JAARVERSLAG 2011

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

INHOUD

Inleiding 5

1. Klachten ingediend in 2011 7
- A. Overzicht van de klachten 1993-2011 7
- B. Maandelijkse evolutie van het aantal klachten geregistreerd tussen 2007 en 2011 8
- C. Indieningswijzen 9
- D. Aantal ingediende klachten per provincie 10
- E. Verdeling van de klachten per bedrijf 10
- F. Categorieën van bemiddelingsklachten 16

2. Klachten verwerkt in 2011 18
- A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2007 en 2011 18
- B. Verdeling van de klachten per procedure 18
- C. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen 19
- D. Bemiddelingsklachten 19
  - 1. Ontvankelijkheid 19
  - 2. Resultaten 20
  - 3. Positieve resultaten voor de klagers 20

3. Enkele voorbeelden van klachten 22

4. Aanbevelingen 28
- A. Inleiding 28
- B. De positie van de klager voor en na een aanbeveling 28
  - 1. Aanbevelingen gericht naar de vijf operatoren die het hoogst aantal klachten genereren 29
  - 2. Specifiek geval van Dommel 36
  - 3. Kwaliteit van antwoord op aanbevelingen van de Ombudsdienst door Proximus, Belgacom en Base 37
  - 4. 36 onbeantwoorde en daardoor verplicht uitvoerbare aanbevelingen 37

5. Opmerkelijke stijging van het aantal beroepsklachten tegen Mobistar 38
- A. Inleiding 38
- B. Probleemgebieden 38
  - 1. Misleidende verkoopspraktijken 38
  - 2. Technische onregelmatigheden betreffende vaste telefonie-, internet- en TV-diensten ('Starpack') 40
  - 3. De eerstelijnsklachtenbehandeling met betrekking tot premium sms-diensten en mobiel internet 42
- C. Aanbevelingen 42

6. Klachten met betrekking tot mobilofonie-abonnementen van Telenet 44
- A. Inleiding 44
- B. Probleemgebieden 44
  - 1. Netwerkproblemen 44
  - 2. Problemen op buitenlandse netwerken 45
  - 3. Problemen met de wijziging van simkaarten 46
  - 4. Problemen met de ondersteuning van BlackBerry 46
  - 5. Aanrekening van kosten naar aanleiding van opzeg wegens wijziging van de contractuele voorwaarden 47
  - 6. Grootteorde van de opzegvergoeding 47
  - 7. Mobiel internet en premium sms 48
- C. Conclusie 49

7. Problemen bij de behandeling van eerstelijnsklachten en –contacten door operatoren 50
- A. Inleiding 50
- B. Problematieken 50
  - 1. Gebrek aan onderzoek 50
  - 2. Onbereikbaarheid 51
  - 3. Foutieve informatieverstrekking 52
  - 4. Invorderingsprocedure 52
- C. Aanbevelingen aan de operatoren 53

8. Eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten: Numericable 55

A. Inleiding 55
B. Feiten, context en standpunt van Numericable 55
1. Feiten 55
2. Context 55
3. Facturatieklachten 56
C. Verschillende vragen dringen zich op 56
1. Informatie over de Marokkaanse operatoren Wana-Bayn en Meditel 56
2. Facturatie met terugwerkende kracht 56
D. Wijziging van de contractuele voorwaarden 57
1. Artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie 57
2. Artikel 75, § 1, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming 57
E. Nawoord 57
F. Besluit 58

9. Vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten: verandering op til... 59

A. Inleiding 59
B. Opzegmodaliteiten en -voorwaarden 59
1. Informatie over opzeggingsvoorwaarden en -modaliteiten 59
2. Opzegmodaliteiten en -voorwaarden 60
C. Looptijd van contracten voor telecommunicatiediensten 60
1. Looptijd van de contracten 60
2. Aanbevelingen van de Ombudsdienst 60
3. Aanpassingen van de looptijd van contracten voor elektronische communicatiediensten 60
D. Informatie over de vervaldatum van het contract 61
1. Informatie over de vervaldatum van het contract 61
2. Belang van de vermelding van de vervaldatum van het contract 61
3. Laattijdige toepassing van artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie: Mobistar 61
E. Bedrag van de opzegkosten 61
1. Aanbevelingen van de Ombudsdienst over het bedrag van de opzegkosten 62
2. Maximumbedrag voor opzegkosten 62
F. Besluit 62

10. Portaalsite www.ombudsman.be 63

11. Gegevens van de Ombudsdienst 65

12. Behandelingsprocedure van de klachten 66

INLEIDING

INLEIDING

A Lichte daling van het aantal klachten

In 2011 ontving de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 25.122 schriftelijke klachten. Na een periode van negen jaar van klachtenstijgingen kon voor het eerst een daling van het aantal klachten worden vastgesteld (25.836 klachten in 2010).Deze daling heeft enkel betrekking op het aantal ombudsklachten aangezien het aantal klachten m.b.t. kwaadwillige oproepen steeg naar 4.076 (3.662 in 2010).

Scarlet (-52,63%), Voo (-23,47%), Belgacom (-20,39%) en Base (-9,09%) droegen het meest bij in de realisatie van deze klachtendaling. Het aantal klachten met betrekking tot Mobistar (+15,10%), Proximus (+4,39%) en Telenet (+19,10%) ging echter verder de hoogte in.

De algemene klachtendaling vindt het meest concreet zijn oorzaak in verminderde meldingen van problemen inzake storingen en aansluitingen. Tegen de trend valt een verdrievoudiging van het aantal klachten over verbrekingsvergoedingen op te merken.

B Klachtenbehandeling

De Ombudsdienst kon in 2011 een recordaantal klachten (28.392) behandelen en afsluiten.

In 93,60% van de behandelde klachten kon door een minnelijke schikking een oplossing voor de gebruiker bereikt worden. Indien we alle aanbevelingen waarop de operatoren positief antwoordden mede in aanmerking nemen, kon voor in totaal 95,03% van de klagers een oplossing worden geboden.

Hoofdstuk 4 analyseert specifiek de beroepsklachten welke door een aanbeveling werden afgesloten. We werpen een blik op de wijze waarop de belangrijkste operatoren aanbevelingen beantwoorden.

C Opzegvergoedingen

De problematiek van de verbrekingsvergoedingen is in 2011 uitgegroeid tot het overheersende klachtenthema. De 5.959 ontvangen klachten m.b.t. opzegkosten betekenden een verdriedubbeling tegenover 2010 en vertegenwoordigen een kwart van de ontvangen klachten.

Deze klachten komen hoofdzakelijk voor in mobiele contracten en in mindere mate bij vaste telefonie en internet. Klanten worden vooral met verbrekingskosten geconfronteerd op het moment dat zij overstappen naar een concurrerende operator, zonder te beseffen dat zij nog gebonden zijn aan een contract bij hun vroegere operator. De oorzaak ligt dikwijls in de weinig transparante verlenging van bestaande contracten bij het aanvaarden van een bepaalde promotie.

De hoogte van verbrekingsvergoedingen situeert zich meestal rond de 150 euro voor particulieren en kan oplopen in de duizenden euros voor KMO's en ondernemingen. Hierdoor vormen verbrekingsvergoedingen een belangrijke drempel voor gebruikers om te kunnen genieten van betere aanbiedingen op de telecommarkt.

D Structurele problemen

Naast de oplossingen die aan de individuele gebruikers worden aangeboden, ijvert de Ombudsdienst voor Telecommunicatie er ook voor om op basis van zijn ervaring in vele duizenden klachten structurele verbeteringen aan te moedigen, in het voordeel van alle consumenten.

Gezien hun aandeel in het aantal klachten wordt in hoofdstukken 5 en 6 meer specifiek ingegaan op de problematieken bij respectievelijk Mobistar en Telenet.

Klachten m.b.t. diverse thema's vinden hun oorsprong in de gebrekkige klanten- en klachtendiensten bij operatoren. Dit kwaliteitsgebrek vormt reeds jaren een belangrijke rode draad door alle telecomproblematieken. Het verbeteren van deze klantencontacten zou vele, dikwijls eenvoudige klachten, kunnen vermijden. In hoofdstuk 7 wordt deze problematiek van de eerste lijn verduidelijkt.

In Hoofdstuk 8 gaan we in op de aanpassing van bestaande contracten bij Numericable.

Hoofdstuk 9, ten slotte, wordt gewijd aan de problematiek van de verbrekingsvergoedingen, die het jaar 2011 overheerste als klachtenthema.

We besluiten deze inleiding met een woord van dank aan de medewerkers van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die er in het voorbije jaar in slaagden om meer gebruikers dan ooit een oplossing aan te bieden.

Tot slot wensen wij er ook nog op te wijzen dat het jaarverslag eveneens integraal beschikbaar is op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 19 juni 2012.

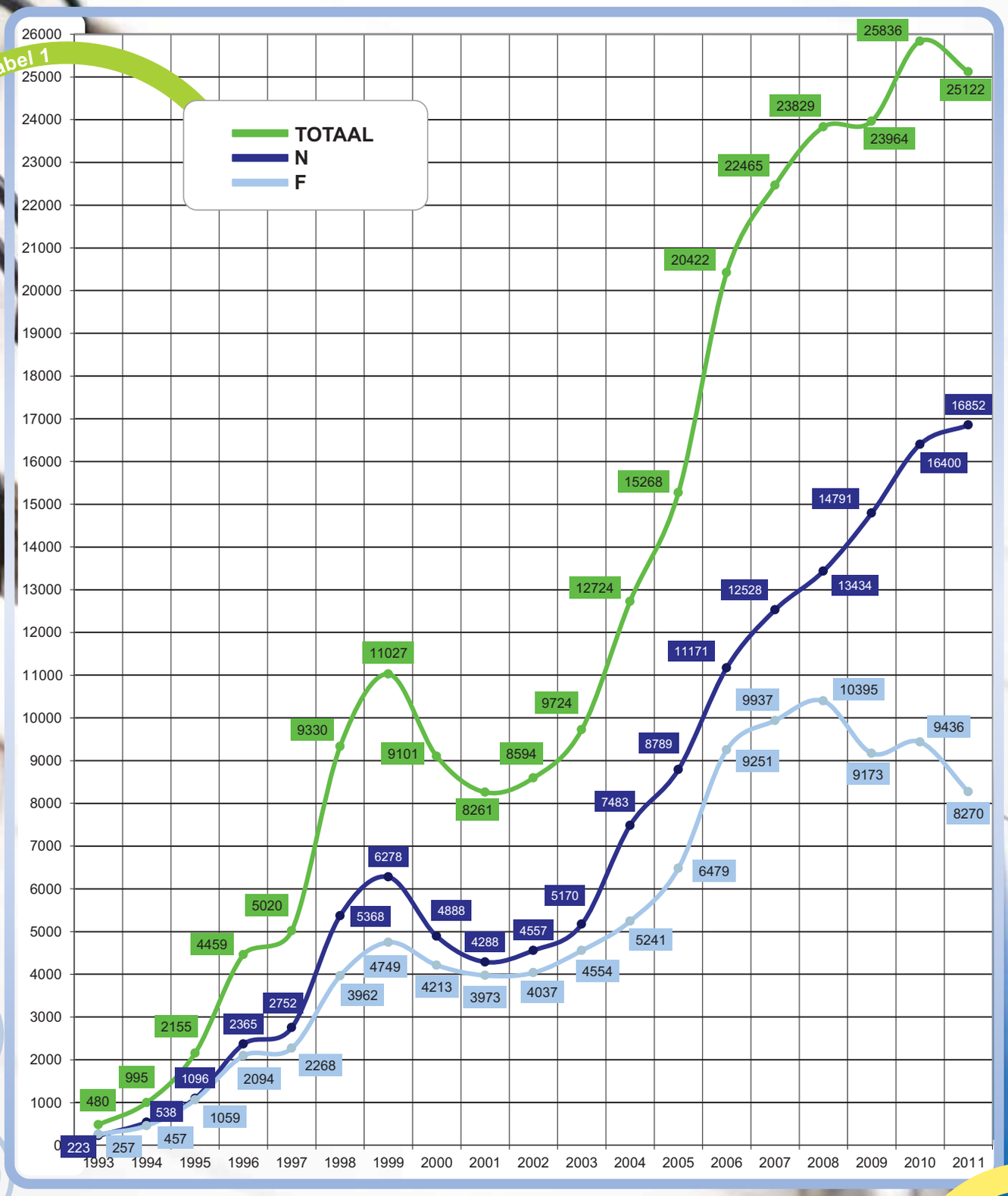
Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

KLACHTEN INGEDIEND IN 2011

A Overzicht van de klachten 1993-2011

Tabel 1

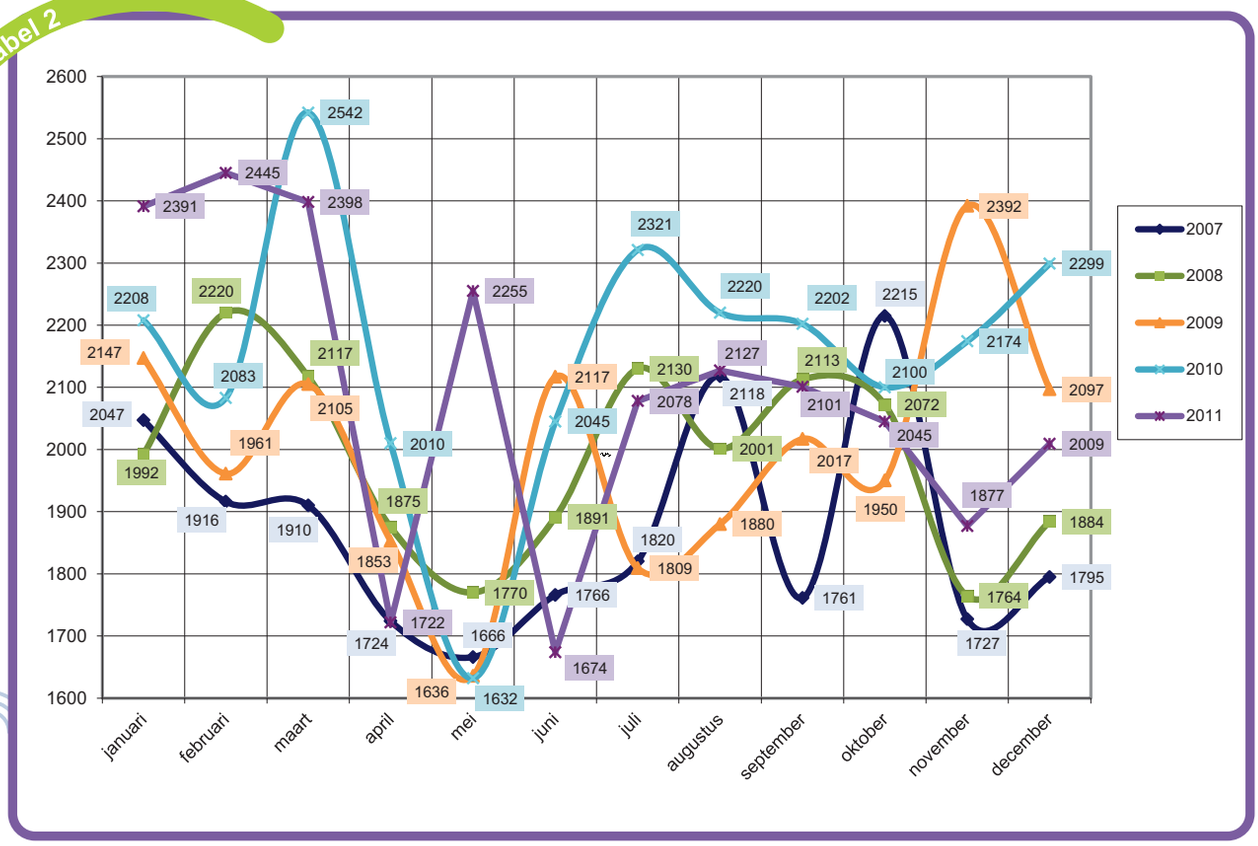


Tabel 1

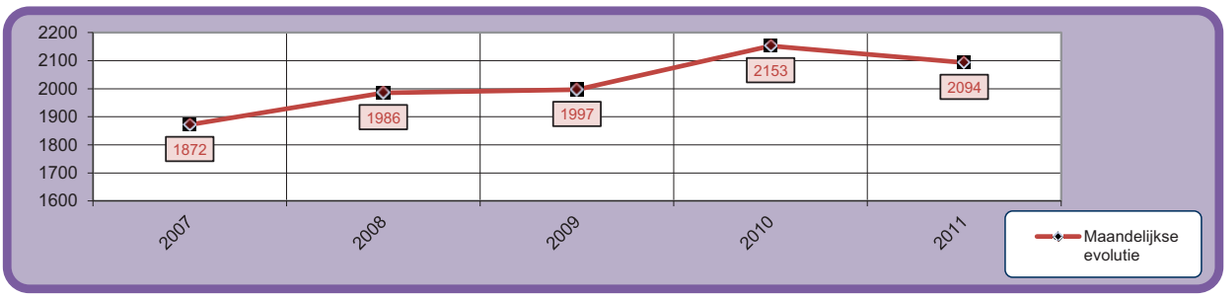
Deze grafiek toont ons de evolutie van het aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst sinds de oprichting ervan 19 jaar geleden.
Deze curve kende eerst een stijgende trend tussen 1993 en 1999, daalde dan tijdens 2000 en 2001, steeg opnieuw tussen 2002 en 2010 en liet in 2011 ten slotte weer een lichte daling optekenen. Het aantal klachten evolueerde van 25.836 in 2010 naar 25.122, ofwel een daling met 2,76%. Aan Nederlandstalige kant heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie echter nooit eerder zoveel geschillen in behandeling genomen (16.852 klachten tegenover 16.400 in 2010). Aan Franstalige kant tekenen we dan weer een aanzienlijke daling op (8.270 klachten tegenover 9.436 in 2010).

