aan bod kwamen tijdens de behandeling van klachten tegen Proximus zijn enerzijds de betwiste aanrekening van abonnementskosten voor zogenaamde packs (662 klachten) en anderzijds onregelmatigheden bij de opzeg van contracten (418 klachten). De gemiddelde duur van de behandeling van een Ombudsklacht tegen Proximus in 2017 bedroeg 46 kalenderdagen, tegenover 36 dagen in 2016.

1.1. Minnelijke schikkingen

In 2017 slaagde de Ombudsdienst er in om in 97,01% van de klachten tegen Proximus een minnelijke schikking te bereiken.

1.1.1. Voorbeeld

Het OCMW van de gemeente H. deed op 3 juli 2017 een beroep op de Ombudsdienst omdat één van haar cliënten, mevrouw M., een aanslepend probleem had met Proximus. Zij had reeds in december 2016 contact opgenomen met deze operator teneinde haar internetabonnement op te zeggen. Omdat mevrouw M. echter Proximus-facturen bleef ontvangen had zij zich naar het lokale OCMW begeven waar een medewerker de klantendienst had gecontacteerd op 14 februari 2017. Tezelfdertijd werd ook een online opzeggingsaanvraag ingediend. Ook dit bracht geen soelaas want mevrouw M. bleef maar aanrekeningen van Proximus ontvangen. Ondanks bijkomende pogingen om het probleem in eerse lijn op te lossen, ontving zij in juni 2017 een ingebrekestelling van een gerechtsdeurwaarder die handelde in opdracht van Proximus.

Pas in het kader van de Ombudsklacht voerde Proximus de nodige regularisaties door en werden alle aanrekeningen sedert 1 januari 2017 gecrediteerd. De deurwaarder werd verzocht om de invordering te staken. Het dossier bij de Ombudsdienst werd afgesloten op 4 augustus 2017.

1.1.2. Bespreking

Het geciteerde voorbeeld toont aan dat Proximus vaak op een efficiënte manier lang aanslepende klachten oplost na tussenkomst van de Ombudsdienst. Dit neemt echter niet weg dat in een significant aantal dossiers er intensief en langdurig diende bemiddeld te worden door de Ombudsdienst alvorens er een oplossing kon worden bereikt. De oorzaak hiervan ligt bij een informaticaprobleem dat in 2017 geleid heeft tot talrijke Proximus-klachten. Dit informaticaprobleem veroorzaakte op grote schaal foutieve facturen, in die mate zelfs dat Proximus besliste om de gedupeerde klanten tijdelijk geen maandelijkse aanrekeningen meer te bezorgen, wat op zich wederom tot Ombudsklachten leidde. Daarnaast bleek uit de klachtenbehandeling dat het IT-probleem binnen Proximus ook de correcte uitvoering van opzeggingsaanvragen in de weg stond.

1.2. Aanbevelingen

Van alle in 2017 behandelde klachten gericht tegen Proximus diende de Ombudsdienst, bij gebrek aan een minnelijke schikking, in 1,73% van de gevallen (100 klachten) een aanbeveling op te stellen. In 21 aanbevelingen diende de Ombudsman het standpunt van Proximus te onderschrijven. Er werden 79 aanbevelingen opgesteld in het voordeel van de klager. Daarvan werd er 41 gevolgd door Proximus. In 8 dossiers was het gevolg dat Proximus had gegeven op de aanbeveling bij de jaarwisseling nog niet bekend.

1.2.1. Voorbeeld

In november 2016 had de heer C. beslist om over te schakelen naar een 'Tuttimus'-abonnement. Hij had deze keuze gemaakt aangezien Proximus voor nieuwe 'Tuttimus'-klanten een aantrekkelijke promotie in petto had, namelijk het aanbod van een TV-toestel aan €49. Dit apparaat werd uiteindelijk pas na bijna vier maanden geleverd aan de heer C. Vanaf de activatie van het abonnement werkte de TV-app niet waardoor de heer V. geen gebruik kon maken van zijn betalend pakket 'All-Sports'. Dit probleem werd pas na twee maanden door Proximus verholpen. Voorts meldde de heer C. nog andere problemen die zich hadden gemanifesteerd sedert de activatie van het Tuttimus-abonnement. Hij had namelijk facturen ontvangen die veel duurder waren dan overeengekomen in het contract. Dit was volgens de heer C. te wijten aan het feit dat zijn twee gsm-abonnementen dubbel werden aangerekend. Hij hekelde het feit dat Proximus er in eerste lijn niet in slaagde om de vele problemen structureel op te lossen. Op 6 januari 2017 deed hij een beroep op de Ombudsdienst, niet enkel met het oog op een rechtzetting van de facturatie, maar tevens voor het verkrijgen van een compensatie omwille van de ondervonden hinder.

Tijdens de bemiddelingsprocedure liet Proximus weten dat een softwareprobleem op het niveau van de interne bestanden een rechtzetting van de facturatie verhinderde. Er kon geen oplossing worden aangereikt binnen de maximale behandelingstermijn van 90 dagen, waardoor de Ombudsdienst op 3 april 2017 genoodzaakt was om een aanbeveling op te stellen ter beëindiging van deze klacht.

In haar argumentatie wees de Ombudsdienst er op dat ook bij andere klachten werd vastgesteld dat een informaticaprobleem binnen Proximus hen er van weerhield om passend gevolg te geven aan terechte facturatiegeschillen. De Ombudsdienst betreurde het feit dat er door Proximus geen oplossing werd gevonden voor wat betreft dit structurele probleem, dat zeer veel hinder veroorzaakte bij de klanten.

De Ombudsdienst beval Proximus aan om de rechtzetting van de facturatie zo snel mogelijk uit te voeren enerzijds en anderzijds een compensatie toe te kennen in de vorm van drie maanden gratis abonnement voor het 'Tuttimus'-Pack. De Ombudsdienst wees er voorts op dat Proximus de opschorting van de invorderingsprocedure diende te verzekeren in afwachting van de nodige rechtzettingen.

95,89% van de klachten behandeld in 2017 werd in der minne afgehandeld.

Reeds drie dagen nadien, op 6 april 2017, liet Proximus weten dat de doorstroming naar de verschillende systemen had plaatsgevonden, waardoor het facturatieprobleem definitief kon worden aangepakt. Dit resulteerde in de opmaak van de nodige creditnota's. Daarnaast nam Proximus de nodige maatregelen opdat de toekomstige facturen correct zouden worden opgesteld.

1.2.2. Bespreking

De meerderheid van de klachten gericht tegen Proximus die in 2017 met een aanbeveling werden afgehandeld, hadden betrekking tot facturatie. Het geciteerde voorbeeld is zeer representatief in die zin dat diverse aanbevelingen dienden te worden opgemaakt in klachten van Proximus-abonnees die omwille van het reeds eerder vermeld informaticaprobleem voortdurend foutieve facturen ontvingen, bijvoorbeeld doordat de contractueel voorziene tarieven en kortingen niet werden toegepast of doordat de opzeggingsaanvragen van klanten niet doorstroomden in de interne bestanden. Ook meerdere klachten over de aanrekening van mobiel internet en rappelkosten, over het ontbreken van overschrijvingsformulieren bij de papieren facturen en over de onmogelijkheid om hinderlijke inkomende oproepen door Proximus te laten blokkeren werden in 2017 afgesloten met een aanbeveling omdat een vergelijk tussen de betrokken partijen onmogelijk bleek.

1.3. Samenwerking tussen Proximus en de Ombudsdienst

In acht genomen dat er in het leeuwendeel van de klachten tegen Proximus, die in 2017 werden behandeld, een minnelijke schikking kon worden bereikt en dat er daarenboven een aanzienlijke hoeveelheid aanbevelingen door deze operator werden opgevolgd, kunnen we stellen dat Proximus het voorbije jaar voldoende verzoeningsbereidheid aan de dag heeft gelegd. Het streven naar minnelijke schikkingen vormde overigens het hoofddoel van meerdere overlegmomenten in 2017, waarbij tientallen probleemdossiers werden besproken. Hoewel deze aspiratie om tot een oplossing te komen in klachten het fundament vormt van een goede samenwerking met de Ombudsdienst, kunnen we een aantal aandachtspunten niet onbesproken laten.

De meest elementaire tekortkoming van Proximus die zich in 2017 in talloze klachten manifesteerde heeft betrekking tot de reactietermijnen die deze operator hanteerde. Hoewel de Ombudsdienst van operatoren verwacht dat ze hun standpunt in klachten kenbaar maken binnen een tijdspanne van 10 dagen, slaagde Proximus er slechts sporadisch in om deze richtsnoer te respecteren. Het mag dan ook niet verbazen dat de gemiddelde duur van Ombudsklachten gericht tegen Proximus 46 dagen bedroeg (tegenover 36 dagen in 2016).

Een tweede pijnpunt die de klachten in 2017 hebben blootgelegd betreft de beperkte mate waarin Proximus structurele maatregelen heeft genomen naar aanleiding van de klachten. Vooral het feit dat de operator er niet in slaagde om de interne IT-problemen op te lossen, die gedurende ongeveer één jaar aanleiding gaven tot honderden geschillen over onterechte facturatie bij de Ombudsdienst, doet vragen rijzen.

Een derde aandachtspunt heeft betrekking tot het aanreiken van informatie die noodzakelijk is om de Ombudsklachten op een gefundeerde, objectieve manier te kunnen behandelen. In een significant aantal klachten slaagde Proximus er niet in om de Ombudsdienst relevante documenten en inlichtingen te bezorgen, zoals contracten en de inhoud van klantencontacten, waardoor de Ombudsdienst niet kon beschikken over een volledig gedocumenteerd dossier.

Een vierde aspect waarbij Proximus de samenwerking van de Ombudsdienst nog kan optimaliseren bestaat er uit om het standpunt in klachten spontaan op te stellen in de taal van klant, meer bepaald wanneer het om Duitstalige en Engelstalige klachten gaat.

2. Telenet Group

Sedert 1 januari 2017 worden de Ombudsklachten gericht tegen Telenet en Base in onderling overleg gebundeld onder de operator 'Telenet Group'. In 2017 werden 2.219 bemiddelingsklachten behandeld die gericht waren tegen Telenet Group, tegenover 1.715 in 2016. De tendens van klachtenstijging, ingezet in 2015, blijft zich bijgevolg doorzetten. Foutieve facturatie van abonnementsgelden van telecompacks (199 klachten) en de betwiste aanrekening van kosten ten gevolge van dataverkeer in het binnenland (149 klachten) veroorzaakten de meeste klachten.

Daarnaast kwamen in 2017 enkele opmerkelijke klachtenthema's aan bod in enkele tientallen klachten, zoals de onderbrekingen van telecomdiensten ten gevolge van aanpassingen op het netwerk. De gemiddelde duur van de behandeling van een Ombudsklacht tegen Telenet in 2017 bedroeg 37 kalenderdagen.

De Ombudsdienst maakt er de operatoren attent op dat zij hun standpunt dienen te bezorgen binnen een termijn van 10 dagen.

2.1. Minnelijke schikkingen

In 96,71% van de in 2017 behandelde Ombudsklachten gericht tegen Telenet kon een minnelijke schikking worden bereikt.

2.1.1. Voorbeeld

De heer B. richtte op 16 augustus 2017 een klacht aan de Ombudsdienst omdat hij er niet in slaagde om een proefabonnement voor de TV-optie 'Play' te laten annuleren. Hij maakte gewag van een opgedrongen verkoop van een dienst die bovendien werd aangerekend. Zijn opzegbrieven gericht aan Telenet waren onbeantwoord gebleven.

In het kader van de Ombudsklacht liet Telenet op 18 augustus 2017 weten dat de optie 'Play' zal worden stopgezet op het einde van de promotieperiode, namelijk op 23 augustus 2017. Volgens Telenet was het gebruikelijk dat dit proefabonnement werd aangerekend, waarna dit op de eerstvolgende factuur in mindering wordt gebracht. De heer B. bleef zich verbazen over het feit dat Telenet kosten had aangerekend voor een proefabonnement, waarvoor hij overigens geen contract had ondertekend. Telenet kon vervolgens aantonen dat het aangerekend bedrag inmiddels werd geannuleerd. Nadat de heer B. zich hiervan had vergewist, bevestigde hij dat de operator de nodige correcties had uitgevoerd, waarna het dossier op 4 september 2017 kon worden afgesloten.

2.1.2. Bespreking

Het geciteerde voorbeeld toont aan dat Telenet de Ombudsklachten in 2017 met de nodige ernst behandelde en er in slaagde om de verwarring, die regelmatig optreedt bij de gebruikers, weg te nemen. Veel Ombudsklachten konden daarnaast in der minne worden afgesloten nadat Telenet zich uit commerciële overwegingen bereid toonde om betwiste bedragen te crediteren. Deze operator nam zich in 2017 opnieuw duidelijk voor om zoveel mogelijk individuele Ombudsklachten binnen de kortst mogelijke termijn tot een goed einde te brengen. Wanneer de klachten voortvloeien uit grootschalige operaties binnen Telenet, die zeer veel klanten impacteerden, toonde deze operator zich minder verzoeningsbereid, zoals hieronder zal blijken.

2.2. Aanbevelingen

In 2,43% van de klachten gericht tegen Telenet die in 2017 werden behandeld diende er, bij ontstentenis aan een minnelijke schikking, een aanbeveling te worden opgesteld. Dit komt neer op een totaal van 54 dossiers. In 12 gevallen kwam de Ombudsdienst tot de conclusie dat het standpunt van de operator gerechtvaardigd was. Telenet legde 28 aanbevelingen naast zich neer. Daarentegen werden zeven aanbevelingen opgevolgd door deze operator. Op 31 december 2017 waren er nog drie aanbevelingen tegen Telenet waarvan de uitkomst onbekend was.

2.2.1. Voorbeeld

De heer S. deed op 8 juni 2017 een beroep op de Ombudsdienst omdat Telenet een tijdelijke onderbreking van de dienstverlening had aangekondigd ten gevolge van werkzaamheden op het netwerk onder de naam 'Grote Netwerf'. De heer S. wees er op dat vooral de onbeschikbaarheid van de internetdienst tijdens de examenperiode van zijn studerende kinderen problematisch is. Hij was de mening toegedaan dat Telenet omwille van de niet-geleverde diensten een evenredige korting op het abonnementsgeld diende toe te kennen. Op zijn eerstelijnsklacht mocht de heer S. geen reactie van Telenet ontvangen.

Naar aanleiding van Ombudsklacht had Telenet weliswaar excuses aangeboden voor de ondervonden hinder, echter zonder een compensatie aan te bieden. Telenet verwees hiervoor naar haar algemene voorwaarden, met name punt 5.4.: "Het onderhoud en de ontwikkeling van het Telenet-netwerk kan Telenet ertoe verplichten de dienst(en) gedurende een korte periode te beperken of te schorsen, zonder dat Telenet daardoor enige vergoeding aan U verschuldigd is. Telenet verbindt zich er naar beste vermogen toe om U hiervan tijdig in te lichten."

De Ombudsdienst stelde vast dat Telenet de heer S. er vooraf had over geïnformeerd dat er zich vanaf 9 tot en met 16 juni 2017 onderbrekingen zouden kunnen voordoen op de diensten vaste telefonie, internet en televisie. De dienstonderbrekingen zouden zich op 12 en 14 juni gedurende een volledig etmaal voordoen. Voor wat betreft de vraag tot vergoeding wees de Ombudsdienst Telenet op haar algemene voorwaarden, meer bepaald artikel 5.1, waarin deze operator zich ertoe verbindt om ononderbroken diensten van de best mogelijke kwaliteit te leveren en dat eventuele onderbrekingen op korte termijn worden opgelost.

Voorts had de Ombudsdienst opgemerkt dat Telenet volgens artikel 5.2 van de algemene voorwaarden haar klanten een creditering van het abonnementsgeld aanbiedt voor de duur van de onderbreking. Deze contractuele bepaling was naar mening van de Ombudsdienst, ook van toepassing in geval van geplande en aangekondigde onderbrekingen. De Ombudsdienst benadrukte hierbij dat Telenet uiteraard het recht heeft om haar netwerk te optimaliseren en bracht begrip op voor de tijdelijke onderbreking van de diensten die hieruit voortvloeit. Dit neemt echter niet weg dat de Ombudsdienst van mening bleef dat wanneer gebruikers, omwille van door Telenet uitgevoerde werken, voor een bepaalde periode geen gebruik kunnen maken van deze diensten, minstens een vergoeding van het abonnementsgeld voor de inactieve periode moet worden toegekend. De aanrekening van abonnementsgelden voor diensten waarvan de klant geen gebruik kan maken omwille van een interventie door de operator is namelijk strijdig met het billijkheidsprincipe.

Op basis van deze overwegingen beval de Ombudsdienst Telenet op 15 juni 2017 aan om het abonnementsgeld te crediteren voor de drie dagen dat de diensten niet beschikbaar waren voor de heer S. Echter liet Telenet op 4 juli 2017 weten niet te zullen ingaan op deze aanbeveling.

2.2.2. Bespreking

Dankzij het feit dat Telenet zich doorgaans voldoende bereid toonde om in de individuele klachten tot een oplossing te komen, diende de Ombudsdienst slechts in zeer beperkte mate aanbevelingen op te stellen. De hierboven beschreven klacht over de operatie 'Grote Netwerf' is hiervan een relevant voorbeeld. Ook de klachten omtrent de "kosteloze" upgrade van 'Wigo'-abonnementen, en de hieruit voortvloeiende hoge transitiefactuur, leidden in 2017 tot de opmaak van enkele aanbevelingen. Telenet toonde zich in de betrokken klachten immers niet bereid om tussen te komen in de betwiste aanrekening en slaagde er niet altijd in om de facturatie voldoende toe te lichten. Tenslotte diende de Ombudsdienst eveneens aanbevelingen op te stellen in klachten van Telenet-abonnees wiens diensten abrupt werden afgesloten, bijvoorbeeld wegens collectieve schuldbemiddeling, alsook in geschillen over de aanrekening van mobiel internet.

2.3. Samenwerking tussen Telenet en de Ombudsdienst

Op basis van de positieve verhouding tussen minnelijke schikkingen en aanbevelingen dient de Ombudsdienst te benadrukken dat de samenwerking met Telenet in 2017 op een constructieve manier is verlopen. Bovendien hanteerde Telenet, enkele uitzonderingen niet te na gekomen, aanvaardbare reactietermijnen. De gemiddelde duur van een Telenet-klacht in 2017 bedroeg hierdoor 37 dagen (tegenover 30 dagen in 2016). Voorts werden er in 2017 diverse overlegmomenten met Telenet georganiseerd waarbij deze operator constructief meezocht naar oplossingen in probleemdossiers en structurele tekortkomingen konden worden besproken. Dit neemt echter niet weg dat de gedragslijn van deze operator bij de behandeling van Ombudsklachten op een aantal vlakken voor verbetering vatbaar is. De Ombudsdienst betreurt vooral de rigide houding die Telenet in 2017 heeft aangenomen in dossiers die structurele tekortkomingen aan het licht brachten, zoals het geciteerde dossier over de operatie 'Grote Netwerf'. We moeten daarnaast tevens constateren dat uit de klachten die in 2017 werden behandeld blijkt dat Telenet in eerste lijn geen ondersteuning biedt aan klanten die de aanrekening van diensten door derden (zoals premium sms-diensten) betwisten. Deze opmerking moet nu reeds voor de derde opeenvolgende keer worden geformuleerd in ons jaarverslag. Ook het feit dat Telenet in 2017 er niet is in geslaagd om in enkele klachten relevante stukken te bezorgen, meer in het bijzonder details van betwiste dataverbindingen, baart de Ombudsdienst zorgen.

3. Orange

Malgré la progression du nombre de plaintes traitées (de 1.222 Ondanks de stijging van het aantal behandelde klachten (van 1.222 klachten in 2016 naar 1.731 in 2017) zakte Orange in de "top 10"-rangschikking van operatoren van plaats twee naar drie. Deze wijziging in de rangschikking kan verklaard worden door de bundeling van de Base- en Telenet-klachten vanaf 2017. Veruit de meeste klachten (180) die in 2017 werden behandeld, werden geregistreerd onder de categorie "contractuele aangelegenheden – opzeg". Ook de aanrekening van M-Commercediensten door Orange veroorzaakte een groot aantal klachten (167).

In 2017 werd een klacht tegen Orange gemiddeld genomen afgesloten op een termijn van 45 dagen.

3.1. Minnelijke schikkingen

In 2017 slaagde de Ombudsdienst er in om in 97,63% van de klachten gericht tegen Orange een akkoord tussen de betrokken partijen te bereiken.

3.1.1. Voorbeeld

Mevrouw D. beweerde dat zij sedert maart 2017 Orange had gecontacteerd met het oog op de stopzetting van de dienst 'Internet Everywhere 15'. Zelfs na meerdere bezoeken aan de Orange-shop te R. bleef mevrouw D. echter facturen van Orange voor deze internetdienst ontvangen. Navraag bij de klantendienst op 15 juni 2017 leerde haar dat Orange tot haar verbazing geen aanvraag tot opzeg had geregistreerd. Er restte haar geen andere keuze dan de Ombudsdienst om tussenkomst te vragen.

Na opstart van de klacht op 28 juni 2017 liet Orange op 5 juli 2017 weten dat de opzeg niet werd uitgevoerd omwille van een vergissing. De operator zette de facturatie recht door vier facturen te crediteren. Het dossier werd op 18 juli 2017 afgesloten.

3.1.2. Bespreking

In 2017 toonde Orange voldoende bereidheid om bij te dragen tot oplossingen in de Ombudsklachten, wat geillustreerd wordt door het voormelde dossier. Het verbaasde sommige gebruikers dat de Ombudsdienst er in slaagde om een geschil met Orange, dat reeds maanden aansleepte, op te lossen binnen een relatief korte tijdspanne.

3.2. Aanbevelingen

De cijfers bevestigen opnieuw dat nagenoeg in alle Orange-klachten die in 2017 werden behandeld een oplossing werd bereikt: slechts in 27 van de 1.731 klachten diende de Ombudsdienst, bij gebrek aan een minnelijke schikking, een aanbeveling op te stellen. In vier van de 27 aanbevelingen kwam de Ombudsdienst tot de conclusie dat het standpunt van Orange billijk en geoorloofd was. Voor wat betreft de resterende 23 aanbevelingen diende de Ombudsdienst zich te scharen achter het standpunt van de klager. Hiervan werden zes aanbeveling opgevolgd door Orange terwijl er 12 werden verworpen. De reactie van Orange op de overige vijf aanbevelingen was op 31 december 2017 nog niet bekend.

3.2.1. Voorbeeld

De heer V. vroeg de Ombudsdienst op 25 augustus 2017 om te bemiddelen, enerzijds omwille van de betwisting van door

Orange aangerekende premium sms-berichten en anderzijds omwille van problemen met het overdragen van een bijkomend oproepnummer naar het Orange netwerk. De heer V. had namelijk online een simkaart besteld maar vond op de website van Orange geen mogelijkheid om zijn bestaand Proximus-nummer te behouden bij overdracht naar het Orange-netwerk. In eerste lijn had de Orange-klantendienst de heer V. onverrichterzake doorverwezen naar een verkooppunt, waar een medewerker hem op zijn beurt had doorgestuurd naar de klantendienst. Wanneer de heer V. opnieuw contact opnam met de klantendienst werd de telefoon dichtgegooid.

In het kader van de Ombudsklacht ging Orange uit commerciële overwegingen over tot creditering van de aangerekende premium sms-berichten (€15). Ook voor wat betreft de gewenste nummeroverdracht werd er een oplossing bereikt: op 2 september 2017 werd het oproepnummer van de heer V. geactiveerd op het Orange-netwerk. De operator kende een compensatie van €5 toe. Deze vergoeding volstond echter niet voor de heer V., temeer daar hij ernstige hinder had ondervonden omwille van de manier waarop hij werd bejegend in eerste lijn. Hij herhaalde tevens de tekortkomingen op de Orange-website. Orange toonde zich echter niet bereid om in te gaan op de vraag van de heer V. tot een hogere compensatie. Er kon bijgevolg geen minnelijke schikking bereikt worden.

Uit een onderzoek door de Ombudsdienst kwam aan het licht dat de website van Orange inderdaad onvoldoende transparante informatie verstrekte over de mogelijkheid tot nummerbehoud bij de activatie van een nieuwe simkaart. De heer V. gaf aan reeds sedert 25 augustus 2017 pogingen te hebben ondernomen om zijn voormalige Proximus-nummer over te dragen naar het Orange-netwerk. Het betrokken oproepnummer werd, wegens de onduidelijke communicatie op de Orange-website, pas op 2 september 2017 geactiveerd op het Orange netwerk. De Ombudsdienst meende bijgevolg dat het compensatiemechanisme, overeenkomstig artikel 10 en 13 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten, in dit dossier diende toegepast te worden. Deze wettelijke bepaling stipuleert dat de recipiëntoperator, in geval van vertraging bij nummeroverdracht, aan de gedupeerde gebruiker een vergoeding van €3 per dag verschuldigd is. De Ombudsdienst berekende de vertraging op zes dagen, wat neerkomt op een vergoeding €18. Mits aftrek van de reeds aangeboden compensatie van €5 kwam de heer V. een bijkomende vergoeding van €13 toe. De aanbeveling werd in dit zin door de Ombudsdienst opgesteld op 4 oktober 2017.

Op 31 oktober 2017 liet weten te zullen ingaan op deze aaanbeveling, hoewel de operator aangaf de juridische argumentatie niet te kunnen onderschrijven.

3.2.2. Bespreking

Gezien het beperkte aantal aanbevelingen (27) die de Ombudsdienst in 2017 heeft opgesteld in klachten gericht tegen Orange, kunnen hieruit weinig sluitende conclusies worden getrokken. Deze aanbevelingen slaan op klachten met telkens andere gebruikersproblematieken.

3.3. Samenwerking tussen Orange en de Ombudsdienst

Net als de voorbije jaren werkte Orange ook in 2017 doorgaans goed mee met de Ombudsdienst, en dit in de eerste plaats door met vrucht te streven naar zoveel mogelijk minnelijke schikkingen in individuele klachten. De Ombudsdienst organiseerde in 2017 samen met Orange diverse overlegmomenten waarbij probleemdossiers alsnog met een minnelijke schikking konden worden afgesloten. Deze vergaderingen werden ook aangegrepen om structurele verbeteringen uit te voeren in processen en informatieverstrekkingen, nadat de individuele klachten diverse pijnpunten op dit vlak hadden blootgelegd. Hoewel Orange tijdens de behandeling van individuele Ombudsklachten vaak spontaan oplossingen aanbood en commerciële regelingen trof, diende de Ombudsdienst vast te stellen dat de operator niet altijd voldoende rekening hield met de argumenten van de tegenpartij naarmate bijkomende bemiddelingsrondes noodzakelijk waren. Al deze elementen hebben er toe geleid dat de gemiddelde duur van een Ombudsklacht tegen Orange in 2017 eerder lang was, namelijk 45 dagen, wat overigens een significante stijging inhoudt ten opzichte van 2016, wanneer een klacht tegen Orange gemiddeld op 35 dagen kon worden afgesloten.

4. Scarlet

In 2017 heeft de Ombudsdienst in 718 klachten (tegenover 643 klachten in 2016) bemiddeld die gericht waren tegen Scarlet. Deze operator handhaaft de vierde plaats in de “top 10”-rangschikking van telecomoperatoren. De klachtencategorieën die in 2017 het meest aan bod kwamen in geschillen met Scarlet waren contractuele aangelegenheden inzake de opzeg van abonnementen (80 dossiers) en betwiste aanrekeningen van abonnementsgelden voor telecompakketten (63 dossiers).

Gemiddeld gezien kon in 2017 een klacht tegen Scarlet binnen een termijn van 42 dagen worden afgehandeld.

4.1. Voorbeeld van een klacht

Naar aanleiding van het overlijden van haar echtgenoot zegde mevrouw L. op 21 augustus 2017 haar internetabonnement bij Scarlet aangetekend op. Tot haar verbazing ontving zij op 11 september 2017 een nieuwe Scarlet-factuur voor de periode van 8 september 2017 tot en met 7 oktober 2017. Mevrouw L. nam vervolgens telefonisch contact op met haar voormalige operator teneinde deze factuur te betwisten. Nadat de Scarlet-medewerker zich er van vergewist had dat de opzegbrief wel degelijk werd ontvangen, gaf hij mevrouw L. de raad om de bewuste factuur te negeren. Desalniettemin ontving zij vervolgens een herinneringsbrief en een nieuwe factuur van Scarlet. Mevrouw L. zag zich dan ook genoodzaakt om op 17 oktober 2017 de tussenkomst van de Ombudsdienst in te roepen.

Naar aanleiding van de klacht erkende Scarlet dat er "iets fout was gegaan" met de opzeg, waardoor de facturatie onterecht bleef doorlopen. De betwiste abonnementskosten, alsook de herinneringskosten werden gecrediteerd en het tegoed werd terugbetaald aan mevrouw L. De klacht werd op 8 november 2017 afgesloten.

De Ombudsdienst dient er op te wijzen dat dergelijke onregelmatigheden met opzeggingsaanvragen in 2017 een structureel probleem vormden bij Scarlet. Deze problematiek wordt uitvoeriger besproken in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

4.2. Bespreking

In 2017 kon 97,08% van de klachten waarbij de Ombudsdienst had bemiddeld met Scarlet uiteindelijk met een minnelijke schikking worden afgesloten. Van de 718 behandelde klachten diende de Ombudsdienst in 12 dossiers een aanbeveling op te maken omdat er geen bemiddelde oplossing werd gevonden. Slechts één aanbeveling werd opgesteld in het voordeel van de operator. Van de resterende aanbevelingen werd de meerderheid (acht) positief opgevolgd door Scarlet. De gemiddelde duur van klachten gericht tegen Scarlet bedroeg in 2017 42 dagen, tegenover 32 dagen in 2016. De goede samenwerking met de Ombudsdienst manifesteerde zich tevens tijdens diverse overlegmomenten waarop Scarlet alsnog oplossingen aanreikte in probleemdossiers en waarbij structurele pijnpunten de nodige aandacht kregen. Scarlet kan nog vooruitgang boeken door de oplossingen spontaner aan te reiken vanaf de opstart van het dossier en niet te wachten op de argumentatie van de Ombudsdienst. Door dit aandachtspunt in acht te nemen zal de tevens de negatieve evolutie op het vlak van de doorlooptijd van de klachten ongetwijfeld omgebogen kunnen worden.

5. Voo

In 2017 heeft de Ombudsdienst bemiddeld in 300 klachten tegen Voo, tegenover 256 klachten in 2016. Voo stijgt hiermee twee plaatsen – van zeven naar vijf – in de "top 10"-rangorde van de telecomoperatoren. De meeste klachten tegen Voo hadden betrekking tot de betwisting van facturatie van abonnementsgelden voor packs (51).

Gemiddeld werd in 2017 een Ombudsklacht tegen Voo afgehandeld binnen een tijdspanne van 59 kalenderdagen.

5.1. Voorbeeld van een klacht

Mevrouw B. wenste haar TV-aansluiting bij Voo op te zeggen met ingang van 12 juli 2017. Bij contactopname met de betrokken operator werd zij er op gewezen dat er met een vooropzegtermijn van één maand rekening diende te worden gehouden, dit omwille van "administratieve redenen". Mevrouw B. was hierover misnoegd en deed op 7 juli 2017 een beroep op de Ombudsdienst omdat de bewuste medewerker van Voo niet bereid was om de dienst stop te zetten op de door haar gewenste datum. In het kader van de Ombudsdienst toonde Voo zich alsnog bereid om rekening te houden met de gevraagde opzegdatum en bijgevolg de facturatie vanaf 12 juli 2017 stop te zetten. Mevrouw B. was tevreden met deze oplossing, waarna het dossier met een minnelijke schikking werd afgesloten.

5.2. Bespreking

Van de 300 klachten tegen Voo waarin de Ombudsdienst in 2017 diende tussen te komen werden er 280 minnelijke schikkingen bereikt. Daarnaast dienden er, bij gebrek aan een akkoord tussen de betrokken partijen, 16 aanbevelingen te worden gemaakt, die telkens indruisten tegen het standpunt van Voo. Hiervan werden er vier door de operator opgevolgd, terwijl er zes werden verworpen. De reactie van Voo op de overige aanbevelingen was bij de jaarwissel nog niet bekend.

De samenwerking met Voo in 2017 is tegenover de voorbije jaren nauwelijks geëvolueerd. Met name de cel Voo Ale-Teledis bezorgt de Ombudsdienst tijdens de behandeling van klachten doorgaans te summiere antwoordelementen, waardoor vaak bijkomende informatie moeten worden opgevraagd. We hebben ook opgemerkt dat de dossierbeheerders bij Voo weinig beslissingsrecht hebben bij het aanbieden van oplossingen in geschillen, zelfs indien het dossier geëscaleerd is tot op het niveau van de Ombudsdienst. Dit alles heeft een negatieve impact op de gemiddelde doorlooptijd van de Ombudsklachten tegen Voo, die in 2017 59 dagen bedroeg, wat overigens aanzienlijk meer is dan in 2016, toen een klacht tegen deze operator gemiddeld op 36 dagen werd afgehandeld.

De Ombudsdienst betreurt eveneens het feit dat de beroepsklachten tegen Voo nog steeds onvoldoende worden aangegrepen om structurele problemen aan te pakken. Dit wordt perfect geïllustreerd door het hierboven besproken voorbeeld dat een probleem blootlegt welke reeds jarenlang aan bod komt in klachten tegen Voo, namelijk de ongeoorloofde toepassing van een vooropzegtermijn van één maand. Voo pleegt hiermee een inbreuk tegen artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

6. SFR

Tegen de algemene tendens van klachtenstijging in diende de Ombudsdienst in 2017 minder geschillen tegen SFR (het voormalige Numericable) te behandelen dan het jaar daarvoor. Het aantal dossiers zakte meer bepaald van 336 naar 287. SFR eindigt net als in 2016 op de zesde plaats binnen de "top 10"-operatoren. De belangrijkste bron van klachten waren defecten en storingen op telecompakketten (42).

De gemiddelde termijn waarin een Ombudsklacht tegen SFR in 2017 werd afgesloten bedroeg 42 dagen.

Nog meer oplossingen voor telecomgebruikers ten gevolge van onze tussenkomst.

6.1. Voorbeeld van een klacht

De heer G. ondervond sedert april 2017 ernstige storingen op zijn internet- en TV-aansluiting van SFR. Hierdoor kon hij vaak onmogelijk surfen en / of televisie kijken. In overleg met SFR had hij in mei 2017 een nieuwe modem geïnstalleerd, hetgeen echter geen soelaas bracht. De heer G. had tevens een technieker van SFR uitgenodigd die had vastgesteld dat zijn binnenbekabeling geen gebreken vertoonde en dat er lokale infrastructuurwerken op het netwerk van de operator noodzakelijk waren. Hij diende op 10 juli 2017 een beroepsklacht in bij de Ombudsdienst, niet alleen met het oog op een technische oplossing maar eveneens in de hoop dat de operator tussen zou komen in de aangerekende interventiekosten en een compensatie op de abonnementskosten zou verstrekken. Op 12 juli 2017 liet SFR weten dat er maatregelen werden genomen met het oog op een stabielere dienstverlening. De operator was tevens overgegaan tot het crediteren van de interventiekosten en had een compensatie in de vorm van één maand abonnementsgeld toegekend. In zijn reactie liet de heer G. weten dat de storingen nog steeds niet volledig van de baan waren. Hij hekelde eveneens het feit dat SFR een herinneringskost had aangerekend. Na verdere bemiddeling verzekerde de operator dat de verdere stappen zouden worden gezet met het oog op een storingsvrije dienst. De betwiste rappelkosten werden gecrediteerd. De heer G. had echter beslist om een nieuwe interventie door SFR niet af te wachten en zegde de diensten op. Hij verwachtte geen verdere bemiddeling gezien het positief gevolg dat werd gegeven aan het financiële luik van zijn klacht. Het dossier werd bijgevolg op 15 september 2017 afgesloten.

6.2. Bespreking

In 2017 slaagde de Ombudsdienst er in om bijna alle klachten tegen SFR positief af te handelen. Op drie na werden alle dossiers met een minnelijke schikking afgesloten of ingetrokken. Twee van de drie aanbevelingen werden bovendien opgevolgd door de operator. De uitstekende samenwerking met de Ombudsdienst vertaalt zich niet enkel in louter gunstige regelingen in de Ombudsklachten maar tevens in de korte reactietermijnen die SFR doorgaans hanteert.

Dat de gemiddelde doorlooptijd van de klachten in 2017 toch nog 42 kalenderdagen (tegenover slechts 26 in 2016) bedroeg, valt te verklaren doordat de Ombudsdienst in sommige SFR-klachten meerdere keren diende te bemiddelen. We vermoeden tevens dat SFR de individuele klachten ter harte heeft genomen om structurele pijnpunten weg te nemen, wat meteen een verklaring kan bieden voor de klachtendaling die in 2017 werd opgetekend.

7. M7Group

Het aantal behandelde Ombudsklachten tegen TV Vlaanderen en TéléSAT, de commerciële namen van de telecomoperatoren die deel uitmaken van M7Group, daalt reeds jaren onafgebroken, en bereikte in 2017 een nieuw laagtepunt, namelijk 83 (tegenover 127 in 2016). De belangrijkste problematiek die tijdens de behandeling van de Ombudsklachten in 2017 aan bod kwam had betrekking tot problemen bij de opzeg van abonnementen (10 dossiers). Klachten tegen M7Group waren in 2017 gemiddeld 50 kalenderdagen in behandeling.

7.1. Voorbeeld van een klacht

De heer V. schakelde op 9 augustus 2017 de Ombudsdienst in omdat TV Vlaanderen een foutief abonnement had opgestart: in plaats van de gewenste maandelijkse dienst 'Vakantie TV' te activeren had de operator een jaarabonnement gestart. In eerste lijn had TV Vlaanderen de heer V. doorverwezen naar de dealer, terwijl er in werkelijkheid geen dealer betrokken was bij de bestelling. TV Vlaanderen bleef ook naderhand volhouden dat een eventuele aanpassing van het abonnement diende te gebeuren via een dealer. Pas na tussenkomst van de Ombudsdienst werd het gecontesteerde abonnement omgezet naar de door de heer V. beoogde formule. Ook de aanrekeningen werden in die zin door TV Vlaanderen rechtgezet. Nadat de heer V. had bevestigd dat de situatie volledig was genormaliseerd, ging de Ombudsdienst op 6 september 2017 over tot het afsluiten van de klacht.

7.2. Bespreking

In 2017 bereikte de Ombudsdienst in 71 van de 83 klachten tegen M7Group een minnelijke schikking, wat neerkomt op 85,54%. Hoewel dit een positief resultaat is, scoorde deze operator hiermee verhoudingsgewijs lager dan de meeste andere operatoren. De Ombudsdienst zag zich genoodzaakt om 12 klachten tegen TéléSAT met een aanbeveling af te handelen omdat deze operator twee tot drie maanden na de opstart van het dossier nog steeds geen standpunt had ingenomen. TéléSAT heeft er vervolgens eveneens meestal aan verzaakt om te reageren op deze aanbevelingen en op de herinneringen die na twintig werkdagen werden verstuurd. Bijgevolg werden deze aanbevelingen verplicht uitvoerbaar, dit conform artikel 43bis, §5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door artikel 31 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen. Deze belangrijke onregelmatigheid, die neerkomt op een weigering tot samenwerking met de Ombudsdienst, manifesteert zich reeds sedert 2016. In schril contract hiermee staat de samenwerking met TV Vlaanderen. Deze operator nam de Ombudsklachten globaal op een correcte wijze ter harte, bood meestal spontaan een oplossing aan en hanteerde hierbij doorgaans aanvaardbare reactietermijnen. Het is dan ook louter aan TéléSAT te wijten dat de gezamenlijke klachten tegen M7Group in 2017 gemiddeld genomen pas konden worden afgehandeld na een tijdspanne van 50 kalenderdagen.

8. Mobile Vikings

Mobile Vikings is één van de twee nieuwkomers in de lijst van de 10 operatoren over wie de Ombudsdienst in 2017 de meeste klachten heeft behandeld. Mobile Vikings neemt in 2017 een gedeelde achtste plaats in deze "top 10"-rangorde in met 73 behandelde bemiddelingsklachten. De Ombudsdienst diende vooral te bemiddelen met Mobile Vikings in geschillen over prepaid-kaarten (15) en over nummeroverdracht (12).

Ombudsklachten tegen Mobile Vikings werden in 2017 gemiddeld op een duur van 41 kalenderdagen afgesloten.

8.1. Voorbeeld van een klacht

De heer D. deed op 20 april 2017 een beroep op de Ombudsdienst omdat Mobile Vikings zijn belwaarde van meer dan zes maanden oud had weggenomen. De heer D. had weliswaar vastgesteld dat de Algemene Voorwaarden van Mobile Vikings inderdaad vermelden dat de geldigheid van belkrediet zes maanden bedraagt maar wees er tezelfdertijd op dat de operator deze bepaling nooit eerder had toegepast, waardoor de indruk ontstond dat belwaarde überhaupt niet kwam te vervallen. In eerste lijn had Mobile Vikings geweigerd om het verloren belkrediet terug toe te kennen aan de heer D. Op 21 april 2017 bevestigde Mobile Vikings aan de Ombudsdienst dat recentelijk werd beslist om de contractuele bepaling betreffende de geldigheid van belwaarde toe te passen. De operator wees er op dat alle klanten hierover per e-mail in kennis werden gesteld en ging bijgevolg niet in op de vraag van de heer D. Deze kon zich nog steeds niet verzoenen met dit standpunt en wees er op dat, op het moment waarop Mobile Vikings startte met de toepassing van de betrokken contractuele bepaling, hij in de onmogelijkheid verkeerde om het oude belkrediet op te gebruiken, aangezien hij zich destijds in het buitenland bevond. Na verdere bemiddeling stemde Mobile Vikings er alsnog mee in het verloren belkrediet van december 2016 om te zetten in 'Vikingpunten' waarna dit opnieuw kon worden omgezet in belkrediet, dit voor een totaal bedrag van €18,96. Deze oplossing leidde op 7 juli 2017 tot de afsluiting van de Ombudsklacht.

8.2. Bespreking

In bijna alle in 2017 behandelde klachten tegen Mobile Vikings, meer bepaald 71 van de 73 dossiers, slaagde de Ombudsdienst er in om een minnelijke schikking te bereiken. Zoals het hierboven geciteerde voorbeeld aantoont, diende er vaak intensief bemiddeld te worden om tot een oplossing te komen, zelfs al hadden de geschillen betrekking op louter beperkte bedragen. Omdat Mobile Vikings doorgaans korte reactietermijnen hanteerde, konden de meeste dossiers binnen een redelijke tijdspanne worden afgehandeld, namelijk 41 dagen.

9. Lycamobile

In 2017 behandelde de Ombudsdienst 73 klachten gericht tegen Lycamobile. Hiermee positioneert deze internationale operator, die louter gsm-diensten via prepaid-kaarten aanbiedt, zich op een gedeelde achtste plaats in de rangorde van de meest behandelde Ombudsklachten. Lycamobile is in 2017 overigens één van de twee nieuwkomers in de "top 10"-lijst. 16 van de 73 klachten die in 2017 door de Ombudsdienst werden behandeld, hadden betrekking op problemen met de identificatie van prepaid-kaarten. Dit vormt meteen het belangrijkste pijnpunt die de Ombudsklachten tegen Lycamobile in 2017 hebben blootgelegd. De gemiddelde behandelingstermijn van Lycamobile-klachten bedroeg in 2017 72 dagen.

9.1. Voorbeeld van een klacht

De heer O. richtte op 15 april 2017 een klacht naar de Ombudsdienst omdat hij had ondervonden dat diverse verkooppunten van Lycamobile €5 kosten aanrekenen voor de wettelijk verplichte registratie van prepaid-kaarten. Hij wees er op dat de website van Lycamobile nochtans vermeldde dat de registratie van deze vooruitbetaalde kaarten kosteloos is. Op zijn eerstelijnsklacht mocht de heer O. geen enkele reactie vanwege de operator ontvangen.

Lycamobile liet eveneens na om te reageren op de Ombudsklacht,. Gezien deze omstandigheden zag de Ombudsdienst zich genoodzaakt om een aanbeveling op te stellen ter beeindiging van de klachtenprocedure, wat gebeurde op 27 juni 2017. De Ombudsdienst beval Lycamobile niet enkel aan om de "registratiekost" van €5 te vergoeden maar tevens om de heer O., omwille van de hinder die hij had ondervonden, een compensatie van €50 te verstrekken.

Omdat de Ombudsdienst geen enkele reactie vanwege Lycamobile mocht ontvangen op de aanbeveling, zelfs niet nadat er op 1 augustus 2017 een herinnering werd verzonden, werd de aanbeveling uiteindelijk verplicht uitvoerbaar, en werden de betrokken partijen hierover op 1 september 2017 geïnformeerd. Uiteindelijk liet Lycamobile weten de aanbeveling niet te zullen volgen. Dit impliceert een inbreuk pleegde tegen artikel 43bis, §5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door artikel 31 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen.

De problematiek betreffende de registratie van prepaid-klanten van Lycamobile en de kosten die hiermee gepaard gaan, wordt uitvoeriger besproken in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag.

9.2 Bespreking

Van de 73 klachten tegen Lycamobile die de Ombudsdienst in 2017 heeft behandeld, konden er slechts 23 met een minnelijke schikking worden afgesloten. Zoals het hierboven beschreven voorbeeld illustreert, liet Lycamobile na om in de meerderheid van de klachten te reageren. Pas vanaf eind september 2017 mocht de Ombudsdienst (doorgaans positieve) feedback van deze operator ontvangen in sommige lopende klachten. Daarentegen moet opgemerkt worden dat uit de reacties van Lycamobile eveneens bleek dat een aantal verplicht uitvoerbare aanbevelingen niet werden opgevolgd, zoals de hierboven omschreven klacht aantoont. Het zal niet verbazen dat, voornamelijk ten gevolge van het volledig gebrek aan samenwerking met de Ombudsdienst gedurende het grootste deel van 2017, de gemiddelde duur van de klachten tegen Lycamobile zeer hoog was, namelijk 72 dagen.

10. Schedom-Dommel

De Ombudsdienst behandelde in 2017 47 klachten gericht tegen Schedom-Dommel, tegenover 56 klachten in 2016. Qua aantal sprong in 2017 geen enkel klachtenthema in het oog. Toch stelde de Ombudsdienst vanuit inhoudelijk oogpunt enkele frappante klachten tegen Schedom-Dommel vast, waarvan hieronder een voorbeeld zal worden beschreven.

De gemiddelde termijn waarin een Ombudsklacht gericht tegen Schedom-Dommel kon worden afgewerkt bedroeg in 2017 68 dagen.

10.1. Voorbeeld van een klacht

De heer J., gedelegeerd bestuurder van de firma J., deed op 17 mei 2017 een beroep op de Ombudsdienst omdat hij op zijn telefoonfactuur had vastgesteld dat Schedom-Dommel een tarief van €1,82 per minuut hanteerde voor een oproep naar een welbepaald Nederlands nummer. Volgens de heer J. week dit in sterke mate af van het gangbare tarief dat Schedom-Dommel voorheen toepaste. Ondanks de eerstelijnsklacht en de betaling van de niet-betwiste factuurbedragen, had de operator ermee gedreigd om de aansluiting van de heer J. te blokkeren. In het kader van de Ombudsklacht liet Schedom-Dommel weten dat de tarieven afhankelijk zijn van een derde partij en als dusdanig worden doorgerekend aan haar klanten. Zij worden verzocht om de real time-prijzen na te kijken op de website alvorens een telefoongesprek te voeren. De operator bevestigde dat het aangerekende tarief van €1,82 per minuut voor oproepen naar het desbetreffende Nederlandse nummer correct was. De heer J. kon zich niet verzoenen met deze uitleg en wees er op dat het ondenkbaar is om telkens op de website van Schedom-Dommel de tarieven te moeten verifiëren alvorens een oproep te voeren, te meer daar het kwestieuze nummer niet bekend stond als een speciaal of duur nummer. Na verdere bemiddeling stemde de operator er alsnog mee in om de betwiste kosten te crediteren. Tevreden over deze oplossing, liet de heer J. weten dat de Ombudsdienst haar bemiddelingsopdracht mocht staken, waarna het dossier op 1 augustus 2017 werd afgesloten.

10.2. Bespreking

Van de 47 klachten tegen Schedom-Dommel die in 2017 door de Ombudsdienst werden behandeld, konden er 37 worden afgesloten met een minnelijke schikking. Wanneer we echter rekening houden met het feit dat deze operator bijkomend vijf van de 10 aanbevelingen van de Ombudsdienst heeft opgevolgd, kunnen we concluderen dat de bemiddeling met Schedom-Dommel in 2017 meestal succesvol is geweest. Dit neemt niet weg dat we, net als de voorbije jaren, moeten opmerken dat deze operator zich in 2017 doorgaans minder verzoeningsbereid heeft opgesteld dan de meeste andere operatoren. De vaak moeizame bemiddeling met Schedom-Dommel leidde tot langdurige dossiers, wat zich overigens vertaalt de behandelingstermijn (gemiddeld 68 dagen). Dit is de op één na langste behandelingstermijn van alle operatoren uit de "top 10"-ranglijst.

Overigens dient de Ombudsdienst op te merken dat Schedom-Dommel in 2017, net als de voorbije jaren, heeft nagelaten om Franstalige klachten te beantwoorden in deze landstaal.

C. Aanbevelingen aan de operatoren

Klachten van consumenten en bedrijven konden in 2017 in 96,01% van de gevallen worden opgelost met een minnelijke schikking. Dit positief resultaat is in eerste instantie te danken aan de goede samenwerking met de meeste telecomoperatoren. Desondanks moet vastgesteld worden dat Lycamobile en TéléSAT in 2017 de wettelijke bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst voor telecommunicatie niet of onvoldoende hebben erkend. Op die manier worden de betrokken gebruikers feitelijk het recht ontzegd om via alternatieve geschillenbeslechting een oplossing te bekomen, waardoor zij ofwel genoodzaakt zijn om een gerechtelijke procedure op te starten, ofwel met lede ogen moeten aanzien dat hun klacht zonder enig gevolg blijft. Het behoeft geen verder betoog dat een dergelijke situatie volkomen onaanvaardbaar is en dat we de betrokken operatoren aanmanen om voortaan op een positieve manier samen te werken met de Ombudsdienst.

Lycamobile en TéléSAT buiten beschouwing gelaten blijkt uit de klachtenbehandeling in 2017 dat de telecomoperatoren voldoende bereid zijn om geschillen van zeer uitlopende aard op te lossen. Het blijft opmerkelijk dat sommige grieven, die in eerste lijn langdurig zijn blijven aanslepen, snel kunnen worden afgehandeld wanneer de Ombudsdienst tussenkomt. Toch moet er op gewezen worden dat de Ombudsdienst steeds meer en intensiever dient te bemiddelen om tot oplossingen in individuele dossiers te komen. Deze vaststelling geldt voor vrijwel alle telecomoperatoren en verklaart meteen waarom de gemiddelde duur van de Ombudsklachten significant gestegen is. Operatoren dienen er zich dan ook meer rekenschap van te geven dat het klantvriendelijk is om klachten binnen de kortst mogelijke tijdspanne te verhelpen. In dit kader worden sommige operatoren, waaronder Proximus en Orange, eveneens opgeroepen om kortere reactietermijnen bij de behandeling van Ombudsklachten te hanteren. We herhalen in dit verband dat de Ombudsdienst gehouden is aan de Wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, «Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen» in het Wetboek van economisch recht, welke stipuleert dat beroepsklachten dienen afgehandeld te worden binnen een termijn van 90 dagen.

De Ombudsdienst betreurt dat telecomoperatoren individuele klachten in 2017 onvoldoende aangrijpen om (sneller) structurele maatregelen te nemen teneinde het aantal gedupeerde klanten te beperken. Zo heeft Proximus nagelaten om het informaticaprobleem, dat in 2017 honderden beroepsklachten heeft veroorzaakt binnen een korte termijn aan te pakken en blijft Telenet in gebreke om haar klanten, die hadden ingestemd met een “gratis” upgrade van hun abonnement, beter te informeren over de impact op hun eerstvolgende facturen. In het geval van Voo merken we nu zelfs al meerdere jaren terugkerende klachten over de ongeoorloofde toepassing van een vooropzegtermijn op.

De meeste telecomoperatoren kunnen de samenwerking met de Ombudsdienst bijkomend verbeteren door alle staving- en bewijsstukken die enige relevantie hebben in de betrokken beroepsklachten spontaan over te maken. Inzage in documenten zoals contracten, details van facturen, bewijzen van oproepen, overzichten en opnames van klantencontacten, correspondenties met de betrokken klanten en technische verslagen, stellen de Ombudsdienst in staat om dossiers op een objectieve en gefundeerde manier te behandelen. In werkelijkheid moeten we vaststellen dat dergelijke stavingstukken niet altijd te beschikking worden gesteld door de operatoren.

Voorts moeten we helaas vaststellen dat sommige operatoren nalaten om feedback in Ombudsklachten te bezorgen in de taal van de klager. De Ombudsdienst biedt de bemiddelingsprocedure aan in het Nederlands, het Frans, het Engels en tenslotte het Duits. Hoewel verwacht mag worden van een professioneel bedrijf dat zij in de mogelijkheid verkeren om te communiceren in deze courante talen, blijkt dat sommige operatoren, waaronder Schedom-Dommel en Voo, hier niet in slagen, althans voor wat betreft de behandeling van Ombudsklachten. We roepen derhalve de operatoren op om de correspondentie in klachtendossiers spontaan te voeren in de taal van de klant - zonder dat leidt tot vertraging in de behandeling - en hierbij degelijke kwaliteitsnormen te hanteren.

Tot slot wensen we de operatoren te herinneren aan hun wettelijke verplichting om de coördinaten van de Ombudsdienst spontaan mede te delen aan klanten, wanneer blijkt dat een eerstelijnsgeschil niet tot een wederzijds akkoord leidt. We stellen immers regelmatig vast dat telecomgebruikers pas in een zeer laat stadium een beroep doen op de Ombudsdienst omdat ze tot dan toe niet afwisten van het bestaan van deze beroepsinstantie. Het laattijdig indienen van een Ombudsklacht kan nadelige gevolgen hebben, niet in de laatste plaats omdat de onderzoeks- en betwistingsmogelijkheden beperkter worden naarmate de tijd verstrijkt. Dit mag er de operatoren uiteraard niet van weerhouden om in eerste instantie te streven naar een kwaliteitsvolle, snelle en klantvriendelijke klachtenbehandeling in eerste lijn, waarvan een vlotte telefonische bereikbaarheid van de klantendiensten, alsook het zichtbaar maken naar de klanten toe van de mogelijkheid om schriftelijk in contact te treden, belangrijke hoekstenen vormen.

4 PACKS

KLACHTEN OVER TUTTIMUS (PROXIMUS) EN WIGO (TELENET)

4. Packs: Klachten over TUTTIMUS (Proximus) en WIGO (Telenet) 34

A. Inleiding 36

1. Belang van de factuur 36

2. Opkomst van packs 36

B. Voorstelling van de aanbiedingen “Tuttimus” (Proximus) en “WIGO 3” (Telenet) 36

C. Verschillende facturatieproblemen bij “Tuttimus” 37

1. Laattijdige activering van het “Tuttimus”-pack 37

2. Gezamenlijk aanbod: laattijdige levering van de toestellen 37

3. Problemen als gevolg van de integratie van mobiele-telefoniediensten in het “Tuttimus”-pack 38

4. Ongevraagde activering van het “Tuttimus”-pack 38

5. Blokkering van factuur 39

D. Verschillende facturatieproblemen met het “WIGO 3”-pack (Telenet) 39

1. Geen precontractuele informatie over de transitiefactuur na upgrade “WIGO”. 39

2. Geldigheid van de toestemming 40

E. Gemeenschappelijke problemen bij package deals: “Tuttimus” en “WIGO 3” 40

1. Hogere facturen 40

2. Geen mogelijkheid om vorige formule te heractiveren 41

A. Inleiding

Het afgelopen jaar kwamen bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie 8.097 klachten binnen over een facturatieprobleem. Dat is een stijging van ruim 30% ten opzichte van het aantal klachten over "facturatie" dat in 2016 werd genoteerd, namelijk 6.307. Dit grote aantal klachten vereist nader onderzoek.

Enerzijds zien we dat bepaalde operatoren vaker betrokken zijn bij klachten over facturatie. Zo is Proximus goed voor meer dan 50% (4.278) van de klachten over "facturatie".

Anderzijds gaat de opkomst van bepaalde handelspraktijken en vooral de toename van gebundelde telecomdiensten (packs) gepaard met een stijging van het aantal geschillen rond de facturatie van elektronische communicatiediensten. De oorzaak van die klachten is waarschijnlijk dat de facturatiesystemen niet aangepast zijn aan die technologische convergentie.

Deze bijdrage analyseert twee packs waarvoor in 2017 veel klachten over "facturatie" zijn opgetekend. Het gaat enerzijds om "Tuttimus" dat Proximus sinds oktober 2016 aanbiedt, en anderzijds om de formule "WIGO 3" die Telenet lanceerde in de zomer van 2017.

Om onze denkoefening te beginnen willen we de aandacht vestigen op het belang en ook de inzet die facturatie vertegenwoordigt zowel voor de eindgebruiker als voor de operator. In tweede instantie willen we dieper ingaan op de opkomst van de packs en stellen we in het kort de "Tuttimus" en "WIGO 3"-packs voor. Verder identificeren we op basis van klachten de problemen die zich voordoen bij de respectievelijke facturatie van die twee pack deals. Tot slot gaan we, opnieuw met de klachten als uitgangspunt, de problemen toelichten die de formules "Tuttimus" en "WIGO 3" gemeenschappelijk hebben.

1. Belang van de factuur

Een factuur is het document waarmee een operator of een leverancier van elektronische communicatie een bedrag vordert in ruil voor een dienstverlening. Naast dit puur boekhoudkundige en financiële aspect speelt de factuur een bepalende rol in de opbouw van de relatie eindgebruiker/operator. Daarom vormt ze een echte marketing- en zelfs concurrentiële factor.

Operatoren en leveranciers van elektronische communicatiediensten beseffen duidelijk nog niet of onvoldoende dat "facturatie de kern van de strijd" is.

Zo blijken de facturatiesystemen die operatoren en leveranciers van elektronische communicatiediensten gebruiken vaak ontoereikend of achterhaald wanneer het gaat om het factureren van packs. Die systemen zijn immers oorspronkelijk ontworpen per dienst (vaste telefonie, mobiele telefonie, internet, mobiel internet, tv, ...) en zijn dan ook niet echt geschikt voor de facturatie van gecombineerde diensten.

Doordat ze ongeschikt zijn, geven ze onvermijdelijk aanleiding tot verwarring en geschillen (geblokkeerde facturen, het niet toepassen van kortingen en promoties, aanrekenen van te hoge bedragen...) en dat heeft een negatieve weerslag op de relatie eindgebruiker/operator. Terwijl die relatie op een uiterst concurrentiële markt net doorslaggevend is.

2. Opkomst van packs

De jongste jaren wordt de sector van elektronische communicatie, media en informatietechnologie gekenmerkt door technologische convergentie. Concreet houdt dit in dat één en dezelfde drager verschillende types gegevens kan verzenden/ontvangen. Tegelijk is het logisch dat operatoren en leveranciers van communicatiediensten hun aanbod aangepast hebben en package deals (packs) zijn gaan ontwikkelen.

Die packs vallen duidelijk in de smaak bij het publiek. Zo blijkt uit een enquête van 2017 over de toestand van de Belgische markt voor elektronische communicatie vanuit het standpunt van de consument, dat 73% van de respondenten aangeeft sommige diensten in de vorm van een pack te gebruiken. De meest verspreide pack deal is de combinatie van digitale tv, vaste telefonie en internet thuis (triple play).

Operatoren zetten van hun kant dan weer hun klanten steeds meer aan om in te tekenen op package deals. De actie van Proximus is vooral gericht op het aanbod in triple play (internet, tv, vaste lijn) en quadruple play (internet, tv, mobiel, vaste lijn).

B. Voorstelling van de aanbiedingen "Tuttimus" (Proximus) en "WIGO 3" (Telenet)

"Tuttimus" (Proximus) en "WIGO 3" (Telenet) zijn quadruple-playaanbiedingen of packs die vaste en mobiele diensten combineren (internet, tv, mobiel, vaste lijn).

"Tuttimus" is verkrijgbaar in 3 verschillende formules afhankelijk van het volume van mobiele gegevens. Het biedt keuze uit volgende formules: het all-in pack TUTTIMUS 3 GB, het all-in pack 10 GB en het all-in pack 20 GB.

Het WIGO-aanbod bestaat uit 4 formules die momenteel beschikbaar zijn afhankelijk van - dat is het bijzondere aan dit aanbod - het aantal simkaarten dat erin kan worden opgenomen. 3 GB, tot 2 simkaarten, 10 GB, tot 5 simkaarten, 15 GB, tot 5 simkaarten en 40 GB, tot 5 simkaarten.

C. Verschillende facturatieproblemen bij "Tuttimus"

In de loop van 2017 registreerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie bijna 300 klachten over het "Tuttimus"-pack van Proximus. De klachten gingen voornamelijk over de activeringstermijnen voor de diensten, problemen als gevolg van de overdracht van afzonderlijke, reeds bestaande Proximus-diensten naar "Tuttimus" en gezamenlijke aanbiedingen. Tot slot werden ook enkele gevallen van gedwongen verkoop gemeld.

1. Laattijdige activering van het "Tuttimus"-pack

1.1. Voobeelden

- *Op 28 januari 2017 vroeg mevrouw M. bij Proximus de inschrijving voor een "Tuttimus"-pack aan. Maar door een blokkering van de systemen kon het pack pas op 7 maart 2017 worden geactiveerd. Volgens de uitleg die zij van Proximus kreeg, had de blokkering te maken met de desactivering en de opzegging van het pack dat eerder actief was op het vroegere adres van de betrokkene.*

- *Op 1 februari 2017 wou de heer S. zijn vroegere pack opzeggen en een abonnement op "Tuttimus" nemen. Hij vraagt op 30 maart 2017 om de tussenkomst van de Ombudsdienst omdat bijna twee maanden na zijn aanvraag om het "Tuttimus" -pack te activeren, dat nog altijd niet gebeurd is. Uiteindelijk wordt het geactiveerd op 1 april 2017.*

1.2. Wettelijke bepaling: artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek

Volgens artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek bepaald het volgende: «De schuldenaar wordt, indien daartoe grond bestaat, veroordeeld tot het betalen van schadevergoeding, hetzij wegens niet uitvoering van de verbintenis, hetzij wegens vertraging in de uitvoering, wanneer hij niet bewijst dat het niet nakomen het gevolg is van een vreemde oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, en hoewel er zijnerzijds geen kwade trouw is.»

Bij de twee bovenstaande voorbeelden is het heel verleidelijk om te concluderen dat Proximus een laattijdige uitvoering te verwijten valt. Maar we moeten letten op de termijn die normaal gezien wordt opgegeven in de bevestigingsbrief. Ter informatie wijzen we erop dat de algemene voorwaarden van Proximus voor de internetdienst (artikel 9) bepalen dat Proximus zich ertoe verbindt de dienst te activeren binnen de termijn vermeld in de bevestigingsbrief. In het geval van de heer S. geeft de bevestigingsbrief van 1 februari 2017 een termijn op van minimaal 5 en maximaal 60 dagen om de dienst uit te voeren. Conclusie: hier kunnen we niet echt spreken van een laattijdige uitvoering in de betekenis van artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek.

Maar het is hoe dan ook begrijpelijk dat de abonnees niet tevreden zijn. Hierbij moeten we wel vaststellen dat, in de klachten die de Ombudsdienst behandelde, Proximus begrip toont voor de abonnees en meestal een commerciële tegemoetkoming aanbiedt wegens de laattijdie activatie van "Tuttimus" en de soms erg negatieve gevolgen hiervan voor de gebruikers. Derhalve leidt bemiddeling er doorgaans toe dat de factuur vaak met terugkerende kracht aangepast wordt aan de datum van intekening op het "Tuttimus"-pack.

2. Gezamenlijk aanbod: laattijdige levering van de toestellen

De aansluiting op het "Tuttimus"-pack gebeurt meestal in het kader van gezamenlijke aanbiedingen waarbij de abonnee een smartphone of een smart tv tegen een lagere prijs kan kopen.

Bij een gezamenlijk aanbod is het al dan niet gratis verkrijgen van goederen of diensten gebonden aan de aankoop van andere goederen of diensten.