B Maandelijkse evolutie van het aantal klachten geregistreerd tussen 2007 en 2011

Tabel 2



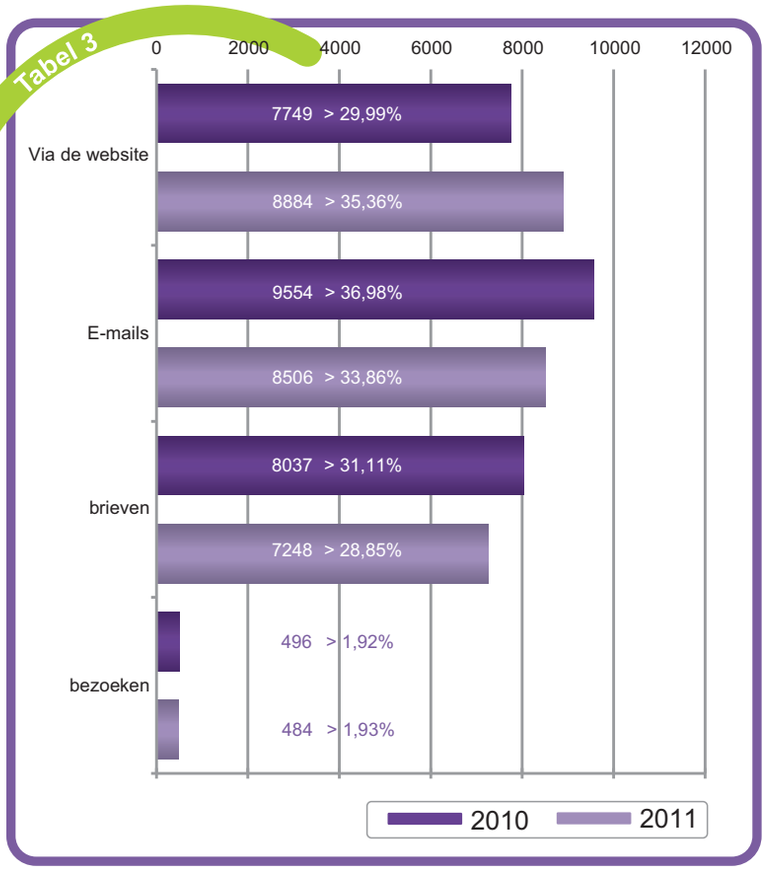
Uit deze grafiek blijkt de maandelijkse evolutie sinds 2007 van het aantal klachten die bij de Ombudsdienst worden ingediend. Voor 2011 zien we vrij grote schommelingen. Zo ontvingen we in februari 2.445 klachten, terwijl dat er in juni 'slechts' 1.674 waren. In 9 van de 12 maanden werd de kaap van 2.000 dossiers per maand overschreden. Ten slotte registreerden we in 2011 gemiddeld 2.094 nieuwe klachten per maand (tegenover 2.153 in 2010).



C Indieningswijzen

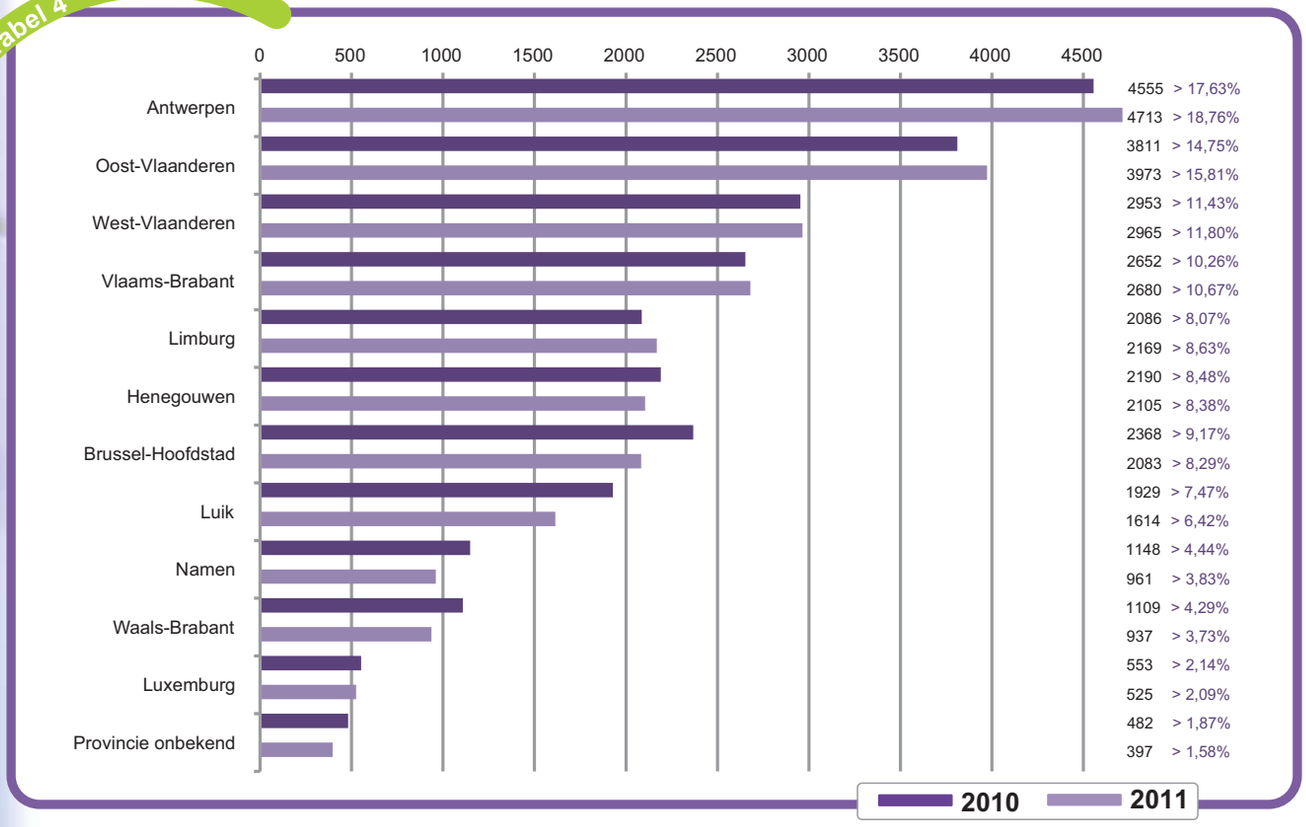
Deze grafiek toont ons de evolutie van het aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst sinds de oprichting ervan 19 jaar geleden.
Deze curve kende eerst een stijgende trend tussen 1993 en 1999, daalde dan tijdens 2000 en 2001, steeg opnieuw tussen 2002 en 2010 en liet in 2011 ten slotte weer een lichte daling optekenen. Het aantal klachten evolueerde van 25.836 in 2010 naar 25.122, ofwel een daling met 2,76%. Aan Nederlandstalige kant heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie echter nooit eerder zoveel geschillen in behandeling genomen (16.852 klachten tegenover 16.400 in 2010). Aan Franstalige kant tekenen we dan weer een aanzienlijke daling op (8.270 klachten tegenover 9.436 in 2010).

Tabel 3



D Aantal ingediende klachten per provincie

Tabel 4



Aan Nederlandstalige kant zet de tendens zich verder met een stijging van het aantal ingediende klachten in elke provincie van het Vlaamse Gewest. De provincie Antwerpen staat daarbij nog steeds bovenaan de lijst. In percentage stellen we wel enkele schommelingen vast, maar die blijven vrij beperkt.

Verdeling van de klachten per bedrijf

1. Aantal klachten per bedrijf

De top 5 van 2011 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2010, zij het in een andere volgorde. Mobistar staat nu bovenaan, terwijl Belgacom naar de derde plaats is teruggezakt. Proximus en Telenet blijven respectievelijk op de tweede en vierde plaats. Base KPN-Tele2 vervolledigt de top 5.

Net als vorig jaar werden de cijfers van Base en van KPN-Tele2, dat werd overgenomen door de mobiele operator, samengeteld.

We stellen een sterke stijging vast van het aantal klachten tegen Mobistar (6.342 tegenover 5.510 in 2010) en tegen Telenet (4.234 tegenover 3.555). Het aantal klachten tegen mobiele operator Proximus daalde dan weer lichtjes (5.759 tegenover 5.517).

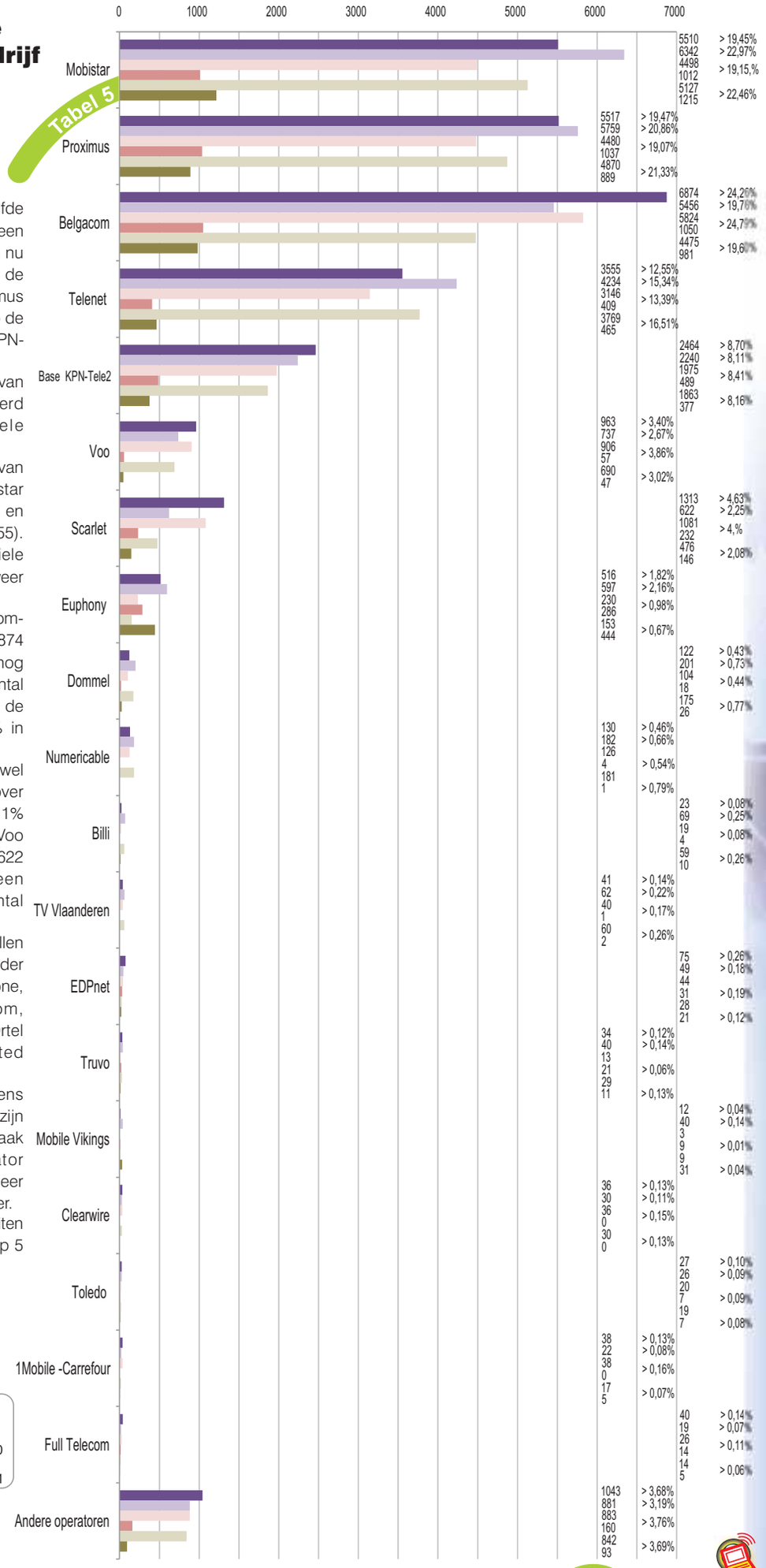
Ook het aantal klachten van Belgacom-klanten daalde (5.456 tegenover 6.874 in 2010) en vertegenwoordigt nu nog slechts 19,76% van het totaal aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst (tegenover 24,26% in 2010).

Base KPN-Tele2 kent een daling zowel in absolute cijfers (2.240 tegenover 2.464 in 2010) als in percentage (8,11% tegenover 8,70% in 2010). Ook bij Voo (737 tegenover 963) en Scarlet (622 tegenover 1.313) stellen we een aanzienlijke daling van het aantal klachten vast.

Onder de "andere operatoren" vallen meer dan 20 operatoren met onder meer Colt, Ello Mobile, Fersa Phone, Infrax, Integan, Liberty Telecom, Lycamobile, Mondial Telecom, Ortel Mobile, Simyo, Talk Talk, United Telecom en Verizon.

Bij veel klachten worden overigens meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Mobistar, Belgacom en Proximus vaak samen met een andere operator betrokken. Hierdoor wordt het beheer van de dossiers steeds ingewikkelder.

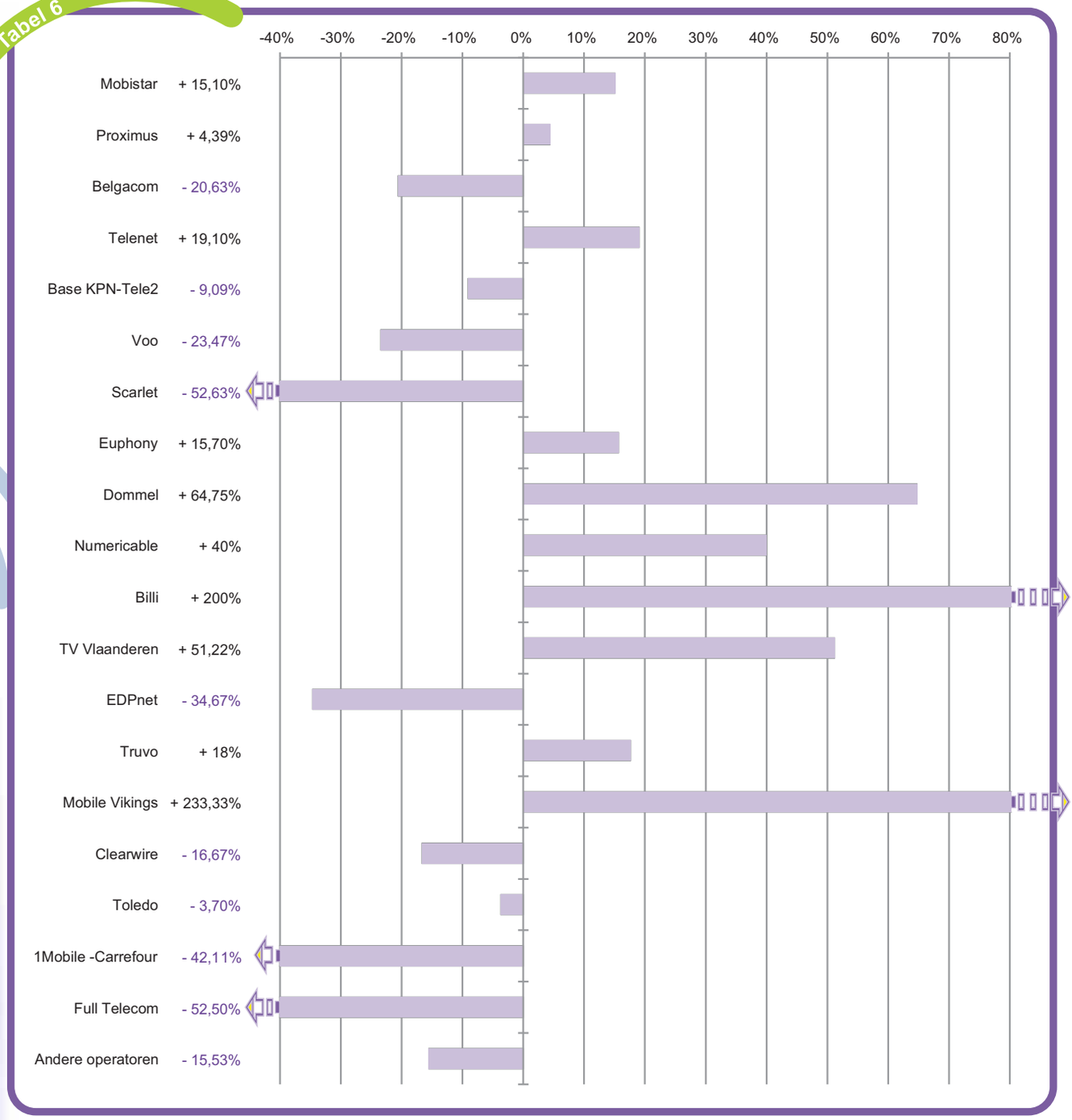
Als we het "multioperatoreffect" buiten beschouwing laten, dan blijft de top 5 wel ongewijzigd.



2. Evolutie in percentage van het aantal klachten per bedrijf

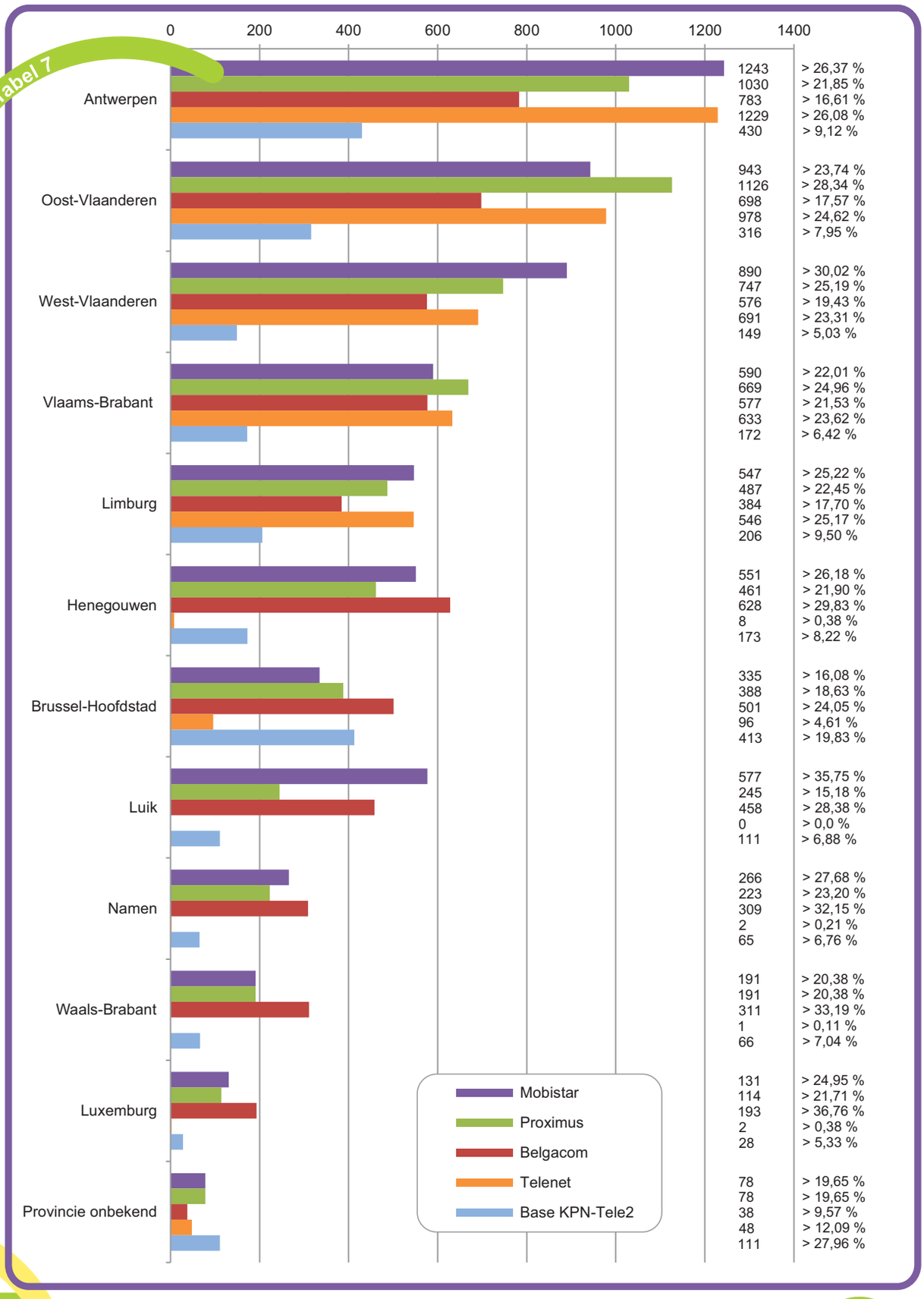
Bij sommige operatoren ligt de daling van het aantal klachten veel hoger dan het gemiddelde (-2,76%).
Voor Belgacom (-20,63%), Base KPN-Tele2 (-9,09%), Voo (-23,47%) en Scarlet (-52,63%) is die daling het meest uitgesproken.
Mobistar (+15,10%), Proximus (+4,39%), Telenet (+19,10%), Euphony (+15,70%), Dommel (+64,75%) en Numericable (+40%) lieten dan weer een stijging van het aantal klachten optekenen.