2.1. Voorbeeld

Op 11 januari 2017 dient de heer C. een klacht in bij de Ombudsdienst. Op 23 november 2016 had hij een "Tuttimus"-abonnement aangevraagd. Volgens de promotie die toen liep, kon hij een gsm krijgen voor €49 bij elke inschrijving op een "Tuttimus"-abonnement. Eerst werd de leveringsdatum op 14 december 2016 bepaald, daarna op 16 december 2016, en dan op 24 december 2016. Nadien liet Proximus via sms aan de heer C. weten dat de leveringen wegens de grote vraag vertraging hadden opgelopen en dat de diensten van Proximus later opnieuw contact met hem zouden opnemen. Uiteindelijk ontving hij zijn gsm op 26 januari 2017.

2.2. Wettelijke bepaling: artikel VI.43 van het Wetboek van economisch recht

Wat de heer C. meemaakte, is zeker geen alleenstaand geval. Het duurt bijna twee maanden voor hij de gsm ontvangt, hier is dus duidelijk sprake van een buitensporige leveringstermijn.

Op dat vlak bepaalt artikel VI.43 van het Wetboek van economisch recht: «Tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, levert de onderneming de goederen door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst over te dragen aan de consument.»

Indien de onderneming niet voldaan heeft aan zijn verplichting om de goederen op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen 30 dagen te leveren, verzoekt de consument hem de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is. Indien de onderneming de goederen niet binnen de aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen.

In de praktijk oefenen de consumenten dat recht op opzegging dat zij zo krijgen niet uit en wachten ze geduldig af. Bovendien doet de toepassing van dat recht op verbreking

vragen rijzen. Want als de operator de diensten die bij het contract horen naar behoren heeft verstrekt, is het uitblijven van de levering van het goed (smartphone of TV) op zich alleen geen voldoende grond om het contract te verbreken.

We moeten hierbij vermelden dat het niet de eerste keer is dat klanten van Proximus te maken krijgen met laattijdige leveringen. (Cf. Jaarrapport 2016, p. 60.)

3. Problemen als gevolg van de integratie van mobiele-telefoniediensten in het "Tuttimus"-pack

3.1. Integratie van een gsm-abonnement

Voorbeeld

Op 11 januari 2017 vraagt de heer D. een tussenkomst van de Ombudsdienst. Hij vertelt dat hij en zijn zoon op 12 december 2016 hadden beslist hun gsm-aansluitingen over te zetten naar de "Tuttimus"-formule. Op 27 december 2016 ontvangt de heer D. een gsm en een simkaart, maar de verbinding met het Proximus-netwerk is niet geactiveerd. Na verschillende telefoontjes laat Proximus de betrokkenen weten dat hun nummers nog altijd actief zijn op het netwerk van Mobile Vikings. De heer D. vindt dat het hier gaat om bedrieglijke reclame, aangezien Proximus eerst een overdrachttermijn van 48 uur had aangekondigd. Hij wil dat de overdracht sneller gebeurt, gezien de gezondheidstoestand van zijn echtgenote. Op 17 februari 2017 neemt de heer D. contact op met de Ombudsdienst om te laten weten dat de situatie uiteindelijk geregeld is.

3.2. Wettelijke bepaling Koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten

In geval van vertraging van de opname van een mobiel nummer in een "Tuttimus"-pack heeft de abonnee volgens het koninklijk besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten recht op een compensatie van €3 tot €5 per dag vertraging en per overgedragen nummer.

De aanvraag tot compensatie moet gericht worden aan de recipiëntoperator binnen 6 maanden na de aanvraag tot overdracht van het nummer. De recipiëntoperator is administratief verantwoordelijk voor de verwerking van de compensatieaanvragen en voor de betaling van de compensaties, zelfs als de vertraging niet aan hem te wijten is. Uiteindelijk moet de partij die verantwoordelijk is voor de vertraging de recipiëntoperator schadeloos stellen.

Voor meer details over migratieproblemen bij packs verwijzen we naar het hoofdstuk over Easy Switch (hoofdstuk 6).

3.3. Verbrekingskosten na de activering van een "Tuttimus"-pack

In november 2016 neemt mevrouw D. een abonnement op Tuttimus. Voordien had ze louter een gsm-abonnement bij Proximus. Dat gsm-abonnement werd geïntegreerd in het "Tuttimus"-pack. Toch werden haar verbrekingskosten (€239,81) aangerekend. Mevrouw D. betwist die aangerekende verbrekingskosten en dient op 23 maart 2017 klacht in bij de Ombudsdienst. Proximus liet haar per brief op 31 maart 2017 weten het initieel aangerekende bedrag te hebben geannuleerd en bevestigde dat mevrouw D. geen enkel bedrag meer verschuldigd was.

Hoewel de factuur uiteindelijk rechtgezet werd, is het jammer dat die rechtzetting pas gebeurde na melding bij de Ombudsdienst. Het valt inderdaad jammer genoeg niet uit te sluiten dat minder goed ingelichte consumenten ten onrechte opzeggingskosten hebben betaald hoewel ze klant bleven bij Proximus.

4. Ongevraagde activering van het "Tuttimus"-pack

4.1. Voorbeeld

De heer D. had een Bizz pack Internet Maxi +Telefonie met tv en een mobiel abonnement Bizz smart XL Intense met een korting van €7 op het internet, dat alles voor een totaalprijs van €126,10 per maand.. Hoewel de heer D. niets in die zin had gevraagd, werd zijn abonnement op 3 januari 2017 omgezet in een "Tuttimus"-pack. Proximus bezit geen enkel document dat een bestelling of zelfs een aanvraag tot verandering van pack aantoont. Bovendien is Proximus niet in staat om het pack dat de heer D. vroeger had te heractiveren, want dit wordt naar eigen zeggen niet langer gecommercialiseerd.

Omdat de verandering van het pack niet door de klant lijkt te zijn gevraagd, heeft Proximus beslist hem een maand gratis abonnement toe te kennen.

4.2. Wettelijke bepaling: artikel 108, § 1/1, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Artikel 108, § 1/1,2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt uitdrukkelijk dat: «het vervangen door dezelfde operator van een contract van bepaalde duur of van onbepaalde duur afgesloten met een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf nummers beschikt, met uitzondering van de nummers voor de M2M-diensten, door een nieuw contract gesloten voor een bepaalde duur slechts mogelijk is op voorwaarde dat de operator daartoe de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betrokken consument of abonnee heeft bekomen.»

In het geval van de heer D. beging Proximus duidelijk een inbreuk op dit artikel.

Maar artikel 108, § 1/1,2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet in geen enkele compensatie voor de benadeelde consument of abonnee. Bovendien, en daar komen we later op terug, kan de consument of de abonnee volgens de operator de tariefformule die hij eerder had niet opnieuw krijgen. Uiteindelijk hangt de vergoeding van het nadeel door een onterechte activering van een pack volledig af van het goeddunken van de operator. Zo heeft Proximus in het geval van de heer D. beslist om hem de bijdrage voor een maand abonnement cadeau te doen.

5. Blokkering van factuur

5.1. Voorbeeld

De heer H. heeft een "Tuttimus"-abonnement bij Proximus. Op 9 mei 2017 vraagt de heer H. om tussenkomst van de Ombudsdienst omdat hij sinds 26 januari 2017 zijn facturen niet meer ontvangt. Ondanks verschillende contacten met de diensten van Proximus wordt hem geen enkele factuur meer gestuurd. De heer H. is bang dat hij alle openstaande facturen in één keer zal moeten betalen.

5.2. Wettelijke bepalingen

Veel "Tuttimus"-abonnees kregen in de loop van 2017 gedurende ettelijke maanden geen facturen toegestuurd. Net als de heer H. kregen die abonnees in één keer verschillende facturen te betalen die maandenlang opgeschort waren door technische of informaticaproblemen in het facturatiesysteem van Proximus.

Proximus is in dit type dossiers hoe dan ook verzoenend opgetreden door hetzij commerciële tegemoetkomingen, hetzij betalingsfaciliteiten toe te kennen. Zo heeft de operator in het geval van de heer H. het verschuldigde bedrag uiteindelijk teruggebracht tot €130, het gemiddelde bedrag van zijn maandfacturen.

Op wettelijk vlak verplicht artikel 110, § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie de operatoren om aan abonnees (met maximaal vijf nummers) ten minste om de drie maanden gratis een gedetailleerde basisfactuur te verstrekken.

Tot slot bewijzen de moeilijkheden bij de opmaak en uitgifte van facturen, althans wat betreft packs, dat de facturatiesystemen die Proximus momenteel gebruikt, ongeschikt zijn. Het bedrijf blijkt dan liever de uitgifte van zijn facturen te blokkeren of uit te stellen om foutieve facturen te vermijden.

D. Verschillende facturatieproblemen met het "WIGO 3"-pack (Telenet)

Sedert de zomer van 2017 ontving de Ombudsdienst tientallen klachten van abonnees van Telenet "Wigo". De upgrade van het "Wigo"-pack ging in realiteit gepaard met een schijnbare verhoging van de bijdrage die beschikken over dit pack. De onverwacht hoge (transitie) factuur volgend op de upgrade van het Wigo-abonnement leidde tot een honderdtal beroepsklachten bij de Ombudsdienst.

De problemen en vraagtekens bij die handelspraktijk van Telenet zijn tweeledig en nauw met elkaar verweven. Enerzijds doet die handelspraktijk vragen rijzen wat betreft de verplichting van Telenet als verkoper op het vlak van precontractuele informatie en advies. Anderzijds kan men zich ook vragen stellen over de uitdrukkelijke toestemming en dus ook over de geldigheid van de contracten die op die manier zijn gesloten.

1. Geen precontractuele informatie over de transitiefactuur na upgrade "Wigo"

1.1. Voorbeeld

De heer L. betwist de prijsstijging van zijn "WIGO 3" -abonnement. De maandelijkse bijdrage voor zijn "WIGO´ -abonnement is gestegen van €130 naar €150, een toename van meer dan 10%. Hij voegt eraan toe dat het aanbod van Telenet duidelijk vermeldde dat er geen supplement zou worden aangerekend voor de aanpassing van het "Wigo"-pack. Volgens de heer L. gaat het dan ook om bedrieglijke beweringen van Telenet.

1.2. Wettelijke bepalingen

1.1.1. Artikel 1134 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek: principe van uitvoering te goeder trouw van overeenkomsten

Artikel 1134 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat alle overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, te goeder trouw moeten worden uitgevoerd.

De jurisprudentie geeft dat beginsel van uitvoering te goeder trouw een aanvullende functie. Het laat toe de inhoud van een overeenkomst aan te vullen door er verplichtingen in op te nemen die er niet uitdrukkelijk in vermeld staan. Dat is het geval voor de informatieplicht van de professionele verkoper.

Het grote aantal klachten over de onverwacht hoge transitiefactuur na upgrade van het "Wigo"-pack, wijst op een tekort aan informatie hierover.

Volgens Telenet zou er geen sprake zijn van "bijkomende kosten", aangezien de facturatieperiodes van het oude en het nieuwe "Wigo"-pakket niet overeen komen. Met andere woorden, de start van de facturatie van het nieuwe "Wigo" valt niet samen met het einde van de facturatie van het oude "Wigo". Het gevolg voor de abonnees is een hogere (transitie) factuur, omdat ze slaat op een periode van meer dan een maand (de vroegere facturatieperiode onder het oude "Wigo" plus de nieuwe facturatieperiode onder het nieuwe "Wigo 3").

Volgens de stelling hierboven zijn er dan wel geen bijkomende kosten of een mogelijke dubbele facturatie.

Bovendien is de facturatiemethode van Telenet onvoldoende transparant en voor een gemiddelde consument moeilijk te begrijpen.

Bij de bemiddeling heeft Telenet echter geen enkele rekening gehouden met die bedenkingen en zo goed als nooit een commerciële tegemoetkoming voor de getroffen abonnees gedaan.

1.1.2. Artikel VI.45, § 1, 5°, artikel VI.46 en informatie voor het aangaan van een overeenkomst op afstand

In toepassing van artikel VI.45, § 1, 5° van het Wetboek van economisch recht is Telenet verplicht om de consument, alvorens een overeenkomst op afstand te sluiten, op duidelijke en begrijpelijke wijze te informeren over de totale prijs van de diensten, met inbegrip van alle belastingen. Bij een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de volledige kosten per facturatieperiode.

Hoogst waarschijnlijk werd de totale prijs van een nieuw "Wigo 3"-abonnement niet behoorlijk gemeld aan de betrokken abonnees. In elk geval is het aan Telenet om te bewijzen dat die informatieplicht wel degelijk is nagekomen.

Bovendien beweert Telenet dat, hoewel de activering van de nieuwe "Wigo"-versie telefonisch werd voorgesteld, het niet gaat om een verkoop op afstand maar om een gratis upgrade waarmee de abonnees kunnen genieten van een verbeterde versie van hun "Wigo 2"-abonnement.

Verder meent Telenet dat er geen sprake kan zijn van enig herroepingsrecht (artikel VI.47 van het Wetboek van economisch recht) voor de betrokken abonnees. De meesten hebben een overeenkomst van onbepaalde duur en kunnen dus kosteloos de ontbinding ervan vragen.

De Ombudsdienst blijft er echter bij dat het "Wigo 3"-aanbod van Telenet wel deel uitmaakt van een wettelijke overeenkomst waarbij dus ook de verplichting tot precontractuele informatie geldt.

2. Geldigheid van de toestemming

2.1. Voorbeeld

Het "Wigo 2"-abonnement van mevrouw D. werd vervangen door de "Wigo 3"-formule. Mevrouw D. betwist de bedragen die haar worden aangerekend door die aanpassing.

Zo ontving zij een eerste factuur van €73,94 en een tweede van €209. Bovendien had Telenet eerst aangekondigd dat de overstap naar "Wigo 3" zou gebeuren zonder bijkomende kosten. Mevrouw D. had van Telenet geen enkele informatie gekregen over eventuele bijkomende kosten. Zij vindt dan ook dat dit een volledig foute manier van handelen is tegenover klanten.

De feiten die mevrouw D. aanhaalt zijn legio en roepen vragen op over de integriteit van de toestemming waarop de invoering van het "WIGO 3"-abonnement is gebaseerd.

2.2. Wettelijke bepalingen

2.2.1. Artikel 1109 en 1117 van het Burgerlijk Wetboekil

In artikel 1109 bepaalt het Burgerlijk Wetboek: «Geen toestemming is geldig indien zij alleen door dwaling is gegeven, door geweld afgeperst of door bedrog verkregen.» De bezwaren van mevrouw D. duiden op een toestemming die door dwaling of bedrog is gegeven. Want zoals hierboven al vermeld, mocht de overstap naar "WIGO 3" geen bijkomende kosten met zich meebrengen voor de betrokken abonnees.

Bedrog is een handeling die één van de contracterende partijen stelt en die van die aard is dat de andere partij zonder die handeling duidelijk het contract niet zou zijn aangegaan. Bedrog kan niet worden verondersteld en moet worden aangetoond.

Tot slot is volgens artikel 1117 van het Burgerlijk Wetboek een overeenkomst die door dwaling, geweld of bedrog is aangegaan, niet van rechtswege nietig; ze levert slechts grond op voor een vordering tot nietigverklaring.

De betrokken abonnees hebben dus het recht om de opzegging van hun "WIGO 3"-abonnement te eisen.

2.2.2. Artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Volgens artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, is voor het vervangen door dezelfde operator van een contract van bepaalde duur of van onbepaalde duur afgesloten met een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf nummers beschikt, de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betrokken consument of abonnee nodig.
In dit geval heeft Telenet geen uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de betrokken consument of abonnee. (Zie hoger)

E. Gemeenschappelijke problemen bij package deals: "Tuttimus" en "WIGO 3"

Naast de eigen problemen op het vlak van facturatie bij de "Tuttimus" en "WIGO 3"-formules, komen bepaalde problemen bij packs voor en kunnen ze beter op meer algemene wijze worden begrepen en onderzocht.

1. Hogere facturen

Op 24 februari 2017 doet de heer V. zijn beklag via de website van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Sinds hij een "Tuttimus"-abonnement heeft, is het bedrag van zijn facturen aanzienlijk gestegen. Vroeger was dat gewoonlijk €92, maar voor januari 2017 kreeg de heer V. een factuur van €292,94. Als commerciële tegemoetkoming werd hem op die factuur een korting van €222,81 toegekend. De factuur voor februari 2017 bedroeg dan weer €431,46. Die werd verminderd tot €228,85. Uiteindelijk wil de heer V. zijn "Tuttimus"-abonnement opzeggen.

De activering van zowel “Tuttimus” als “WIGO 3” leidt voor de abonnees vaak tot een verhoging van hun factuur. Het is duidelijk dat die verhogingen het gevolg zijn van tekortkomingen in het facturatiesysteem bij de operatoren in kwestie. Hoewel de betrokken operatoren meestal blijk geven van flexibiliteit, door onder meer commerciële tegemoetkomingen, moeten we toch vaststellen dat ze niet in staat zijn om die verhoging, die wel degelijk reëel is voor de abonnee, uit te leggen of te verantwoorden. Dat was het geval voor de heer L. bij wie de prijs van het “WIGO 3”-abonnement zonder uitleg van €130 naar €150 ging (zie hoger).

2. Geen mogelijkheid om vorige formule te heractiveren

Op 10 juli 2017 nam de heer A. een “Tuttimus”-abonnement. Tot zijn verrassing ontving hij een factuur van meer dan €200, terwijl zijn vroegere factuur €150 bedroeg. Na ellenlange telefoontjes kreeg de heer A. een creditnota. Begin september 2017 ontving hij een tweede factuur van €208. Na opnieuw een hele tijd aan de telefoon te hebben doorgebracht, kreeg de heer A. het bericht dat zijn vaste telefonie niet in zijn nieuwe abonnement inbegrepen was. Voor de heer A., die gehandicapt is, is die vaste telefoon heel belangrijk. Hij wil dus zijn oude abonnement heractiveren.

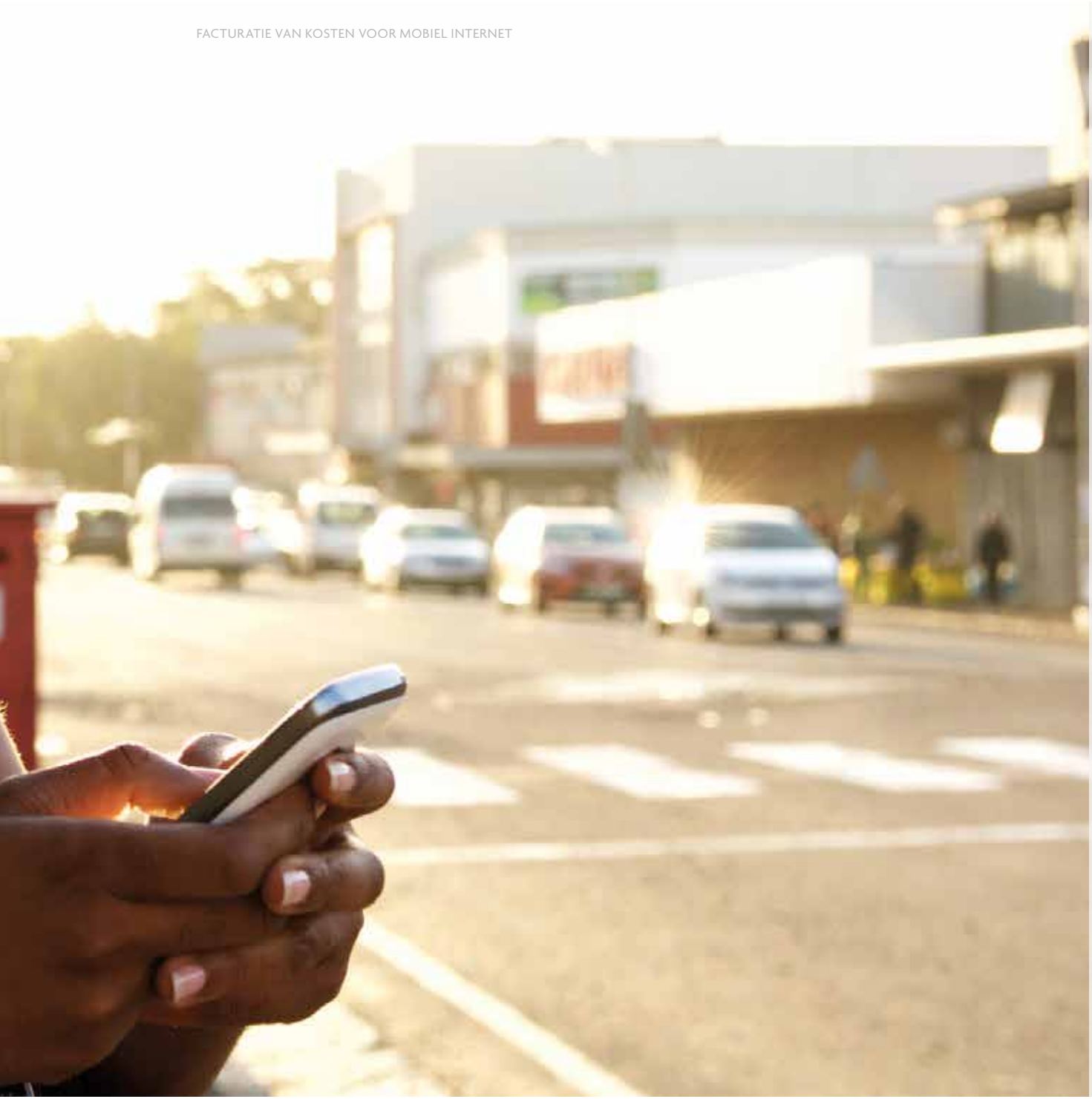
Jammer genoeg verkoopt Proximus dat abonnement niet langer en kan het dus niet meer worden gereactiveerd. Uit commerciële overwegingen beslist Proximus om de heer A. 12 maanden lang een korting te geven van €5 per maand. De bijdrage voor zijn vroegere abonnement bedroeg €142,45 per maand. Rekening houdend met de korting kost het nieuwe abonnement hem gedurende 12 maanden €143,45 per maand.

Dat een abonnement dat operatoren vroeger aanboden niet opnieuw kan worden geactiveerd, wordt slecht onthaald door veel gebruikers. Die negatieve perceptie wordt nog versterkt omdat de reden ervoor niet duidelijk is: de operatoren vermelden alleen dat de vroegere formule niet meer verkocht wordt, zonder enige verdere uitleg.

De toename van de packs leidt tot een stijging van het aantal facturatieklachten.

5

FACTURATIE VAN KOSTEN VOOR MOBIEL INTERNET



5. Facturatie van kosten voor mobiel internet 42
A. Inleiding 44
B. Facturatie van mobiel internet in België 44
1. Voorbeeld 44
2. Verantwoording van de factuur 44
3. Wettelijke verplichting met betrekking tot het versturen van waarschuwingsberichten 44
C. “Roam like at home” binnen de Europese Unie: valkuilen voor de gebruiker 45
1. Voorbeelden 45
2. Toepassingsgebied 46
3. Lycamobile 46
4. Informatieberichten 46
5. Waarschuwingsberichten 46
6. Internationale oproepen 47
D. Facturatie van mobiel internet buiten de Europese Unie 47
1. Voorbeelden 47
2. Belang van een goed werkende klantendienst 47
3. Wettelijk verplichte informatieberichten 47
4. Surfbeperking 48
E. Conclusie 48

A. Inleiding

In 2017 heeft de Ombudsdienst 795 klachten ontvangen over de facturatie van mobiel internet. 494 klachten gingen over de aanrekening van mobiel internet in België, 113 klachten over dataroaming binnen de E.U. en 188 klachten over dataroaming buiten de E.U. Ter vergelijking: 16 klachten sloegen op de facturatie van roamingkosten ten gevolge van telefoon- en sms-verkeer. De klachten handelden dus voornamelijk over mobiel internet. Dit is zeker niet verrassend want gebruikers kunnen zelden correct inschatten hoeveel datavolume zij verbruiken omdat de internettoepassingen zeer uiteenlopend zijn. Er is sprake van een gevoelige stijging van de klachten betreffende de facturatie van mobiel internet tegenover de voorbije jaren. De Ombudsdienst ontving in 2017 271 klachten tegen Telenet, gevolgd door Proximus met 250 klachten. Tegen Orange werden 130 klachten ingediend en Scarlet sloot de top 4 af met 87 klachten. Tegen SFR/Numericable werden 21 klachten opgestart.

De Ombudsdienst ziet zich hierdoor voor een tweede keer op rij genoodzaakt een artikel in haar jaarverslag te wijden aan deze problematiek. Nochtans was de hoop groot aan het begin van het jaar 2017 dat deze klachtenproblematiek eindelijk van de baan zou zijn door de komst van de nieuwe Europese regels rond roaming die sinds 15 juni 2017 geldig zijn binnen de Europese Economische Ruimte (EER).

In dit artikel ontleedt de Ombudsdienst de klachten en zal, zoals verleden jaar, een onderscheid worden gemaakt naargelang de gebruikers mobiel internet in België gebruikten, in landen van de Europese Unie of in landen buiten de Europese Unie.

B. Facturatie van mobiel internet in België

Meer dan de helft van de klachten inzake mobiel internet (494 klachten) die in 2017 werden ingediend bij de Ombudsdienst, had betrekking op onverwachte kosten naar aanleiding van dataverbruik in België. De Ombudsdienst registreerde 174 klachten tegen Telenet, 153 klachten tegen Proximus, 83 klachten tegen Orange en 44 klachten tegen Scarlet. Tegen SFR/Numericable werden 18 klachten opgestart.

1. Voorbeeld

Sinds de overschakeling van 1.000 naar 1.500 MB was ons dataverbruik plots meteen op, terwijl we jarenlang zijn toegekomen met ons dataverbruik (op enkele keren een paar euro's na). We kregen een bericht van onze operator dat wij €12,50 over limiet zaten en hebben tweemaal met Telenet Group hiervoor gebeld, zonder een duidelijke verklaring te krijgen. Dat is wel erg jammer na tientallen jaren erg trouwe klanten geweest te zijn. Graag rechtzetting en reactie.

2. Verantwoording van de factuur

Voor de Ombudsdienst is het essentieel dat eindgebruikers goed geïnformeerd worden over hun dataverbruik. Het volumeverbruik van mobiele data is immers door gebruikers moeilijk in te schatten. Daarom is het belangrijk dat de operatoren hun klanten terdege inlichten over hun dataverbruik teneinde billshocks te vermijden. Veel klagers volgen hun verbruik zelf op via de online klantenzone van hun operator of via een applicatie op hun mobiel toestel. Sommige gebruikers daarentegen wensen meer details over hun verbruik te weten te komen op het moment dat hen een meerverbruik door hun operator werd aangerekend.

Artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat diegene die de uitvoering van een verbintenis vordert, het bestaan daarvan moet bewijzen. Dat een operator dit nalaat te doen, zoals voorstaand dossier aantoont, getuigt volgens de Ombudsdienst niet van een open en constructieve communicatie naar de klant toe.

Ook in Ombudsklachten vermelden operatoren doorgaans dat het dataverbruik correct werd geregistreerd zonder dit nader te staven. Operatoren redeneren dat zij met gecertificeerde systemen voor het meten van het verbruik van de klanten werken. Toch heeft de Ombudsdienst in het verleden in sommige klachten reeds onregelmatigheden kunnen vaststellen bij de registratie van het dataverbruik. De Ombudsdienst vraagt de operatoren daarom steeds een zo gedetailleerd mogelijk overzicht te verstrekken van het betwiste dataverkeer. Hieruit kan de Ombudsdienst enige informatie winnen of het dataverbruik al dan niet bewust blijkt tot stand te zijn gebracht door de klager. De details kunnen ook aan het licht brengen dat er intensief gebruik werd gemaakt van de datadienst door bijvoorbeeld updates van applicaties. Hoe meer applicaties namelijk iemand toevoegt en toestemming verleent om pushberichten (meldingen die worden getoond op een smartphone of tablet, meestal vanuit een mobiele app) te sturen, hoe meer updates er verstuurd worden.

3. Wettelijke verplichting met betrekking tot het versturen van waarschuwingsberichten

De wetgever heeft deze problematiek in artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 geregeld, alsook in artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen. Volgens dit artikel zijn operatoren verplicht om notificaties te versturen naar hun klanten wanneer hun maandelijks forfait voor datadiensten overschreden dreigt te worden. Artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht de operatoren eveneens "om hun klanten de mogelijkheid te geven om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen." Voor klanten die geen bovengrens kiezen geldt de standaard bovengrens, vastgelegd op €50 per facturatiecyclus boven het forfait.

494 klachten over mobiel internet omwille van onverwachte kosten ten gevolge van dataverbruik in België.

Conform het Koninklijk Besluit van juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen, dienen twee waarschuwingsberichten verstuurd te worden. Het eerste waarschuwingsbericht komt overeen met de eerste bovengrens (€0) en bevat minstens de informatie dat het forfait werd overschreden. Het tweede waarschuwingsbericht dat de operatoren moeten versturen naar hun klanten, bevat minstens de informatie dat de bovengrens werd overschreden.

In sommige klachten tegen Telenet Group melden de klagers de Ombudsdienst dat zij enkel een eerste sms-notificatie ontvingen bij €12,50 verbruik, hoewel dit bedrag niet als bovengrens werd gekozen.

De Ombudsdienst spoort de operator aan om nauwgezet de wet te volgen en steeds de waarschuwingsberichten te sturen bij het bereiken van de gekozen bovengrens. Ook concludeert de Ombudsdienst uit de talrijke klachten die opnieuw werden ingediend rond dit thema dat het versturen van slechts twee waarschuwingsberichten kennelijk onvoldoende is om gebruikers tegen hoog oplopende en onverwachte kosten te beschermen.

C. “Roam like at home” binnen de Europese Unie: valkuilen voor de gebruiker

Sinds 2007 leverde de Europese Commissie inspanningen om de roamingtarieven te verlagen. Vanaf 15 juni 2017 werden de roamingtarieven uiteindelijk 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, hoewel sommige operatoren dit reeds vroeger waren begonnen toe te passen. Gebruikers konden sindsdien in elke EU-lidstaat hun gsm-toestel gebruiken zoals in hun thuisland, zonder dat hiervoor enige meerkost in rekening mocht worden gebracht (roam like at home). Tariefplannen die gelden voor binnenlands verbruik (bellen, sms’en en surfen op mobiel internet) moeten bijgevolg ook gelden voor verbruik binnen de EU-lidstaten. Dit leidde er uiteraard toe dat telecomgebruikers er voordeel konden uit halen om na te gaan of hun tariefplannen voor gsm-verbruik nog wel voordelig waren, rekening houdende met het feit dat deze tariefplannen nu ook van kracht zijn tijdens verblijven in andere lidstaten van de Europese Unie.

1. Voorbeelden

In 2017 heeft de Ombudsdienst 113 klachten ontvangen over facturatie van roamingkosten binnen de Europese Unie.

Voorbeeld 1

Ik heb een zeer hoge rekening in juni en vooral na de datum (midden juni) dat roamingkosten werden afgeschaft. Ik vermoed dat het daar mee te maken heeft want ik heb roaming laten openstaan in het buitenland. Telenet Group kan mij wel laten weten dat ik veel geüpload en gedownload heb maar

niet aan wat die hoge kosten liggen. Dus ik kan er ook niet uit leren om deze hoge kosten in de toekomst te vermijden.

Voorbeeld 2

Ik heb een prepaid card met bundel bij Lycamobile. Ik heb 500 belminuten, 500 sms en 1,5 GB aan data. Voor de nieuwe roaming regels kon ik in de Europese Unie mijn belminuten en sms'en gebruiken zoals in België. Enkel voor data moest ik extra betalen. Na het afschaffen van roaming kon ik mijn bundel in het buitenland niet meer gebruiken en betaalde ik extra voor alles, wel tegen Belgisch tarief buiten bundel.

2. Toepassingsgebied

Het moet beklemtoond worden dat het wegvallen van de roamingtarieven enkel geldt voor verbruik in de lidstaten van de Europese Unie, IJsland en Noorwegen. Enkele populaire vakantie- en transitlanden (Turkije, Marokko, Zwitserland), alsook ministaatjes zoals Monaco en Andorra, maar evengoed de Kanaaleilanden vallen hier niet onder. De roamingtarieven in deze landen zijn vele malen duurder. Uit klachten blijkt dat telecomgebruikers die gebruik maken van roaming in landen buiten de Europese Unie gedurende hun vakantie zich konden verwachten aan (extreem) hoge facturen, tot meer dan €1.000, vooral wanneer er gebruik werd gemaakt van mobiele data.

Er dient echter opgemerkt te worden dat sommige operatoren besloten hebben om voor bepaalde landen, die geen lidstaten van de Europese Unie zijn, evenmin een roamingtoeslag te heffen. Het is zeker aan te bevelen om in geval van twijfel de website van de operator te raadplegen vóór af te reizen naar het buitenland. Gebruik maken van wifi is aangewezen om hoge kosten te vermijden. Let er in voorkomend geval op dat mobiele data uitgeschakeld is op het niveau van het toestel. Een smartphone gaat immers steeds op zoek naar het meest krachtige netwerk: wanneer er een 4G-netwerk beschikbaar is zal veeleer hiermee een (betalende) verbinding worden gemaakt dan met wifi.

Het is evenzeer belangrijk om er zich bewust van te zijn dat de datadiensten veel duurder zijn wanneer men zich op een ferry of cruise bevindt. Van zodra men zich op zee bevindt kunnen er immers meestal geen connecties worden gemaakt met de gewone netwerken en worden de telecomverbindingen tot stand gebracht door satellieten zoals EMSAT, Inmarsat, Iridium en Thuraya. De tarieven, zowel om te bellen, te sms'en of te surfen, zijn in die omstandigheden een veelvoud van wat zou worden aangerekend aan wal: het gemiddelde tarief om te bellen of gebeld te worden bedraagt zo maar even €10 per minuut. Het feit dat de zeetocht plaatsvindt tussen twee lidstaten van de Europese Unie neemt niet weg dat eventuele telecomverbindingen toch via satellieten verlopen, met hoge kosten tot gevolg.

3. Lycamobile

De Ombudsdienst heeft op basis van een vijftal klachten, waarvan voorbeeld 2 een illustratie is, kunnen vaststellen dat Lycamobile blijkbaar niet op de hoogte was van alle bepalingen van de nieuwe wettelijke regels. Zo bleken klanten van Lycamobile hun bel- en surfkrediet niet te hebben kunnen gebruiken voor verbruik in andere lidstaten van de Europese Unie. De roamingtarieven die Lycamobile buiten België toepaste zijn hoger dan voor binnenlands verbruik, hoewel ook zij gebonden waren aan de wettelijke verplichtingen om de prijzen voor binnenlands verkeer en voor verkeer binnen de Europese Unie gelijk te schakelen. De vermoedelijke inbreuken tegen de courante wetgeving werden kenbaar gemaakt aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie.

4. Informatieberichten

Artikel 15.2 van de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende de roaming op openbare mobiele communicatienetwerken bepaalt dat de operator een sms, e-mail of pop-upvenster op het mobiele toestel dient te versturen, wanneer de klant voor het eerst gebruik begint te maken van dataroaming. Ook zijn de operatoren wettelijk verplicht om hun klanten te informeren over de tarieven die van toepassing zijn in het buitenland, zodat zij een beter inzicht krijgen in de financiële gevolgen van dat gebruik. Uit de in 2018 ingediende klachten bleek dat vele operatoren een voor de klanten onduidelijke verwoording van de welkomstteksten kozen maar deze verbeterden op basis van de opmerkingen van hun klanten hierover.

5. Waarschuwingsberichten

Op dataroaming zijn nog andere wettelijke beschermingsmaatregelen van toepassing. Operatoren zijn volgens artikel 15.3 van bovenvermelde Europese Verordening verplicht om een eerste waarschuwingsbericht te sturen wanneer de dataroaming 80% van het overeengekomen financiële plafond heeft bereikt alsook een tweede waarschuwingsbericht als het plafond dreigt te worden overschreden. Bij het bereiken van de bovengrens krijgt men de mogelijkheid om de blokkering, die steeds volgt bij het bereiken van deze bovengrens, op te heffen door een bericht terug te sturen naar zijn operator. Vervolgens sturen de operatoren geen nieuwe waarschuwingsberichten. Het is belangrijk zich hiervan bewust te zijn daar uit de klachten is gebleken dat sommige roamende gebruikers verwachten dat hun operator hen zal blijven informeren over hun voortschrijdend dataverbruik. Evengoed dient men er zich bewust van te zijn dat, éénmaal men de opdracht heeft gegeven om de blokkering op te heffen, men nadien terug contact dient op te nemen met zijn operator om deze beschermingsmaatregel terug in te stellen. Uit de klachten blijkt dat veel gebruikers zich hier immers niet bewust van zijn. Proximus gaf aan dit tegenwoordig automatisch te doen.

Uit de behandeling van klachten in 2017 blijkt dat de operatoren bijna altijd de wettelijke bepaling naleven. In het geval klagers niet langer zijn aangesloten bij de operator waarvan zij de facturatie betwisten blijken operatoren echter niet steeds de bewijzen te kunnen voorleggen van de correcte toepassing van de voormelde roamingverordening.

6. Internationale oproepen

Belangrijk is om een onderscheid te maken tussen roaming (gebruik maken van een Belgisch gsm-nummer in het buitenland) en internationale oproepen (bellen van België naar het buitenland). Het wegvallen van de roamingtarieven sedert 15 juni 2017 geldt enkel voor telecomgebruik in het buitenland en niet voor internationale oproepen. Bijgevolg bepalen Belgische telecomoperatoren zelf de tarieven om te bellen vanuit ons land naar het buitenland, zelfs naar nummers uit andere EU-lidstaten. Bellen vanuit België naar bijvoorbeeld Duitsland kan op die manier duurder uitvallen dan bellen met een Belgische simkaart vanuit Frankrijk naar hetzelfde Duitse nummer. Dit is voor sommige telecomgebruikers tot op heden niet duidelijk, zoals blijkt uit de klachten.

D. Facturatie van mobiel internet buiten de Europese Unie

Binnen de Europese Unie behoren onverwachte torenhoge telefoonrekeningen hopelijk tot het verleden. Gaat men daarentegen naar bijvoorbeeld Dubai, Noord- of Zuid-Amerika, dan is de situatie anders en kunnen de kosten flink oplopen. Ook voor Zwitserland en de Kanaaleilanden die, in tegenstelling tot wat sommige mensen denken, geen deel uitmaken van de Europese Economische Ruimte, is het principe van «Roam like at home» niet van toepassing. Providers zijn vrij de prijzen voor mobiel internetgebruik vast te leggen. Zo kunnen de kosten voor de nietsvermoedende gebruiker ongewild zeer hoog oplopen.

1. Voorbeelden

De Ombudsdienst ontving in 2017 188 klachten waarin klagers oplopende en onverwachte kosten betreffende mobiel internetverbruik buiten de Europese Unie hebben aangekaart.

Voorbeeld 1

Scarlet maakt via verschillende media reclame voor «Surf overal in Europa aan dezelfde prijs als in België zonder kosten». Echter rekent de operator voor surfen in Zwitserland een tarief aan van 200 keer het tarief van België. (€10 per Megabyte in Zwitserland in plaats van €0,05 per Megabyte in België). Op deze manier heb ik dus voor 35 Megabyte in Zwitserland zo een €350 aangerekend gekregen tegenover de €1,75 die ik verwachtte (en die ik in de rest van de Europese Unie zou worden aangerekend). Bijkomend werd dit niet getoond op de smartphone-app die Scarlet aanlevert om je gebruik te monitoren. Niettemin weet Scarlet het hoge verbruik wel (dus de informatie is in het bezit van Scarlet), want tijdens mijn verblijf in Zwitserland heeft Scarlet mijn telefoon geblokkeerd omwille van de te hoog opgelopen rekening. Had ik dit verbruik eerder gezien, dan had ik eerder door gehad dat de advertentie van Scarlet misleidend was.

Voorbeeld 2

Ik kreeg een aanrekening van dataverkeer vanop de Kanaaleilanden tegen een extreem hoog tarief door misleidende berichtgeving van mijn operator Telenet: "extra verbruik €50", waarmee ik akkoord ging. Uiteindelijk werd ik geblokkeerd wegens «extreem hoog verbruik». Bij nazicht op de rekeningen bleek dit inderdaad over €2.379,10 te gaan voor 1.628,969 Megabyte, wat inderdaad extreem veel geld is voor dat beetje dataverkeer. Ik was misleid door de sms berichtgeving (6 keer €50 leek mij ok voor wat ik vroeg). Tevens was ik steeds in de veronderstelling dat de Kanaaleilanden (o.m. Guernsey) tot de Europese Unie behoren.

2. Belang van een goed werkende klantendienst

De Ombudsdienst hecht veel belang aan een goed werkende klantendienst en stelt in diverse klachten vast dat sommige klanten nog steeds geen of tegenstrijdige informatie ontvangen wanneer zij naar de klantendienst van hun operator bellen. De Ombudsdienst kaartte deze problematiek reeds in het verleden meerdere keren aan en blijft erop aandringen dat alle medewerkers van de operatoren altijd goed vertrouwd zijn met de vragen rond mobiel internet en het best mogelijke advies verstrekken.

3. Wettelijk verplichte informatieberichten

Artikel 15.6. van de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken bepaalt dat "dit artikel, ..., tevens van toepassing is op dataroamingdiensten die door een roamingaanbieder worden verstrekt en door roamende klanten worden gebruikt wanneer zij buiten de Unie reizen".

Als een buitenlandse operator het niet toelaat om het gebruik in real time te controleren, moet er bij aankomst in het buitenland onverwijld een sms-bericht gestuurd worden dat er geen informatie over de totale consumptie beschikbaar is en dat niet kan worden gegarandeerd dat het gespecificeerde maximumbedrag niet wordt overschreden. Bij Scarlet bleek dit een structureel probleem te zijn voor wat betreft de landen buiten de Europese Economische Ruimte.

De Ombudsdienst wenst te benadrukken dat de waarschuwingsberichten die operatoren, zoals Scarlet, verstuurden soms allesbehalve transparant waren. Sommige berichten gaven enkel de informatie hoeveel MB er werd verbruikt maar vermeldden niet de reële kostprijs, uitgedrukt in euro. Het volumeverbruik van mobiele data is door gebruikers heel moeilijk in te schatten. Daarom is het belangrijk dat de operatoren hun klanten terdege inlichten over hun dataverbruik teneinde bill shocks te vermijden.

Sommige klagers haalden aan dat de reclame van Scarlet voor hen zeer misleidend was. Scarlet sprak in haar advertentie over Europa in plaats van de Europese Unie. De Ombudsdienst concludeerde in voorbeeldklacht 2 dat het woordgebruik «in heel Europa» of «overal in Europa» door de gemiddelde consument opgevat kan worden als alle landen van het continent Europa

wat uiteraard niet gelijk is aan de Europese Unie en de Europese Economische Ruimte. De Ombudsdienst was derhalve van oordeel dat de reclame misleidend en strijdig was met artikels VI.97 en 99 van het Wetboek van Economisch Recht.

Uit de behandeling van klachten in 2017 blijkt bovendien dat sommige operatoren niet steeds bewijzen kunnen voorleggen van de correcte toepassing van de voormelde roamingverordening. In voorbeeld 3 heeft de Ombudsdienst (meermaals) navraag gedaan aan te tonen dat de klagers de welkomstberichten hadden ontvangen, dit zonder succes.

4. Surfbeperking

De Ombudsdienst merkt soms klachten op waaruit blijkt dat operatoren, zoals bijvoorbeeld Proximus, verwijzen naar het feit dat de surfbeperking vroeger werd verwijderd op vraag van de klant. Dit wordt door de klagers vaak tegengesproken. Daarnaast beschikken de operatoren ook niet over enig bewijs dat de klagers zouden gevraagd hebben om de surfbeperking te verwijderen. Zij verwijzen slechts naar inkomende telefoongesprekken waarbij het onmogelijk is om de inhoud van dergelijke gesprekken na te gaan.

De Ombudsdienst herhaalt dat veel klagers zich niet bewust zijn van het feit dat, éénmaal men de opdracht heeft gegeven om de blokkering op te heffen, men nadien terug contact dient op te nemen met zijn operator om deze beschermingsmaatregel terug in te stellen.

E. Conclusie

De Ombudsdienst spoort de operatoren aan om correcte, duidelijke en klantvriendelijke informatie- en waarschuwingsberichten te sturen. Toch kan gezegd worden dat van alle klachten in 2017 over de facturatie van (data)roaming er op slechts 15 na, steeds minnelijke schikkingen werden bereikt. In beroepsklachten waarin de Ombudsdienst bemiddelt, wordt dus bijna steeds een oplossing aangereikt. Operatoren blijken veelal bereid te zijn om de betwiste bedragen, soms vele honderden euro's, uit commerciële overwegingen te crediteren, zelfs als kan worden aangetoond dat de roamingverordening werd gerespecteerd. In andere gevallen volstaat een gedeeltelijke creditering om een minnelijke schikking te bereiken. De meeste operatoren geven tijdens de bemiddeling daarenboven tips mee aan de gebruikers om herhaling van de feiten te vermijden.

6

PROBLEMEN BIJ OPZEG VAN TELECOMDIENSTEN EN BIJ VERANDERING VAN OPERATOR

6. Problemen bij opzeg van telecomdiensten en bij verandering van operator 50
A. Inleiding 52
B. Analyse aan de hand van klachten 52
1. Aanrekeningen van telecomdiensten na opzeggingsaanvraag 52
2. Aanrekeningen van telecomdiensten bij operatorwissel met nummeroverdracht 53
3. Aanrekeningen van telecomdiensten bij operatorwissel zonder nummeroverdracht 53
4. Aanrekeningen van telecomdiensten na operatorwissel met 'Easy Switch' 54
5. Aanrekening van telecomdiensten ten gevolge van onduidelijkheid bij de opzeggingsaanvraag 55
6. Aanrekening van vooropzegtermijnen door Voo 55
7. Aanrekening van opzegvergoeding na opzeggingsaanvraag 56
8. Aanrekening van restwaarde van toestellen na opzeggingsaanvraag 57
9. Problemen met nummeroverdracht tussen operatoren 58
10. Aanrekening van huurtoestellen na opzeggingsaanvraag 59
11. Tegoeden na opzeg 59
C. Aanbevelingen 60

A. Inleiding

In 2012 werd een aantal wettelijke maatregelen (wet houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie van 10 juli 2012 ter wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie) genomen die paal en perk moesten stellen aan structurele hindernissen die telecomgebruikers ondervonden bij de stopzetting van hun contract en bij verandering van operator. Zodoende werd het voor gebruikers met maximum vijf nummers mogelijk om hun telecomcontract kosteloos stop te zetten na zes maanden klantmaatschap en konden de klanten voortaan zelf kiezen op welke datum hun diensten worden stopgezet, zonder inachtneming van een vooropzegtermijn. Deze belangrijke maatregelen in het voordeel van de telecomgebruiker vertaalden zich in een significante daling van het aantal Ombudsklachten sedert 2013. Toch moeten we vaststellen dat er nog steeds problemen kunnen rijzen wanneer de klant beslist om zijn telecomdiensten op te zeggen of over te dragen naar een andere operator.

In 2017 werden er door de Ombudsdienst meer dan 2.000 klachten geregistreerd die gerelateerd zijn aan de opzeg van telecomdiensten en aan operatorwijzigingen. Dit artikel wordt gewijd aan een analyse van deze klachten. Aan de hand van concrete, representatieve klachten zullen we trachten de meest structurele pijnpunten in kaart te brengen. Op basis van de vaststellingen zullen we tot slot aanbevelingen formuleren.

B. Analyse aan de hand van klachten

1. Aanrekeningen van telecomdiensten na opzeggingsaanvraag

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Ik tracht al meer dan vier maanden mijn Proximus-abonnement te laten aanpassen omdat het financieel voor mij niet meer haalbaar is. Ik heb mij op 31 januari 2017 naar een winkel begeven en gevraagd om alle diensten, met uitzondering van de internetaansluiting, op te zeggen. Desalniettemin bleef ik maar hoge rekeningen krijgen en ben ik al meerdere malen in de winkel gaan klagen maar ze zeiden telkens dat het in orde zou komen. (...) Vandaag ben ik heel boos geworden en ben huilend weggelopen want ik krijg de rekeningen niet meer betaald en weet niet meer wat te doen.

Voorbeeld 2

Sinds enkele maanden contacteer ik Orange om mijn 'Internet Everywhere'-abonnement te verwijderen. (...) Iedere factuur die ik binnen krijg wordt het nog steeds aangerekend. (...) Recent heeft de klantendienst van Orange een bericht nagelaten op mijn voicemail met de vraag welk 'Internet Everywhere'-abonnement moet verwijderd worden terwijl ik slechts over één zo'n dienst beschik. Ik heb de klantendienst teruggebeld en er werd mij gemeld dat er geen eerdere aanvragen tot opzeg werden geregistreerd. (...) Ik moet blijven betalen voor iets wat ik maanden geleden heb opgezegd en ik niet meer gebruik.

Voorbeeld 3

Op 23 april 2017 heb ik mij SFR-abonnement schriftelijke opgezegd met ingang van 30 april. Ik heb ook getracht om mijn decoder terug te brengen maar dit werd niet aanvaard door het verkooppunt te B. Op 22 augustus 2017 heb ik een aangetekende brief verzonden naar SFR om hen nogmaals te wijzen op mijn opzeggingsaanvraag van 23 april 2017. (...) Hierop kreeg ik geen reactie, enkel een brief van het incassobureau V.

Voorbeeld 4

Ik heb mijn abonnement op 26 augustus 2016 stopgezet bij Telenet naar aanleiding van het feit dat ik ging samenwonen met iemand. Bij opzegging hebben ze mij aan de telefoon gezegd dat dit in orde was en dat ik niets meer hoefde te doen. (...) Echter krijg ik deze ochtend een mail van een incassobureau met de melding dat er nog openstaande facturen zijn van vorig jaar voor de maanden september, oktober, november en december en dat ik een bedrag van €301 verschuldigd ben.

1.2. Wettelijk en contractueel kader

Elke operator heeft in zijn Algemene Voorwaarden de opzegmodaliteiten opgenomen. Meestal wordt hierin vermeld dat opzeggingsaanvragen schriftelijk (per brief of elektronisch) moeten ingediend worden, hoewel sommige operatoren ook telefonische verzoeken tot stopzetting van telecomdiensten toelaten. TV Vlaanderen meldt in haar contractvoorwaarden zelfs dat opzeggingen bij voorkeur telefonisch gebeuren. Artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie geldt als wettelijk kader betreffende de opzeg van diensten van telecommunicatiebedrijven. Deze kunnen op alle mogelijke schriftelijke wijzen worden ingediend, waardoor een aangetekende zending niet langer verplicht is. Operatoren zijn verplicht om de opzeggingsaanvragen in te willigen op het door de gebruiker gekozen tijdstip, of zelfs onmiddellijk, en bevestigen de opzeg.

1.3. Analyse van de klachten

Een tweehonderdtal klachten in 2017 tonen aan dat diverse operatoren niet altijd correct gevolg geven aan opzeggingsaanvragen, waardoor de facturatie van de betrokken diensten blijft doorlopen. Deze klachten, voornamelijk gericht tegen Proximus en in mindere mate Voo, Telenet, Scarlet en Orange, illustreren dat niet enkel opzeggingen die telefonisch of in het kader van een bezoek aan een verkooppunt worden doorgegeven niet doorstromen, maar evengoed dat schriftelijke vragen tot stopzetting van telecomdiensten soms onbehandeld blijven. Dit vormt een duidelijke inbreuk tegen de voormelde wetgeving. Bemiddeling door de Ombudsdienst in 2017 leidde in deze klachten bijna altijd tot een oplossing, aangezien telecomoperatoren door onze tussenkomsten bereid blijken te zijn om de opzeg met terugwerkende kracht uit te voeren, de gecontesteerde aanrekeningen kwijt te schelden en de invordering te staken.

2. Aanrekeningen van telecomdiensten bij operatorwissel met nummeroverdracht

2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Ik ben enkele maanden geleden overgestapt van Scarlet naar Base voor mijn gsm-nummer. Dit is gebeurd via een Base verkooppunt met nummeroverdracht. Desondanks is Scarlet blijven abonnementsgeld aanrekenen hoewel er geen nummer meer actief was bij hun.

Voorbeeld 2
Op 5 mei 2017 heb ik een overdracht van mijn gsm-nummer van Base naar Proximus aangevraagd. Deze werd uitgevoerd op 11 mei 2017. Toen we onze slotfactuur van Base ontvingen waren we verbaasd over het feit dat deze operator de volledige bundel van €30 had aangerekend, hoewel we voor de betrokken facturatieperiode slechts één dag klant waren bij hen.

Voorbeeld 3
Ik heb mijn nummer van Proximus naar TV Vlaanderen laten overzetten in een bundel met internet en TV. Echter heeft TV Vlaanderen de overdracht niet uitgevoerd en op eigen houtje een nieuw nummer geactiveerd. Pas na aandringen hebben ze mijn bestaand nummer alsnog overgenomen. Door de fout van TV Vlaanderen heb ik gedurende één maand dubbel abonnementsgeld betaald, aangezien Proximus de dienst pas heeft stopgezet na de nummeroverdracht.

2.2. Wettelijk kader

Het wettelijk kader rond nummeroverdracht wordt bepaald door het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten. Eén van de principes die hierin wordt omschreven is dat van de zogenaamde 'one stop shopping'. Dit beginsel houdt in dat de abonnee die de overdracht van een nummer vraagt zich enkel dient te richten tot de recipiëntoperator. Bij de voltooiing van de nummeroverdracht is de donoroperator verplicht om de diensten en de facturatie van abonnementsgelden stop te zetten, zodat 'dubbele aanrekeningen' vermeden kunnen worden.

2.3. Analyse van de klachten

De Ombudsdienst ontving in 2017 meerdere klachten die aan het licht brachten dat diverse operatoren abonnementsgeld blijven factureren voor telefoon- en / of gsm-diensten waarvan de nummers zijn overgedragen naar andere operatoren. Deze problematiek, waarover in 2017 vooral beroepsklachten werden ingediend tegen Orange en Proximus en in mindere mate Telenet en Scarlet, veroorzaakte de voorbije jaren weinig of geen klachten. Het is opmerkelijk dat het principe van nummeroverdracht, welke reeds langdurig wordt toegepast in de telecomsector, plots klachten veroorzaakt voor wat betreft de onterechte aanrekening van abonnementsgelden door de donoroperator. Bemiddeling door de Ombudsdienst leidde in deze klachten telkens tot een oplossing, waarbij de onjuiste aanrekeningen werden kwijtgescholden.

3. Aanrekeningen van telecomdiensten bij operatorwissel zonder nummeroverdracht

3.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Sinds eind december 2016 zijn we overgeschakeld naar Proximus voor internet en TV. De verkoper had ons gezegd dat zij het nodige zouden doen om het contract bij Telenet te stoppen. Telenet is echter blijven factureren tot maart 2017, toen ik met hen telefonisch contact heb opgenomen om verhaal te halen. Geen van beide operatoren wil hun fout toegeven.

Voorbeeld 2
Sinds februari 2017 zijn we van internetleverancier veranderd, namelijk van Proximus naar Voo. De vertegenwoordiger bij Voo heeft bevestigd dat hij zou instaan voor de opzeg van mijn diensten bij Proximus en het terugsturen van hun modem. In maart ontvang ik een nieuwe Proximus-factuur. Ik neem contact op met hen en verneem dat deze factuur berust op een fout. Tot mijn verbazing krijg ik in april terug een factuur van Proximus toegestuurd. Ik bel terug naar de klantendienst en de medewerker weet mij te melden dat ik nog steeds abonnee ben bij hen. (...) Ik weiger rekeningen te betalen voor diensten die ik niet ontvang.

3.2. Contractueel en wettelijk kader

Zoals reeds onder punt 1.2. vermeld, bepalen de contracten met telecomoperatoren dat opzeggingsaanvragen hetzij schriftelijk, hetzij telefonisch moeten worden doorgegeven door de klant. Dit geldt ook in geval van operatorwissel, althans voor diensten zoals internet en TV, die niet gekoppeld zijn aan een nummer en waarbij de stopzetting van het abonnement niet kan gebeuren door middel van nummeroverdracht naar de nieuwe operator. Sedert 1 juli 2017 is 'Easy Switch' (zie punt 4.) van kracht, waardoor het – behoudens uitzonderingen – zou moeten volstaan dat de gebruiker zich wendt tot zijn nieuwe operator om al zijn telecomdiensten bij de donoroperator te laten stopzetten.

3.3. Analyse van de klachten

Net als de voorbije jaren ontving de Ombudsdienst ook in 2017 tientallen beroepsklachten van gebruikers die na een operatorwissel geconfronteerd werden met dubbele facturatie van abonnementsgelden, enerzijds door hun nieuwe operator, anderzijds door hun vroegere operator. Deze klachten brachten een zeer structureel probleem aan het licht, namelijk het gegeven dat telecomgebruikers aannamen dat bij operatorwissel de facturatie van de oude operator automatisch zou worden stopgezet. De klachten tonen aan dat deze vorm van desinformatie voornamelijk tot stand werd gebracht doordat verkopers van alle telecomoperatoren zich schuldig maakten aan het misleiden van de telecomgebruikers, door te stellen dat de klanten geen verdere stappen dienden te ondernemen om hun (gebundelde) diensten op te zeggen. De

Ombudsdienst bemiddelde in deze klachten met wisselend succes. In sommige gevallen toonden de operatoren zich bereid om de dubbele facturatie geheel of gedeeltelijk kwijt te schelden of te compenseren, terwijl in andere dossiers de operatoren een meer rigide houding aannamen door louter te verwijzen naar de contractuele opzeggingsplicht van de klant en te poneren dat de inhoud van het verkoopsgesprek niet achterhaald kan worden.

4. Aanrekeningen van telecomdiensten na operatorwissel met 'Easy Switch'

4.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Op 4 augustus 2017 begaf ik mij naar een Orange-shop teneinde zowel mijn gsm- als internet- en digitale TV-aansluiting van Telenet over te nemen. Ik had mijn 'Easy Switch ID' doorgegeven en er werd mij door de verkoper verzekerd dat alles in orde was. (...) Nu blijkt echter dat Telenet mijn diensten niet heeft afgesloten en toen ik op 12 september 2017 merkte dat er nog steeds een wifisignaal van Telenet aanwezig was, heb ik hen opgebeld. Zij beweren geen 'Easy Switch'-aanvraag van Orange te hebben ontvangen. Telenet wil dat ik de aansluiting tot 12 september betaal, hoewel Orange reeds op 22 augustus hun diensten heeft geïnstalleerd en geactiveerd. Orange beweert dat ik vanaf de contractdatum geen betalingen aan Telenet meer verschuldigd ben terwijl Telenet aangeeft dat het bij Orange «een boeltje is» en dat daar het probleem ligt. U raadt het al: een potje zwartepieten waarbij ik als klant de dupe ben, terwijl ik op de 'Easy Switch'-procedure vertrouwde.

Voorbeeld 2

Ik ben sinds augustus 2017 veranderd van Scarlet naar Proximus als internetprovider. Proximus zou Scarlet via 'Easy Switch' informeren dat ik nu klant ben bij hun. Desalniettemin ontvang ik nog steeds facturen van Scarlet. Ik heb al met hen contact opgenomen en verteld dat ik overgeschakeld ben en dat ze mijn lijn moeten stopzetten, maar dit weigeren ze te doen. (...) Nu zeggen ze me dat ik wel eerst nog de factuur van september en oktober moet betalen. Proximus heeft me aanbevolen om klacht in te dienen bij jullie.

4.2. Wettelijk kader

'Easy Switch' is een procedure die werd ingevoerd om het veranderen van operator gemakkelijker te maken. Deze procedure, die van toepassing is sinds 1 juli 2017, wordt geregeld door het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische-communicatiesector. Tot dan toe gold dat gebruikers bij een operatorwissel steeds hun telecomdiensten zelf dienden op te zeggen, met uitzondering van de vaste telefoonlijn en de gsm-aansluiting voor zover hiervoor een nummeroverdracht werd aangevraagd. In toepassing van 'Easy Switch' worden nu ook de diensten internet en digitale TV automatisch stopgezet bij de vorige operator wanneer de gebruiker beslist om van provider te veranderen. Nadat de gebruiker zijn persoonlijke 'Easy Switch ID', die hij terugvindt op de facturen, doorgeeft aan zijn nieuwe operator, verkrijgt deze als het ware een mandaat om de verandering van operator te regelen. De nieuwe operator staat bijgevolg in voor de stopzetting van het contract bij de donoroperator, waardoor dubbele facturatie vermeden moet worden. De datum van opzegging gebeurt in overleg met de gebruiker.

De regels rond 'Easy Switch' bepalen eveneens dat de gebruiker maximum één halve dag dient vrij te houden voor het bezoek van een technieker teneinde de installatie van de nieuwe operator te voltooien. Overigens is 'Easy Switch' niet van toepassing bij een gedeeltelijke migratie enerzijds (dus wanneer bepaalde telecomdiensten behouden worden bij de oorspronkelijke operator) en wanneer de overstap betrekking heeft tot diensten van of naar meerdere operatoren. Tot slot dient opgemerkt te worden dat, hoewel de 'Easy Switch'-procedure standaard van toepassing is bij een operatorwissel, de consument er voor kan opteren om hier geen gebruik van te maken.

In toepassing van 'Easy Switch' wordt het internet - en TV-abonnement automatisch stopgezet bij de oude operator wanneer men beslist om te wijzigen van leverancier.

4.3. Analyse van de klachten

Hoewel 'Easy Switch' pas van toepassing is sedert 1 juli 2017 ontving de Ombudsdienst reeds tientallen klachten die onregelmatigheden bij deze procedure blootleggen. Concreet tonen de klachten aan dat telecomgebruikers die bewust gebruik maken van 'Easy Switch' moeten vaststellen dat de betrokken abonnementen bij hun vorige operator niet worden stopgezet. Eén van de belangrijkste doelstellingen van 'Easy Switch', namelijk het vermijden van dubbele facturatie bij operatorwissel, wordt bijgevolg niet altijd bereikt. De klachten werden voornamelijk ingediend tegen Proximus, Telenet, Orange, Scarlet en Voo, in de hoedanigheid van nieuwe of voormalige operator. Tijdens de behandeling van deze klachten geeft de oude operator vaak aan niet op de hoogte te zijn gesteld van de overstap door middel van 'Easy Switch'. Doorgaans slaagt de Ombudsdienst er in de betrokken dossiers in om oplossingen te bereiken, meestal doordat de oude operator bereid is om de dubbele facturatie kwijt te schelden. De Ombudsdienst betreurt het feit dat een constructief initiatief om operatorwissels te faciliteren, welke in principe tegemoet moet komen aan de verzuchtingen van ontelbare telecomgebruikers, niet onmiddellijk effectief blijkt te zijn en klachten veroorzaakt. De vraag rijst eveneens of de operatoren de gebruikers tijdens de totstandkoming van nieuwe contracten wel voldoende informeren over deze faciliteit.

5. Aanrekening van telecomdiensten ten gevolge van onduidelijkheid bij de opzeggingsaanvraag

5.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Ik ontvang maandelijks factuur van Orange voor de dienst 'Internet Everywhere', terwijl wij daar geen klant meer zijn.. (...) Heb vanmiddag een telefonisch onderhoud gehad met de klantendienst van Orange. Daar beweren ze dat er voor dit datakaartje geen opzeg is geweest. Eerst suggereerde de persoon aan de telefoon om een mail te sturen voor de verbreking van dit datakaartje. Verder helpen om dit op te lossen was precies teveel en liet me verstaan dat wanneer de Ombudsdienst dit in handen heeft, het zij zijn die dit gaan oplossen.

Voorbeeld 2

In december 2016 heb ik met mijn firma de overstap gemaakt van Orange naar Proximus. Ik heb een medewerker van Proximus mijn abonnement bij Orange laten stopzetten. Nu krijg ik al vanaf de maand januari facturen van Orange voor mijn vaste lijn (€19 per maand), terwijl ik wel degelijk bel over het Proximus-netwerk. (...) Beide operatoren sturen me van het kastje naar de muur. Als ik naar Orange bel om dit te laten schrappen, zeggen ze dat dit enkel kan gebeuren op vraag van Proximus. Bij Proximus heb ik al een klachtendossier, maar daar wordt precies niet aan gewerkt...