Tabel 6



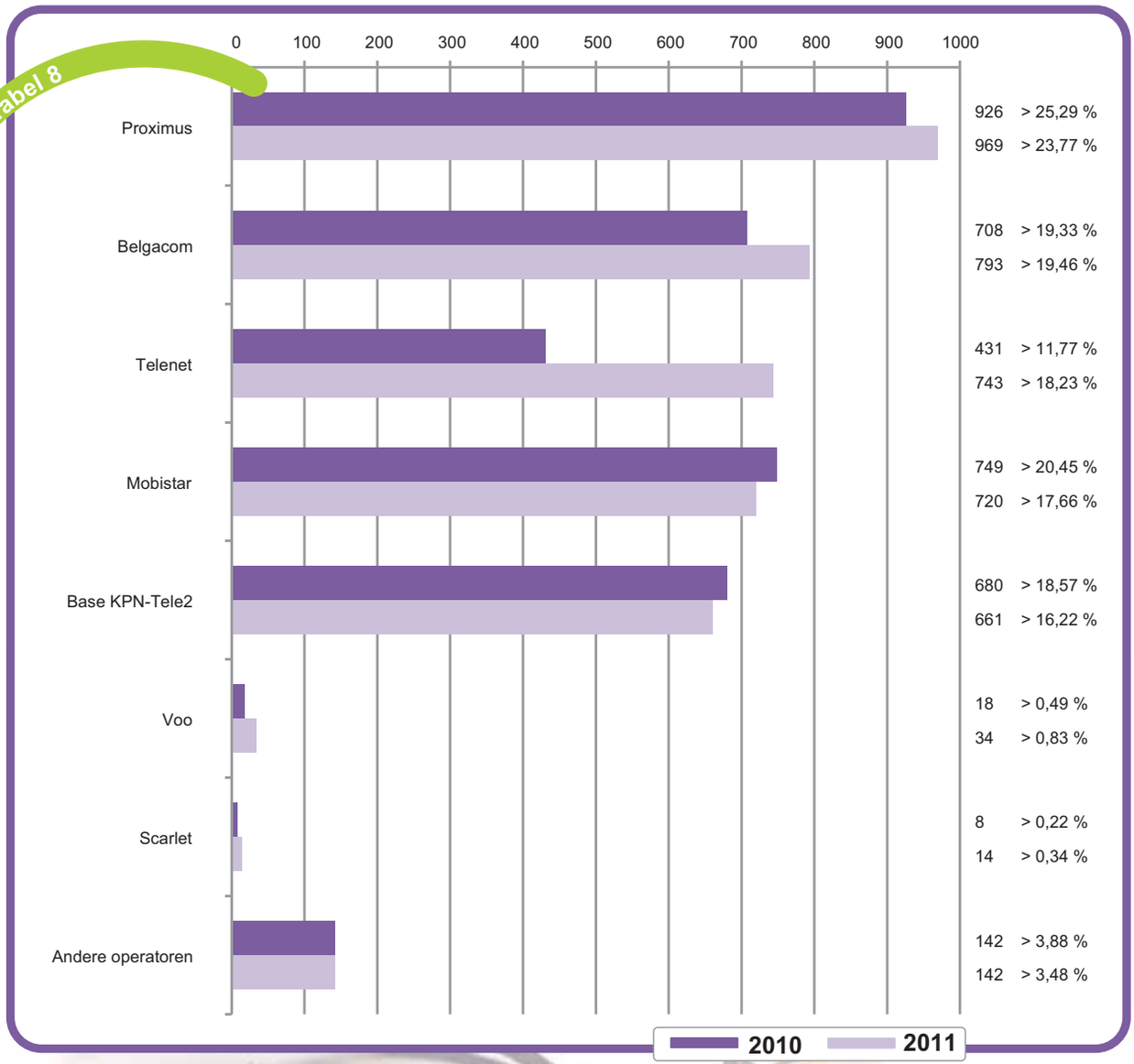
3. Aantal klachten per bedrijf en per provincie

Procentueel gezien hebben de inwoners van de provincie Luik het vaakst klacht ingediend tegen Mobistar (35,75%). Mobiele operator Proximus kent het hoogste percentage klachten in Oost-Vlaanderen (28,34%) en West-Vlaanderen (25,19%). Meer dan een derde van alle klachten uit de provincie Luxemburg heeft betrekking op Belgacom (36,76%). In de provincies Antwerpen (26,08%) en Limburg (25,17%) liet Telenet dan weer de meeste klachten optekenen. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ten slotte spande Base KPN-Tele2 de kroon (19,83%).



4. Aantal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen per bedrijf

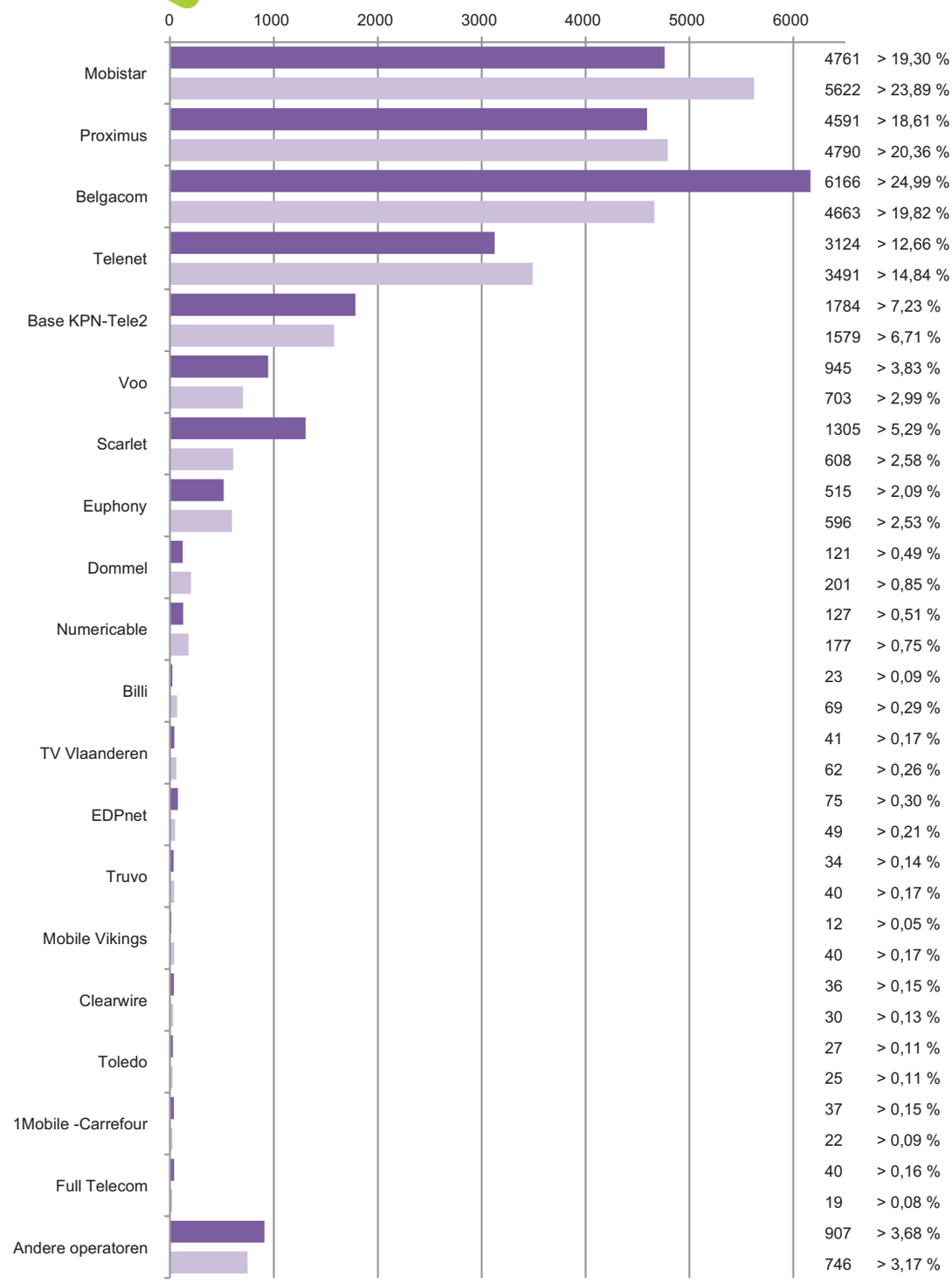
In 2011 werd bij de Ombudsdienst een duidelijke stijging (+11,30%) opgetekend van het aantal klachten over kwaadwillige oproepen (4.076 tegenover 3.662 in 2010).
Vooral de klachten over Telenet kenden een sterke stijging (18,23% tegenover 11,77%). Het aantal klachten tegen Proximus bleef vrij stabiel (23,77% tegenover 25,29% in 2010), wat ook geldt voor Belgacom (19,46% tegenover 19,33% in 2010) en Mobistar (17,66% tegenover 20,45%).
Ten slotte vermelden we dat Base KPN-Tele2 16,22% vertegenwoordigt van alle klachten over kwaadwillige oproepen (tegenover 18,57% in 2010).



5. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf

In 2011 werd er een aanzienlijke daling vastgesteld (-5,09%) van het aantal bemiddelingsdossiers (21.046 tegenover 22.174 in 2010). Als we de dossiers over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan is de verdeling per bedrijf identiek aan deze in tabel 5.
Mobistar staat voor het eerst bovenaan met 5.622 klachten (tegenover 4.761 in 2010) en kent ook een procentuele stijging (23,89% tegenover 19,30% in 2010).
Mobiele operator Proximus komt op de tweede plaats met 4.790 geregistreerde klachten (tegenover 4.591 in 2010). Belgacom valt terug van de eerste naar de derde plaats met 4.663 klachten (tegenover 6.166 in 2010).
Telenet kent dan weer een lichte daling (3.491 klachten tegenover 3.124 in 2010). Base KPN-Tele2 ten slotte vervolledigt de top 5 met 1.579 klachten (tegenover 1.784 in 2010).

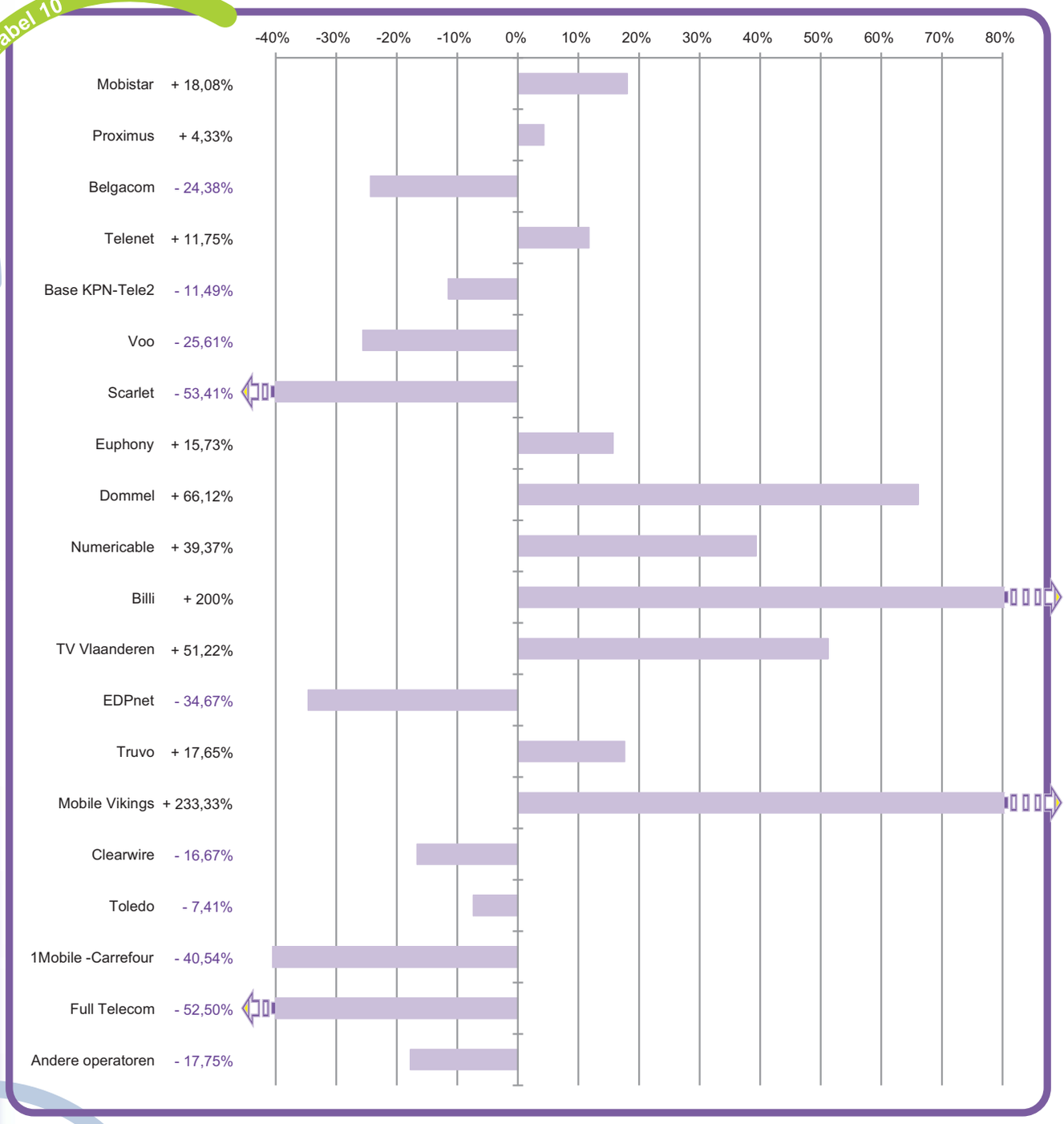
Tabel 9



6. Evolutie in percentage van het aantal bemiddelingsklachten per bedrijf

Deze tabel bevestigt de trends uit tabel 6.
Als we de klachten over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan tekenen we voor Mobistar (+18,08%), Proximus (+4,33%), Telenet (+11,75%) en Euphony (+15,73%) een aanzienlijke stijging op van het aantal klachten. Deze stijging is zelfs nog meer uitgesproken voor Dommel (+66,12%) en Numericable (+39,37%).
Daartegenover zitten Belgacom (-24,38%), Base KPN-Tele2 (-11,49%), Voo (-25,61%) en Scarlet (-53,41%) duidelijk onder het gemiddelde (-5,09%).

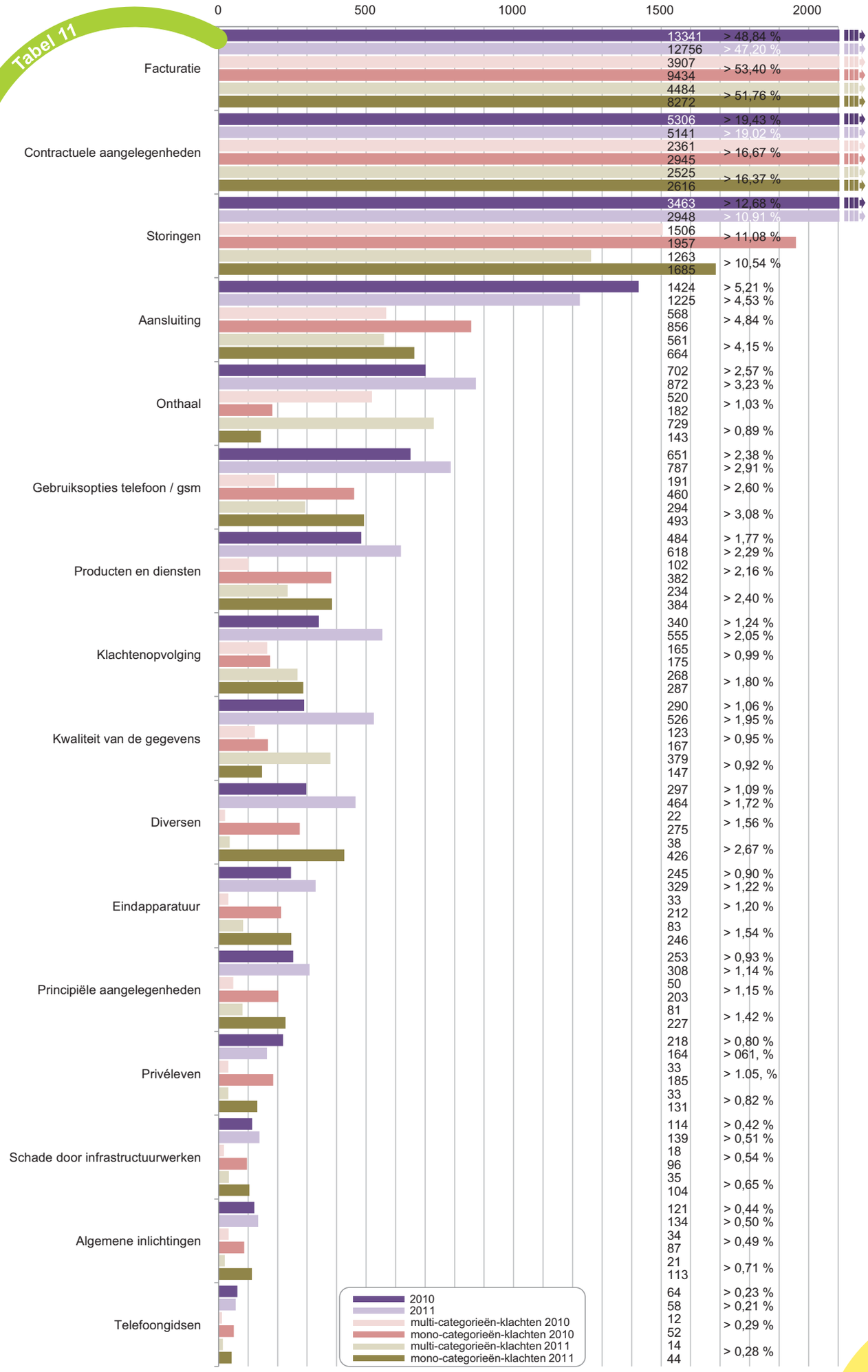
Tabel 10



F Categorieën van bemiddelingsklachten

De top 5 van 2011 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2010, zij het in een andere volgorde. Mobistar staat nu bovenaan, terwijl Belgacom naar de derde plaats is teruggezakt. Proximus en Telenet blijven respectievelijk op de tweede en vierde plaats. Base KPN-Tele2 vervolledigt de top 5.
Net als vorig jaar werden de cijfers van Base en van KPN-Tele2, dat werd overgenomen door de mobiele operator, samengeteld.
We stellen een sterke stijging vast van het aantal klachten tegen Mobistar (6.342 tegenover 5.510 in 2010) en tegen Telenet (4.234 tegenover 3.555). Het aantal klachten tegen mobiele operator Proximus daalde dan weer lichtjes (5.759 tegenover 5.517).
Ook het aantal klachten van Belgacom-klanten daalde (5.456 tegenover 6.874 in 2010) en vertegenwoordigt nu nog slechts 19,76% van het totaal aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst (tegenover 24,26% in 2010).
Base KPN-Tele2 kent een daling zowel in absolute cijfers (2.240 tegenover 2.464 in 2010) als in percentage (8,11% tegenover 8,70% in 2010). Ook bij Voo (737 tegenover 963) en Scarlet (622 tegenover 1.313) stellen we een aanzienlijke daling van het aantal klachten vast.
Onder de "andere operatoren" vallen meer dan 20 operatoren met onder meer Colt, Ello Mobile, Fersa Phone, Infrax, Integan, Liberty Telecom, Lycamobile, Mondial Telecom, Ortel Mobile, Simyo, Talk Talk, United Telecom en Verizon.
Bij veel klachten worden overigens meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Mobistar, Belgacom en Proximus vaak samen met een andere operator betrokken. Hierdoor wordt het beheer van de dossiers steeds ingewikkelder.
Als we het "multioperatoreffect" buiten beschouwing laten, dan blijft de top 5 wel ongewijzigd.