5.2. Analyse van de klachten

De Ombudsdienst ontving in 2017, net als de voorafgaandelijke jaren, tientallen klachten van voormalige Orange-klanten die na een operatorwissel geconfronteerd werden met de onverwachte aanrekening door Orange van abonnementsgelden voor de dienst 'Internet Everywhere' (zoals in het eerste geciteerde voorbeeld) of voor de 'vaste lijn' (zoals in het tweede geciteerde voorbeeld). In beide gevallen heerst er bij de gebruikers grote onduidelijkheid over de opzegmodaliteiten. Het eerste geciteerde voorbeeld heeft betrekking tot 'Internet Everywhere', een dienst die gekoppeld is aan een simkaart waarmee Orange-klanten louter gebruik kunnen maken van mobiel internet. Deze dienst kan bijgevolg niet worden stopgezet bij een operatorwissel, enerzijds omdat deze niet gekoppeld is aan een nummer, anderzijds omdat deze buiten het toepassingsgebied van 'Easy Switch' valt aangezien het een mobiele dienst betreft. Hetzelfde geldt voor het tweede geciteerde voorbeeld. Hier betreft het de aanrekening van een optie op de vaste telefoonaansluiting, genaamd CPS (Carrier PreSelection). CPS-klanten betalen abonnementsgelden aan Proximus en verbruikskosten aan een andere operator, in casu Orange. Deze laatstgenoemde operator heeft een CPS-formule in haar aanbod waarbij tegen een forfaitair maandelijks tarief gesprekken kunnen worden gevoerd. De aanrekening van dit forfaitair tarief door Orange vormt het voorwerp van deze klachten. De betrokken gebruikers nemen aan dat bij de operatorwissel de CPS-dienst automatisch wordt stopgezet, wat niet het geval in. Uit de klachtenbehandeling blijkt dat de opzeg van de CPS-dienst evenmin door de gebruiker kan worden aangevraagd, wat logischerwijze veel verwarring schept. Orange eist namelijk een opzeg door Proximus. Pas nadat Proximus de dienst CPS heeft stopgezet en Orange hierover inlicht, wordt de facturatie stopgezet, ook al verloopt het telefoonverkeer dan al lang niet meer over Orange maar over Proximus. Bemiddeling door de Ombudsdienst bracht in 2017 in beide gevallen meestal soelaas. Orange was vaak bereid om de betwiste kosten te crediteren nadat werd vastgesteld dat de betrokken dienst niet meer werd gebruikt.

6. Aanrekening van vooropzegtermijnen door Voo

6.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Ik heb een verzoek tot opzegging bij Voo ingediend met ingang vanaf 24 maart 2017. Mijn operator weigert deze datum aan te nemen. (...) Ik moet nog 3 weken betalen voor beëindiging.

Voorbeeld 2

Ik vroeg eind januari 2017 om al mijn producten bij Voo te beëindigen. Omdat ik geen feedback ontving nam ik op 2 februari 17 opnieuw contact met hen op en maakte opnieuw het online opzegformulier aan hen over. Op 17 februari ontving ik een factuur van Voo waarop het abonnementsgeld voor de hele maand februari werd aangerekend. Tijdens telefonisch contact werd me verteld dat ik de volledige maand moest betalen omdat dit zo in de verkoopvoorwaarden was bepaald.

6.2. Wettelijk en contractueel kader

De Algemene Voorwaarden van Voo, meer bepaald artikel 6.2., stipuleren het volgende over de termijn waarin een opzeg-

gingsaanvraag wordt behandeld: "Voo zal alles in het werk stellen om de dienst in kwestie zo snel mogelijk te beëindigen, rekening houdend met de technische vereisten, en zal de klant hiervan een schriftelijke bevestiging sturen." Dit lijkt een correcte toepassing van de wettelijke bepalingen op dit vlak, die weergegeven worden in artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: "het contract wordt beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk. De operator sluit zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de abonnee."

6.3. Analyse van de klachten

De klachten tonen helaas aan dat Voo de eigen contractuele bepalingen – en bijgevolg ook de wettelijke verplichtingen – niet altijd correct naleeft, aangezien er wel degelijk een vooropzegtermijn van meerdere weken wordt aangerekend nadat de gebruiker zijn opzeggingsaanvraag heeft ingediend. Net als de voorbije jaren registreerde de Ombudsdienst in 2017 tientallen beroepsklachten die deze onregelmatigheid aan het licht brachten. Op basis van de klachten dient de Ombudsdienst te concluderen dat Voo als enige telecomoperator op structurele basis inbreuken blijft plegen tegen de vigerende wetgeving, die reeds meer dan vijf jaar in voege is.

We vermoeden overigens dat het aantal Ombudsklachten ter zake niet representatief is aangezien uit informatievragen blijkt dat veel gebruikers er nog steeds van uit gaan dat de toepassing van een vooropzegtermijn van één maand de norm is. Na tussenkomst van de Ombudsdienst ging Voo steeds over tot het annuleren van de betwiste abonnementsgelden. Een structurele oplossing in deze problematiek blijft echter vooralsnog uit.

7. Aanrekening van opzegvergoeding na opzeggingsaanvraag

7.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Onlangs zijn wij als bakkerij overgeschakeld van Orange naar Proximus. We hebben vijf gsm-nummers, alsook één CPS-dienst over de vaste lijn. Orange rekent ons nu een kost aan van €743,38 wegens stopzetting contract. Volgens Orange liggen we nog onder contract tot oktober 2017, waarvan we zelf geen weet hadden. Volgens Proximus kunnen zij ons deze kosten niet aanrekenen aangezien we geen zes nummers hebben.

Voorbeeld 2

Eind juni 2017 kondigden we bij Proximus onze verhuis van Brussel naar Mechelen aan en maakte ik een afspraak om onze telecomdiensten tijdig over te zetten naar onze nieuwe woonst. Deze afspraak is niet door Proximus nagekomen, en uiteindelijk zijn er verschillende acties van onzentwege nodig geweest vooraleer er een technieker is langsgekomen. Deze kon echter de installatie niet vervolledigen, maar beweerde dat een technische medewerker dat zeker zou kunnen doen. Bij aankomst concludeerde deze laatste begin augustus echter dat hij geen mogelijkheid zag om op een veilige manier een Proximus-verbinding in onze nieuwe woonst te installeren, en zei ons dat we voor een andere operator moesten kiezen. Bij de eindafrekening van Proximus werd ons echter een kost van €59 aangerekend voor de «laattijdige annulatie van bestelling», hoewel wij hier absoluut niets aan konden doen.

7.2. Contractueel en wettelijk kader

De meeste operatoren hanteren, althans voor contracten met particuliere gebruikers, een overeenkomst van onbepaalde duur, die in principe op elk tijdstip kosteloos kan opgezegd worden door de klant. Andere operatoren, zoals Scarlet en Voo passen een minimum contractsduur van zes maanden toe en vermelden dit als dusdanig in de verkoopsvoorwaarden. Wat betreft business-klanten hanteren de telecomoperatoren zeer verscheidene contractuele modaliteiten betreffende de duur van overeenkomsten en de aanrekening van opzegvergoedingen. De duur van contracten is bovendien sterk afhankelijk van het type product dat de professionele gebruiker afneemt. Ook het principe van stilzwijgende verlenging van contract met éénzelfde termijn als de oorspronkelijke contractsduur is van kracht voor sommige business-klanten.

Het wettelijk kader wordt gecreëerd door artikel 111/3 § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen gebruikers die over maximum vijf nummers beschikken enerzijds en gebruikers met meer dan vijf nummers anderzijds. Het eerstgenoemde segment gebruikers kan zijn contract van bepaalde duur hoe dan ook kosteloos verbreken na zes maanden contractsduur. Een eventuele opzegvergoeding (niet onderhevig aan BTW) mag hierbij niet hoger zijn dan het abonnementsgeld dat nog verschuldigd is tot aan de afloop van de zesde maand van het contract. Voor het laatstgenoemde segment klanten bestaan er geen dergelijke beschermende maatregelen en gelden de contractuele bepalingen.

Het is overigens zeer belangrijk om stil te staan bij de betekenis van het begrip 'nummer' aangezien het aantal nummers waarover de gebruiker beschikt het belangrijkste criterium vormt voor wat betreft het recht op kosteloze opzeg na zes maanden. Het begrip 'oproepnummer' wordt gedefinieerd in artikel 1,3° van het koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers. Dit artikel vermeldt dat een oproepnummer een teken of geheel van tekens is, dat kan bestaan uit cijfers, adressen of namen, die worden gebruikt om gebruikers of operatoren van elektronische-communicatiediensten en -netwerken te identificeren en om op basis hiervan elektronische communicatie tot stand te brengen. De aanrekening van een opzegvergoeding staat volledig los van de aanrekening van de restwaarde van toestellen bij voortijdige verbreking van joint offer-contracten, waarover meer in punt 8 van dit artikel.

7.3. Analyse van de klachten

De Ombudsdienst registreerde in 2017 meer dan 250 klachten over betwistingen van aangerekende opzegvergoedingen.

Veruit de meeste klachten werden ingediend tegen Orange (98) en Proximus (93). Zoals het eerste geciteerde voorbeeld aantoont interpreteert Orange een CPS-dienst als een nummer, waardoor sommige gebruikers niet in aanmerking komen voor het recht op kosteloze opzeg na zes maanden klantmaatschap. De invulling die Orange geeft aan de term 'nummer' is echter betwistbaar. Wanneer men gebruik maakt van de CPS-dienst van Orange betaalt de klant zijn abonnementsgelden voor telefonie aan Proximus en zijn verbruikskosten aan Orange. Gelet op de hierboven beschreven wettelijke definitie van een oproepnummer kan Orange bijgevolg niet stellen dat het oproepnummer waarop de CPS-dienst actief is bij hen is ondergebracht. Het betrokken nummer is daarentegen een Proximus-nummer. Derhalve zijn CPS-diensten uitgesloten van de toepassing van artikel 111/3 § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Reeds in haar jaarverslag 2013 heeft de Ombudsdienst gewezen op deze wettelijke inbreuk waaraan Orange – toen nog Mobistar – zich schuldig maakt. 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. Andere oorzaken van klachten tegen Orange betreffen enerzijds onduidelijkheden rond verlengingen van contracten van zakelijke klanten en de opzegvergoedingen die hieruit voortvloeien en anderzijds het niet in acht nemen van het opzegrecht bij tariefwijzigingen. In een meerderheid van de dossiers slaagde de Ombudsdienst er in om Orange er toe aan te zetten de opzegvergoeding te crediteren.

Hetzelfde geldt voor de klachten over opzegvergoedingen aangerekend door Proximus. In veel gevallen werd de opzegvergoeding of annulatiekost aangerekend omdat de klant wegens technische redenen zijn bestelling bij Proximus diende op te zeggen. Proximus hield bij de aanrekening echter onvoldoende rekening met de omstandigheden die de gebruiker er toe noopte om zijn bestelling te annuleren. Daarnaast werd er ook meermaals een beroep gedaan op de Ombudsdienst wegens de gecontesteerde aanrekening van een opzegvergoeding voor telefooncentrales, die bij Proximus onderhevig zijn aan een huurcontract van vijf jaar en niet onder het toepassingsveld vallen van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dit nam niet weg dat, vaak intense bemiddeling door de Ombudsdienst, ook in sommige van deze dossiers leidde tot een oplossing in het voordeel van de klagers.

8. Aanrekening van restwaarde van toestellen na opzeggingsaanvraag

8.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Aangezien ik niet akkoord ga met de prijsverhoging die Proximus doorvoert vanaf 1 augustus 2017 wil ik mijn abonnement kosteloos kunnen opzeggen. Echter zegt Proximus dat ik de restwaarde van de toestellen die in mijn Pack zitten moet betalen. Ik heb echter niet gevraagd om deze prijsverhoging en ik heb dan ook niet ingetekend hiervoor. Ik heb ingetekend op het contract aan mijn huidig tarief en niets anders.

Voorbeeld 2

Eind augustus 2017 kochten we voor de jongste zoon een smartphone aan voor €9 via een actie van Proximus (te combineren met een Mobilus S bundel) in een winkel te G. We zijn al meer dan 20 jaar klant bij Proximus. Omdat de simkaart niet compatibel was besloten we de dag nadien naar het Media Center te L. om een gepast exemplaar op te halen. Daar vroegen we of het mogelijk was om zonder problemen al onze Proximus-diensten (TV, vaste telefonie, internet, mobiele telefonie) te bundelen in één pack. Dat kon verzekerde men ons. Echter, een kleine maand later ontvingen wij een factuur ten bedrage van €350,67 bestaande uit de restwaarde van de smartphone die aan €9 werd aangekocht.

8.2. Wettelijk kader

Artikel 111/3 §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stipuleert dat bij de gebruiker die over maximum vijf nummers beschikt een schadevergoeding kan gevorderd worden bij de beëindiging van zijn telecomcontract, welke gekoppeld is aan een toestel, die hij kosteloos of tegen een lagere prijs heeft aangekocht. Deze schadevergoeding mag niet hoger zijn dan de restwaarde van het apparaat op het ogenblik van de beëindiging van het contract. Artikel 108 § 1 van diezelfde wet specifieert verder dat aan een dergelijk contract een aflossingstabel moet worden toegevoegd, waarin de restwaarde van het toestel gedurende elke maand van de looptijd wordt gepreciseerd. Voor het berekenen van de maandelijkse waardevermindering van de eindapparatuur wordt een lineaire afschrijvingsmethode gebruikt. De aflos-

De meeste operatoren hanteren voor particuliere gebruikers een contract voor onbepaalde duur, dat in principe op elk tijdstip kosteloos kan worden opgezegd.

singstabel met de restwaarde van het eindapparaat kan een maximale afschrijvingslooptijd van vierentwintig maanden niet overschrijden.

8.3. Analyse van de klachten

In 2017 registreerde de Ombudsdienst een tachtigtal klachten over de aanrekening van restwaarde van toestellen (vooral smartphones) door telecomoperatoren. De meerderheid (ruim 40) van deze klachten werd gericht tegen Proximus. Uit de relazen van de klagers blijkt dat de beweegredenen om hun contract op te zeggen - met de aanrekening van de restwaarde van toestellen tot gevolg - zeer uiteenlopend zijn. In het geval van de twee geciteerde klachten werd het contract opgezegd omwille van respectievelijk een prijsstijging waarmee de klager zich niet kon verzoenen en omwille van een bundeling van de verschillende telecomdiensten in een pack, waarmee de klager hoopte profijt te doen. Andere klachten brengen dan weer aan het licht dat klanten hun overeenkomst opzeggen ten gevolge van onder meer aanhoudend technische problemen, slechte service, een overname van het telecomcontract door de werkgever en niet tijdige activatie van de dienst. Nog andere klachten tonen aan dat de aanrekening van de restwaarde voortvloeit uit een stopzetting van het contract door de operator omwille van achterstallige betalingen van de klant, wat op zich ook weer verschillende oorzaken kan hebben.

Bemiddeling door de Ombudsdienst leidde bijna uitsluitend tot minnelijke schikkingen, enerzijds omdat de operatoren bereid waren om de betwiste aanrekening van de restwaarde kwijt te schelden, anderzijds omdat in sommige dossiers de aanrekening voldoende kon worden verantwoord. Het is voornamelijk van belang om de individuele omstandigheden na te trekken die tot de contractbreuk hebben geleid en vervolgens in te schatten of de aanrekening van de restwaarde al dan niet gerechtvaardigd is. Vooral klagers die na de contractbreuk abonnee zijn gebleven bij hun operator (al dan niet met een andere product-mix) en klagers die konden aantonen dat de betrokken operator in gebreke was gebleven inzake de dienstverlening verkregen na tussenkomst van de Ombudsdienst een creditnota voor de betwiste aanrekening van de restwaarde van hun toestel.

9. Problemen met nummeroverdracht tussen operatoren

9.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Ik wil heel graag overstappen van Proximus naar Mobile Vikings met behoud van mijn gsm-nummer. Dit lukt echter niet. Ik krijg steeds de melding van Mobile Vikings dat mijn simkaart niet meer actief is en dat ik contact dien op te nemen met Proximus. Als ik contact opneem met Proximus weten zij echter van niets, ze beweren dat mijn nummer nog steeds actief is (dit kan kloppen, want ik kan nog steeds bellen en betaal er nog steeds voor). Intussen is dit al bijna een maand bezig en weten zowel Proximus als Mobile Vikings geen pasklaar antwoord. Het kan toch niet zijn dat ik niet kan overstappen van operator.

Voorbeeld 2
Wij zijn bij Scarlet klant geworden sinds 13 juli 2017. Tot dan was onze vaste lijn probleemloos actief bij Telenet maar na aansluiting bij Scarlet werkte deze niet meer. Wij hebben meteen contact genomen met de klantendienst van Scarlet maar dat breng niets op. wij kunnen niet bellen en het ergste is onze klanten kunnen ons niet bereiken. Als firma die tapijten reinigt zijn wij afhankelijk van de goede werking van de telefoondienst.

9.2. Wettelijk kader

Het wettelijk kader betreffende nummeroverdracht wordt gevormd door het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten. Nummeroverdraagbaarheid is een faciliteit die de operatoren moeten aanbieden aan de gebruikers zodat deze hun bestaande nummers kunnen behouden bij het overschakelen naar een andere operator. Artikel 10 beschrijft de operationele procedures die de operatoren moeten volgen om een nummer over te dragen. De termijn waarin de nummeroverdracht moet worden afgerond is afhankelijk van de complexiteit van de installatie en bedraagt steeds één tot drie werkdagen. In geval van een laattijdige nummeroverdracht heeft de gebruiker recht op een compensatie zoals beschreven in artikel 13. Afhankelijk van het type van installatie wordt per dag vertraging een standaardvergoeding van €3 of €5 voorzien. Naar analogie met het principe van 'one stop shopping' (zie punt 2.2. van dit artikel) dient de gebruiker deze vergoeding te vragen aan de nieuwe operator.

9.3. Analyse van de klachten

Er werd in 2017 maar liefst bijna 500 keer een beroep gedaan op Ombudsdienst omwille van problemen inzake nummeroverdracht tussen operatoren. In bijna 300 gevallen had de klacht betrekking tot gsm-diensten. De meeste klachten worden ingediend omdat de nummeroverdracht vertraging oploopt of omdat de aansluiting tijdens of na de nummeroverdracht niet blijkt te functioneren. Veelal wijten de operatoren het probleem aan een technisch incident en wordt een compensatie verstrekt. De Ombudsdienst waakt er tijdens de bemiddeling over dat deze compensatie niet lager is dan waar de gebruiker wettelijk recht op heeft.

Vooral Schedom-Dommel blijkt niet of onvoldoende op de hoogte zijn van het wettelijke compensatiemechanisme. Een ander pijnpunt bestaat er uit dat de onbeschikbaarheid van telecomdiensten na een operatorwissel volgens sommige operatoren losstaat van de nummeroverdracht, waardoor de wettelijke compensatiemechanisme niet van toepassing zou zijn.

10. Aanrekening van huurtoestellen na opzeggingsaanvraag

10.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Wij brachten op 6 april 2017 onze huurmodem terug binnen in het Service Center van Proximus in W. Op 9 april 2017 ontvangen wij een factuur waarop een schadevergoeding wordt aangerekend omdat we deze modem niet zouden hebben teruggebracht. We beschikken echter over een bewijs dat het tegendeel aantoont. (...) Toen we naar de klantendienst belden werd de telefoon toegesmeten nadat een medewerker had geweigerd om ons een mailadres door te geven waar we het bewijs van afgifte naar toe konden versturen. We werden doorverwezen naar een verkooppunt. We hebben een kleine zelfstandige zaak en hebben geen tijd om daar nog eens uren te staan aanschuiven.

Voorbeeld 2

Ik leverde bij opzeg van mijn Scarlet-abonnement mijn huurdecoder in bij een UPS-punt. Toch factureert Scarlet de afkoopsom van deze decoder. Aan de telefoon bevestigt Scarlet telkens dat ik correct gehandeld heb en dat ik eerstdaags een creditnota zou krijgen hiervoor. Ook via de chatdienst van Scarlet deed ik mijn beklag, zonder enig gevolg tot op heden.

10.2. Contractueel kader en analyse van de klachten

De Ombudsdienst onderzocht de Algemene Voorwaarden van diverse operatoren en stelde vast dat hierin niet altijd clausules kunnen worden teruggevonden omtrent de teruggave van huurtoestellen. Hoe dan ook tonen de klachten aan dat de gebruikers naar aanleiding van hun opzeg er doorgaans voldoende duidelijk worden over geïnformeerd dat zij de huurtoestellen, zoals modems en decoders, dienen af te geven in een verkooppunt van hun operator of op te sturen via een pakjesdienst. De gevolgen van het niet terugbezorgen van de toestellen binnen een nader gespecifieerde termijn leidt tot de aanrekening van een recuperatiewaarde of afkoopsom waarvan het bedrag tot €150 kan oplopen. Er bestaat geen specifieke wetgeving omtrent de teruggave van huurtoestellen aan telecomoperatoren.

In 2017 noteerde de Ombudsdienst ruim 100 klachten over de betwiste aanrekening van kosten voor niet teruggebrachte huurtoestellen na opzeg van de telecomdiensten. De meeste van deze klachten (meer dan 60) werden ingediend tegen Proximus. Veelal beweerden de klagers dat zij de bewuste apparaten wel degelijk hadden teruggebracht of opgestuurd naar hun voormalige operator. Sommige klachten wezen uit dat er onduidelijkheid bestond over de wijze waarop de huurtoestellen moest worden terugbezorgd. Bemiddeling in deze dossiers leidde vaak tot het einde van de lijdensweg van veel gebruikers, doordat de betrokken operator de gecontesteerde aanrekeningen kwijtschold. De operatoren verstrekten doorgaans geen toelichting bij de oorzaak van de foutieve aanrekening of weten dit aan een “spijtig misverstand”. Klagers die omwille van onduidelijke communicatie hun huurtoestel nog niet hadden teruggestuurd kregen hiertoe opnieuw de kans, waarna de betwiste kosten alsnog werden gecrediteerd.

11. Tegoeden na opzeg

11.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

De telefoonlijn van mijn moeder werd opgezegd in november 2016. Uit de afsluitfactuur van Proximus bleek dat zij een tegoed van €4,99 had. De vervaldatum van deze factuur was 31 december 2016. Omdat de terugbetaling niet plaatsvond heb ik op 23 januari 2017 een mail verstuurd naar Proximus, zonder dat hierop geantwoord werd. Enkele dagen later heb ik de klantendienst gebeld. De bediende liet mij weten dat klanten steeds zelf moeten bellen om een tegoed terug te laten betalen. Ik kan mij niet voorstellen dat iedereen belt om zijn tegoeden terug te krijgen, om nog maar te zwijgen van bejaarde personen.

Voorbeeld 2

Op 24 april 2017 heb ik per aangetekend schrijven mijn contract bij Telenet opgezegd. Sindsdien hadden ze nog het lef zelfs een aanmaning met kosten te sturen. Dit werd vrij vlot telefonisch opgelost, waarbij ze zelf opmerkten dat zij mij nog moesten terugbetalen. Ondanks de belofte dat dit snel zou geregeld worden, is er nog steeds niets terugbetaald.

11.2. Contractueel kader en analyse van de klachten

De Ombudsdienst onderzocht de Algemene Voorwaarden van verschillende operatoren. Hieruit blijkt dat sommige operatoren geen bepalingen hebben opgenomen over de terugbetaling van tegoeden aan klanten. Enkel Telenet en Orange vermelden in hun verkoopsvoorwaarden dat de klant recht heeft op wettelijke interesten indien een tegoed niet binnen de overeengekomen betalingstermijn wordt teruggestort. De Algemene Voorwaarden van Voo suggereren dan weer dat terugbetalingen van tegoeden aan klanten spontaan gebeuren.

In 2017 registreerde een twintigtal klachten ten gevolge van het niet terugstorten van een tegoed na de opzegging van telecomdiensten. Doorgaans brengen operatoren abonnementskosten in rekening voor de toekomstige maand, waardoor de klant bijgevolg vooruit betaalt. Zodoende ontstaat er in de meeste gevallen een tegoed wanneer de gebruiker zijn abonnement opzegt. Een aantal klachten legt bloot dat er bij diverse operatoren (Proximus, Telenet, SFR en TV Vlaanderen) geen spontane terugbetaling van dit eventuele tegoed gebeurt. Dit werd ook bevestigd door een rondvraag bij verschillende operatoren.

C. Aanbevelingen

Ombudsklachten in 2017 leggen onmiskenbaar bloot dat een operatorwissel zeker niet altijd vlekkeloos verloopt. Een aantal structurele problemen is te wijten aan inbreuken tegen de vigerende wetgeving, zoals de toepassing van een vooropzegtermijn door Voo (punt 6) en de aanrekening van sommige opzegvergoedingen door Orange (punt 7). De Ombudsdienst roept deze operatoren eens te meer op om structurele maatregelen te nemen opdat hun werkwijze voortaan in lijn met de regelgeving zou zijn. Daarnaast dienen alle operatoren de wet steeds te respecteren door voortaan aan elke opzeggingsaanvraag gevolg te geven (punt 1). Ook voor wat betreft het toekennen van de compensaties bij laattijdige nummeroverdracht moet de Ombudsdienst verschillende operatoren oproepen om de wettelijke bepalingen correct na te leven.

Voorts wijzen de klachten ook uit dat de wettelijke bepalingen rond 'Easy Switch' (punt. 4) nog niet volledig zijn ingeburgerd bij de diverse operatoren. Of het hier louter een kwestie van kinderziektes betreft, is vooralsnog onduidelijk. Bovendien dienen de operatoren maatregelen te nemen om problemen inzake het opzeggingsmandaat uit te sluiten, opdat consumenten die gebruiken maken van 'Easy Switch' op geen enkele wijze geconfronteerd worden met dubbele aanrekeningen van telecomdiensten.

Een opvallende vaststelling die tijdens de behandeling van de klachten in 2017 aan het licht kwam is het feit dat verschillende operatoren in het kader van opzeggingsaanvragen en operatorwissels zeer frequent "spijtige vergissingen" en "interne fouten" maken, die al dan niet te wijten zijn aan "systeemproblemen" of "jammerlijke misverstanden". Als gevolg hiervan worden opzeggingsaanvragen niet verwerkt (punt 1), blijven abonnementen actief na nummeroverdracht (punt 2) en gebeurt er geen registratie van teruggebrachte huurtoestellen (punt 10.). In alle gevallen is de klant de dupe, omdat hij geconfronteerd wordt met onterechte aanrekeningen en vervolgens vaak een lijdensweg moet ondergaan teneinde zijn operator er toe aan te zetten om de facturatie recht te zetten. Het maken van fouten is inherent aan handelingen door personen en organisaties, dus ook door telecomoperatoren. Er moet echter aangenomen worden dat structurele fouten worden aangepakt van zodra deze aan het licht komen. Gelet op het feit dat de klachten aantonen dat de fouten in kwestie niet beperkt blijven tot één piekmoment, dient de Ombudsdienst helaas te veronderstellen dat de diverse operatoren geen doeltreffende maatregelen hebben genomen met het oog op vermijden van dergelijk volkomen terechte klachten. De Ombudsdienst roept de operatoren dan ook op deze klachten aan te grijpen om binnen de kortst mogelijke termijn structurele maatregelen te nemen teneinde de foutlast te reduceren, aangezien deze onregelmatigheden een schaduw werpen op het voordeel dat telecomgebruikers kunnen halen uit de geliberaliseerde markt.

De Ombudsdienst leidt uit de klachten af dat operatoren bepaalde bedragen, zoals annulatiekosten (Proximus) en de restwaarde van toestellen aanrekenen zonder rekening te houden met de context waarin het contract werd verbroken. Zoals blijkt uit punt 7 en 8 bestaan er individuele omstandigheden waarbij de aanrekening van deze bedragen niet gerechtvaardigd is. De Ombudsdienst roept de operatoren op om meer rekening te houden met deze omstandigheden en niet langer automatisch dergelijke kosten aan te rekenen. Wat de aanrekening van restwaarde van toestellen betreft, dient de Ombudsdienst op basis van de klachten overigens te concluderen dat talrijke gebruikers zich belemmerd voelen doordat zij gebonden zijn aan een joint-offer-contract. Zodoende kunnen gebruikers, die niet akkoord gaan met een prijsverhoging of een slechte dienstverlening van hun operator, in voorkomend geval het recht op kosteloze opzeg de facto niet uitoefenen. De Ombudsdienst drukt haar hoop uit dat operatoren joint offer-contract niet gebruiken of misbruiken om gebruikers als het ware op te sluiten in langdurige contracten.

Tot slot roept de Ombudsdienst de operatoren op om een meer ethische werkwijze toe te passen voor wat betreft hun beleid rond het terugstorten van tegoeden aan klanten die hun contract hebben opgezegd. We zijn van mening dat operatoren deze tegoeden steeds spontaan dienen terug te storten en er niet van uit te gaan dat klanten met hen contact moeten opnemen om een restitutie te claimen.

7

ONGEWENSTE EN EENZIJDIGE SCHORSING

VAN TELECOMDIENSTEN

7. Ongewenste en eenzijdige schorsing van telecomdiensten 62
A. Inleiding 64
B. Analyse aan de hand van klachten 64
1. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van openstaande facturen 64
2. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van een afbetalingsplan 66
3. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van collectieve schuldenregeling 67
4. Schorsing van telecomdiensten zonder betalingsachterstand 67
C. Aanbevelingen 69

A. Inleiding

De Ombudsdienst ontving in 2017 een tweehonderdvijftigtal beroepsklachten van gebruikers die hun ongenoegen hadden geuit over de gehele of gedeeltelijke schorsing van hun telecomdiensten, alsook over de supplementaire kosten die hier eventueel uit voortvloeien. Meer dan de helft van deze klachten werd ingediend tegen Proximus. Ook de klachten tegen Telenet, Orange en Scarlet waren significant in aantal. Deze vier operatoren zijn overigens verantwoordelijk voor bijna alle klachten omtrent ongewenste schorsingen van telecomdiensten.

Dit artikel wordt gewijd aan een analyse van deze klachten. Aan de hand van concrete, representatieve voorbeelden zullen we trachten de diverse oorzaken van de blokkering van telecomdiensten te achterhalen en de houding van de verschillende operatoren in deze problematiek te doorlichten. Er zal worden afgetoetst of deze operatoren al dan niet de vigerende wetgeving respecteren wanneer zij overgaan tot het blokkeren van de diensten en hiervoor kosten aanrekenen. Op basis van de vaststellingen zullen we tot slot aanbevelingen formuleren. De Ombudsdienst ontving in 2017 overigens een honderdtal klachten over de stopzetting van de diensten van Aldi Talk en Simyo. Dit thema is een specifieke problematiek en wordt nader toegelicht in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag.

Eenzijdige schorsingen van telecomdiensten door operatoren zijn in sommige gevallen niet gerechtvaardigd.

B. Analyse aan de hand van klachten

1. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van openstaande facturen

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Scarlet heeft vandaag mijn internetabonnement afgesloten. Ik heb mij bij hen bevraagd en dit zou te wijten zijn aan een niet-betaalde herinneringskost van €7,5 uit 2016. Ik was hiervan totaal niet op de hoogte.

Voorbeeld 2

Op één van onze voorafgaande facturen heeft Proximus twee bedragen onterecht aangerekend. Wij hebben deze factuur gecontesteerd en het niet-betwiste deel betaald. Desalniettemin werden onze telefoonlijn en internetaansluiting gedeactiveerd. Hierdoor kon ons kantoor niet naar behoren functioneren. Ondertussen heeft Proximus de betwiste bedragen gecorrigeerd en de telecomdiensten terug aangesloten. We verwachten een compensatie omdat er dagenlang geen gebruik kon worden gemaakt van de telefoon en het internet.

Voorbeeld 3

Door een opeenvolging van fouten door Proximus worden mij 'andere kosten' aangerekend voor een totaalbedrag van €45 op een factuur van €36,80. Deze 'andere kosten' bestaan uit €15 aanmaningskosten en €30 reactivatiekosten. De reden voor deze kosten is het niet tijdig betalen van de niet ontvangen factuur. Deze heb ik nooit mogen ontvangen, niet zozeer door nalatigheid van de postbode maar door pure incompetentie van Proximus om fouten recht te zetten. Blijkt dat Proximus de verkeerde adresgegevens in haar database heeft.

Voorbeeld 4

Mijn cliënt werd klant bij Telenet en vroeg de operator uitdrukkelijk om papieren facturen te krijgen. (...) Hij ontvangt de eerste factuur per post maar op een verkeerd adres. (...) En-

kele maanden later ontvangt hij geen Telenet-facturen meer. Per sms wordt hij aangemaand om een openstaand saldo te betalen, echter zonder inzage te verkrijgen in de aanrekening. Ondertussen rekent Telenet herinneringskosten aan. (...) Op 14 februari 2017 sloot Telenet de diensten van mijn cliënt af.

De meerderheid van de klachten over de schorsing van telecomdiensten wijst uit dat openstaande bedragen bij de betrokken telecomoperator hiervan aan de basis ligt. Het eerste voorbeeld illustreert dat zelfs minimale bedragen die omwille van het tijdsverloop in de vergetelheid waren geraakt aanleiding kunnen geven tot het blokkeren van telecomdiensten. Het tweede voorbeeld legt bloot dat operatoren er evenmin voor terugdeinzen om de levering van hun diensten op te schorten in geval van louter gecontesteerde openstaande bedragen. Het derde en vierde voorbeeld schetsen dan weer twee situaties waarbij een operator een aansluiting blokkeert en kosten voor reactivering aanrekent terwijl een interne administratieve vergissing hiervan aan de basis ligt.

1.2. Wettelijk en contractueel kader

De Algemene Voorwaarden van de operatoren vermelden dat de toegang tot telecomdiensten kunnen worden beperkt en / of opgeschort in geval van niet-tijdige betaling van facturen. Uit de klachten blijkt dat Proximus, Telenet, Orange en Scarlet dit contractueel recht vlot toepassen in een poging om hun klanten aan te zetten om openstaande saldi zo snel mogelijk aan te zuiveren.

De contractuele modaliteiten tot schorsing van de telecomdiensten ten gevolge van achterstallige betalingen door de voornoemde operatoren wijken onderling nauwelijks af, met uitzondering van Proximus en Telenet. Enkel deze operatoren voorzien in hun Algemene Voorwaarden voor de telefoondienst een minimumdienstverlening in geval de klant zijn contractuele verplichtingen niet nakomt. De minimumdienst maakt het voor de klant mogelijk om oproepen te ontvangen, zonder zelf oproepen tot stand te kunnen brengen, behalve naar de hulpdiensten. Wanneer de gebruiker na verloop van tijd zijn betalingsachterstand nog steeds niet heeft aangezuiverd wordt de telefoondienst volledig geschorst, waardoor ook inkomende oproepen niet langer mogelijk zijn.

Doorgaans blijft de blokkering immers van kracht tot zolang de openstaande bedragen zijn voldaan. De Algemene Voorwaarden van Proximus stipuleren in dit verband dat “tijdens de volledige duur van de minimumdienst of de volledige schorsing van de telefoondienst de betaling van het abonnementsgeld verschuldigd blijft”. Daarnaast rekenen de operatoren meestal forfaitaire kosten aan om de blokkering te verwijderen.

Er bestaat een duidelijk wettelijk kader aangaande de blokkering van telecomdiensten, welke beschreven wordt in artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Deze verplicht operatoren om gebruikers vooraf te waarschuwen over een onderbreking van de dienstverlening in geval van een onbetaalde factuur. Voorafgaandelijk de volledige schorsing moet de telefonie-operator gratis een beperkte dienst verstrekken waarbij de gebruiker kan worden opgebeld en zelf naar de nooddiensten kan bellen. Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voor zover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst. De kosten voor de reactivering van de dienst, na volledige onderbreking wegens wanbetaling, bedragen overeenkomstig het voormelde wetsartikel maximum €30. De wetgever heeft beslist dat in de toekomst de minimumdienst, die tot op heden enkel voorzien is voor de telefoniedienst, ook van toepassing zal worden voor internetaansluiting (artikel 119 § 4 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). Daarnaast vallen meerdere klachten ook onder het toepassingsgebied van artikel 3 § 2 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument. Deze wet bepaalt onder meer dat het verboden is de schuldenaar te belagen, die uitdrukkelijk en gemotiveerd te kennen heeft gegeven de schuld te betwisten.

1.3. Analyse van de klachten

De klachten tegen Proximus, Telenet, Orange en Scarlet, en in veel minder mate andere operatoren, tonen aan dat de voornoemde wettelijke bepalingen aangaande de blokkering van telecomdiensten niet altijd correct worden nageleefd. De behandeling van deze dossiers wijst immers niet zelden uit dat de blokkering van de telecomdiensten ongerechtvaardigd is. Een aanzienlijk aantal klachten toont aan dat een fout bij de operator aanleiding heeft gegeven tot de opschorting van de telecomdiensten. Zoals de geciteerde voorbeelden aantonen kan een dergelijke fout er uit bestaan dat de operator de openstaande factuur alsook de herinneringsbrieven en de aankondiging van de schorsing van de diensten heeft verzonden naar een foutief adres. Er bestaan eveneens een significant aantal klachten die aantonen dat operatoren, en dan vooral Proximus, Telenet en Oange, eenzijdig beslissen om facturen niet langer per post op te sturen, waardoor de klant deze niet kan raadplegen en het openstaand saldo op termijn kan leiden tot een onderbreking van de telecomaansluitingen. Nog frequenter zijn de klachten die blootleggen dat volstrekt onjuiste of ongerechtvaardigde aanrekeningen leiden tot het afsluiten van de diensten, waardoor de gedupeerde klant bijkomend wordt benadeeld. Zelfs het expliciet betwisten van kosten sluit niet uit dat een operator deze drastische maatregel neemt, wat wordt geïllustreerd door het tweede geciteerde voorbeeld.

Diverse telecomgebruikers hebben in 2017 op de Ombudsdienst een beroep gedaan en hebben terloops aangegeven dat de blokkering van hun telecomdiensten niet werd aangekondigd. Het is een vrijwel onmogelijke opdracht om in deze gevallen uitsluitsel te verkrijgen over wat er precies is fout gelopen, omdat de betrokken operatoren meestal een kopie van de bewuste brief hebben kunnen voorleggen. Dit sluit echter niet uit dat er een probleem kan gerezen zijn tijdens het verzendingsproces, waardoor de klant de schriftelijke aankondiging daadwerkelijk niet heeft mogen ontvangen.

Ook de wettelijke verplichting om de onderbreking te beperken tot de diensten waartoe het openstaand saldo betrekking

heeft, blijkt af en toe een pijnpunt te zijn. Sommige operatoren beweren dat hun software niet voldoende is uitgerust om een onderscheid te kunnen maken in het blokkeren van telecomdiensten. Tot slot heeft de Ombudsdienst uit één klacht kunnen afleiden dat Schedom-Dommel €75 aanrekent voor de reactivatie van telecomdiensten, terwijl het wettelijke plafond hiervoor €30 bedraagt.

In dergelijke dossiers is bemiddeling door de Ombudsdienst vaak succesvol. De operatoren zetten de facturatiefouten meestal recht, deblokkeren de betrokken diensten, crediteren de betwiste herinnerings- en reactivatiekosten en bieden niet zelden een compensatie aan omwille van de ondervonden hinder die voortvloeit uit de onrechtmatige afsluiting van de telecomdiensten. Evengoed zijn er dossiers die aantonen dat de blokkering van de diensten gerechtvaardigd is en alle wettelijke criteria hieromtrent werden nageleefd. Zelfs in dergelijke gevallen is het niet uitzonderlijk dat de betrokken telecomoperatoren alsnog beslissen om de aangerekende reactivatiekosten uit commerciële overwegingen kwijt te schelden.

2. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van een afbetalingsplan

2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Het is al meer dan een maand dat ik geen internet heb. Ik belde met Proximus en kreeg te horen dat zij mijn lijnen hebben afgesloten wegens niet betaling van facturen. Ik vroeg naar een afbetalingsplan. Die is mij toegestaan maar de belofte om de aansluitingen te reactiveren wordt niet nagekomen.

Voorbeeld 2
In december had ik van Telenet een factuur gekregen met een enorm hoog verbruik op mijn gsm- nummer. (...) Ik heb met Telenet contact gehad om te vragen of het mogelijk was om in drie of vier maal te betalen op voorwaarde dat ik mijn diensten TV en internet kon blijven behouden. Tot op heden wacht ik nog steeds op een antwoord ondanks meerdere telefoontjes. Ondertussen werden mijn diensten al afgesloten hoewel ik TV en internet ben blijven betalen.

Voorbeeld 3
Wegens financiële problemen vraag ik uitstel van betaling aan Telenet doch dit wordt geweigerd en er wordt gedreigd met afsluiten. Ik kan mij hier niet mee akkoord verklaren en vraag graag uitstel. Ik heb een baby en kan niet zonder vaste telefoon of gsm om mensen te bereiken indien nodig.

Voorbeeld 4
TV-Vlaanderen heeft mijn telefoon en internet afgesloten wegens een openstaand bedrag van €500. Nochtans betaal ik stipt elke maand €50 af.

De vier geciteerde klachten tonen aan dat telecomgebruikers die gebruik wensen te maken van een afbetalingsplan vaak benadeeld worden doordat de betrokken operatoren kunnen beslissen om in afwachting van de volledige betaling van het openstaand bedrag de oplevering van de telecomdiensten op te schorsen of zelfs het contract volledig stop te zetten.

2.2. Wettelijk en contractueel kader

Operatoren nemen modaliteiten over afbetalingsplannen doorgaans niet op in hun Algemene Voorwaarden, laat staan dat er sprake is van enige contractuele afspraken over de terbeschikkingstelling van telecomdiensten tijdens de duur van het afbetalingsplan. Artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat operatoren een minimumdienst zullen mogen instellen wanneer telecomgebruikers gebruik maken van een afbetalingsplan. In geval van gsm-abonnementen mag de operator in dergelijke omstandigheden de mobilofonie-dienst verder zetten in een prepaid-formule.

2.3. Analyse van de klachten

De Ombudsdienst werd in 2017 regelmatig verzocht om te bemiddelen in beroepsklachten die aangaven dat diverse operatoren een rigide houding aannemen ten aanzien van klanten die, omwille van welke omstandigheden dan ook, een afbetalingsplan vragen en vervolgens moeten vaststellen dat hun telecomdiensten abrupt worden geblokkeerd. De klachten waren voornamelijk gericht tegen Proximus, Telenet en Orange. Bemiddeling door de Ombudsdienst leidt vaak tot een oplossing, doordat de meeste operatoren uiteindelijk veelal bereid bleken te zijn om soms ruim bemeten afbetalingsplannen aan te bieden zonder meerkost en de telecomdiensten te deblokkeren op voorwaarde dat de aflossingen stipt door de klant wordt uitgevoerd. Enkel Orange en TV Vlaanderen toonden zich niet bereid om de schorsing ongedaan te maken in afwachting van de betaling van het volledig openstaand saldo.

De Ombudsdienst is van mening dat een eenzijdige blokkering ten gevolge van een afbetalingsplan niet toelaatbaar is. Het abrupt en eenzijdig blokkeren van telecomdiensten kan immers verstrekkende gevolgen hebben voor de betrokkenen, wat wordt geïllustreerd door het vierde geciteerde voorbeeld. Er moet daarnaast terdege rekening worden gehouden met de toegenomen digitalisering van de maatschappij, waarbij een bruuske afsluiting van essentiële onlinediensten sterk nadelige gevolgen kan inhouden voor gebruikers. Een pragmatische oplossing zou er kunnen uit bestaan om, in samenspraak met de klant, de goedkoopst mogelijke telecomoplossing te activeren wanneer deze een afbetalingsplan aanvraagt. Van zodra de toepassing van artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie van kracht is, zal het voor operatoren überhaupt niet meer toegestaan zijn om tijdens een afbetalingsplan de dienstverlening integraal stop te zetten. Er zullen immers minimumdiensten moeten worden aangeboden in geval van vaste telefonie en internet. In geval van een gsm-abonnement zal de klant die een afbetaling doet verder gebruik kunnen maken van de dienst door middel van een prepaid-kaart.

3. Schorsing van telecomdiensten naar aanleiding van collectieve schuldenregeling

3.1. Voorbeeld

We zijn in collectieve schuldbemiddeling gegaan. Plots zag ik op mijn gsm dat ik enkel nog noodoproepen kon doen. Ik probeerde vervolgens op mijn man zijn gsm-nummer die ook niet meer actief bleek te zijn. Later die avond kwamen we thuis en moesten vaststellen dat internet en digitale tv eveneens afgesloten waren. (...) Ik verwacht een deftige schadevergoeding van Telenet want mijn oom heeft gezondheidsproblemen en ik kan hem nu niet meer bellen. Bovendien kan ik door toedoen van Telenet niet meer aan thuiswerk doen.

3.2. Wettelijk en contractueel kader

Volgens Telenet is de (onaangekondigde) schorsing van telecomdiensten in geval van collectieve schuldenregeling een toepassing van artikel 10.3.van haar Algemene Voorwaarden. Bij het blokkeren van telecomdiensten is artikel 119 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie van kracht. Dit wetsartikel wordt uitvoerig toelicht in hoofdstuk 1.2. van dit artikel.

3.3. Analyse van de klachten

De Ombudsdienst ontving in 2017 enkele opmerkelijke beroepsklachten van Telenet-klanten wiens telecomdiensten abrupt en volledig werden geschorst door de operator omdat zij in een collectieve schuldenregeling zitten. Er werden overigens geen soortgelijke klachten tegen andere operatoren ingediend bij de Ombudsdienst. Telenet was van mening dat deze ingreep noodzakelijk is teneinde de dagelijkse kosten van de betrokken klanten te beperken. De operator verwees in dit verband naar een kennisgeving van de rechtbank.

De wetgever heeft ten behoeve van personen die een reeks van schulden hebben gemaakt en de gevolgen ervan niet meer het hoofd kunnen bieden, de wet van 5 juli 1998 betreffende de collectieve schuldenregeling aangenomen. Collectieve schuldenregeling heeft als doel de financiële toestand van de schuldenaar te herstellen, met name door hem in staat te stellen in de mate van het mogelijke zijn schulden te betalen en tegelijkertijd te waarborgen dat hij zelf en zijn gezin een menswaardig bestaan kunnen leiden. Zelfs als men onvermogend is heeft men nog steeds recht op basisrechten, zoals voeding, kleding, huisvesting en onderwijs. Ook voor wat telecomdiensten betreft meent de Ombudsdienst dat de gebruikers in alle omstandigheden recht hebben op een minimale dienstverlening. Deze «universele telecomdiensten», worden nader gespecifieerd in artikel 68 en 70 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. De «universele telecomdiensten» omvatten een minimum aantal specifieke diensten aan alle eindgebruikers tegen een betaalbare prijs, zoals de toegang tot een basisdienst inzake spraaktelefonie en internet, waarvan de specificaties wettelijk zijn vastgelegd. Bijgevolg moeten we concluderen dat het recht van de betrokken gebruikers op toegang tot de «universele telecommunicatiediensten» geschonden werd door Telenet, meer bepaald door de abrupte stopzetting van de telecomdiensten, waaronder vaste telefonie en internet. Bovendien pleegt Telenet eveneens een inbreuk tegen art. 119 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aangezien de onderbreking van de dienstverlening niet voorafgaandelijk werd aangekondigd.

Tijdens de loop van de behandeling van deze dossiers liet Telenet weten dat er overwogen wordt om de procedure voor klanten die in collectieve schuldbemiddeling zijn gegaan in die zin aan te passen, mede opdat zij in de mogelijkheid zouden verkeren om hun diensten over te dragen naar een andere operator zonder noemenswaardige onderbreking. Bijgevolg zouden de betrokken klanten ook hun telefoon- en gsm-nummers kunnen behouden na aansluiting bij een nieuwe operator. Tot op heden dienen de gedupeerde gebruikers immers een nieuw telefoonnummer te laten activeren bij de nieuwe operator en wordt hen het recht op nummerbehoud ontnomen, met alle nadelige gevolgen van dien.

4. Schorsing van telecomdiensten zonder betalingsachterstand

4.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Onze vaste lijn werd ongevraagd afgesloten. Dit is vooral vervelend voor de groepspraktijk waar negen therapeuten werkzaam zijn. Onze patiënten kunnen ons niet meer bereiken. Ze vernemen dat telefoonlijn afgesloten is. (...) Naar het schijnt is ons nummer, waarover wij reeds sedert 1988 beschikken, thans toegekend aan een zekere mevrouw V. uit B., waar wij nog nooit van gehoord hebben. Hoe kan en durft Proximus een lijn zomaar ongevraagd afsluiten zonder voorafgaande verwittiging?

Voorbeeld 2

Op 3 juni 2017 werd mijn mobiele nummer afgeschaft en sindsdien ben ik als advocaat onbereikbaar, (...) kan nu al 7 dagen op rij niet gebeld worden, meer nog, het is zelfs geen storing want als men mij belt wordt gezegd dat het nummer niet is toegekend en niet bestaat. Ontelbare telefoons naar Proximus hebben niets opgeleverd. (...) De technische dienst beweert dat een medewerker mij een ander nummer heeft toegekend en bij hen dus een fout heeft gemaakt maar men daaraan niet kan verhelpen en dat een reactivatie van het nummer is aangevraagd maar dat men er ondertussen «niet aan kan». Blijkbaar is men het nu beu mijn klachten aan te horen want nu schakelt men mij door naar een foute dienst.

Voorbeeld 3

Ik ben ten onrechte afgesloten van de Scarlet-diensten omdat een andere klant bij afsluiten een foutieve klantnummer heeft doorgegeven. Dit issue werd door de klantendienst van Scarlet bevestigd. Nu kunnen ze mij wel terug aansluiten maar niet meer aan dezelfde voorwaarden.

De drie geciteerde klachten illustreren dat een ongewenste schorsing van telecomdiensten niet enkel kan voortvloeien uit een betalingsachterstand maar evengoed uit fouten door

telecomoperatoren, die onterecht telefoon- en gsm-nummers toekennen aan derden en op die manier schade voor de klant veroorzaken. Deze klachten werden vooral ingediend tegen Proximus, maar ook bij Scarlet, Orange en Telenet diende meermaals verhaal gehaald te worden.

4.2. Wettelijk en contractueel kader

Operatoren vermelden in hun Algemene Voorwaarden doorgaans bepalingen die betrekking hebben tot aansprakelijkheid en schadevergoedingen. Gebruikers die benadeeld worden door fouten van wissen operatoren blijken op contractuele basis geen vergoeding te kunnen vragen voor indirecte verliezen zoals bijkomende kosten, winstderving en verlies van klanten. Art. 1382 (en verder) van het Burgerlijk wetboek bepaalt echter dat eenieder aansprakelijk is voor de fouten die hij begaat en dat de dader de veroorzaakte schade moet vergoeden. Artikel 10 van het koninklijk besluit betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten tenslotte, omschrijft het proces voor het uitvoeren van een nummeroverdracht tussen twee operatoren.

4.3. Analyse van de klachten

Elk jaar, zo ook in 2017, ontvangt de Ombudsdienst een aantal klachten van gebruikers die te kennen geven dat hun telefoon- en / of gsm-nummer in onbruik geraakte en dat navraag bij hun telecomoperator aan het licht had gebracht dat dit nummer werd toegekend aan een andere klant. In deze gevallen is de schorsing van de telecomdiensten dus niet te wijten aan een (al dan niet betwistbaar) openstaand saldo bij de betrokken operator. Deze klachten tonen aan dat de gedupeerde gebruikers in eerste lijn vaak niet op een efficiënte wijze worden geholpen door de operatoren en dat het helemaal niet evident blijkt te zijn om de fout ongedaan te laten maken. Tussenkomst door de Ombudsdienst brengt in dergelijke klachten vaak soelaas omdat haar contactpersonen bij de operatoren vaak voldoende ervaren zijn om de

oorspronkelijke toestand te herstellen. Bovendien bemiddelt de Ombudsdienst in deze (vaak complexe) dossiers eveneens in de eisen tot schadevergoeding, die bijna zonder uitzondering gesteld worden door de betrokken klagers. Een dergelijke bemiddeling kan lange tijd in beslag nemen, enerzijds omdat de klagers vaak hoge eisen stellen ten gevolge van het ernstige nadeel die zij hebben ondervonden, anderzijds omdat operatoren vaak niet geneigd zijn om (indirecte) gevolgschade te vergoeden. De aangeboden vergoedingen worden dan ook meestal louter uit commerciële overwegingen gegeven maar houden wel degelijk rekening met de ondervonden hinder. Het blijkt voor de klagers zeer moeilijk te zijn om de geleden schade te staven en te begroten. De Ombudsdienst tracht in dergelijke omstandigheden steeds het billijkheidsprincipe toe te passen en de betrokken partijen aan te zetten tot pragmatisme, waardoor er alsnog vaak minnelijke schikkingen kunnen worden bereikt.

C. Aanbevelingen

De klachten tonen aan dat de ongewenste en éénzijdige schorsing van telecomdiensten door operatoren verstrekkende gevolgen kan hebben voor de gebruikers. Het niet langer kunnen beschikken over onder meer een functionele telefoon- en gsm-aansluiting en een internetverbinding kan veel hinder en nadeel berokkenen voor zowel professionele gebruikers als consumenten. De beslissing door operatoren om een dergelijke schorsing op te leggen wordt door de gebruikers ervaren als een drastisch drukkingsmiddel. Een dergelijke beslissing dient bijgevolg weloverwogen en gefundeerd te gebeuren en moet beperkt blijven tot gevallen van ernstige wanbetaling, structurele inbreuken tegen de contractuele verplichtingen of ter preventie van excessieve kosten. Vooral Proximus maar ook Telenet, Orange en Scarlet, namelijk de operatoren tegen wie in 2017 de meeste klachten over ongewenste schorsingen van telecomdiensten werden ingediend, worden opgeroepen om deze aanbevelingen ter harte te nemen.

Het blokkeren van telecomdiensten naar aanleiding van openstaande bedragen in betwisting is, zoals hierboven uiteengezet, strijdig met de wet, voor zover de betwisting niet werd weerlegd en de klant hierover duidelijk werd geïnformeerd. Het schorsen van diensten ten gevolge van zeer beperkte openstaande bedragen, de terbeschikkingstelling van een afbetalingsplan of in geval van collectieve schuldenregeling, lijkt evenmin opportuun, omdat deze maatregel dikwijls buitenproportioneel kan zijn.

In elk geval zou de operator alle mogelijkheden moeten uitputten om de klant te herinneren aan het openstaand saldo en hem de mogelijkheid tot afbetaling in meerdere schijven aan te bieden, alvorens tot onderbreking van de betrokken dienst over te gaan. Bovendien dient de operator er over te waken dat deze blokkering steeds vooraf wordt aangekondigd.

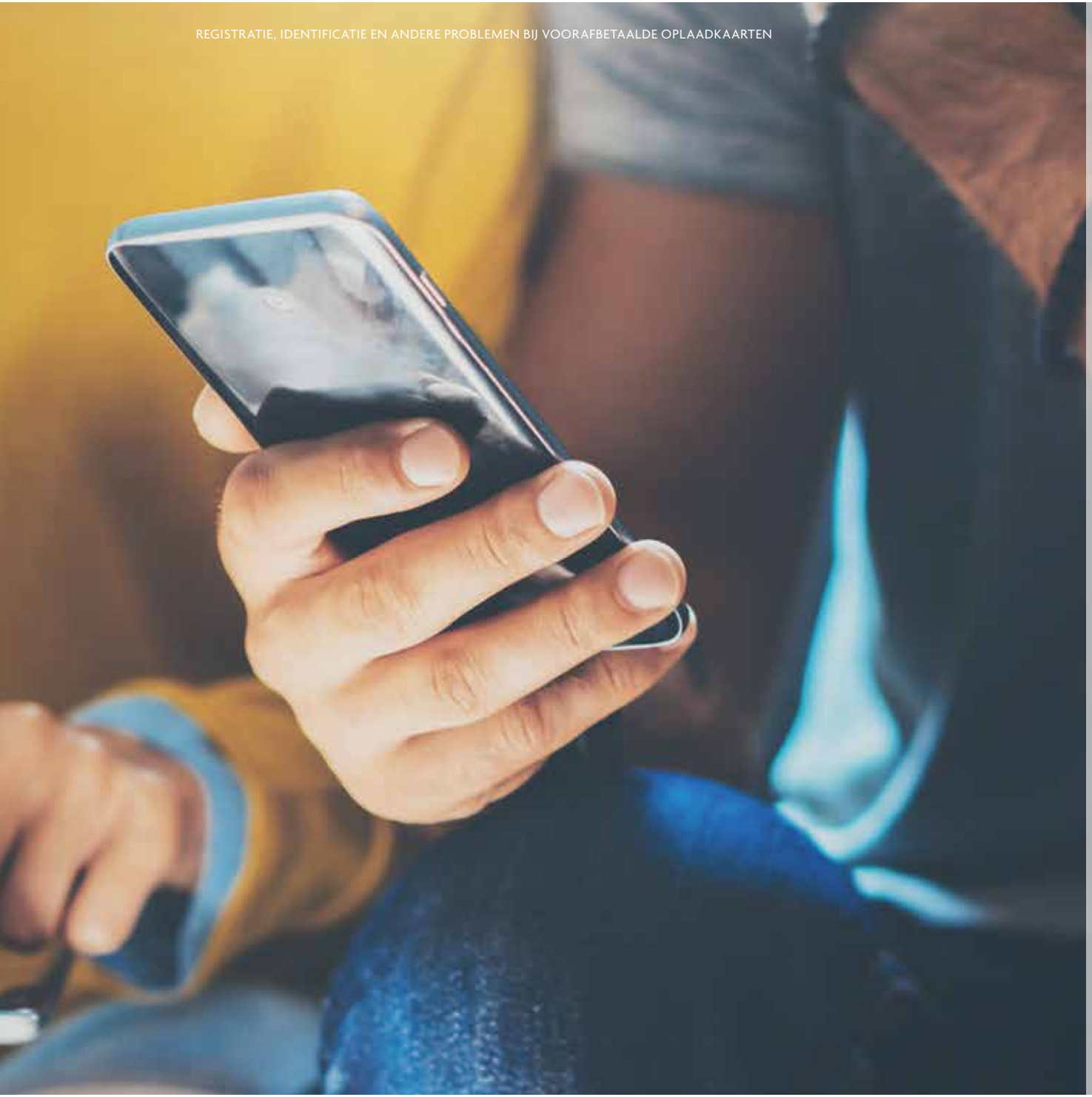
De Ombudsdienst roept de voornoemde operatoren op om voorafgaandelijk de volledige blokkering van telecomdiensten automatisch de mogelijkheid aan de betrokken klanten te bieden om deze services verder te gebruiken in de vorm van een minimumdienst. Dit houdt concreet in dat inkomende oproepen en uitgaande oproepen naar noodnummers mogelijk blijven, de toegang tot de internetdienst weliswaar aan gereduceerde snelheid gevrijwaard blijft, gsm-diensten kunnen worden voortgezet door over te schakelen naar een prepaid kaart en hierbij het recht op nummeroverdracht naar een andere operator ongeschonden blijft.

Voor wat betreft het financiële element van het instellen van de minimumdienstverlening, het volledig schorsen van de telecomdiensten en de reactivatie ervan, dringt de Ombudsdienst er bij Proximus en Schedom-Dommel op aan om steeds de vigerende wettelijke bepalingen te respecteren. De klachten en de Algemene Voorwaarden tonen aan dat dit niet altijd het geval is.

Tot slot roepen we de operatoren op om tijdens het porteringsproces er steeds over te waken dat telefoon- en gsm-nummers niet door derden kunnen worden overgenomen. Hoewel het vigerende koninklijk besluit er naar streeft dat operatoren elke vraag tot nummeroverdracht tijdig behandelen en niet onterecht weigeren, moet er evengoed over gewaakt worden dat nummers niet ongevraagd worden weggehaald bij telecomgebruikers.

8

REGISTRATIE, IDENTIFICATIE EN ANDERE PROBLEMEN BIJ VOORAFBETAALDE OPLAADKAARTEN



8. Registratie, identificatie en andere problemen bij voorafbetaalde oplaadkaarten 70
A. Inleiding 72
B. Problemen met de registratie en identificatie van voorafbetaalde kaarten bij de verschillende operatoren 72
1. Telenet 72
2. Proximus 74
3. Orange 75
4. Lycamobile 75
5. Scarlet 76
6. Carrefour Mobile 76
7. Stopzetting Ortel Mobile en problemen bij de nummeroverdracht naar Lycamobile 76
C. Voorafbetaalde kaarten en verlies van belkrediet 77
D. Onregelmatigheden bij de behandeling van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen 77
E. Conclusie 78

A. Inleiding

Sinds 17 december 2016 mogen telecomoperatoren in België niet langer anonieme voorafbetaalde simkaarten verkopen. Gebruikers die eind 2016 over een anonieme kaart beschikten, hadden nog tot 7 juni 2017 de tijd om zich bij hun operator te identificeren. Indien dit niet gebeurde was de operator er wettelijk toe gehouden de kaart te deactiveren. Het wettelijk verbod op anonieme voorafbetaalde kaarten had als doel de mogelijkheden om anoniem te communiceren in te perken. De maatregel kaderde in de strijd tegen terreur en criminaliteit. De wetgever paste hiervoor artikel 127 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aan. Voor de uitvoeringsmodaliteiten werd een nieuw koninklijk besluit opgesteld, het Koninklijk Besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart.

De Ombudsdienst ontving in 2017 391 klachten betreffende problemen die gebruikers ondervonden met hun voorafbetaalde kaart. Telenet was hier de koploper met 120 klachten, gevolgd door Proximus met 113 klachten en Orange met 59 klachten. Lycamobile telde 32 klachten en Scarlet 29 klachten. Carrefour Mobile sloot de top 6 af met 28 klachten.

Ter vergelijking geven we ook de totaalcijfers mee van de voorbije jaren: in 2016 werden 165 klachten ingediend betreffende voorafbetaalde kaarten, het jaar ervoor, in 2015, 139 klachten en in 2014 116 klachten. Er kan dus al vóór 2017 een duidelijke stijging waargenomen worden van het aantal klachten over voorafbetaalde oplaadkaarten.

De grote stijging van het aantal klachten in 2016 kon toegeschreven worden aan de hierboven vermelde wetswijziging die een grote impact had op de 3,6 miljoen gebruikers die over een Belgische voorafbetaalde kaart beschikten en zich voor 7 juni 2017 moesten laten registreren. We stellen vast dat sommige operatoren door de wetswijziging meer getroffen werden dan andere operatoren. Zo zetten Aldi Talk, Simyo en Ortel Mobile hun activiteiten omtrent de verkoop van voorafbetaalde kaarten in 2017 volledig stop en raadden deze operatoren de gebruikers aan om over te schakelen naar Base (Telenet) en respectievelijk Lycamobile met als gevolg een klachtenstijging bij deze operatoren.

In dit artikel zullen we deze klachten analyseren waarbij we een onderscheid maken naargelang de problemen die de gebruikers bij de verschillende operatoren ervaarden.

De wetgever gaf aan de operatoren een bepaalde marge over de wijze waarop zij konden voldoen aan de wettelijke registratieplicht en meer bepaald over de wijze waarop de informatie inzake identificatie moest worden bijgehouden. Hierdoor wordt de Ombudsdienst nog steeds geconfronteerd met de gevolgen van deze identificatieplicht tijdens de behandeling van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen, wat hierna verder wordt toegelicht.

Het wettelijke verbod op niet-geregistreerde voorafbetaalde kaarten had tot doel om anoniem bellen aan banden te leggen.

Tenslotte zullen we het ook niet nalaten verder in te gaan op de specifieke problematiek van terugbetaling van het belkrediet bij de stopzetting van prepaid diensten door een operator, alsook de algemene problematiek van terugbetaling van vervallen belkrediet.

B. Problemen met de registratie en identificatie van voorafbetaalde kaarten bij de verschillende operatoren

1. Telenet

1.1. Problemen betreffende de registratie van voorafbetaalde kaarten

De Ombudsdienst ontving in 2017 120 klachten tegen Telenet Group die kaderden in de klachtenrubriek 'voorafbetaalde kaarten'.

Hiervan registreerde de Ombudsdienst 10 klachten over de problemen die Telenet-klanten ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart. Deze klachten waren in aantal zeer beperkt omdat Telenet Group haar klanten in verschillende fases contacteerde om tot een volledige registratie te komen van het prepaid klantenbestand. In een eerste fase werden de klanten per sms geïnformeerd dat ze zich moeten registreren waren en wat ze konden doen om in regel te zijn met de nieuwe wetgeving. Tegelijkertijd liep er een campagne in de pers. Telenet Group voerde tevens acties uit in bepaalde regio's met promoteams op drukbezochte plaatsen zoals markten en bioscopen. In een derde fase herhaalde Telenet Group haar sms-campagne met meer nadruk op de urgentie. Daarnaast kregen klanten ook bij elk uitgaand gesprek een bericht dat zij zich nog moesten registreren en werden klanten actief opgebeld om hen te informeren over de wetgeving en om hen te helpen met het registratieproces.

De klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst handelden over het feit dat een klant zich reeds had geregistreerd, maar toch nog de vraag kreeg tot identificatie of dat de identificatie mislukte omdat de klant slechts beschikte over een vreemdelingenkaart. Al deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst met een minnelijke schikking afgesloten worden.

1.2. Stopzetting Aldi Talk en Simyo en problemen bij de nummeroverdracht naar Telenet Group

Het grootste gedeelte, namelijk 110 klachten, handelden over problemen die Telenet-klanten ondervonden met hun voorafbetaalde kaart. De klachten handelden bijna uitsluitend over het feit dat Aldi Talk en Simyo hun diensten op 6 juni 2017 stopzetten omdat zij naar eigen zeggen niet konden voldoen aan de registratieplicht van voorafbetaalde kaarten die vanaf die dag van kracht was. De Ombudsdienst ontving eveneens veel telefonische vragen omtrent deze problematiek.

1.2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Ik vind dat Aldi de mensen veel te laat op de hoogte heeft gebracht dat ze stoppen. Totaal klantonvriendelijk! Had juist de kaart opgeladen en twee uur later bericht dat ze stoppen. Vind dat ze mijn geld (€10) moeten terug geven. Dat overgaan naar Base vind ik niets, te duur in vergelijking tegenover Aldi.

Voorbeeld 2
Aldi Talk stopt met zijn diensten in België en wil de resterende belwaarde niet compenseren. Ik verlies hierdoor mijn belwaarde. Hiermee kan ik niet akkoord gaan.

1.2.2. Tijdige aankondiging

De Ombudsdienst heeft principieel geen bezwaar tegen het feit dat Aldi Talk en Simyo hun diensten beëindigen als aan de wettelijke en contractuele voorwaarden ter zake wordt voldaan. In dit verband wezen we Aldi Talk op artikel 108 § 2 van de Wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. Dit artikel geeft aan dat de gebruiksovereenkomst kan worden gewijzigd en bijgevolg ook kan worden beëindigd indien de gebruiker hiervan minstens één maand voor het einde van de overeenkomst schriftelijk op de hoogte wordt gebracht. Gezien Aldi Talk en Simyo slechts voorafbetaalde kaarten in hun assortiment hadden en niet automatisch over de nodige adresgegevens van de gebruikers beschikten, verstuurden deze operatoren op 6 april 2017 een informatieve sms aan al hun klanten om deze op de hoogte te brengen van het naderende einde van hun dienstverlening. Eveneens publiceerden de twee operatoren op 7 april 2017 de nodige informatie op hun websites. Opvallend was dat klanten nog tot en met 14 april 2017 herlaadkaarten konden blijven kopen.

1.2.3. Vrije keuze van operator

Telenet Group gaf in haar eerste communicaties aan het grote publiek de indruk dat de klanten van Aldi Talk en Simyo slechts hun telefoonnummer konden behouden door over te stappen naar Telenet Group. De gebruikers werden immers opgeroepen zich zo snel mogelijk naar een Telenet shop te begeven en een nieuwe simkaart van Telenet Group aan te vragen. Hierbij bestond een reële mogelijkheid dat de klanten die overstapten naar Telenet Group, voortaan aan een minder voordelig tarief zouden bellen. De tarieven van voorafbetaalde kaarten bij Telenet Group lagen immers meer dan dubbel zo hoog dan de tarieven van Aldi Talk. Het was dan ook ongeoorloofd dat Telenet Group hun klanten bijna uitsluitend informeerde over een overstap naar Telenet Group zonder de tariefverhoging voldoende te vermelden.

Aldi Talk kon de gebruikers niet verplichten om de overstap naar Telenet Group te maken. De Ombudsdienst wees Aldi Talk op het feit dat de betrokken klanten alle vrijheid hadden om zich aan te sluiten bij een operator van keuze, hierbij uiteraard rekening houdend met de gehanteerde tarieven bij de andere operatoren. De Ombudsdienst raadde de gebruikers van Aldi Talk bijgevolg aan de website www.bestetarief.be te raadplegen. Deze website gaat op zoek naar de operator met het meest voordelige tarief, rekening houdend met het verbruikspatroon van de klant. De Ombudsdienst stelde vast dat Telenet Group deze website op geen enkel moment gemeld had aan de klanten in de communicatie aangaande de stopzetting van de dienstverlening van Aldi Talk.

1.2.4. Terugbetaling van beltegoed

De Ombudsdienst kon zich niet akkoord verklaren met het feit dat de klanten van Aldi Talk en Simyo hun saldo na afloop van 5 juni 2017 niet meer konden recupereren en wees deze operatoren op artikel 4.3 van haar algemene voorwaarden die bepaalden “dat de voorafbetaalde belwaarde geldig blijft voor een periode van maximaal twaalf maanden volgend op de laatste aankoop van belwaarde (eerste aankoop of herladen).” Het beltegoed kon in feite slechts tot 6 juni 2017 worden opgebruikt, wat neerkwam op een periode van veel minder dan twaalf maanden, namelijk 7,5 weken. Uit de klachten kon de Ombudsdienst afleiden dat niet alle klanten deze ontwikkeling hadden opgemerkt. Diegenen die wel op de hoogte waren, werden voor een voldongen feit gesteld en door de twee operatoren verondersteld om op korte termijn meer te consumeren dan normaal, teneinde hun belkrediet op te gebruiken. Een klager meldde ons bijvoorbeeld dat hij nog onlangs de herlaadkaart van zijn ouders had opgeladen met een bedrag van €30, een bedrag dat normaal gezien volstond voor een heel jaar. Een andere klager berichtte nog €50 belkrediet te hebben staan, die hij onmogelijk kon opgebruiken voor de deadline. Na onderhandeling met Telenet Group besliste de operator dat klanten, die wensten over te stappen naar een andere operator dan Telenet Group, de resterende belwaarde van de Aldi Talk simkaart konden recupereren.

In de verkooppunten van Aldi en Telenet Group bleek, voor zover de Ombudsdienst kon nagaan, geen enkele affiche of folder aanwezig die de klanten inlichtte over de nodige

formaliteiten ter zake. Op de website van Telenet Group konden de klanten enkel onder de rubriek "Frequently Asked Questions", onderaan de webpagina, enige informatie terugvinden over de mogelijkheid tot recuperatie van belwaarde bij overstap naar Telenet Group of naar een andere operator. De informatie aangaande de terugbetaling was niet transparant en kon daarenboven enkel op de website van Telenet Group worden teruggevonden. Dit werd niet vermeld op de website van Aldi Talk, welke de meeste gedupeerde gebruikers logischerwijze eerst consulteerden. De informatie was bovendien onvolledig. De klanten hadden, bijvoorbeeld, geen weet van een correct adres waar zij hun aanvraag tot terugbetaling naartoe moesten sturen. Hierdoor werd de drempel om een terugbetaling te vragen nog hoger, daar de klanten zelf op zoek dienden te gaan naar de nodige adresgegevens. De informatie was bijgevolg duidelijk geformuleerd in functie van een overstap naar Telenet Group. De duurdere tarieven van Telenet Group (meer dan een verdubbeling van prijs in vergelijking met de tarieven van Aldi Talk) werden niet vermeld.

Vele klagers hekelden de door Telenet Group gehanteerde eis om de aanvraag tot terugbetaling van hun belkrediet per aangetekend schrijven te moeten verrichten. Dit kostte de klagers immers €6,03 (gewoon aangetekend schrijven), of €7,28 (aangetekend schrijven met bewijs van ontvangst). Voor klagers die beschikten over een belkrediet van minder of nauwelijks meer dan de hierboven vermelde bedragen, was dit buitenproportioneel. Zij werden ook door deze vormvereiste in de praktijk beperkt in hun vrijheid tot nummeroverdracht naar een andere operator.

Bijgevolg was de Ombudsdienst vragende partij dat in alle Belgische Aldi verkooppunten zo snel als mogelijk de nodige formulieren ter beschikking gesteld zouden worden om de terugbetaling van belkrediet kosteloos en op praktische wijze te kunnen aanvragen. In een brief gericht aan Aldi, alsook aan Telenet Group, vroeg de Ombudsdienst de nodige en transparante communicatie in verband met de mogelijkheid tot recuperatie van belwaarde bij overstap naar Telenet Group of een andere operator te verstrekken, hetzij via affiches, hetzij via hetzelfde communicatiekanaal dat Aldi gebruikte bij de verkoop van haar voorafbetaalde kaarten. De Federale Overheidsdienst Economie werd ingelicht. Telenet Group verklaarde zich uiteindelijk bereid de belwaarde zonder aangetekend schrijven terug te betalen.

Ook de verplichting voor gebruikers om tot en met 31 mei 2017 klant te blijven bij Aldi Talk vooraleer te kunnen overstappen naar een andere operator zonder hun belkrediet te verliezen, leidde tot moeilijkheden wanneer de nummeroverdracht vertraging opliep. De kaarten werden immers reeds vanaf 7 juni 2017 buiten dienst gesteld terwijl de klagers nog dienden te voldoen aan hun registratieplicht voor voorafbetaalde kaarten bij hun nieuwe operator.

2. Proximus

De Ombudsdienst ontving in 2017 113 klachten tegen Proximus over 'voorafbetaalde kaarten'.

Hiervan noteerde de Ombudsdienst 30 klachten over de problemen die klagers ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart. Het aantal klachten omtrent de registratie van voorafbetaalde kaarten bleef redelijk beperkt omdat Proximus een specifiek stappenplan had ontwikkeld om tot een volledige registratie te komen van het prepaid klantenbestand. In januari 2017 startte Proximus een eerste informatiecampagne en stuurde informatieve sms'en om de nog niet geregistreerde gebruikers te informeren over de nieuwe wetgeving met betrekking tot de verplichting om zich te identificeren en ook om mee te delen waar zij de nodige informatie met betrekking tot prepaid identificatie konden vinden. Klanten van wie de operator een geldig email adres had, ontvingen ook een e-mail. Een tweede campagne vond plaats tussen februari en mei 2017.

De klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend handelden vooral over het feit dat klagers hun voorafbetaalde kaart tijdig hadden geregistreerd, maar desalniettemin hun

Het is tot op heden mogelijk om uw ware identiteit te verbergen bij de registratie van voorafbetaalde kaarten.

nummer kwijt waren, door de operator gedeactiveerd werden of na registratie telefonisch niet meer bereikbaar waren. Verder meldde een klager ook dat er een onmiddellijke registratie werd geëist door Proximus terwijl dit voor hem niet mogelijk was gezien hij in het buitenland verbleef, een andere dat de weblink bij Proximus om zich te identificeren onbereikbaar was. Een bejaarde persoon rapporteerde dat Proximus erop aandrong dat zij een abonnement zou nemen wanneer zij informeerde over de registratie van haar prepaidkaart. Al deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst met een minnelijke schikking afgesloten worden.

Het grootste gedeelte, namelijk 83 klachten handelden over diverse problemen die gebruikers ondervonden met hun voorafbetaalde kaart, zoals bijvoorbeeld vragen rond het verbruik van het belkrediet of rond de terugbetaling van het belkrediet in geval men overschakelt naar een abonnement of indien men naar een andere operator overstapt. Ook al deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst tot tevredenheid van de klagers met een minnelijke schikking afgesloten worden.

3. Orange

De Ombudsdienst ontving in 2017 59 klachten tegen Orange die kaderden in de klachtenrubriek 'voorafbetaalde kaarten'.

Hiervan registreerde de Ombudsdienst 16 klachten over de problemen, die gebruikers ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart.

De klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst handelden over het feit dat klagers zich bijvoorbeeld online registreerden bij Orange maar vaststelden dat dit niet lukte, dat Orange de klagers deactiveerde omdat er een kopie van de identiteitskaart ontbrak of dat de registratie laattijdig werd uitgevoerd waardoor de klagers dagenlang geen gebruik konden maken van de dienst. Al deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst met een minnelijke schikking afgesloten worden.

Het grootste gedeelte, namelijk 43 klachten handelden over diverse problemen die gebruikers die klagers ondervonden met hun voorafbetaalde kaart, zoals bijvoorbeeld niet toegekende, verloren of afgenomen belwaarde en de verplichting tot herladen om het eigen nummer te kunnen behouden. Deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst, op één na, tot tevredenheid van de klagers worden afgesloten. De problematiek van verplichte activatie van een voicemail service bij aankoop van een prepaidkaart blijft tot nu toe onopgelost.

4. Lycamobile

De Ombudsdienst registreerde in 2017 32 klachten over de problemen die gebruikers ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart.

4.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Hiermee wens ik te melden dat de registratiepunten van Lycamobile geld vragen voor de registratie van de simkaart. €5 om een simkaart te registreren, het gebeurt in bijna al hun registratiepunten. Ik vermoed zonder medeweten van Lycamobile want de website vermeldt geen kost voor registratie. Ik wens dat de verplichte registratie gratis verloopt en dat ze de registratie niet laten uitvoeren in louche nachtwinkels of internetcafés.

Voorbeeld 2
Wij zijn naar een door Lycamobile ingerichte locatie gegaan om de registratie van onze simkaarten uit te voeren conform de nieuwe Anti Terrorisme Wetgeving. Ter plaatse werd door de medewerkers een formulier ingevuld, een foto genomen van onze identiteitskaarten, de simkaartnummer genoteerd en gecontroleerd. Vervolgens kregen we op elk toestel een sms code dewelke de medewerker ter plaatse heeft ingevuld in zijn systeem. Ons werd mondeling bevestigd dat daarmee alles in orde was voor onze drie mobiele nummers. Tevens was er door Lycamobile op de website een promo gezet dat bij registratie elk oproepnummer recht heeft op €50 belwaarde en 1 GB aan mobiel internet. Omdat dit 10 dagen later nog steeds niet op de accounts zichtbaar was, heb ik contact genomen met de klantendienst van de provider. Mijn verbazing was wederom compleet toen de medewerkster me meldde dat er geen registratie was terug te vinden. Men ging ons terugbellen met een oplossing... we wachten nog steeds! Dit blijft maar duren met die firma, ik vraag me echt af of zij wel iets tot een goed einde kunnen brengen? Ik zou u bijzonder dankbaar zijn voor uw tussenkomst. Kan er tegen deze wanpraktijken niets globaal gebeuren? Ik kan me voorstellen dat er naast ons veel andere mensen de dupe zijn van deze praktijken.

De geciteerde klachten illustreren de talrijke grieven tegen Lycamobile. De Ombudsdienst ontving onder meer, klacht waarbij de klagers meldden dat de identificatie via de operator zelf niet mogelijk leek te zijn. Tevens zou Lycamobile niet op de vragen van de klagers hieromtrent reageren. Bijkomend meldden klagers dat zij een bericht hadden ontvangen van de operator, waarbij een som van €50 werd beloofd indien zij zich registreerden. Echter ontvingen de klagers het beloofde belttegoed niet. Indien klagers zich trachtten te registreren via een nachtwinkel moesten ze hiervoor tot €10 betalen. De klagers stelden zich eveneens vragen bij het feit dat de registratie via een nachtwinkel diende te verlopen.

4.2. Verloop van de bemiddeling en verplicht uitvoerbare aanbevelingen

Omdat de Ombudsdienst geen respons verkreeg van Lycamobile op de aan hen overgemaakte klachten, organiseerde de Ombudsdienst een vergadering met de operator. Lycamobile verstrekte gedetailleerde informatie over het identificatieproces, waaruit bleek dat de operator een foto van een identiteitskaart, paspoort of rijbewijs van hun klanten ter identificatie vroeg. De foto mocht door een medewerker van een supermarkt / nachtwinkel worden genomen, die echter niet controleerde of de persoon in kwestie de eigenaar was van de kaart. De foto werd vervolgens overgemaakt aan een interne

dienst van Lycamobile in Indië, waar getracht werd na te gaan of het gefotografeerde document aan de Belgische wettelijke bepalingen ter identificatie voldeed. De Ombudsdienst vond het nodig om Lycamobile erop te wijzen dat klagers vreesden dat op die manier hun privacy in gevaar kon komen door een eventueel misbruik van hun identificatiegegevens. Ook vreesden sommige klagers dat de kopieën van de Belgische elektronische identiteitskaarten niet vernietigd werden nadat de prepaidkaart geactiveerd werd. Eind 2017 stelde de Ombudsdienst vast dat het systeem van registratie nog steeds niet op punt stond. Nog steeds ondervinden gebruikers dezelfde problemen bij de identificatie van hun voorafbetaalde kaart als in het voorjaar van 2017.

Ondanks deze vergadering en talloze schriftelijke en telefonische contactopnames met de vertegenwoordiger(s) van Lycamobile, liet de operator na om te reageren in de ombudsklachten. Daarnaast werd de Ombudsdienst evenmin op de hoogte gebracht van eventuele acties die Lycamobile zou ondernemen om de bereikbaarheid en de werking van haar klantendienst te verbeteren. Uit de Ombudsklachten was immers gebleken dat het bij voormelde voorbeelden niet ging om alleenstaande gevallen, maar om een structureel probleem.

Vanzelfsprekend ging de Ombudsdienst niet akkoord met het registratieproces van voorafbetaalde kaarten, zoals dit wordt doorgevoerd door Lycamobile en de kost van registratie die eraan verbonden zou zijn voor de klanten. De operator diende volgens de Ombudsdienst maatregelen te nemen om dergelijke aanrekeningen onmiddellijk te stoppen en niet de verantwoordelijkheid naar de uitbaters van de verkooppunten door te schuiven. De aanbevelingen, die de Ombudsdienst ter zake maakte werden allemaal verplicht uitvoerbaar, volgens artikel 43bis, § 5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, gezien Lycamobile had nagelaten op deze aanbevelingen van de Ombudsdienst te reageren.

5. Scarlet

De Ombudsdienst ontving in 2017 29 klachten tegen Scarlet betreffende 'voorafbetaalde kaarten'.

Hiervan registreerde de Ombudsdienst 15 klachten over de problemen die klagers ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart. Om moeilijkheden te vermijden kregen de klanten van Scarlet vroegtijdig een bericht om zich te identificeren volgens de stappen, zoals verder uitgelegd op de website van Scarlet. De identificatie moest online gebeuren. De Ombudsdienst stelde zich in dit verband de vraag wat gebruikers moesten doen die niet beschikken over internet of er niet mee vertrouwd waren. Wie er geen bestaand klantnummer had moest er namelijk één online creëren en minstens eenmaal opladen door middel van bancontact teneinde de identiteit te bevestigen en te laten controleren door Scarlet. De Ombudsdienst vroeg zich af wat de gebruikers moesten doen als ze geen persoonlijke bancontactkaart hadden.

De Ombudsdienst verheugt er zich over dat alle administratieve bekommernissen na bemiddeling konden verholpen worden en de klachten met een minnelijke schikking konden worden afgesloten.

6. Carrefour Mobile

De Ombudsdienst ontving in 2017 28 klachten tegen Carrefour die kaderden in de klachtenrubriek 'voorafbetaalde kaarten'.

Hiervan registreerde de Ombudsdienst 19 klachten over de problemen, die klagers ondervonden bij de registratie van hun voorafbetaalde kaart, waaronder één Carrefour Mobile-klant die hemel en aarde bewoog om zich te registreren, maar moest blijven wachten op een bevestiging van de operator. Al deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst met een minnelijke schikking afgesloten worden.

Het kleinste gedeelte, namelijk negen klachten werd geregistreerd onder "overige" problemen die klagers ondervonden met hun voorafbetaalde kaart, zoals bijvoorbeeld het verlies van beltegoed. Deze klachten konden na bemiddeling door de Ombudsdienst worden afgesloten met een minnelijke schikking.

7. Stopzetting Ortel Mobile en problemen bij de nummeroverdracht naar Lycamobile

De Ombudsdienst ontving bijna twintig klachten tegen Ortel Mobile naar aanleiding van diens overname door Lycamobile. Gebruikers klaagden vooral over het feit dat zij zelf een nummeroverdracht moesten aanvragen bij Lycamobile indien zij hun oproepnummer en belwaarde niet wilden verliezen. Beide operatoren lieten echter na de gebruikers duidelijk te informeren aangaande de procedure hieromtrent.

Voorbeeld
Ik ben een klant van Ortel Mobile. Ik weet dat Lycamobile Ortel Mobile heeft gekocht. Ik heb echter de sms ontvangen die mij dwingt om mijn simkaart handmatig naar Lycamobile over te schakelen, omdat Ortel Mobile gewoon ophoudt om te bestaan, zonder voorafgaande kennisgeving en met het verlies van alle belwaarde. Waarom doet Lycamobile niet alles automatisch? Waarom ondersteunt Lycamobile geen Ortel Mobile-tarieven waarvoor ik heb ingeschreven? Er is geen duidelijke communicatie op de webpagina's van beide operators. Er is geen instructie hoe u uw krediet kunt houden. Er is geen vergelijkbaar prijsaanbod dat ik bij Ortel Mobile heb gehad.

Tevens ontving de Ombudsdienst klachten omtrent het feit dat gebruikers die tijdig hun nummer overdroegen naar Lycamobile €20 belwaarde zouden ontvangen, terwijl deze promotie in werkelijkheid niet werd toegekend. De klagers ontvingen sms'en met vermelding van een einddatum over de mogelijkheid tot overdracht op 31 oktober 2017, terwijl andere kanalen andere einddata vermeldden. Hoe de belwaarde zou toegekend worden (op aanvraag of automatisch) bleef voor de klagers onduidelijk.

Bij navraag meldde Lycamobile dat de klanten een simkaart van deze operator dienden aan te kopen, alsook deze te registreren middels een kopie van hun identiteitskaart/paspoort (zie 4.2.). Hierna konden zij op de website van Lycamobile, een document downloaden, al hun gegevens invullen en opsturen naar Lycamobile (hoewel het adres niet vermeld werd). Het was tevens onduidelijk of het document waarvan sprake ook elektronisch aan Lycamobile kon worden bezorgd. Als alternatief werd aangeboden dat de klanten naar één van de winkels van Lycamobile zouden kunnen gaan of hun commerciële medewerkers op publieke plaatsen aanspreken.

Op de website van Ortel Mobile vond de Ombudsdienst de informatie terug dat het oproepnummer binnen vijf dagen na het ontvangen van de aanvraag zou worden overgedragen naar Lycamobile. Artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten geeft aan dat een nummeroverdracht tussen twee operatoren nooit langer dan twee dagen mag duren. De Ombudsdienst stelt zich dan ook vragen bij een termijn van vijf dagen voor een nummeroverdracht binnen hetzelfde bedrijf.

In al deze klachten bleek het gebrek aan informatie in eerste lijn, alsook naar de Ombudsdienst, schrijnend. Noch op de website van Ortel Mobile noch op de website van Lycamobile konden de klanten duidelijke informatie inwinnen omtrent de terugbetaling van hun belkrediet op de simkaarten van Ortel Mobile.

De klanten kregen slechts enkele dagen voor de opgelegde deadline een sms met daarin de melding dat de diensten van Ortel werden overgenomen. Artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie werd door de operator met de voeten getreden. Indien klanten trachtten zich te informeren via de klantendienst kregen zij geen duidelijke informatie. Sommige klanten zaten hierdoor meerdere weken zonder diensten. De Ombudsdienst spoort Lycamobile aan om werk te maken van een naar behoren werkende klantendienst alsook van een constructieve samenwerking met de Ombudsdienst.

C. Voorafbetaalde kaarten en verlies van belkrediet

Zoals hierboven reeds vermeld, verkregen klagers die in het bezit waren van een voorafbetaalde kaart bij Aldi Talk hun belwaarde terug van Telenet.

Klanten die over een prepaidkaart met belkrediet beschikken dat na een bepaalde periode vervalt, zijn soms vertrouwd met het principe van verval van hun belkrediet. Voor kleinere gebruikers en gebruikers die louter op zoek zijn naar telefoonkaarten voor noodgevallen, zijn de deactiveringsperioden van operatoren hinderlijk. Er is in de praktijk sprake van een verplichting tot minimumomzet, dat de klant juist wil vermijden, een principe, dat door de reclame voor de desbetreffende prepaid-producten door de operator zelf in de verf wordt gezet (geen minimumomzet, geen maandelijkse basisprijs, geen minimumlooptijd, ...). Helaas is er momenteel geen aanbieder op de Belgische markt die belwaarde zonder vervaltermijn aanbiedt. Over het algemeen is het zo dat prepaidkaarten uiterlijk na 12 tot 13 maanden zonder activiteit van de aanbieder worden gedeactiveerd. Een activiteit is hierbij (afhankelijk van de provider) een oplading of een te betalende verbinding. De aankondigingen van de annulatie van de belwaarde of kaart worden meestal per sms gemaakt. Deze aankondigingen vormen geen sluitende oplossing: iedereen die de telefoon slechts heel zelden of helemaal niet gebruikt, ziet deze sms makkelijk over het hoofd en kan de blokkering van de simkaart niet altijd vermijden, zoals de klachten ook aantonen.

De Ombudsdienst is van mening dat de belwaarde die op deze kaarten stond niet zou mogen vervallen. In het geval van een deactivatie of blokkering van een prepaid kaart door de operator, zou het opgeladen bedrag in principe terug moet worden betaald aan de klant. Dit kan niet automatisch gebeuren gezien de operator in de meeste gevallen niet over de actuele bankgegevens van de klager beschikt. Toch zou een klant een aanvraag moeten kunnen indienen tot terugbetaling.

De bedingen in de huidige algemene voorwaarden, die hier tegenin gaan, beletten ons inziens een aanvaardbare behandeling van de klant daar de prepaid aanbieder het door de klant betaalde geld zonder tegenprestatie behoudt. In het bijzonder weegt het voor de Ombudsdienst zwaar dat de tegoeden van de klanten in de meeste gevallen niet beperkt zijn qua grootteorde. Een eventuele redenering van de operatoren dat ze het tegoed boekhoudkundig zouden moeten bijhouden, en dit zelfs na beëindiging van het contract, weegt daarentegen minder zwaar. Volgens de Ombudsdienst houdt de huidige manier van werken een inbreuk in tegen het equivalentieprincipe van het verbintenissenrecht.

D. Onregelmatigheden bij de behandeling van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen

De Ombudsdienst heeft in overeenstemming met artikel 43 bis § 3, 7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven de opdracht "van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische 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 lastig gevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn." Bijgevolg dienen operatoren de Ombudsdienst de identiteit en het adres van de titularis van deze oproepnummers mee te delen.

De verwerking van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen bracht in 2017 aan het licht dat ook na de registratie van de voorafbetaalde kaarten de identificatie nog steeds

regelmatig werd verstrekt zonder volledige adresgegevens gezien de operatoren hierover niet beschikken. Dit komt omdat de operatoren een bepaalde vrijheid van de wetgever verkregen over hoe zij aan de identificatieplicht moeten voldoen. Zo lazen sommige operatoren de identiteitsgegevens af middels een kaartlezer, anderen vereisten een bankoverschrijving als identificatiemiddel, nog andere operatoren lieten het toe dat men zich zelf kon registreren op de website van de operator en anderen wederom namen slechts een foto van de identiteitskaart.

De Ombudsdienst had soms grote twijfels bij de juistheid van de geregistreerde persoonsgegevens van prepaid-klanten. Sommige namen die opgegeven werden kwamen overeen met stripfiguren of merkproducten, zoals 'Justin Bridoux', een salami merk. Andere gebruikers gaven slechts hun naam en voornaam en hun geboortedatum op maar geen adres of slechts leestekens in plaats van straatnamen en huisnummers of helemaal geen identificatie.

Ook stelde de Ombudsdienst een gebrek aan maatregelen vast om de persoonsgegevens van prepaid klanten te updaten in geval van overdracht naar een andere gebruiker of in geval van verhuis.

E. Conclusie

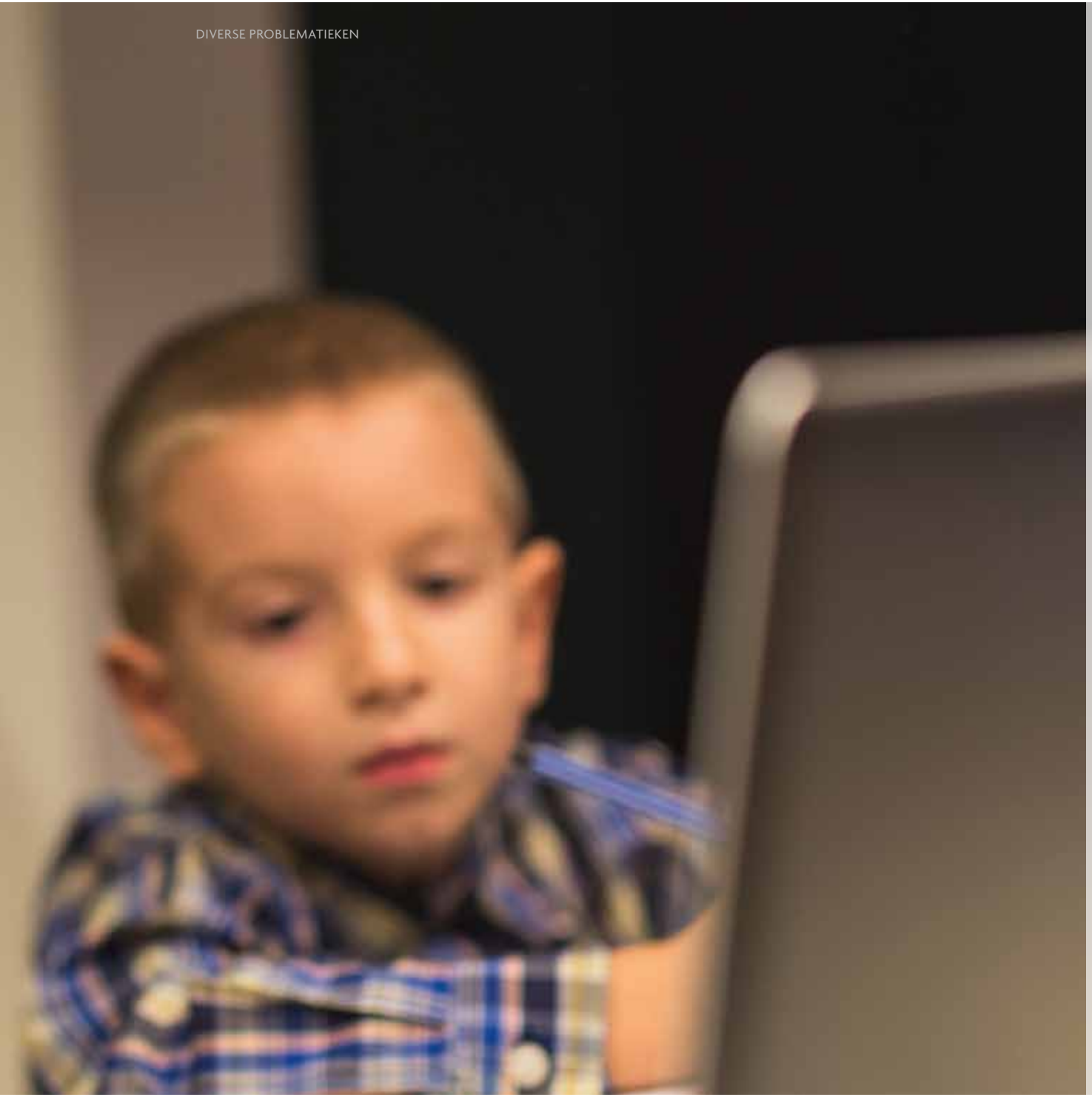
Er kan worden gesteld dat de wettelijk verplichte registratieplicht minder klachten bij de Ombudsdienst veroorzaakt heeft dan vooraf gevreesd. De verschillende informatiecampagnes van de overheid, het BIPT en de operatoren hebben duidelijk hun vruchten afgeworpen. De meeste klachten konden daarenboven met een minnelijke schikking worden afgesloten.

Dit neemt niet weg dat er eind 2017 nog steeds problemen waren met de identificatie van gebruikers. De opgesomde onregelmatigheden in klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (zie rubriek D), maken duidelijk dat wie zijn echte identiteit niet wil prijsgeven, tot op heden nog steeds de mogelijkheid heeft om de identificatie te ontlopen.

Afsluitend wenst de Ombudsdienst de nadruk te leggen op de problematiek van verlies van belkrediet. Veel gebruikers kunnen er zich niet bij neerleggen dat hun niet opgebruikt belkrediet niet aan hen zou worden terugbetaald. De Ombudsdienst is een voorstander van een terugbetaling van tegoed van prepaid kaarten in het geval van een deactivatie of overdracht van een prepaid kaart.

We stellen vast dat de wettelijk vereiste registratieplicht minder klachten bij de Ombudsdienst heeft veroorzaakt dan vooraf gevreesd.