Tabel 11

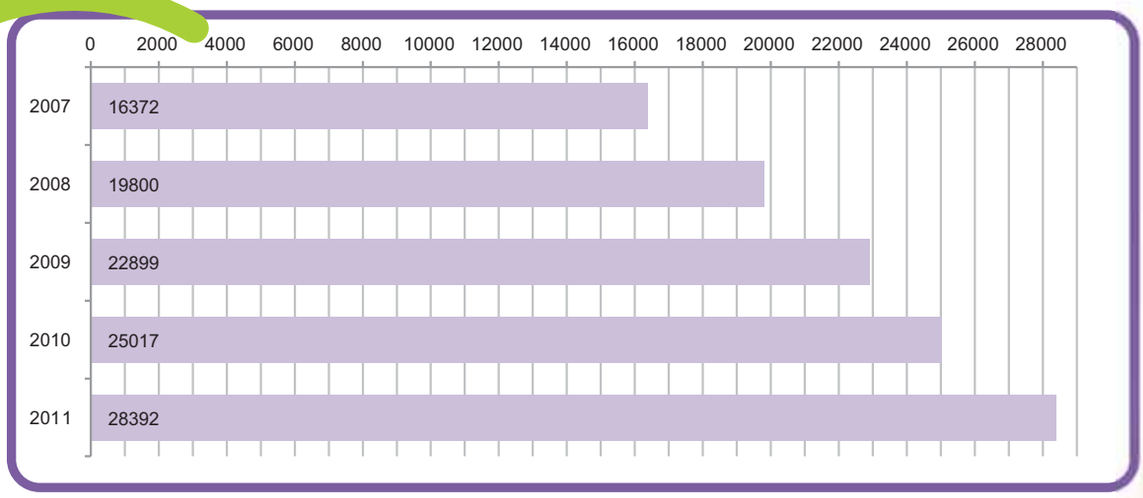

0
500
1000
1500
2000
Facturatie
13341 > 48,84 %
12756 > 47,20 %
3907 > 53,40 %
9434
4484 > 51,76 %
8272
Contractuele aangelegenheden
5306 > 19,43 %
5141 > 19,02 %
2361 > 16,67 %
2945
2525 > 16,37 %
2616
Storingen
3463 > 12,68 %
2948 > 10,91 %
1506 > 11,08 %
1957
1263 > 10,54 %
1685
Aansluiting
1424 > 5,21 %
1225 > 4,53 %
568 > 4,84 %
856
561 > 4,15 %
664
Onthaal
702 > 2,57 %
872 > 3,23 %
520 > 1,03 %
182
729 > 0,89 %
143
Gebruiksopties telefoon / gsm
651 > 2,38 %
787 > 2,91 %
191 > 2,60 %
460
294 > 3,08 %
493
Producten en diensten
484 > 1,77 %
618 > 2,29 %
102 > 2,16 %
382
234 > 2,40 %
384
Klachtenopvolging
340 > 1,24 %
555 > 2,05 %
165 > 0,99 %
175
268 > 1,80 %
287
Kwaliteit van de gegevens
290 > 1,06 %
526 > 1,95 %
123 > 0,95 %
167
379 > 0,92 %
147
Diversen
297 > 1,09 %
464 > 1,72 %
22 > 1,56 %
275
38 > 2,67 %
426
Eindapparatuur
245 > 0,90 %
329 > 1,22 %
33 > 1,20 %
212
83 > 1,54 %
246
Principiële aangelegenheden
253 > 0,93 %
308 > 1,14 %
50 > 1,15 %
203
81 > 1,42 %
227
Privéleven
218 > 0,80 %
164 > 061, %
33 > 1.05, %
185
33 > 0,82 %
131
Schade door infrastructuurwerken
114 > 0,42 %
139 > 0,51 %
18 > 0,54 %
96
35 > 0,65 %
104
Algemene inlichtingen
121 > 0,44 %
134 > 0,50 %
34 > 0,49 %
87
21 > 0,71 %
113
Telefoongidsen
64 > 0,23 %
58 > 0,21 %
12 > 0,29 %
52
14 > 0,28 %
44
2010
2011
multi-categorieën-klachten 2010
mono-categorieën-klachten 2010
multi-categorieën-klachten 2011
mono-categorieën-klachten 2011

2 KLACHTEN VERWERKT IN 2011

A Overzicht van de klachten behandeld tussen 2007 en 2011

Deze grafiek toont ons de evolutie tijdens de laatste vijf jaar van het aantal klachten die door de Ombudsdienst worden behandeld.
In 2011 werden 28.392 klachten door de Ombudsdienst geanalyseerd, behandeld en afgesloten (tegenover 25.017 in 2010 –dus 3.375 meer– en 22.899 in 2009).

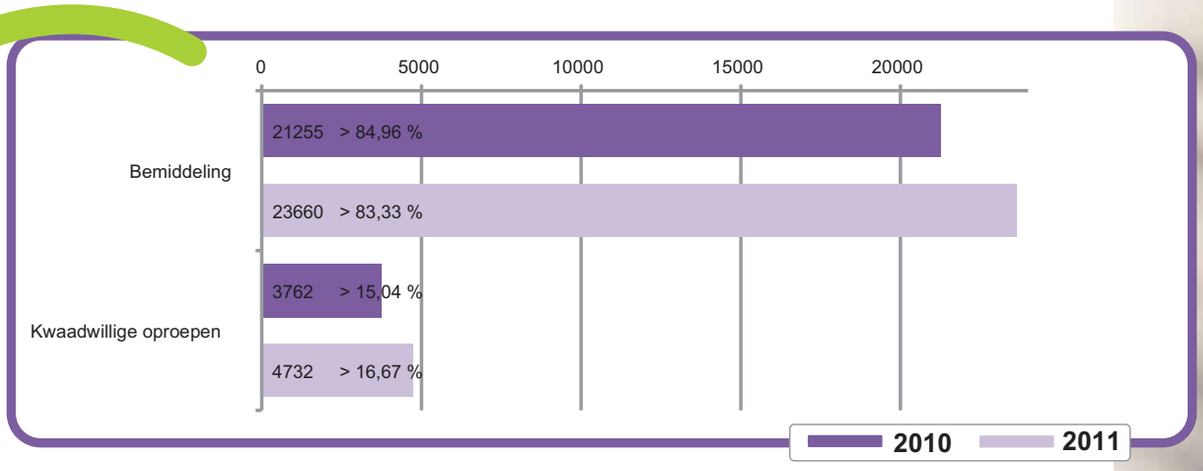
Tabel 12



B Verdeling van de klachten per procedure

Het aantal afgesloten bemiddelingsklachten blijft onverminderd stijgen (23.660 tegenover 21.255 in 2010).
Hetzelfde geldt voor de afgesloten klachten over kwaadwillige oproepen (4.732 tegenover 3.762 in 2010).

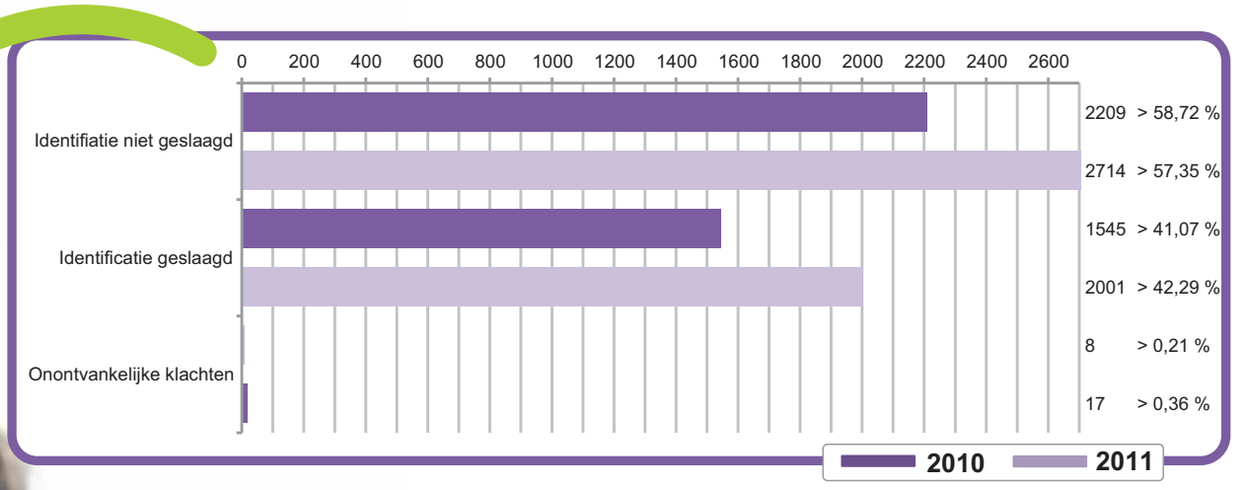
Tabel 13



C Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen

Bij meer dan de helft van de klachten over kwaadwillige oproepen (57,35% tegenover 58,72% in 2010) die werden behandeld door de Ombudsdienst, konden de vermoedelijke daders uiteindelijk niet worden geïdentificeerd.
De Ombudsdienst stelt dus een zekere stabiliteit vast van het aantal klachten waarvoor de identiteit van de vermoedelijke daders aan de klager kon worden meegedeeld (42,29% tegenover 41,07% in 2010).
0,36% van de klachten werd beschouwd als onontvankelijk (tegenover 0,21% in 2010).

Tabel 14

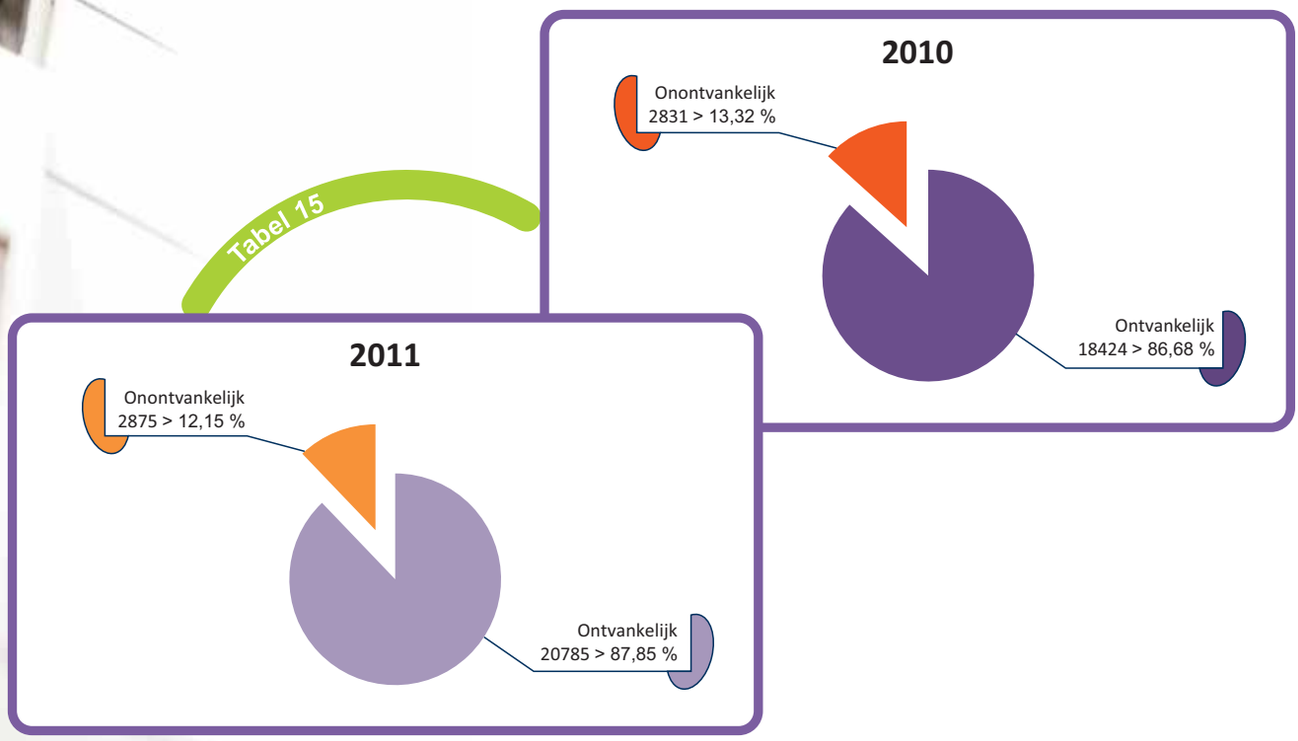


D Bemiddelingsklachten

1. Ontvankelijkheid

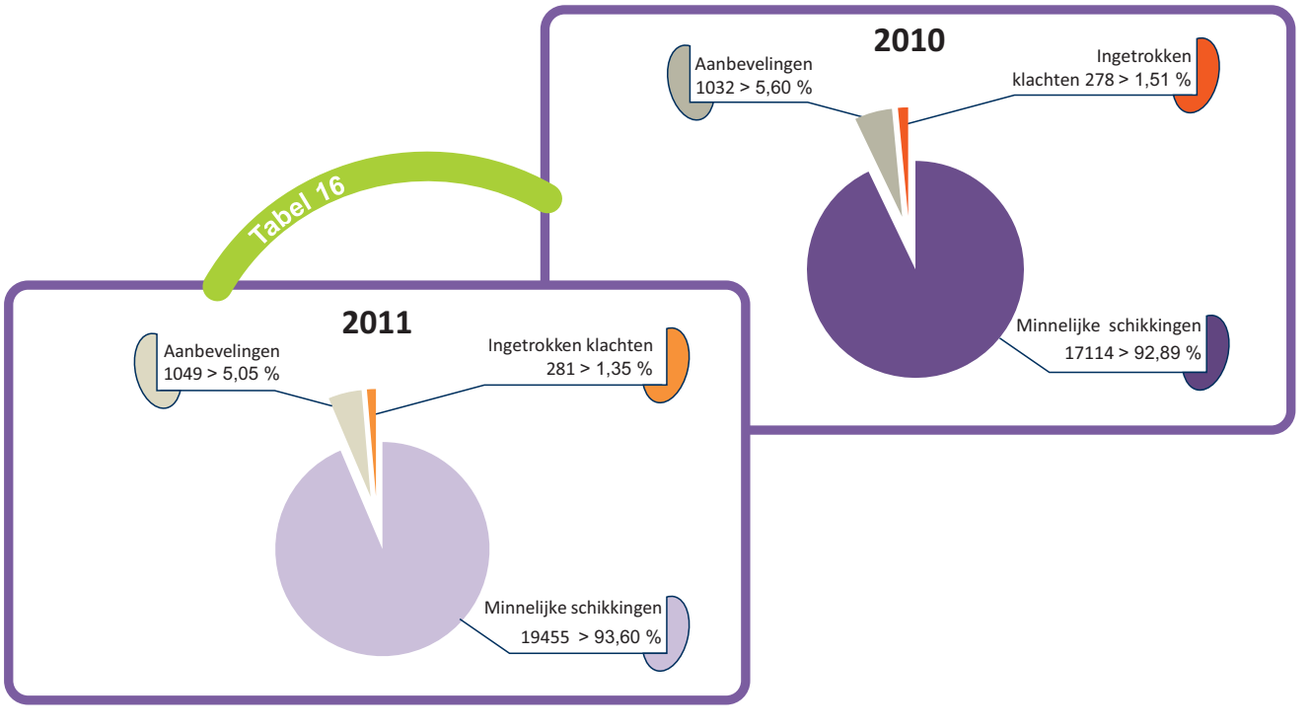
Wat de bemiddelingsklachten betreft, blijft het aantal ontvankelijke klachten procentueel stabiel (87,85% tegenover 86,68% in 2010).

Tabel 15



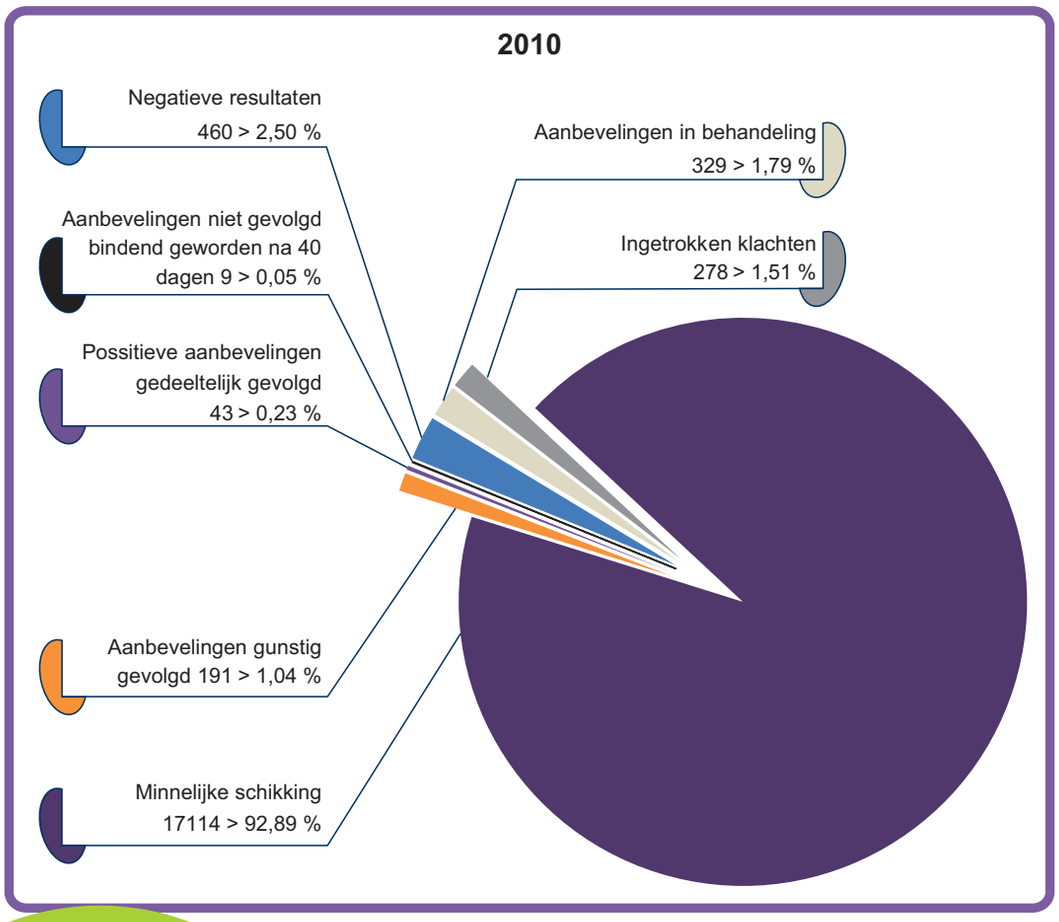
2. Resultaten

De minnelijke schikkingen vertonen een stijgende lijn in absolute cijfers en vertegenwoordigen 93,60% van de behandelde dossiers (92,89% in 2010).
Voor 5,05% van de dossiers heeft de Ombudsdienst uiteindelijk een aanbeveling moeten formuleren (tegenover 5,60% in 2010).

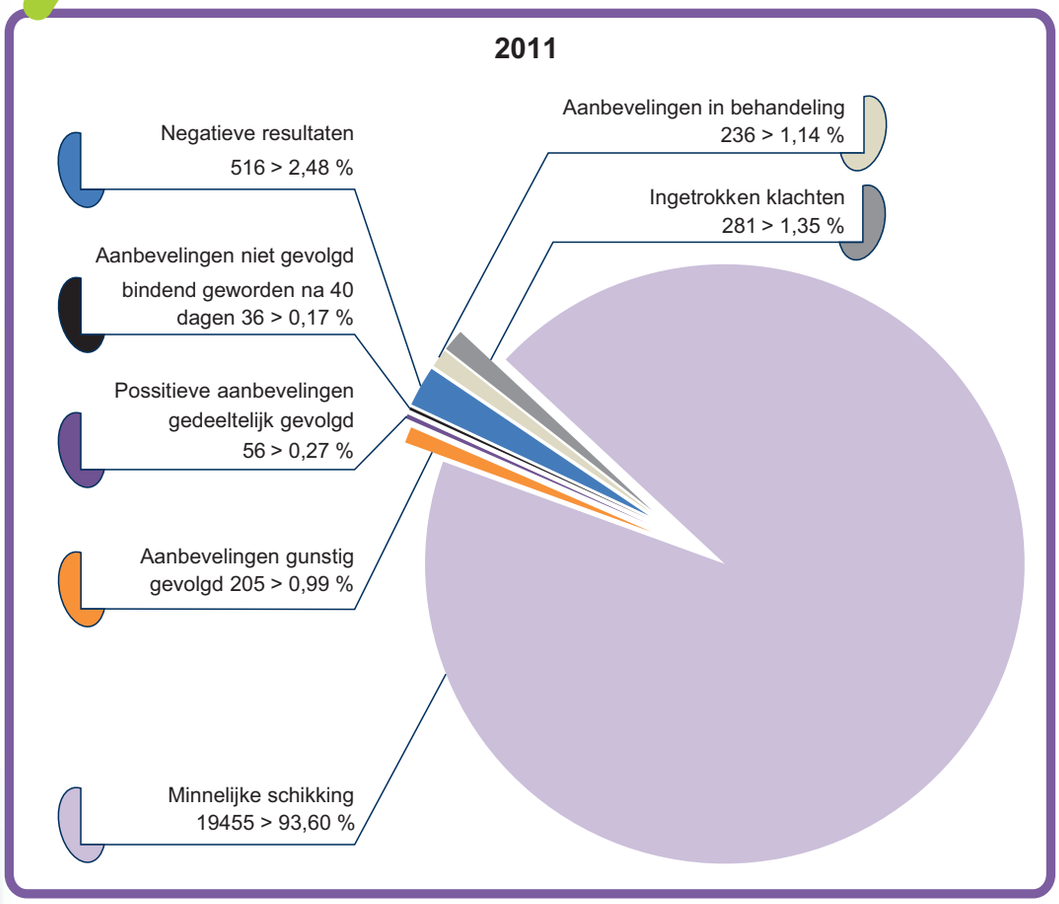


3. Positieve resultaten voor de klagers

De positieve resultaten (19.752 tegenover 17.357 in 2010) vertegenwoordigen het totaal aantal minnelijke schikkingen (19.455 tegenover 17.114 in 2010), gunstige aanbevelingen voor klachten die door het bedrijf werden opgevolgd (205 tegenover 191 in 2010), gunstige aanbevelingen voor klachten die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (56 tegenover 43 in 2010) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (36 tegenover 9 in 2010).
Men moet er rekening mee houden dat het bedrijf verplicht is om de klager en de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van zijn gemotiveerde beslissing binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling door de Ombudsdienst.
Na het verstrijken van voornoemde termijn versturen wij een herinnering naar het bedrijf indien de aanbeveling niet werd nageleefd. Het bedrijf beschikt dan opnieuw over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet zou volgen. De gemotiveerde beslissing dient naar de klager en naar de Ombudsdienst te worden verstuurd.
Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 31 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen), dan is het bedrijf verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager.
De negatieve resultaten vertegenwoordigen het totaal aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor het bedrijf (132 tegenover 121 in 2010) en gunstige aanbevelingen voor de klachten die niet door het bedrijf worden opgevolgd (384 tegenover 349 in 2010).
Op 31 december 2011 telden wij bovendien 236 aanbevelingen die hangende waren (tegenover 329 in 2010), m.a.w. waaraan door de operator nog geen met redenen omkleed gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 dagen nog niet was verstreken.
Net als de voorgaande jaren kan 2011 worden beschouwd als een positief jaar: voor 95,03% van de geschillen is de Ombudsdienst erin geslaagd een gunstig resultaat te behalen voor de gebruikers van de telecommunicatiediensten.


2010
Negatieve resultaten
460 > 2,50 %
Aanbevelingen in behandeling
329 > 1,79 %
Aanbevelingen niet gevolgd
bindend geworden na 40
dagen 9 > 0,05 %
Ingetrokken klachten
278 > 1,51 %
Possitieve aanbevelingen
gedeeltelijk gevolgd
43 > 0,23 %
Aanbevelingen gunstig
gevolgd 191 > 1,04 %
Minnelijke schikking
17114 > 92,89 %

Tabel 17


2011
Negatieve resultaten
516 > 2,48 %
Aanbevelingen in behandeling
236 > 1,14 %
Ingetrokken klachten
281 > 1,35 %
Aanbevelingen niet gevolgd
bindend geworden na 40
dagen 36 > 0,17 %
Possitieve aanbevelingen
gedeeltelijk gevolgd
56 > 0,27 %
Aanbevelingen gunstig
gevolgd 205 > 0,99 %
Minnelijke schikking
19455 > 93,60 %

3 VOORBEELDEN ENKELE VOORBEELDEN VAN KLACHTEN

1. Facturatie

Overzicht van de klacht

Mevrouw H. is verbaasd als ze een brief ontvangt van een incassobureau, dat haar € 533,65 aanrekent ten gunste van Billi, terwijl ze nooit gebruik heeft gemaakt van de diensten van deze operator. Mevrouw H. is namelijk geabonneerd bij Voo en beschikt zelfs niet over een modem.

Commentaar

Billi verklaart dat de klager wel degelijk de verschillende facturen heeft ontvangen en slechts heel laat heeft gereageerd bij de klantendienst. Daar werd haar gezegd dat ze een aangetekende brief diende op te sturen om haar contract op te zeggen. Mevrouw H. wordt aangeraden contact op te nemen met het incassobureau om te bekijken wat de betalingsmogelijkheden zijn.

Overzicht van de klacht

De heer D. begrijpt niet waarom hij van een incassobureau een brief heeft ontvangen waarin hij wordt verzocht om binnen de 15 dagen een bedrag van € 115 over te maken voor rekening van Mobistar. Het was hem namelijk niet gelukt om verbinding te maken met het internet met zijn USB-modem van Mobistar, hoewel de verkoper hem had verzekerd dat dit thuis geen enkel probleem zou vormen.

Commentaar

Aangezien de klager geen enkel gebruik heeft gemaakt van zijn Internet Everywhere-abonnement, heeft Mobistar besloten om alle facturen en de opgestarte incassoprocedure te annuleren.

Overzicht van de klacht

De heer B. ondervond problemen met zijn telefoonlijn. Er zou een technicus komen, doch de man kwam vroeger langs dan afgesproken. De daaropvolgende interventiekosten werden betwist.

Commentaar

Telenet verschafte toelichting bij de afspraak en rekende de interventiekosten niet aan.

Omschrijving van de klacht

De heer C. kocht een nieuw gsm-toestel en ontving enige tijd later een hoge rekening voor mobiel internet. Aangezien hij geen gebruik maakte van mobiel internet werd deze rekening betwist.

Commentaar

Proximus voerde een herberekening uit van de betwiste datakosten, alhoewel de heer C. het toestel zelf had ingesteld voor toegang op internet (de klant is zelf verantwoordelijk voor de configuratie van zijn toestel).

Omschrijving van de klacht

Mevrouw Y. vroeg een terugbetaling van het tegoed dat Scarlet Telecom nog niet had teruggestort.

Commentaar

Scarlet Telecom bood haar verontschuldigingen aan en voerde de terugstorting uit.

2. Contractuele aangelegenheden

Omschrijving van de klacht

De heer V. heeft twee brieven gestuurd naar het bedrijf Voo. Deze zijn zonder gevolg gebleven, met uitzondering van een telefoontje waarbij hem werd gezegd dat hij binnen de dertig dagen de algemene voorwaarden zou ontvangen. Hij had ook graag de lijst van televisiezenders ontvangen en vroeg zich af waarom Voo een domiciliëring had geactiveerd.

Commentaar

De algemene voorwaarden en een tabel met de frequenties voor de beschikbare zenders werden opgestuurd naar de heer V.
Voo heeft ook verduidelijkt dat de actieve domiciliëring het gevolg is van de fusie in 2008 tussen de verschillende intercommunales. Met het oog op de continuïteit heeft de operator de inning van de bijdrage voor de kabeltelevisie via domiciliëring geactiveerd, maar dit kan door de klager onmiddellijk worden herroepen.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw C. krijgt een vertegenwoordiger over de vloer, die haar een 3G USB-abonnement aanbiedt tegen € 10 gedurende 10 maanden en met gratis USB-modem. De dag daarop beseft de klager dat dit een toch wel zeer interessant voorstel is en neemt ze contact op met Belgacom. Daarbij wordt haar gevraagd om naar de Belgacom-winkel van V. te gaan om het contract te annuleren.

Commentaar

Belgacom heeft geen enkel spoor teruggevonden van een contract op naam van mevrouw C. De klager heeft dan ook een creditnota ontvangen en het incassobureau heeft haar gegevens uit de database verwijderd.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw G. beklaagde zich over de agressieve manier van handelen van de televerkoper. Mevrouw G. was bovendien ontevreden over de bereikbaarheid van de klantendienst van Mobistar.

Commentaar

Mobistar besloot na ontvangst van een aangetekende brief het abonnement kosteloos stop te zetten. Het oproepnummer werd opnieuw omgeschakeld naar een Tempo-herlaadkaart, zoals gevraagd door mevrouw G.

Omschrijving van de klacht

De heer E. verklaarde zich na overschakeling naar een andere operator niet akkoord met het feit dat de aangerekende verbrekingskost bij zijn vorige operator hoger bleek te zijn dan vooropgesteld door de verkoper van het nieuwe abonnement.

Commentaar

De verkoper van Base contacteerde de heer E. en kende hem een compensatie van € 80 toe op zijn eerstvolgende factuur. Proximus verschafte toelichting omtrent de verbrekingskost die aangerekend en berekend werd conform hun algemene voorwaarden.

Omschrijving van de klacht

De heer M. contacteerde de klantendienst van TV Vlaanderen om meer informatie te bekomen omtrent de opzeg van zijn abonnement. De medewerker van de klantendienst van deze operator beloofde de heer M. dat een andere medewerker hem telefonisch zou contacteren. Dit gebeurde echter niet, zodat de klager om deze reden niet akkoord was met de gebruikelijke opzegtermijn van één maand.

Commentaar

Omdat de contacten niet op de correcte manier verliepen tussen TV Vlaanderen en de heer M. besloot TV Vlaanderen, nadat ze de aangetekende brief van de heer M. ontvangen hadden op 15 september 2011, om het contract stop te zetten op 30 september 2011.

3. Defecten/storingen

Omschrijving van de klacht

Sinds een paar maanden stelt de heer J. onregelmatigheden vast in het dataverkeer voor telefonie en internet. Bovendien valt het signaal van de kabeltelevisie soms kortstondig uit. Het probleem is nog steeds niet opgelost, ook al zijn er al een paar technici van Voo langs geweest.

Commentaar

Voo bevestigt dat alles weer normaal werkt. De verbindingsproblemen van de heer J. waren te wijten aan een netwerkverzadiging (knoop). Het netwerk is nu gestabiliseerd. Voo heeft als commercieel gebaar vier maanden gratis abonnement toegekend op het pakket Trio Passionnément.

Omschrijving van de klacht

Bewoners van een wijk uit F. hebben het een week lang moeten stellen zonder televisie, internet of telefoon. Volgens de arbeiders van Belgacom was de storing te wijten aan water in de kabels.

Commentaar

Belgacom heeft zijn excuses aangeboden aan de heer D. voor het ongemak en heeft een vergoeding toegekend voor het late herstel.

Omschrijving van de klacht

De heer G. kon gedurende enkele dagen geen gebruik maken van zijn telefoon- en internetverbinding. De klantendienst van Base bleek niet bereikbaar op dat moment.

Commentaar

Base bevestigde de ondervonden hinder en kende een compensatie toe gelijk aan de periode waarin geen verbinding mogelijk was.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw P. maakte melding van veelvuldige onderbrekingen van haar internetverbinding gedurende enkele maanden. Deze problemen werden verholpen, waarop zij vroeg om een gepaste compensatie.

Commentaar

Telenet gaf aan dat er inderdaad problemen waren voor verschillende klanten in de buurt van mevrouw P. Telenet ging over tot het toekennen van een compensatie gelijk aan zes maanden gratis huur van de decoder, het internetabonnement en de dienst kabeltelevisie.

Omschrijving van de klacht

De heer D. maakte melding van slechte ontvangst van de dienst digitale televisie. Dit zou veroorzaakt zijn door de trage internetverbinding, geleverd door Belgacom. Na veelvuldig contact met de technische dienst werd er een oplossing aangereikt, doch na enkele weken deden de problemen zich opnieuw voor.

Commentaar

Belgacom stuurde een technieker langs om de problemen op te lossen en kende bovendien een compensatie toe gelijk aan één maand internetabonnement.

4. Aansluiting

Omschrijving van de klacht

In de loop van de maand november sluit de heer O. bij zijn verhuizing een contract af met Mobistar voor de StarPack-promotie (televisie, telefoon en internet). Twee maanden later heeft de klager nog steeds geen toegang tot alle diensten, ondanks meerdere stappen die hij heeft ondernomen.

Commentaar

Mobistar heeft (zoals gevraagd gezien de vertraging) het StarPack kosteloos opgezegd en het openstaande bedrag van € 124,93 geannuleerd.

Omschrijving van de klacht

De heer T. dient klacht in bij de Ombudsdienst omdat hij (om onduidelijke redenen) te lang heeft moeten wachten op de activering van zijn Home Pack 4 bij Base. Nadat hij contact heeft gehad met negen verschillende technici van Base, vraagt de klager zich af of de technische dienst wel in staat is om de lijn te activeren en problemen op te lossen.

Commentaar

In het contract van de heer T. stond, ter informatie, dat de lijn na vier weken geactiveerd zou worden. Omdat de telefoon na de installatie van het internet nog niet meteen werkte, heeft Base besloten om een creditnota toe te kennen die overeenstemt met 13 dagen abonnementsgeld.

Omschrijving van de klacht
Ondanks aandringen werd de nummeroverdracht van Mobistar niet uitgevoerd en liep de activatie grote vertraging op. Telenet liet niet toe dat mevrouw G. de overdracht kosteloos kon annuleren.

Commentaar
Telenet bood haar verontschuldigingen aan en bood mevrouw G. een compensatie aan. Enige tijd later werd de aansluiting geactiveerd.

Omschrijving van de klacht
Mevrouw V. diende erg lang te wachten op een aansluiting nadat ze haar verhuis meedeelde. Zij vroeg hierop om een herberekening van de factuur voor de maand september.

Commentaar
Belgacom bood verontschuldigingen aan voor de vertraging die ontstond bij de verhuizing en kende mevrouw V. een compensatie toe gelijk aan het bedrag van twee maanden abonnementsgeld.

Omschrijving van de klacht
Ondanks aandringen van mevrouw R. en beloftes van Mobistar werd de vaste telefoonlijn niet geactiveerd. De aansluiting werd echter wel gefactureerd.

Commentaar
Mobistar gaf mevrouw R. de mogelijkheid om kosteloos op te zeggen indien ze dat zou hebben gewenst. Omdat mevrouw R. hierop niet reageerde kreeg ze een compensatie via een creditnota aangeboden.

5. Onthaal

Omschrijving van de klacht
De heer N. wenst de houding van een werknemer van Voo aan de kaak te stellen. Deze laatste gaf namelijk foutieve informatie door om het gesprek snel af te handelen.

Commentaar
De operator verzekert dat de onthaaldienst op het matje werd geroepen zodat dit soort wanpraktijken niet meer voorkomt.

Omschrijving van de klacht
De heer V. heeft tot drie keer toe gebeld naar de klantendienst van Proximus om een technisch probleem te melden bij het ontvangen van sms-berichten in roaming. Hij heeft contact gehad met een zeer onbeschofte en onbekwame werknemer, die zich ergerde aan de traagheid waarmee de gehandicapte klager sprak.