9 DIVERSE PROBLEMATIEKEN



9. Diverse problematieken 80

A. Inleiding 82

B. Het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te blokkeren 82

1. Voorbeeld 82

2. Phishing 82

3. Callcenters 82

4. Spoofing 82

5. Bevindingen van de Ombudsdienst 82

C. Variabele prijzen voor internationale oproepen bij Schedom Dommel 83

1. Voorbeelden 83

2. Bespreking 83

D. Klantendienst 84

1. Bereikbaarheid van de klantendienst 84

2. Papieren (detail)facturen 85

3. Slechte kwaliteit van de behandeling van vragen en klachten door de klantendiensten 85

E. Diensten door derden 85

1. Voorbeelden 86

2. Bespreking 86

F. Niet automatisch toekennen van sociaal tarief 87

1. Voorbeelden 87

2. Bespreking 87

A. Inleiding

De Ombudsdienst bemiddelt in verzoeningsklachten tussen eindgebruikers en telecomoperatoren met zeer uiteenlopende thema's. Ook in 2017 deden klagers opnieuw voor zeer diverse klachten een beroep op de Ombudsdienst. Enkele van de meer structurele gebruikersproblemen die tijdens de behandeling van deze klachten aan het licht kwamen vormen het voorwerp van dit artikel. Deze problemen zijn opgedeeld in vijf rubrieken:

- het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te blokkeren;
- de variabele prijzen voor internationale oproepen bij Schedom Dommel;
- het klantenonthaal;
- een update van de klachten over de betwiste aanrekening van diensten door derden;
- het niet automatisch toekennen van sociaal tarief.

B. Het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te blokkeren

1. Voorbeeld

- *Hierbij bevestig ik dat wij meermaals worden opgebeld, overdag en 's nachts, door een bepaald nummer. Ik noteer alvast enkele uren en dagen maar waarschijnlijk zijn er nog veel meer oproepen geweest. Wij willen dit nummer zo snel mogelijk laten blokkeren.*

Net als de vorige jaren hebben we aandacht voor het fenomeen van telefonische belaging. Deze problematiek gaf aanleiding tot 372 verzoeningsklachten over het feit dat telecomoperatoren geen gevolg gaven aan de vraag van de gebruikers om maatregelen te nemen zodat ze niet langer kunnen opgebeld worden door specifieke nummers. Op basis van dit grote klachtenaantal constateren we dat het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te blokkeren een belangrijk klachtenthema is geworden voor de gebruikers van telefoniediensten.

2. Phishing

In een aanzienlijk aantal gevallen vermelden de klagers in hun klacht dat zij het slachtoffer zijn van fraudepogingen via de telefoonaansluiting. Het betreft veelal phishing. Telefonische phishing is in 2017 niet beperkt gebleven tot de bekendste vorm ervan, Microsoft-phishing. Ook andere vormen van telefonische fraude(-pogingen) deden zich voor: klagers werden ervan beticht een aanrijding te hebben veroorzaakt en gevraagd een som te betalen op een bepaalde rekeningnummer, men gaf aan een vakantie gewonnen te hebben en vroeg hiervoor een vooraf te betalen administratieve kost, men deed zich voor als deurwaarder en eiste geld, enz. Ook de wangirifraude, waarbij gebruikers oproepen misten en nietsvermoedend dure buitenlandse telefoonnummers opbelden, dook in klachten van 2017 nog af en toe op.

3. Callcenters

Een aanzienlijk deel van de behandelde dossiers had betrekking op oproepen, afkomstig van callcenters, met als doel nieuwe klanten te werven of bepaalde producten en/of diensten commercieel aan te bieden.

We raadden de gebruikers die het slachtoffer waren van dit soort oproepen van ongevraagde 'direct marketing' aan, zich in te schrijven op de 'bel-me-niet-meer-lijst' om deze oproepen ter vermijden. Spijtig genoeg stelden we in 2017 vast dat een groot deel van deze oproepen ondertussen afkomstig is van callcenters die in het buitenland gevestigd zijn, waardoor het inschrijven op de 'bel-me-niet-meer-lijst' geen bescherming oplevert en zijn doel gedeeltelijk mist.

4. Spoofing

In een tiental gevallen vermelden de klagers in hun klachten dat zij het slachtoffer zijn van spoofing. Spoofing is het verschijnsel waarbij criminelen hun identiteit verhullen door die van een ander aan te nemen. Het nummer dat in de display van de gebruiker verschijnt bij een telefoongesprek is dan ook niet het echte nummer waarmee men opgebeld wordt. In sommige gevallen ging het over nummers van openbare diensten. Sinds de zomer van 2017 moest de Ombudsdienst vaststellen dat frauduleuze oproepers zich bedienen van telkens andere nummers. De klagers verklaarden dat zij ofwel te woord werden gestaan in gebrekkig Engels ofwel werd de lijn telkens afgebroken wanneer de klagers opnamen. Het betrof hierbij dikwijls nachtelijke oproepen die zeer frequent waren en veel ongemak veroorzaakten bij de getroffen gebruikers, die zeer talrijk waren. We vermoeden sterk dat dit fenomeen gekoppeld kan worden aan buitenlandse callcenters die zich bedienen van spoofingnummers om aan phishing te doen. Veel slachtoffers dienden een klacht in tegen hun telecomoperator, omdat deze geen maatregelen neemt om deze praktijken te stoppen door deze oproepen te blokkeren.

5. Bevindingen van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst kan veel van de betrokken gebruikers niet bijstaan door middel van de procedure kwaadwillige oproepen omdat de fraudepogingen meestal en bijna uitsluitend georganiseerd worden vanuit het buitenland, waardoor de identificatie van de beller onmogelijk is.

Het is dan ook volkomen begrijpelijk dat wanneer gebruikers belaagd worden (in sommige gevallen gaat het om zeer persistente belaging) door hinderlijke oproepen – en al zeker wanneer deze oproepen gelinkt moeten worden aan fraudepogingen – zij van hun telecomoperator maatregelen verwachten met het oog op een betere bescherming, meestal in de vorm van een blokkering van dergelijke inkomende oproepen.

De meeste klagers legden zich neer bij de uitleg die ze verkregen van hun operator. Toch zag de Ombudsdienst zich ook verplicht aanbevelingen op te maken, welke de betrokken operatoren allemaal negatief beantwoord hebben.

De steeds luider klinkende vraag tot nummerblokkering blijft overigens niet beperkt tot gebruikers die het slachtoffer zijn van telefonische fraude(pogingen). Ook telefoonabonnees die continu geconfronteerd worden met zogenaamde spookoproepen dringen er bij hun telecomoperator op aan om het nodige te doen om wat sommigen als "telefoonterreur" formuleren, een halt toe te roepen. Een spookoproep is dikwijls te herkennen aan een vreemde nummerweergave of een telefoonnummer met meer of minder cijfers dan normaal. Bij het beantwoorden van de oproep blijft het stil: er is geen gesprekspartner. Vaak gebeurt dit in de avond. Gebruikers doen steeds vaker een beroep op de Ombudsdienst omdat ze ontgoocheld zijn in het feit dat hun operator hen geen hulp biedt. Sommige klagers hebben in hun klacht genoteerd dat ze hun vast telefoontoestel ontkoppelen of hun vaste lijn hebben laten stopzetten, enkel en alleen om verlost te zijn van de voortdurende (soms ook nachtelijke) instroom van hinderlijke oproepen.

C. Variabele prijzen voor internationale oproepen bij Schedom-Dommel

1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Ik heb een contract bij Schedom-Dommel. Hierbij zijn de telefoonkosten «gratis». Ik ben al jaren klant. En ik bel al jaren naar dezelfde nummers. Echter kreeg ik vandaag een e-mail en een sms bericht dat ik voor meer dan €50 heb gebeld naar Polen. Met verstomming geslagen heb ik de operator gebeld. Deze liet me weten dat zij niets aan de prijsstijging konden doen en dat dit bepaald wordt door derden. De wijziging werd vorige maand doorgevoerd. Echter ben ik niet op de hoogte gesteld van enige prijswijzigingen. Langs geen enkele weg. Ze zeiden dat ze het alleen weten op het laatste moment. Indien dit waar is dan vraag ik mij af hoe het komt dat het geldt voor alle mobiele operatoren in Polen. Ik belde in de veronderstelling dat hier geen extra kosten aan waren verbonden en verwacht dat deze telefoonfactuur wordt geseponeerd omdat ze de prijswijziging niet vooraf hebben meegedeeld. Zij kunnen er niets aan doen. Hoe komt het dan tot hun verstand dat ik daar dan wel iets aan kan doen?

Voorbeeld 2
Ik ben klant van Schedom-Dommel en heb een contract voor een vaste prijs. Nu heb ik een factuur gekregen van €135 zonder enige waarschuwing en dat omdat ze hebben besloten dat Bulgarije geen "gratis" land meer is en dat zonder iets te laten weten. Ik heb ze zeker 10 keer gebeld en geschreven en toch krijg ik een waarschuwing voor het sluiten van de lijn. Ik ben een sociaal geval met laag inkomen en kan zeker in geen geval zoiets betalen en zeker niet in één keer.

2. Bespreking

Sommige klagers betwistten de aanrekening door Schedom-Dommel voor internationale oproepen, die voorheen niet werden gefactureerd.

In het kader van de behandeling van de Ombudsklachten liet Schedom-Dommel weten afhankelijk te zijn van derden voor wat betreft de tarieven voor telefoongesprekken. Volgens de operator werd elke tariefaanpassing onmiddellijk zichtbaar gemaakt op de website, zodat de klanten hiervan kennis konden nemen. Schedom-Dommel wees tevens op de beschikbaarheid van een online tool waarbij de klanten konden natrekken of een oproep al dan niet gratis zal zijn.

De Ombudsdienst was het fundamenteel oneens met het standpunt van Schedom-Dommel.

Art. 108 § 2 van de wet hieromtrent de elektronische communicatie van 13 juni 2005 stipuleert hieromtrent het volgende:

«Onverminderd de toepassing van hoofdstuk V, afdeling 2 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, hebben de abonnees het recht om bij kennisgeving van voorgestelde wijzigingen in de contractuele voorwaarden het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees worden tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden. In geval van een tariefverhoging heeft de abonnee het recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen, behalve indien de algemene voorwaarden

voorzien in een aan de index van de consumptieprijzen gerelateerde stijging.»

Schedom-Dommel heeft deze wettelijke bepaling niet nageleefd vermits de klagers niet ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis werden gesteld van de tariefwijziging en evenmin werden geïnformeerd over het opzegrecht. In geval van tariefwijzigingen worden operatoren geacht om per brief en / of via de facturen de klanten in kennis te stellen. Het louter wijzigen van de tarieven op de website kan in het kader van een tariefstijging niet beschouwd worden als een correcte toepassing van art. 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Het feit dat Schedom-Dommel voor wat betreft bepaalde tarieven afhankelijk is van derden, is hier geenszins relevant. De voornoemde wetgeving voorziet geen uitzonderingsclausules voor operatoren die voor de prijssetting afhankelijk zijn van derde partijen.

De Ombudsdienst was bijgevolg van mening dat de betwiste oproepkosten gecrediteerd dienden te worden.

Op de aanbevelingen, die de Ombudsdienst heeft opgemaakt ter beslechting van het conflict, verklaarde Schedom Dommel dat de klagers zonder extra kosten mochten opzeggen. Niettemin gingen ze in sommige dossiers niet akkoord met het crediteren van de kosten van de internationale oproepen gezien de klagers, volgens de operator, over voldoende informatie beschikten om te weten hoeveel een oproep kostte voor ze een gesprek voerden.

D. Klantendienst

Er werden in 2017 529 dossiers geregistreerd onder de categorie 'klantenonthaal'. Nog los van het feit dat dit een significant aantal is, wordt de jarenlange tendens van klachtendaling hieromtrent, dit jaar omgebogen: in 2014, 2015 en 2016 hadden we respectievelijk 729, 372 en 340 klachten geregistreerd onder deze categorie. Voorts stelt de Ombudsdienst vast dat Proximus koploper is in het aantal klachten dat in 2017 werd ingediend over klantenonthaal (331 klachten). De top 3 wordt vervolledigd door Telenet (88 klachten) en Orange (59 klachten).

1. Bereikbaarheid van de klantendienst

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mijn herlaadkaart was tot twee maal toe afgesloten zodat ik niemand kon contacteren. Ik kon helemaal niet meer bellen noch sms'en verzenden! Ik begrijp dit eigenlijk niet. Op dat moment kon ik ook de Lycamobile klantendienst niet contacteren, vanwege dit probleem. En daarenboven was de klantendienst van Lycamobile ook niet bereikbaar! Want telkens ik de klantendienst van deze operator probeerde te contacteren, was het minutenlang (10, 20, 30, 40 minuten) wachten via hun stemcomputermenu!!! Ik was het wachten zodanig moe dat ik wissen op een ander tijdstip nogmaals probeerde hun klantendienst te bereiken, met dan als gevolg weer wachten!!! Dit was zo vervelend. Uiteindelijk heb ik iemand aan de lijn gekregen die uitsluitend Engels sprak met de boodschap «call back tomorrow» of «find somebody who speaks English and call back». Hier was ik uiteraard niet mee gediend temeer daar ik op voorhand de Nederlandse taal had geselecteerd. En als ik dan na lang aandringen toch iemand gevonden heb die Nederlands sprak, was hun antwoord en de informatie erg beperkt!! Ik heb hen gezegd, dat ik hun werkwijze en het lange wachten voor informatie, niet kon appreciëren! Ze hebben dan een dossier geopend en de klacht doorgegeven met een dossier code. Nochtans na enkele dagen wachten bleek er niets opgelost te zijn. Van dan af aan herhaalde zich alles. Nieuwe dossiercode. Nochtans, tot op heden geen oplossing.

Voorbeeld 2

Ik ben zeer teleurgesteld over de manier waarop mijn aanvragen / situatie tot nu toe werd behandeld door de klantenservice van Proximus. Ik zou willen benadrukken dat ik mijn klacht bij Proximus niet schriftelijk kon indienen omdat er geen e-mailadres beschikbaar is. Toen ik via mijn Proximus-account online probeerde te klagen, merkte ik dat er in mijn account geen dergelijke optie meer voorzien is. In het gedeelte 'ondersteuning' op mijn Proximus-account is er alleen een verwijzing om contact op te nemen met de klantenservice (telefoonlijn 0800 22 800) of om een vraag op een forum te stellen. Dus belde ik naar de klantenservice, die mij niet kon vertellen hoe en aan wie ik een klacht schriftelijk moest richten. Mijn partner ging naar een Proximus-winkel om te vragen waar een schriftelijke klacht moest worden ingediend en we werden geadviseerd om onze vragen op het forum te behandelen. We kregen te horen dat ze in de Proximus-winkel alleen de producten verkopen en ons niet kunnen helpen. Ik ben een klant van Proximus sedert meer dan 5 jaar en elke keer dat ik een wijziging aanbracht, had ik problemen met het herstellen van de situatie. Ik ben zeer teleurgesteld over het gebrek aan professionaliteit van de klantenservice, waardoor ik veel tijd en energie verloor. Bovendien vind ik het absoluut onacceptabel dat er geen gemakkelijke manier is om schriftelijk bij Proximus te klagen. De mogelijkheid dat de klant geïnformeerd wordt over de follow-up van de ingediende klacht bestaat alleen theoretisch in mijn Proximus-account.

Voorbeeld 3

Ik heb al maanden miserie met Voo. Ze antwoorden niet op mijn mails tot ik iets postte op hun forum.

1.2. Bespreking

De geciteerde klachten kunnen als voorbeeld dienen voor een zeer aanzienlijk aantal klachten die in 2017 werden ingediend bij de Ombudsdienst. Ze illustreren een belangrijk en hardnekkig pijnpunt, namelijk de schier-onbereikbaarheid van het telefonische klantenonthaal van sommige operatoren.

Minstens even frequent waren de beroepsklachten waaruit bleek dat de operatoren slechts telefonisch of via een forum konden gecontacteerd worden of dat de operatoren nalieten om (binnen een redelijke termijn of überhaupt) te reageren op schriftelijke vragen of eerstelijnsklachten van gebruikers.

In 2017 registreerde de Ombudsdienst ook opnieuw lange wachttijden bij de telefonische klantendiensten van sommige operatoren, voornamelijk Proximus, alsook verschillende problemen die de klagers ondervonden met het keuzemenu van de telefonische klantendiensten. De klanten geraakten niet altijd wegwijs in de vele mogelijkheden van het keuzemenu, niet-klanten geraakten niet voorbij het keuzemenu omdat men een klant- of telefoonnummer moet intoetsen en wie betrokken was in een structurele storing en belde naar de klantendienst van bijvoorbeeld Proximus kreeg enkel een computerstem te horen waarbij de datum van de lichting werd meegegeven zonder dat men de mogelijkheid kreeg om een fysiek persoon te spreken.

Ook stelde de Ombudsdienst vast dat de operatoren niet langer een mogelijkheid aan te bieden om teruggebeld te worden, zoals nochtans bepaald in het Charter voor klantvriendelijkheid.

2. Papieren (detail)facturen

2.1. Voorbeeld

Ik werd in 2016 klant bij Telenet met de uitdrukkelijke vermelding niet over internet te beschikken en papieren facturatie te verkiezen. Een half jaar later ontving ik plotseling een sms die me uitnodigde tot betaling van een bepaald bedrag, echter zonder dat enige factuur volgde. Ik herhaalde geen elektronische facturatie te wensen, maar wel een papieren factuur en vroeg de operator om een papieren detailfactuur. Ik moest echter een aangetekend schrijven richten aan Telenet, omdat ik geen reactie mocht ontvangen.

2.2. Bespreking

Dit relaas kan als schoolvoorbeeld dienen voor een aantal klachten die in 2017 werden ingediend bij de Ombudsdienst en wijzen op een gewichtige problematiek, namelijk de eis van sommige klagers, die hiervoor gekozen hebben, tot het verkrijgen van een papieren detailfactuur. Artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht operatoren, op éénvoudig verzoek van de abonnees, gratis een meer gespecificeerde versie van de basisfactuur te verstrekken. Telenet Group is van mening dat er geen enkele wettelijke bepaling is die voorschrijft dat de klant recht heeft op een papieren detailfactuur. Het opvragen van deze informatie kan vervolgens bij Telenet Group ondertussen slechts nog via de link naar de online klantenzone van de klager.

De Ombudsdienst is het oneens met de redenering van Telenet. Art. 2 van het ministerieel uitvoeringsbesluit van 12 november 2009 stelt dat de basisfactuur een papieren vorm kan aannemen. Indien een klant wordt gedwongen om details van deze factuur op de website van Telenet te consulteren, stelt dit een obstakel voor het recht van de gebruiker om meer uitleg betreffende zijn factuur te krijgen. De Ombudsdienst roept Telenet op om haar houding in deze te wijzigen.

3. Slechte kwaliteit van de behandeling van vragen en klachten door de klantendiensten

3.1. Voorbeeld

We hadden een probleem met onze operator Proximus betreffende een domiciliëring op onze oude bankrekening, weliswaar door onze eigen nalatigheid. Ook bij Electrabel hadden we een gelijkaardig probleem. Een week later gebeurde de her-opvraag van de domiciliëring en dan was alles ok, totaal één uur werk. De regularisatie, betaling en overdracht van de domiciliëring bij Proximus heeft ons uren telefoons gekost en vier weken blokkering van de mobilofoons. Nochtans betaalden we het ons meegedeelde bedrag na telefonisch contact te hebben opgenomen met Proximus, dit zonder resultaat.

3.2. Bespreking

De Ombudsdienst leidt uit de klachten met betrekking tot klantenonthaal af dat er naar aanleiding van eerstelijnsklachten vaak geen grondig onderzoek gebeurt, waardoor conclusies te snel en ongefundeerd worden getrokken.

De Ombudsdienst stelt zich de vraag of er in sommige gevallen nog wel kan gesproken worden van een degelijke klantenbehandeling in eerste lijn. De back offices worden te weinig betrokken en soms wordt de invorderingsprocedure niet opgeschort in het geval van betwiste kosten. Hierbij wenst de Ombudsdienst ook aan te geven dat telecomoperatoren nog steeds klanten die de aanrekening van diensten door derden (premium sms, M-Commerce,...) betwisten (zie hieronder punt E), onverrichter zake doorverwijzen naar de betrokken dienstenprovider; de Ombudsdienst of zelfs de politie.

E. Diensten door derden

De Ombudsdienst ontving in 2017 terug een aanzienlijk aantal klachten over de aanrekening van “diensten door derden”, meer bepaald M-Commercediensten (402 klachten), premium sms-diensten (242 klachten) en oproepen naar 090x-nummers (105 klachten). Hoewel er evolutief gezien in vergelijking met de voorbije jaren in zekere mate beterschap merkbaar was over het aantal klachten betreffende de aanrekening van diensten door derden, blijven gebruikers in aanzienlijke mate hieromtrent een beroep doen op de Ombudsdienst. In 2015 ontvingen we respectievelijk 592, 518 en 152 klachten omtrent de aanrekening van M-Commercediensten, premium sms-diensten en oproepen naar 090x-nummers. In 2016 stond de teller op respectievelijk 365, 522 en 148 klachten.

In 2017 was Proximus koploper met respectievelijk 182, 80 en 55 klachten (in totaal 317 klachten). Orange scoorde met 195, 78 en 14 klachten (in totaal 287 klachten) iets beter dan Proximus. Telenet Group noteerde in 2017 respectievelijk 15, 65 en

29 klachten (in totaal 109 klachten) over de aanrekening van M-Commercediensten, premium sms-diensten en oproepen naar 090x-nummers.

1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Ik betaal blijkbaar een wekelijks abonnement voor Wister waar ik me niet voor heb ingeschreven. Plots, zonder weet te hebben hiervan ervan kreeg ik een sms van hen. Na contact met hun website ging alles in orde komen. Maar de kosten werden toch door Proximus gefactureerd. Noch de operator noch de dienstenaanbieder konden me een bewijs bezorgen dat ik ingeschreven was of wat dan ook.

Voorbeeld 2
Eind juli kreeg ik een factuur waarop me €20,60 werd aangerekend voor premiumdiensten zonder nadere omschrijving. Ik heb contact opgenomen met Orange en deze hebben de betalingen via mijn nummer geblokkeerd. Ze zouden me terug contacteren in verband met het crediteren van de aangerekende kosten. Intussen kreeg ik de raad om contact op te nemen met www.payinfo.be. Bleek dat Echovox de dienstenaanbieder was. Ik heb me nooit ingeschreven voor eender welke dienst, en tot op heden geen betalingen met mijn smartphone uitgevoerd (buiten parkeren/tram en bus). Ik wens een terugbetaling van de onterecht aangerekende kosten.

2. Bespreking

De Ombudsdienst stelt vast dat er ten gronde weinig veranderd is aan de houding van de operatoren over de jaren heen. Volgens wat de klagers berichtten worden gedupeerde gebruikers in het kader van een eerstelijnsklacht kennelijk niet geholpen. Ze worden onverrichterzake doorverwezen naar de betrokken dienstenaanbieder -waar men maar al te vaak geen oplossing krijgt aangeboden- of ze worden zonder meer doorverwezen naar de Ombudsdienst, die bijgevolg de facto als eerstelijnsklachtendienst fungeert. In het kader van de Ombudsklacht wordt bijna altijd een oplossing aangereikt door diezelfde operatoren. In sommige gevallen wordt het gecontesteerde bedrag gecrediteerd omdat onderzoek uitwijst dat de betreffende dienstenaanbieder de GOF-Richtlijnen voor direct operator billing diensten en / of de Ethische Code (regels voor het uitbaten van diensten door derden) niet heeft nageleefd; in andere gevallen wordt het gecontesteerde bedrag gecrediteerd omdat de betrokken dienstenaanbieder niet reageert op de vragen van de operator; in nog andere gevallen beslist de operator om de betwiste sommen in mindering te brengen zonder een onderzoek op te starten.

Sommige operatoren, zoals Telenet, Proximus, Orange en Scarlet lieten na om op korte termijn structurele maatregelen te nemen wanneer gebruikers in eerste lijn de aanrekening van bepaalde “diensten door derden” betwistten. Dit verklaarde waarom de Ombudsdienst over een bepaalde periode klachten bleef ontvangen over enkele specifieke premium sms-diensten, die niet voldeden aan de bepalingen van de GOF-Richtlijnen (bijvoorbeeld de verkorte nummers 9936, 9989 en 9333).

De Ombudsdienst veronderstelt dat veel gebruikers de relatief beperkte meerkost op de facturen niet opmerkt of nalaat om een klacht in te dienen.

Voor zover de Ombudsdienst toegang verkreeg tot de traffic-listings kon worden geconcludeerd dat de dienstenaanbieders nog steeds dezelfde inbreuken plegen die reeds meer dan een decennium opduiken in klachten: diensten opstarten zonder toestemming van de gebruikers, een gebrek aan transparante informatieverstrekking tijdens de inschrijvingsprocedure, een gebrek aan correcte voorlichting over de tarieven, geen gevolg geven aan vragen tot uitschrijving, et cetera.

Tijdens de behandeling van de klachten merkte de Ombudsdienst op dat de betwiste bedragen gemiddeld genomen lager waren dan voordien. Vaak ging het over bedragen in de grootteorde van enkele euro's tot maximaal enkele tientallen euro, wanneer de betwisting betrekking had tot meerdere facturen. Er rijzen dan ook vermoedens dat het aantal klachten geen goede weergave biedt van het daadwerkelijke aantal gedupeerde gebruikers. De Ombudsdienst kan zich immers inbeelden dat veel gebruikers, ofwel de geringe meerkosten op hun telecomfacturen niet opmerken, ofwel er van afzien om hiervoor een klacht in te dienen.

F. Niet automatisch toekennen van sociaal tarief

1. Voorbeeld

Ik heb van vorig jaar 9 juli 2016 en nu voor dit jaar 1 januari 2017 tot 12 december 2017 inkomensgarantie voor ouderen waardoor ik recht heb op sociaal tarief. Normaal moeten ze dat toch zelf doen met de kruispuntbank of niet? Maar dat is niet gebeurd. Ik heb dan zelf maar van horen zeggen sociaal tarief aangevraagd in februari vanaf 10 februari 2017. Ik vroeg met terugwerkende kracht van vorig jaar. Bij Essent elektriciteit heb ik dat terug gekregen vanaf 1 juli 2016, bij Proximus gaat dat niet?

2. Bespreking

Het sociaal tarief is een maatregel om personen of gezinnen, die behoren tot bepaalde categorieën van rechthebbenden, te helpen om hun telecomfactuur te betalen. Het is een korting die de operatoren geven op de factuur voor vaste of mobiele telefonie of internet.

Via de programmawet van 27 april 2007, werd de Federale Overheidsdienst Economie belast met het automatisch toepassen van het sociaal tarief voor aardgas en/of elektriciteit. Voor de telecomsector bestaat geen gelijkaardige wetgeving. Momenteel moeten de telecomklanten zich richten tot de operator van hun keuze. De aanvraag wordt vervolgens gericht aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, dat nagaat of de aanvrager voldoet aan de voorwaarden om het sociaal tarief te krijgen. Het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie laat de operator dan weten of de aanvraag goedgekeurd of afgewezen is. In het positieve geval past de operator dan het sociale tarief toe vanaf de volgende facturatieperiode.

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.

Procedureregelement

Overeenkomstig het Wetboek van economisch recht, boek XVI en het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moeten voldoen, heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een procedureregelement dat van toepassing is op buitengerechtelijke regeling van geschillen. Dit reglement is geldig voor zowel de eindgebruikers als voor de telecombedrijven. Deze bedrijven worden ook verondersteld van een protocol met onze dienst af te sluiten.

Hoofdstuk I: Definities

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

Consument: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Telecommunicatiebedrijf (hierna «de onderneming»): elke operator; elke persoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke persoon die een telefooninlichtingendienst verstrekt; elke persoon die elektronische-communicatiesystemen exploiteert; elke persoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt en elke persoon die andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt, in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Klacht: elk geschil tussen een gebruiker en een telecommunicatiebedrijf met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of het gebruik van een product.

Consumentengeschil: elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product.

Gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen 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 klachten door de telecommunicatiebedrijven

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;
5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;
6° 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 Gemeenschapsministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulatoren 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;

7° 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.

8° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële 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.

Hoofdstuk IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: 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, 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 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd

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 betreffende elektronische communicatie, koninklijk besluit tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. De GOF-richtlijnen).

Artikel 7: Volledige aanvraag

Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid 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.

Artikel 8: 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 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & informatie aan de partijen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Indien de Ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de eindgebruiker ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen ook mee dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12), dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. Hij deelt de partijen ook mee dat de oplossing niet dwingend is (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12) en dat deze oplossing geen technische of rechtsge-

volgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren of in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12). De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 10: 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 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 11.

Artikel 11: 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 andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

Artikel 12: 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. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd. 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 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 13: 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 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen 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 15: 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 16: Onpartijdigheid

De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De Ombudsdienst treedt op als college. 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 17: 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 18: 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.

Wat betreft de klachten bedoeld in artikel 19 §3 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, wordt de invorderingsprocedure geschorst door de onderneming totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Artikel 19: Kosteloosheid

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

Artikel 20: 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 21: 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.

Begroting 2017

Inkomsten	
Terugvordering en bijdrage van de sector	**€2.481.283,00**
Uitgaven	
Personeelsuitgaven	
Wedden & Toelagen	€1.716.700,00
Tussenkomsten voor personeel	€470.100,00
Werkingsmiddelen	
Huur en Onderhoud	€100.000,00
Onderhoudswerken	€6.000,00
Onderhoud voertuigen	€30.000,00
Verzekeringen	€8.000,00
Belastingen	€42.000,00
Overkoepelende organisaties	€1.000,00
Informatica	€35.000,00
Werken door derden	€629.100,00
Opleiding	€26.000,00
Opdrachten in het buitenland	€8.000,00
Telefoon-verzendingen-vervoer	€85.000,00
Investeringsuitgaven	
Kantoormateriaal	€26.000,00
Informaticamateriaal	€82.000,00
Technisch materiaal	€0,00
Aankoop van voertuigen	€0,00
Totaal	**€3.264.900,00**

Opmerking aan de lezer: 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.

Ombudsman.be

Deze portaalsite is beschikbaar voor alle internetgebruikers die de weg willen vinden naar de juiste ombudsman die hen kan helpen om hun probleem op te lossen.

Deze portaalsite is beschikbaar voor alle internetgebruikers die de weg willen vinden naar de juiste ombudsman die hen kan helpen om hun probleem op te lossen.

Hieronder geven we een kort overzicht van de nuttige informatie die beschikbaar is op de website www.ombudsman.be.

Het woord “ombudsman” is afkomstig uit Zweden en betekent letterlijk “hij die opkomt voor een ander”. In de oorspronkelijke betekenis is een ombudsman een onafhankelijke functionaris benoemd door het Parlement.

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. Alhoewel alle ombudsmannen teruggrijpen op bemiddeling, zijn niet alle bemiddelaars ombudsmannen.

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

- Ze zijn een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek;
- Ze werken onafhankelijk;
- Ze beschikken over de nodige middelen om onderzoeken in te stellen en de situatie te kunnen beoordelen;
- Ze publiceren 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 buitenstaander” op tussen de klager en de betrokken dienst.

De ombudsmannen hebben een echte onderzoeksbevoegdheid en kunnen bijvoorbeeld het dossier opvragen en raadplegen, alle nuttige informatie krijgen enz. Ook zijn ze gebonden aan het beroepsgeheim.

Naast individuele oplossingen aanreiken voor problemen van klagers, werkt de ombudsman ook preventief en zoekt hij naar structurele langetermijnoplossingen. Zijn taak bestaat er niet alleen uit om fouten en onjuiste werkmethoden aan te klagen, maar ook om voorstellen of aanbevelingen te formuleren teneinde hier verbetering in te brengen.

Een aanbeveling is een advies, een voorstel dat door de ombudsman op basis van de onderzochte klacht wordt uitgewerkt. Aangezien de aanbevelingen een centrale plaats innemen in zijn jaarlijkse activiteitenverslag – dat zowel voor de pers als voor het grote publiek toegankelijk is – zijn deze aanbevelingen van essentieel belang om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.

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

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE
Koning Albert II-laan 8 bus 3 | 1000 Brussel
Tel.: 02 223 09 09 | Fax: 02 219 86 59 | E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be

www.ombudsmantelecom.be

V.U. Luc Tuerlinckx - Koning Albert II-laan 8 bus 3-1000 Brussel