Commentaar
Proximus heeft zijn excuses aangeboden aan de heer V. voor het gebrek aan respect dat het personeelslid van de klantendienst heeft getoond bij zijn vraag naar informatie.

Omschrijving van de klacht
De heer K. beklaagde zich over de wachttijd bij het contacteren van de klantendienst van Belgacom. Hij vroeg om een spoedige oplossing voor zijn probleem.

Commentaar
Belgacom bevestigde dat alles in het werk werd gesteld om steeds een optimale service te bieden aan hun klanten. Zij ondertekenden tevens het charter voor klantvriendelijkheid. Dit charter voorziet onder meer in een maximale wachttijd van tweeënhalve minuut tegen 1 januari 2012.

Omschrijving van de klacht
De heer W. had een vraag betreffende zijn facturatie en hij kon de klantendienst niet bereiken.

Commentaar
Proximus verzocht de klager om in de toekomst de algemene klantendienst te contacteren op het nummer 078 05 6000, indien hij niet over een Proximus-nummer beschikt. Zij verwezen de klager voor meer informatie naar de Proximus-website: www.proximus.be .

Omschrijving van de klacht
De heer S. vroeg om een gepersonaliseerd advies betreffende zijn tariefplan. Hij ontving echter geen informatie van Mobistar.

Commentaar
Mobistar contacteerde de heer S. en gaf meer toelichting omtrent de overschakeling naar een residentieel tarief. Bijkomend werd hem ook het emailadres verschaft waarop hij de correcte dienst kon bereiken.

6. Gebruiksopties telefoon

Omschrijving van de klacht
Mevrouw H. doet – op aanraden van Voo – een beroep op de diensten van de Ombudsdienst om een ander telefoonnummer aan te vragen. Ze wordt namelijk gestalkt door een vroegere vriend.

Commentaar
Voo heeft mevrouw H. kosteloos een nieuw telefoonnummer toegekend, waarmee de situatie werd opgelost.

Omschrijving van de klacht
De heer S. stelt vast dat Base hem gesprekken heeft aangerekend naar een gratis nummer in Spanje, terwijl een vriend van hem, die klant is bij Proximus, niets werd aangerekend.

Commentaar
Base legt uit dat alle roaminggesprekken betalend zijn. Het gebruik van een dienst, zelfs indien gratis in het buitenland, wordt dus aangerekend en de kost hangt af van de operatoren en de afgesloten overeenkomsten. De roamingtarieven zijn te raadplegen op de website van Base.

Omschrijving van de klacht
Een supermarkt schakelde over van Belgacom naar Mobistar voor al hun telecomdiensten, doch één oproepnummer werd niet mee overgedragen zodat de bereikbaarheid in het gedrang kwam.

Commentaar
Zowel Belgacom als Mobistar gaven aan dat het nummer correct werd overgedragen en intussen reeds correct functioneerde bij

Mobistar.

Omschrijving van de klacht
Mevrouw T. maakte melding van problemen met de bereikbaarheid van haar mobiel abonnement bij Telenet. Verschillende malen miste zij oproepen doordat er geen ontvangst was.

Commentaar
Telenet stelde samen met de klant een onderzoek in om de oorzaak van de problemen te achterhalen. Spijtig genoeg konden zij geen oplossing aanreiken en werd voorgesteld om het contract kosteloos stop te zetten. Telenet kende eveneens een compensatie toe gelijk aan twee maanden gratis internetabonnement.

7. Producten en diensten

Omschrijving van de klacht
Al enige tijd ontvangt het bedrijf van de heer P. de facturen van Belgacom en Proximus niet meer op papier. De vele pogingen om dit ongedaan te maken, zijn op niets uitgedraaid.

Commentaar
Beide operatoren hebben het nodige gedaan om duplicaten van de facturen op te sturen en hebben de heer P. aangeraden om hun website te raadplegen, waar de facturen van het bedrijf kunnen worden opgevraagd.

Omschrijving van de klacht
De heer M. dient klacht in tegen Proximus betreffende de verwerking van zijn spaarpunten. Hij is er niet in geslaagd om met de klantendienst van de mobiele operator tot een oplossing te komen.

Commentaar
Bij zijn overstap naar een groepsaanbod van Belgacom werd de klantenaccount van de heer M. geschrapt en werd zijn vroegere aansluiting gedeactiveerd. Proximus bevestigt dat de bestaande spaarpunten werden overgezet naar de nieuwe account.

Omschrijving van de klacht
De heer B. bestelde een pakket van muziek en cultuur, maar dit pakket kon na ettelijke telefoontjes nog steeds niet geactiveerd worden.

Commentaar
Scarlet excuseerde zich en bevestigde dat het pakket 'BGCTV Music and Culture bouquet' binnen de 48 uur zou worden geactiveerd.

Omschrijving van de klacht
Mevrouw E. had via het internet haar herlaadkaart herladen. Het bedrag ging van mevrouw E. haar rekening maar kwam niet op de herlaadkaart terecht. Blijkbaar werd er een verkeerd oproepnummer ingegeven en werd dit door Proximus niet rechtgezet.

Commentaar
Proximus bevestigde dat de klager zich inderdaad vergist had van oproepnummer en gaf aan dat de klager zelf verantwoordelijk was voor het foutief ingeven van het oproepnummer. Een Pay&Go- kaart staat in de Proximus-systemen niet geregistreerd op naam. Proximus kan geen belwaarde van de ene kaart afhalen om op een andere kaart te zetten.

8. Opvolging van klachten

Omschrijving van de klacht
De heer L. doet een beroep op de Ombudsdienst nadat zijn moeder van 93 jaar een digitale decoder werd aangesmeerd door Telenet. Bij ontvangst van de aankoop-bevestiging met een afspraak voor de installatie heeft de klager meteen contact opgenomen met de klantendienst van Telenet voor de zogenaamde bestelling. Er werd echter geen gevolg gegeven aan zijn oproep en de klager heeft een nieuwe bevestigingsbrief ontvangen.

Commentaar
Telenet bevestigt dat er verder gevolg werd gegeven aan het verzoek van de heer L. en dat de afspraak en de producten wel degelijk werden geannuleerd.

Omschrijving van de klacht
Mevrouw U. kwam tot de vaststelling dat Mobistar een tegoed nog niet teruggestort had op haar bankrekening, zoals overeengekomen tijdens de behandeling van een vorige ombudsklacht.

Commentaar
Aangezien mevrouw U. haar facturen via domiciliëring betaalde werden de facturen van 6 september 2011 tot en met 6 december 2011 automatisch verrekend met het openstaande tegoed. Het resterende tegoed van € 124,39 werd teruggestort op het rekeningnummer van Mevrouw U..

9. Kwaliteit van de gegevens

Omschrijving van de klacht
De heer C. stelt vast dat Proximus zich heeft vergist bij het beheer van zijn overstap. Hij had namelijk gevraagd om over te stappen naar een Pay&Go-tariefplan en niet naar een Bizz Flex +15-abonnement zoals aangegeven op de factuur.

Commentaar
Proximus verduidelijkt dat het door de klager ondertekende document ongetwijfeld tot verwarring heeft geleid. Uiteindelijk werd alles geregeld volgens de wensen van de heer C.

Omschrijving van de klacht
De heer H. beklaagde zich over het feit dat bij de ontvangst van zijn factuur persoonlijke gegevens vermeld werden. De heer H. ging zich hierop beklagen bij de plaatselijke Belgacom-shop. De medewerker aldaar kon hem niet verder helpen en de klantendienst van Belgacom was niet te bereiken.

Commentaar
Belgacom verschafte toelichting omtrent de lange wachttijden van de klantendienst en omtrent de bijkomende mogelijkheden om Belgacom te bereiken. Belgacom plaatste de heer H. op de 'anti-marketinglijst', en tevens op de 'Restrictellijst'. De heer H. kon

zich bovendien op de 'Robinson-lijst' inschrijven, ter bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

10. Diversen

Omschrijving van de klacht

De heer S. vraagt zich af waarom zijn dochter nooit de Vivabox Gourmandise heeft gekregen die ze had gewonnen bij een spel georganiseerd door Proximus.
Na meerdere pogingen was hij er niet in geslaagd om met de klantendienst van de mobiele operator tot een oplossing te komen.

Commentaar

Proximus bevestigt dat het nodige werd gedaan opdat de dochter van de heer S. wel degelijk haar Vivabox Gourmandise zou ontvangen.

Omschrijving van de klacht

De heer E. plaatste een bestelling bij Proximus voor een gsm-toestel dat hij betaalde met zijn gespaarde punten van het getrouwheidsprogramma. Echter merkte hij nadien dat dit toestel hem werd aangerekend via zijn maandelijkse facturen.

Commentaar

Proximus verontschuldigde zich voor het misverstand. Er bleken namelijk minder punten gebruikt te zijn geweest waardoor er nog een opleg van € 50 diende te worden betaald. Proximus voerde een correctie uit en crediteerde het betwiste bedrag.

11. Eindapparatuur

Omschrijving van de klacht

De heer D. stelt de praktijken van Aldi Talk aan de kaak. Hij heeft hen twee mails gestuurd om te melden dat hij er niet in slaagde om de starterskit van zijn Nokia 6150 te installeren. De kaarten van Aldi Talk en het (oude) type gsm zouden technisch incompatibel zijn. De klager wil daarom zijn geld terug.

Commentaar

Aldi Talk wijst erop dat de simkaart perfect werkt met meer recente gsm-toestellen. Het probleem ligt daarom duidelijk bij een defect of een incompatibiliteit van de gsm. Volgens de algemene voorwaarden is het bedrijf hiervoor niet aansprakelijk, maar het heeft toch beslist om aan de heer D. een commercieel gebaar toe te kennen.

Omschrijving van de klacht

De heer H. had op 16 februari 2011 een Iphone gekocht. In mei 2011 was het toestel voor de derde maal defect, en dit door hetzelfde probleem. Naar aanleiding van de voorgaande defecten diende de klager zijn gsm-toestel telkens voor zeven dagen in te leveren. Vermits dit toestel voor de heer H. van belang was voor zijn professionele doeleinden vroeg hij om een vervangtoestel. In het Mobistar-center deelde men de heer H. mee dat hij zijn toestel niet kon omruilen.

Commentaar

Mobistar meldde dat de heer H. omwille van technische problemen zijn iPhone-toestel had binnengebracht. De operator gaf de heer H. hiervoor een nieuw toestel op 20 mei 2011.

12. Principiële aangelegenheden

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. stelt vast dat het krediet op de Pay&Go-kaart van haar dochter soms wordt opgebruikt door een derde. Na onderzoek blijkt dat Proximus hetzelfde nummer heeft toegekend aan mevrouw L. De operator bevestigt dat hij bovendien het krediet van de oude kaart niet kan overzetten naar het nieuwe nummer.

Commentaar

Proximus heeft zich bij mevrouw B. en haar dochter verontschuldigd voor het ongemak. De mobiele operator bedankt de klager dat ze een nieuw nummer heeft aanvaard en heeft beslist om als commercieel gebaar € 50 en 2.000 extra gratis sms-berichten toe te kennen.

Omschrijving van de klacht

De heer C. tekende in maart 2011 via de website van Mobistar in op een nieuw abonnement. Aangezien hij reeds klant was bij Mobistar kon hij niet genieten van de online-promotie. Volgens de klager stond dit niet vermeld op de website.

Commentaar

Mobistar paste naar aanleiding van de Ombudsklacht het tariefplan aan en kende eveneens een commerciële compensatie toe aan de heer C.

13. Privéleven

Omschrijving van de klacht

De heer J. beseft dat zijn Allo RTL-nummer niet privé is aangezien het vermeld staat in de nieuwe telefoongids. Uit een controle van zijn contract blijkt nochtans dat hij wel degelijk het vakje heeft aangevinkt om zijn persoonsgegevens niet te laten verschijnen.

Commentaar

Het probleem werd veroorzaakt door een foutieve manipulatie bij de activering van het nummer en Base heeft zich verontschuldigd voor het eventuele ongemak. Base heeft besloten om als commercieel gebaar een gratis abonnement van één maand toe te kennen.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. vermoedde dat zij werd afgeluisterd door haar ex-man. De politie raadde haar aan een aangetekend schrijven te sturen naar Belgacom, doch hierop kreeg zij geen antwoord.

Commentaar

Belgacom excuseerde zich voor de laattijdige reactie en zond een technische dienst ter plaatse om vast te stellen of er sprake kon zijn van fraude.

14. Schade door infrastructuur-werken

Omschrijving van de klacht

Mevrouw C. abonneert zich op een telefoon/internet/televisie-pakket, maar is verbaasd als twee arbeiders van Belgacom opeens een greppel van meer dan drie meter lang komen graven voor haar huis. Ze beschadigen daarbij een deel van het tarmac aan haar voordeur en graven in haar gazon. Ze probeert tevergeefs Belgacom te contacteren.

Commentaar

Volgens de informatie van de technische dienst van Belgacom zouden de herstellingen intussen uitgevoerd zijn en de greppel weer dichtgemaakt.

Omschrijving van de klacht

In januari 2011 werd de oprit van mevrouw O. opengebroken door een technische ploeg van Belgacom, omwille van een storing bij haar buren. Aangezien dit na twee weken nog niet was hersteld probeerde de klager tevergeefs de klantendienst te contacteren. Zij kreeg geen verbinding omdat zij klant is bij Telenet en er door een computerstem telkens werd gevraagd om haar oproepnummer van Belgacom in te geven.

Commentaar

Belgacom bood de klager verontschuldigingen aan voor het feit dat de contacten met de diensten niet naar wens waren verlopen. De operator maakte de reactie over aan de technische dienst, dewelke de herstellingen uitvoerde.

15. Algemene informatie

Omschrijving van de klacht

Eind 2010 overtuigden twee Belgacom-verkopers de heer N. om over te schakelen van Telenet naar Belgacom. Na installatie bleek dat de verkopers hun beloftes niet waren nagekomen. De klager nam telefonisch contact op met de klantendienst, waarop werd meegedeeld dat hij pas over enkele maanden over de beloofde diensten zou kunnen beschikken.

Commentaar

Belgacom bood de klager haar verontschuldigingen aan en meldde dat een VDSL-aansluiting op dat moment technisch niet mogelijk was.

16. Telefoongidsen

Omschrijving van de klacht

De heer D. is verbaasd dat de telefoongids 6A niet langer de steden L., S. of F. vermeldt, waarmee hij meer voeling heeft en waar hij meer contacten heeft. Hetzelfde geldt voor de meeste bedrijven en overheidsinstanties in L. en/of de randgemeenten.

Commentaar

Truvo is zich bewust van het probleem en bevestigt dat de volgende editie zal worden aangepast. Aan de klager werd gratis een exemplaar van volume 6B opgestuurd.

Omschrijving van de klacht

Eind juni 2011 ontving mevrouw B. een ontvangstbevestiging en factuur van Truvo aangaande een inlassing in de Gouden Gids. De klager beweerde deze bestelling nooit geplaatst te hebben en wenste dat dit geannuleerd werd.

Commentaar

Truvo annuleerde de overeenkomst en crediteerde de betwiste aanrekening.

4 AANBEVELINGEN

A Inleiding

In het geval van een beroepsklacht, dus een klacht waarvoor de klager samen met de klantendienst van de betrokken operator geen oplossing voor het geschil kon vinden, probeert de Ombudsdienst in de eerste plaats een gunstig resultaat te behalen voor de gebruiker door bemiddeling, zonder dat de Ombudsdienst hierbij partij kiest voor de klager of voor de operator (minnelijke schikking). Op een dergelijke wijze wordt een verdere escalatie van het conflict tussen klager en operator vermeden en zal de Ombudsdienst de zaak op een voor beide partijen bevredigende wijze kunnen afsluiten.

De Ombudsdienst kan echter niet in elk dossier een minnelijke schikking bereiken. Indien de onderhandelingen tussen de klager en de operator, na bemiddeling door de Ombudsdienst, een stadium bereiken waarin een minnelijke schikking niet langer mogelijk is, zal de Ombudsdienst ter afsluiting van het dossier een aanbeveling formuleren. Een dergelijke aanbeveling wordt steeds gericht aan de operator en vindt zijn grondslag in artikel 43 bis § 3, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven die de officiële opdrachten van de Ombudsdienst definieert.

De aanbeveling kan zowel in het voordeel van de klager als in het voordeel van de operator worden uitgesproken. De Ombudsdienst zal zich hierbij onder andere laten leiden door de vigerende wetgeving, de inhoud van de met de operatoren afgesloten contracten, de algemene voorwaarden van de operatoren, de briefwisseling tussen partijen en alle overige schriftelijke documenten gerelateerd aan het geschil, de bewijsvoering van de betrokken partijen, ...

Een aanbeveling is juridisch niet bindend en verschilt in deze optiek van een uitspraak door een rechtbank. Volgens de hierboven geciteerde wet is een operator er enkel aan gehouden om de klager via een met redenen omkleed antwoord te informeren over het gevolg dat de operator aan de aanbeveling zal geven. De operator is dus niet verplicht om in te gaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst. Men moet er rekening mee houden dat de operator wel geacht wordt binnen twintig werkdagen na de kennisgeving van de aanbeveling door de Ombudsdienst de klager en de Ombudsdienst schriftelijk in te lichten over zijn gemotiveerde beslissing. Indien de operator de aanbeveling niet beantwoordt binnen voornoemde termijn, zal de Ombudsdienst een herinnering overmaken aan de operator. De operator beschikt vervolgens over een termijn van nog eens twintig werkdagen om zijn met redenen omklede beslissing over te maken. Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd, is de operator conform zie artikel 31 van de wet van 27 december 2005 betreffende diverse bepalingen verplicht om de specifieke aanbeveling uit te voeren.

Een verdere gerechtelijke procedure is mogelijk indien de aanbeveling niet wordt opgevolgd door de operator.

B De positie van de klager voor en na een aanbeveling

De Ombudsdienst stelde in 2011 in totaal 1.049 aanbevelingen op (ten opzichte van 1.032 aanbevelingen in 2010). Hiermee werd dus voor 5,05 % van alle afgewerkte dossiers een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst is er in 28,31 % van alle in 2011 afgehandelde aanbevelingsdossiers in geslaagd om een gunstig resultaat te behalen voor de gebruiker. Deze aanbevelingen werden dus geheel of gedeeltelijk opgevolgd door de operatoren of werden verplicht uitvoerbaar aangezien de operatoren geen gevolg gaven aan de aanbevelingen.

49,19 % van alle in 2011 afgehandelde aanbevelingsdossiers werden afgesloten met een voor de klager negatief resultaat. Dit houdt in de aanbevelingen die gunstig zijn voor de operatoren (132 dossiers) alsook de voor de klagers gunstige aanbevelingen die niet door de operator werden opgevolgd (384 dossiers).

Het aantal negatieve resultaten voor de klager lijkt het aantal positieve resultaten te overstijgen maar in een groot aantal dossiers (22,50 %) werd er in 2011 door de operator nog geen gevolg gegeven aan de aanbeveling op het ogenblik van het redigeren van dit jaarverslag. Bij de navolgende bespreking van de aanbevelingen per operator houden we geen rekening met dit kwart van dossiers zonder gevolg. Benadrukt dient te worden dat de Ombudsdienst er in 93,60 % van alle klachten in slaagt een positief resultaat te bereiken voor de klager via een minnelijke schikking tussen de betrokken partijen.

Een opvallend fenomeen in 2011 tijdens de behandeling van de klachten is de houding van sommige operatoren bij de afhandeling van klachten waarbij meerdere operatoren betrokken zijn; namelijk het doorschuiven van de problemen. De poging van de Ombudsdienst om operator-overschrijdende problemen waarmee de gebruikers worden geconfronteerd op te lossen, loopt vaak faliekant af doordat de verschillende spelers de verantwoordelijkheid op elkaar afschuiven. Dit leidt dan ook regelmatig tot gevallen waar de dossiers alleen nog maar middels een aanbeveling kunnen afgesloten worden. Klagers hebben geen enkele boodschap aan een doorverwijzing naar een andere operator. Om een herhaling van dergelijke situaties te vermijden, roept de Ombudsdienst de verschillende spelers op de markt op om in plaats van te weigeren hun verantwoordelijkheid op te nemen, het voorliggend probleem

gezamenlijk op te lossen en constant in gedachten te houden dat de klacht uitgaat van een klager welke ofwel op het ogenblik van het probleem klant is ofwel langdurig een goede klant geweest is en dit ook eventueel terug kan worden.

Het valt de Ombudsdienst op dat bijvoorbeeld in klachten betreffende verbrekingskosten, maar ook in andere klachten, welke op een degelijke manier werden opgelost, de vertrokken klager positieve gevoelens overhoudt en met respect voor zijn oude operator vertrekt en zelfs niet uitsluit op termijn terug te keren.

Een ander belangrijk algemeen punt welk hier te vermelden valt, is de houding van de operatoren in het geval dat de klager onder voorbehoud van alle rechten overging tot betaling van de door de operator gevraagde som om verdere invorderingskosten te vermijden. Artikel 43ter § 7 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven voorziet dat de inningsprocedure voor eventuele betwiste kosten die het voorwerp vormen van de klacht door de operator wordt opgeschort voor een periode van vier maanden vanaf het indienen van de klacht bij de Ombudsdienst. Dit geeft de Ombudsdienst vier maanden de tijd om een dossier af te sluiten. Daarna is de operator gerechtigd de invorderingsprocedure terug op te starten. In moeilijke gevallen zoals bv. verbrekingskostendossiers, slaagt de Ombudsdienst er niet altijd in om deze dossiers op tijd af te werken. De klagers vragen vervolgens aan de Ombudsdienst of ze nu zouden moeten overgaan tot betaling of niet. De Ombudsdienst raadt in dergelijke gevallen voorzichtig aan om te betalen, zeker omdat de klagers het bedrag terug zouden kunnen recupereren als ze in hun gelijk worden gesteld. In de praktijk moet de Ombudsdienst tot haar grote spijt vaststellen dat haar advies, bijkomende kosten te besparen, niet gehonoreerd wordt door de meeste operatoren, maar eerder afgestraft wordt doordat de operatoren nu minder geneigd zijn om in deze dossiers de betwiste kosten nadien terug te betalen.

Hierna probeert de Ombudsdienst, in de mate van het mogelijke, in het algemeen en gestaafd door één of meerdere concrete voorbeelden te analyseren in welke gevallen, op welke manier en waarom de verschillende operatoren de aanbevelingen van de Ombudsdienst niet gevolgd hebben in 2011 en wat haar houding hieromtrent is.

1. Aanbevelingen gericht naar de vijf operatoren die het hoogst aantal klachten genereren

Niet verwonderlijk is dat de 'top 5' operatoren, voor wat betreft het effectieve aantal dossiers welke in 2011 middels een aanbeveling moest afgesloten worden, dezelfde operatoren zijn welke voor het grootste aantal klachten zorgen, namelijk Proximus (327), Belgacom (227), Mobistar (182), Telenet (169) en Base (112).

Voor de Ombudsdienst zijn klantvriendelijkheid en klantgerichtheid sleutelwoorden in de relatie klant – operator, zeker en vooral in de eerste fase van de klantenrelatie, het aantrekken van nieuwe klanten. Ook in 2011 dienden we vast te stellen dat er regelmatig aanbevelingen moesten worden opgemaakt in klachten waar de klanten protesteren tegen specifieke en soms vrij agressieve verkoopsmethoden. Hier gaan volgens de Ombudsdienst zowel de interne alsook de externe verkopers van de operatoren nog wel erg ver. De Ombudsdienst herhaalt dat door eerlijkheid en duidelijke, simpel te begrijpen maar volledige informatieverstrekking naar de klanten toe een groot aantal klachten, welke nu nog met een aanbeveling moeten afgesloten worden, vermijdbaar zouden zijn.

Tal van klagers vroegen de Ombudsdienst om hulp omdat hun communicatie met de betrokken operator door deze laatste niet schriftelijk werd vastgelegd, wat dikwijls tot bewijsproblemen leidde of ervoor zorgde dat de telefonische oproep en/of de briefwisseling van de klager niet tegenstelbaar was. Voorwaarde om een klacht tot een goed einde te brengen is uiteraard dat er überhaupt sprake is van communicatie.

Het voornaamste probleem dat zich in 2011 voordeed was het groot aantal klachten met als thema verbrekingskosten waar we in een apart deel van dit jaarverslag nog dieper op ingaan. De Ombudsdienst moest ook in 2011 opnieuw vaststellen dat sommige aanbieders het de gebruiker nog altijd moeilijk maken om te veranderen van operator, een overstap die soms overwogen wordt om in te kunnen gaan op een interessante aanbieding van een concurrerende aanbieder. In de dagelijkse klachtenbehandeling ervaart de Ombudsdienst dat opzegkosten voor de telecomgebruiker regelmatig een financiële drempel vormen die hem de overstap naar een andere aanbieder belemmert.

Hierna een specifieke blik op elk van de belangrijkste spelers op de markt en meer bepaald de wijze waarop zij de aanbevelingen van de Ombudsdienst beantwoordden in 2011.

1.1 Proximus

Proximus is, binnen de categorie van top 5 operatoren, de operator met het hoogst aantal klachten welke in 2011 met een aanbeveling moesten afgesloten worden, met namelijk 327 klachten. Proximus is samen met Base in verhouding tot het totale aantal tegen hen gerichte Ombudsklachten de koploper inzake het aantal aanbevelingen.

Slechts 57 van de aanbevelingsklachten van Proximus werden opgevolgd door deze operator. Wat betreft Proximus maakte de Ombudsdienst, net zoals bij Mobistar, hoofdzakelijk aanbevelingen op rond Premium SMS-facturatie en mobiel internet alsook voor verbrekingskosten welke aan de klager werden gefactureerd. Zeker voor het thema Premium SMS-facturatie en de facturatie van mobiel internet dringt de Ombudsdienst er op aan dat dit soort klachten nog meer in eerste lijn bij de operator zelf door diens klantendienst positief wordt afgehandeld zodat de klager niet genoodzaakt is klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.

16 aanbevelingsklachten van Proximus werden niet opgevolgd door deze operator. De Ombudsdienst kan dit groot aantal aan dergelijke dossiers enkel maar betreuren en hoopt dat Proximus zijn houding hier, net zoals de andere operatoren, aanpast.

Het thema verbrekingskosten is eveneens het hoofdthema bij

aanbevelingen welke in 2011 niet door Proximus opgevolgd werden. Voor het thema verbrekingskosten verwijzen we naar ons apart hoofdstuk hieromtrent.

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van opmerkelijke aanbevelingen en het gevolg dat de betrokken operator aan de aanbevelingen gaf.

Voorbeeld 1:

Het gaat hier meer bepaald over de problematiek van de motivatie van de aanbeveling. De operator verkoos om niet punt voor punt in te gaan op de argumentatie van de Ombudsdienst wat tegenstrijdig is met de wettelijke verplichtingen.

De feiten:

Op 4 maart 2011 nam de heer L. telefonisch contact op met Proximus met het verzoek om een schriftelijk bewijs van zijn contractverlenging. Er werd geen gevolg gegeven aan dit verzoek. Op 8 maart 2011 nam de heer L. opnieuw contact op met de diensten van Proximus en stuurde hij een faxbericht. Op 12 april 2011 had hij het gevraagde document nog steeds niet ontvangen en stuurde hij zijn aanvraag per aangetekend schrijven. Omdat hij ook hierop geen antwoord kreeg, ging de heer L. er van uit dat Proximus zijn opzegging zou aanvaarden en veranderde hij van mobiele operator. Op 28 juni 2011 ontving de heer L. een factuur van Proximus ter waarde van € 1.397,53. De heer L. betwist de opzegkosten die hem worden aangerekend en heeft daarom contact opgenomen met Proximus om het bewijs van zijn contractverlenging te ontvangen, evenwel zonder succes.

Standpunt van de operator:

Er zijn kosten verschuldigd voor contractbreuk. Er werd telefonisch contact opgenomen met de heer L. om zijn contract voor mobiele telefonie te verlengen. Tijdens dit telefonisch onderhoud werd hem uitgelegd dat hij een nieuw contract van 18 maanden moest afsluiten om te kunnen genieten van de voorgestelde promotie, bestaande uit een maand gratis en een korting van € 5 gedurende 17 maanden. Hij stemde hier mee in. Hij genoot van de hierboven beschreven korting en van het nieuw tariefplan dat op 22 december 2010 van start ging: Bizz Fusion Team. Uit nazicht van zijn facturen blijkt ook dat hij een contract van bepaalde duur had afgesloten met vervaldag op 22 mei 2012. Proximus verwijst hieromtrent bijvoorbeeld naar pagina 3 van de factuur van 28 juni 2011, waarop de vervaldag van het contract staat vermeld. Bovendien wordt in alle facturen verwezen naar de algemene voorwaarden, waarvan een uittreksel is afgedrukt op de achterzijde van elke factuur. Proximus verwijst uitdrukkelijk naar het artikel "Opschorting en opzegging door de klant", waarop de operator zich beroept om de verbrekingsvergoeding te eisen. Uit nazicht van het dossier blijkt ook dat de heer L. de toepassing van de promotie en het tariefplan waarvan sprake niet heeft betwist, noch de hiermee gepaard gaande facturen. Proximus stelt tot slot vast dat hij zijn facturen ook heeft betaald. Het feit dat hij de betaling van de facturen heeft uitgevoerd, impliceert dat hij deze heeft aanvaard. De aanvaarding van de facturen bewijst echter dat hij een contract voor mobiele telefonie had bij Proximus. De bewijskracht die men aan de aanvaarde facturen toekent, geldt voor alle bepalingen van deze facturen. Met andere woorden, het feit dat de facturen betaald werden, is een bewijs van de aanvaarding van de bedragen op deze facturen, maar eveneens van de bepalingen die erin worden vermeld, waaronder de vervaldag van het contract en de toepassing van de algemene voorwaarden en in het bijzonder de clausule over de verbrekingsvergoeding. De promotietarieven zijn verbonden aan een contract van bepaalde duur dat, conform de hierboven vermelde clausule, niet vroegtijdig kan worden opgezegd zonder toepassing van een vergoeding voor vroegtijdige verbreking.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst wenst de nadruk te leggen op de manier waarop de diensten van Proximus het schrijven van de heer L. van 4 maart 2011 hebben behandeld. Met dit schrijven stelde de heer L. Proximus een vraag omtrent de telefonische verlenging van zijn contract en dus omtrent de vervaldag van dit contract. Omdat Proximus hier geen antwoord op gaf, heeft de heer L. op 12 april 2011 – ofwel iets meer dan een maand later – Proximus per brief laten weten dat hij zijn contract opzegde. Met betrekking tot de behandeling van vragen om informatie die eindgebruikers richten aan operatoren, wenst de Ombudsdienst Proximus te wijzen op artikel 15, alinea 4 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie. Deze wetsbepaling verplicht operatoren om een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord te geven binnen een vastgestelde termijn. In dit geval is het evident dat het geschil zich niet had gesteld indien dat antwoord binnen een redelijke termijn was gegeven. De Ombudsdienst beveelt Proximus dan ook aan om de aangerekende opzegkosten met 50% te verminderen.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:

Artikel 15, alinea 4 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie, die de operatoren verplicht een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord te geven binnen een vastgestelde termijn, was op dat ogenblik niet toepasselijk. Er werd geen enkel nieuw element aan het dossier toegevoegd. Het standpunt van Proximus blijft dan ook ongewijzigd.

Opmerking:

Het fundamentele probleem in deze zaak is de behandeling van de vraag van de betrokkene. Volgens de Ombudsdienst heeft Proximus deze vraag niet behandeld met de toewijding en het professionalisme die een operator van die omvang aan de dag hoort te leggen. Op dit punt geeft Proximus niet de minste verklaring. Bovendien wenst de Ombudsdienst te benadrukken dat artikel 25 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen inzake telecommunicatie bepaalt dat deze wet in werking trad op 31 december 2010.

Voorbeeld 2:

Voorbeeld 2 verduidelijkt een geval van een door Proximus aangerekende verbrekingsvergoeding waarmee de Ombudsdienst niet akkoord kon gaan aangezien de hoogte van de verbrekingsvergoeding niet in verhouding stond tot het door de klager genoten voordeel. Overigens vernam de Ombudsdienst dat de vrederechter de klager in deze zaak eveneens in het gelijk stelde.

De feiten:

De heer D. schakelde zijn oproepnummer over naar Base wegens problemen met zijn abonnement. De heer D. was ervan

overtuigd dat hij contractueel geen verplichtingen meer had tegenover Proximus. Groot was de verbazing van de heer D. toen hij een factuur ontving met de aangerekende opzegboete. De klager betwistte het bestaan van een contractsvernieuwing en de buitensporig hoge verbrekingsvergoeding die Proximus hem aanrekende wegens vroegtijdige verbreking van het contract.

Standpunt van de operator:

Volgens Proximus ging de heer D. telefonisch akkoord om het contract te vernieuwen naar een contract van bepaalde duur in ruil voor een promotie. Proximus was van mening dat, wegens de mondelinge overeenkomst tussen de heer D. en Proximus, en het feit dat de heer D. de facturen waarop de promotie werd aangerekend betaalde en dus niet betwistte, de contractsverlenging rechtsgeldig was.

De heer D. herinnerde zich het gevoerde telefoongesprek maar meent dat er door Proximus niet gesproken werd over een contractsvernieuwing. Indien de toch wel cruciale informatie van een contractsvernieuwing zou zijn aangehaald tijdens het gesprek had de heer D. zijn akkoord niet gegeven.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst stelde vast dat de vermelding van de contractverlenging via een kleine voetnoot tussen een groot aantal andere voetnoten met informatie werd weergegeven. Deze belangrijke informatie viel niet op tussen de grote hoeveelheid informatie op de factuur. De Ombudsdienst was van mening dat Proximus door op dergelijke wijze belangrijke kenmerken van het contract te wijzigen, artikel 1134 van het Burgerlijk wetboek, dat bepaalt dat overeenkomsten te goeder trouw dienen uitgevoerd te worden, schond. Bovendien zegde de voetnoot niet wat de duur van het contract is, specifieke informatie voor de klager.

De Ombudsdienst was van mening dat de verbrekingsvergoeding welke de operator berekende buitensporig hoog was en als ongeoorloofd boetebeding te kwalificeren was. Het was op het moment van het sluiten van de overeenkomst niet te voorzien hoeveel de gesprekskosten zullen bedragen, wat betekent dat het bedrag van de verbrekingsvergoeding niet altijd noodzakelijk overeenstemt met de potentiële schade die de partijen op het ogenblik van de afsluiting van het contract konden voorzien. Een aanpassing van de algemene voorwaarden van Proximus op dit punt dringt zich op: de gesprekskosten mogen niet als element van de berekening van de verbrekingsvergoeding dienen.

Bij professionele contracten bleef onontbeerlijk het contract materieel ter beschikking te stellen, zoals bepaald in het artikel 108 §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie. Bijgevolg kon er geen verbrekingskost gevorderd worden van de heer D..

Antwoord van de operator op de aanbeveling:

De heer D. had telefonisch zijn akkoord gegeven en er werd een bevestigingsbrief opgestuurd. Proximus kon dus niet ingaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst.

1.2 Belgacom

In 2011 werden 227 klachten tegen Belgacom met een aanbeveling afgehandeld. Met deze score bevindt Belgacom zich samen met Telenet in het middenveld voor wat betreft aanbevelingen.

Slechts 50 van de aanbevelingsklachten van Belgacom werden door deze operator opgevolgd. Bij Belgacom gingen de meeste aanbevelingen van 2011 over de thema's verbrekingskosten en facturatie in het algemeen. Het viel hierbij op dat de aanbevelingen met betrekking tot laatstgenoemd thema vaak positief werden onthaald door Belgacom. De vraag dringt zich op waarom deze operator in een vroegere fase van het dossier geen voorstel tot minnelijke schikking had geformuleerd.

83 van de aanbevelingsklachten van Belgacom werden niet opgevolgd door deze operator. Niet echt verrassend komt het thema verbrekingskosten ook hier weer terug, meer bepaald de opgelegde contractverlenging na overschakeling naar een ander abonnementstype en het bewijselement van betaling van een factuur, een argument dat Belgacom volgens de Ombudsdienst foutief aanvoert, in het geval van contracten met particulieren. Ook opzegboetes in geval van netwerkproblemen veroorzaakten klachten welke niet anders dan door een aanbeveling konden afgehandeld worden. In dit laatste geval is Belgacom duidelijk minder soepel dan de meeste andere spelers op de markt. De Ombudsdienst Belgacom raadt dan ook aan om hun positie hieromtrent te herbekijken aangezien dergelijke problemen niet ten laste kunnen gelegd worden van de klager die hier slechts de dupe van is. Hierop wordt dieper ingegaan in ons artikel over het thema verbrekingskosten en in onze vorige jaarverslagen.

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van opmerkelijke aanbevelingen en het negatief gevolg dat Belgacom aan de aanbevelingen gaf.

Voorbeeld 1:

In deze specifieke klacht willen we nog eens verduidelijken dat de rol van de Ombudsdienst onder andere is om hoog oplaaiende emoties in een zaak te kalmeren en voor een neutraal klimaat te zorgen.

De feiten:

Mevrouw W. tekende bij Belgacom een Mobile Internet Free Weekend-abonnement. Mevrouw W. beweert dat zij bij het afsluiten van dit abonnement niet correct werd geïnformeerd over het feit dat het abonnement beperkt was tot 500 MB. Mevrouw W. verduidelijkt dat zij niet wist dat het aangeschafte abonnement beperkt was tot 500 MB omdat Proximus eerder een onbeperkte weekendformule had aangeboden. Nog volgens mevrouw W. staat deze beperking tot 500 MB nergens vermeld in de contractuele documenten voor de activering van het abonnement. Mevrouw W. betwist de factuur van Belgacom voor de verbindingen bovenop het forfait. Deze factuur bedraagt meer dan € 200. Na enkele vruchteloze pogingen om tot een oplossing te komen met de klantendienst van Belgacom, schakelt mevrouw W. de Ombudsdienst in.

Standpunt van de operator:

Mevrouw W. heeft gekozen voor de optie Mobile Internet Free Weekend (gratis mobiel surfen tijdens het weekend en op feestdagen, maar beperkt tot 500 MB). Mevrouw W. heeft in totaal 15.572 MB gebruikt in plaats van de voorziene 500 MB, dus 15.072 MB bovenop het forfait. Dit werd haar als volgt meegedeeld per sms: (Voorbeeld: op 04/12/2010) "Belgacom Info: Opgelet! Uw internetverbruik bedraagt 1 GB. U betaalt

extra. Voor info? Neem contact op met 1909. 32470890234." De productinformatie is telefonisch of op de website beschikbaar. Deze informatie is meestal bekend alvorens het contract wordt afgesloten. De volumeoverschrijding werd meegedeeld aan de klant.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:
De Ombudsdienst stelt zich vragen bij het grote verschil tussen de formule die aan mevrouw W. werd voorgesteld en haar eigenlijke verbruik. Mevrouw W. heeft 15.572 MB gebruikt, terwijl de toegelaten limiet van de optie Mobile Internet Free slechts 500 MB bedraagt. Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen het feit dat de voorgestelde formule niet is afgestemd op het verbruiksprofiel van mevrouw W. enerzijds en de informatieverstrekking over de limieten van de Mobile Internet Free Weekend-formule anderzijds. Artikel 4 van de wet van 10 april 2010 betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming verplicht Belgacom in zijn hoedanigheid van professionele verkoper om de consument te goeder trouw de behoorlijke en nuttige informatie te geven, rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik. Belgacom was dus verplicht om, alvorens het contract werd afgesloten, zich ervan te vergewissen dat de voorgestelde formule afgestemd was op het verbruikspatroon van mevrouw W. Om die reden beveelt de Ombudsdienst Belgacom aan om voor de goede vrede de verbindingen te herberekenen op basis van een tariefplan dat beter afgestemd is op het verbruiksprofiel van mevrouw W.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:
Het is onmogelijk om het toekomstige verbruik van een abonnement door een gebruiker te voorspellen. Dat kan trouwens van maand tot maand verschillen. Gebruikers worden aangeraden om hun verbruik of hun tariefformule aan te passen indien deze niet geschikt zijn. Hoewel er (minstens) 6 sms-berichten werden gestuurd, heeft mevrouw W. haar abonnementsformule niet gewijzigd. Belgacom blijft bij zijn standpunt.

Opmerking:
Het is betreurenswaardig dat Belgacom in deze zaak niet voor een constructieve oplossing heeft gekozen en halsstarrig bij zijn standpunt blijft. Hiermee dreigt Belgacom het minimum aan sereniteit te ondergraven dat nodig is voor een gezonde contractuele relatie. In die optiek had de Ombudsdienst voorgesteld om de verbindingen te herberekenen op basis van een tariefformule die beter overeenstemt met het verbruikspatroon van mevrouw W.

Voorbeeld 2 :

Voorbeeld 2 verduidelijkt het geval van een door Belgacom aangerekende verbrekingsvergoeding waarmee de Ombudsdienst niet kon akkoord gaan aangezien deze laatste van mening was dat de wettelijke vormvereisten door de klager werden voldaan.

De feiten:
De heer D. betwistte de verbrekingsvergoeding die Belgacom hem aanrekende wegens vroegtijdige verbreking van het contract. Hij meende recht te hebben gehad om kosteloos over te stappen naar een andere operator vermits Belgacom haar tarieven had verhoogd.

Standpunt van de operator:
Belgacom erkende weliswaar impliciet dat de heer D. zijn oproepnummer binnen de maand na de kennisgeving van de tariefverhoging had laten overdragen naar een andere operator maar merkte op dat hij dit niet per aangetekend schrijven had bevestigd. Belgacom oordeelde dus dat dergelijke handeling noodzakelijk was om aanspraak te kunnen maken op een kosteloze opzeg.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:
De Ombudsdienst vond in de wettelijke bepaling van artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie geen enkele verwijzing terug als zou de consument verplicht zijn de opzeg schriftelijk te bevestigen en met de juiste redenen te omkleden. Bovendien diende opgemerkt te worden dat de heer D. riskeerde zijn oproepnummer te verliezen, indien hij, zoals werd gesuggereerd door Belgacom, eerst een opzegbrief had gestuurd. Eenmaal een operator een opzegbrief behandelt en het oproepnummer uit dienst neemt is het immers niet meer mogelijk om dit nummer over te dragen naar een andere operator. De Ombudsdienst concludeerde dat de opzeg van het Belgacom-abonnement d.m.v. de uitportering voldeed aan de wettelijke vormvereisten en dat de operator bijgevolg geen opzegvergoeding kon claimen.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:
Belgacom kon niet overgaan tot enige creditering aangezien de facturatie volgens hen correct was.

1.3 Mobistar

Alhoewel Mobistar in 2011 koploper was voor wat betreft het aantal ingediende klachten, werden vorig jaar toch slechts 182 van deze dossiers met een aanbeveling afgehandeld. De rest van de klachten kon middels een minnelijke schikking tussen de klagers en Mobistar geregeld worden. Hiermee onderscheidt Mobistar zich duidelijk van Base en Proximus.

61 van de aanbevelingsklachten van Mobistar werden opgevolgd door deze operator. Wat betreft Mobistar maakte de Ombudsdienst hoofdzakelijk aanbevelingen op rond het thema Premium SMS-facturatie en mobiel internet, alsook voor verbrekingskosten welke aan de klager werden gefactureerd. Deze aanbevelingen werden weliswaar gevolgd door Mobistar maar toch dringt de Ombudsdienst er in dit verband op aan dat deze soort klachten nog meer middels een minnelijke schikking positief zouden worden afgehandeld zodat de klager niet genoodzaakt is een aanbeveling van de Ombudsdienst af te wachten welke dan toch uiteindelijk gevolgd wordt.

56 van de aanbevelingsklachten van Mobistar werden niet opgevolgd door deze operator.
Ook bij de aanbevelingen welke niet door Mobistar opgevolgd werden overheerst het thema verbrekingskosten. Het thema dat nog altijd bovenaan de ranglijst staat zijn de verbrekingskosten welke de klagers te betalen hebben indien ze ervoor kiezen om over te stappen naar een andere operator. Tijdens het jaar 2011 werd de Ombudsdienst opnieuw geconfronteerd met een groot aantal klachten betreffende de ongewenste of stilzwijgende verlenging van een overeenkomst van bepaalde duur welke bij

overstap naar een andere operator soms tot hoge verbrekingskosten leidde, dit zeker voor kleine zelfstandigen die als 'business klanten' gecategoriseerd worden. We hebben moeten vaststellen dat een groot gedeelte van deze klachten betrekking had op Mobistar. De Ombudsdienst houdt eraan hier nogmaals te benadrukken dat een dergelijke manier van werken, vanuit het gezichtspunt van de gebruikers, een hinderpaal vormt voor een werkelijk concurrerende werking van de geliberaliseerde telecommunicatiemarkt.

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van opmerkelijke aanbevelingen en het gevolg dat Mobistar eraan gaf.

Voorbeeld 1:

Hierna een voorbeeld van het antwoord van Mobistar op de aanbeveling hetgeen precies hetzelfde is als het initiële standpunt van de operator bij de opstart van de ombudsklacht. Mobistar hield geen rekening met het weerwoord van de klager en met de argumenten van de Ombudsdienst.

De feiten:

In september 2011 nam mevrouw V. contact op met Mobistar om te weten hoeveel de opzegvergoeding zou bedragen indien zij haar contract vroegtijdig zou opzeggen. Er werd haar bevestigd dat er geen kosten zouden worden aangerekend in geval van een voortijdige opzegging. Na dit telefonisch contact zegde mevrouw V. haar contract op en raadde zij haar partner aan om hetzelfde te doen. Bij deze partner werd onmiddellijk een bedrag van € 150 gedebiteerd omdat hij een domiciliëring had bij Mobistar. Mevrouw V. stelt dat zij nooit haar contract had opgezegd indien men haar niet had verzekerd dat zij op geen enkele manier zou worden beboet bij een voortijdige opzegging van haar contract. Mevrouw V. betwist daarom de factuur van Mobistar op datum van 1 december, waarop € 150 wordt aangerekend voor opzegkosten.

Standpunt van de operator:

Mevrouw V. heeft op 7 oktober 2010 een My25-abonnement afgesloten met een duurtijd van 24 maanden. Het door mevrouw W. getekende contract stelt ontegensprekelijk dat de getrouwheidsperiode 24 maanden bedraagt. Er werd geen enkel spoor teruggevonden van een telefonisch contact met mevrouw V. Daarom herhaalt Mobistar dat, conform artikel 8.2.1 van de algemene voorwaarden, kosten ten belope van maximaal € 150 zullen worden gefactureerd in geval van een voortijdige opzegging van het contract. Mobistar werd op 8 november 2010 in kennis gesteld van het feit dat het nummer van mevrouw V. was overgedragen naar een andere operator. Daarom, rekening houdend met de getrouwheidsperiode zoals bepaald in het contract van mevrouw V. met vervaldag op 7 oktober 2012, vermeerderd met vier dagen opschorting, werd een bedrag van € 150 incl. btw gefactureerd wegens voortijdige opzegging van het contract.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

Mevrouw V. verklaart contact te hebben opgenomen met de klantendienst van Mobistar alvorens haar contract op te zeggen, om zeker te zijn dat er geen opzegkosten zouden worden gefactureerd. Mobistar houdt vol geen enkel spoor terug te vinden van deze oproep. Er is geen enkele aanwijsbare reden om de goede trouw van mevrouw V. in vraag te stellen. Daarom dient zij het voordeel van de twijfel te genieten. Mevrouw V. zou in elk geval haar contract niet hebben opgezegd indien zij naar behoren was geïnformeerd over de kosten die hiermee gepaard gaan. Daarom beveelt de Ombudsdienst de terugbetaling in contanten aan van 50 procent van de opzegkosten die werden aangerekend. In het algemeen beveelt de Ombudsdienst Mobistar aan om zich te vergewissen van de juistheid van de informatie die door de klantendienst aan abonnees wordt meegedeeld.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:

Bij de ondertekening van het contract heeft mevrouw V. zich akkoord verklaard met de algemene voorwaarden. Op 8 november 2010 heeft zij besloten om haar nummer over te dragen naar een andere operator. Het gsm-nummer was echter nog gebonden aan een getrouwheidsperiode. Daarom werden, conform artikel 8.2.3. van de algemene voorwaarden, kosten aangerekend voor vroegtijdige verbreking van het contract. De getrouwheidsperiode stond duidelijk vermeld op het document dat mevrouw V. heeft ondertekend bij de afsluiting van het abonnement en staat ook vermeld op haar facturen. Mevrouw V. moest dus weten dat ze nog een contract had lopen. Bovendien bevestigt Mobistar na verscheidene onderzoeken dat het dossier van mevrouw V. geen enkele melding maakt van enige communicatie die mevrouw V. zou hebben gehad met de klantendienst. Mobistar bevestigt dan ook dat er geen korting kan worden toegekend.

Voorbeeld 2:

Voorbeeld 2 verduidelijkt de noodzaak van de controle door de operator om de identiteit en de leeftijd van de contractant te verifiëren.

De feiten:

De heer D. diende bij de Ombudsdienst een beroepsklacht in tegen Mobistar. De heer D. betwistte de geldigheid van het contract en de aangerekende abonnements- en gesprekskosten. De klager meende dat hij niet verplicht was dit bedrag te betalen, aangezien zijn dochter minderjarig is en dus wettelijk gezien niet zelfstandig een contract kon aangaan.

Standpunt van de operator:

Mobistar bevestigde dat ze een abonnementsaanvraag ontvingen voor een Mobistar My 15 met een contractduur van 24 maanden. Na analyse van dit dossier kon Mobistar de ondertekende aanvraag niet terugvinden. Bijgevolg kon de handtekening niet vergeleken worden. Het abonnement werd dan ook kosteloos omgezet naar een Tempo-kaart. Mobistar stelde vast dat de facturatie om nationaal verbruik ging en dat de facturatie correct gebeurde.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst stelde vast dat het contract onrechtmatig werd geactiveerd, aangezien de dochter van de klager nog minderjarig is. Volgens het Burgerlijk Wetboek kan een minderjarige geen contracten afsluiten. De Ombudsdienst was dan ook van mening dat er geen kosten konden voortvloeien uit een contract dat onrechtmatig werd geactiveerd. Gelet op hetgeen voorafgaat beval de Ombudsdienst Mobistar aan om de aangerekende abonnements- en gesprekskosten te crediteren.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:
Mobistar verwees naar het feit dat betrokken abonnement werd aangevraagd met de gegevens van een meerderjarige persoon. Bijgevolg was er geen ouderlijke toestemming nodig. Gezien het verbruik dat echter werd gemaakt van het abonnement gedurende de periode dat dit actief was, kon Mobistar naar eigen zeggen in geen geval ingaan op het verzoek om de facturen te annuleren.

1.4 Telenet

In 2011 werden 169 van de klachten tegen deze operator door de Ombudsdienst met een aanbeveling afgehandeld. De Ombudsdienst stelt vast dat Telenet in vergelijking met de andere operatoren, op Belgacom na, duidelijk meer klachten had welke moesten worden afgehandeld middels een aanbeveling omdat er geen akkoord kon bereikt worden tussen klager en operator. De Ombudsdienst wil hier nog eens verwijzen naar het bemiddelende karakter van de klachtenprocedure gekenmerkt door een geven en nemen van zowel de klager als de operator; dit in duidelijke tegenstelling tot een juridisch gevecht voor de rechtbank .

65 van de aanbevelingsklachten van Telenet werden opgevolgd door deze operator. De aanbevelingen voor Telenet betroffen bijna uitsluitend het thema facturatie. Ook hier is de Ombudsdienst verwonderd dat deze geschillen niet middels een minnelijke schikking konden opgelost worden.

46 van de aanbevelingsklachten van Telenet werden niet opgevolgd door deze operator.

Ook bij de aanbevelingen welke niet door Telenet werden opgevolgd primeerde het thema verbrekingskosten. Opvallend was eveneens dat een vrij aanzienlijk aantal klachten betrekking hadden op facturatie. Hierbij kan men geen samenhangende oorzaak vaststellen. De complexiteit van de klachten doet de Ombudsdienst vermoeden dat de administratie niet altijd even efficiënt verloopt en het facturatiesysteem van Telenet niet steeds coherent en transparant is. Dit werd ook reeds in voorgaande edities van ons jaarverslag vermeld.

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van een opmerkelijke aanbeveling en het negatief gevolg dat de betrokken operator aan de aanbeveling gaf.

Voorbeeld 1:

Voorbeeld 1 verduidelijkt een geval van door de klager ondervonden hinder en door hem gemaakte onkosten waarover de Ombudsdienst van mening is dat een compensatie aangewezen is.

De feiten:
Telenet schorste het internetabonnement van de heer G. als gevolg van het feit dat Telenet facturen elektronisch zou hebben verstuurd en de heer G. deze niet zou hebben ontvangen op zijn e-mailadres. Het bleek dat zijn oude account werd afgesloten en dat er een nieuwe account werd opgestart. De heer G. ging desondanks over tot betaling van het saldo dat telefonisch aan hem werd doorgegeven door de klantendienst. De klager drong aan op een rechtzetting van de facturatie en op het bekomen van een compensatie.

Standpunt van de operator:
Telenet benadrukte dat het resterend openstaand saldo verschuldigd bleef.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:
Aan de basis van de schorsing van het internetabonnement lag het feit dat Telenet, onaangekondigd, facturen niet via Bpost zou hebben verstuurd. Uit het feit dat Telenet hierover geen toelichting had verschaft kon de Ombudsdienst enkel besluiten dat mogelijke systeemtechnische problemen aan de basis zouden kunnen liggen van het niet-versturen van de elektronische facturen, waardoor de verantwoordelijkheid bij Telenet ligt. De opzegboete die ontstond bij de opzeg van de oude account en de reactivatiekosten die voortvloeiden uit de wederindienststelling van de dienst internet waren een gevolg van deze vermeende fout van Telenet. De Ombudsdienst stelde dan ook vast dat deze kosten niet dienden te worden ingevorderd bij de heer G..
Rekening houdende met het feit dat deze schorsing vermeden had kunnen worden door een tijdige creditering besluit de Ombudsdienst dat Telenet geen aanspraak kon maken op abonnementsgelden voor de periode waarin de heer G. geen gebruik kon maken van de betrokken diensten. Gezien de ondervonden hinder en de vermoedelijke onkosten als gevolg van de vele contacten met Telenet, evenals de beperkte beschikbaarheid van telecomdiensten als gevolg van de ontstane situatie meende de Ombudsdienst dat een compensatie aangewezen was in dit dossier.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:
Telenet liet de heer G. weten dat zij niet akkoord gingen met de inhoud van de aanbeveling.
Telenet had duidelijk alle feiten toegelicht. Het huidige openstaande saldo diende volledig vereffend te worden. Pas na volledige vereffening, konden nieuwe producten geactiveerd worden.

Voorbeeld 2

Voorbeeld 2 verduidelijkt een geval van een door Telenet aangerekende verbrekingsvergoeding waarmee de Ombudsdienst niet akkoord kon gaan aangezien de aanrekening van de opzegvergoeding niet gestaafd werd door Telenet en de tegenwaarde voor de handset niet degressief aangerekend werd.

De feiten:
De heer S. betwistte de facturatie van een hoge opzegvergoeding door Telenet.

Standpunt van de operator:
Telenet suggereerde dat de opzegvergoeding op basis van de contractuele bepalingen correct werd aangerekend. Kennelijk had de opzegvergoeding betrekking op diverse diensten. De heer S. baseerde zijn betwisting op de artikels 74, 17° en 24° van de Marktpraktijkenwetgeving. Hierbij nam de heer S. aan dat de opzegvergoeding beschouwd kon worden als een schadebeding. Dit werd door Telenet tegengesproken.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:
De Ombudsdienst was net als Telenet van mening dat een schadebeding niet noodzakelijk gelijk is aan een opzegbeding of een opzegvergoeding. Een opzegbeding is een vergoeding die een partij verschuldigd is wegens de uitoefening van haar recht om de overeenkomst eenzijdig te beëindigen. In de algemene voorwaarden van Telenet is het recht voorzien om het contract vóór de einddatum op te zeggen mits betaling van een bedrag gelijk aan de resterende abonnementsgelden. Een schadebeding kan daarentegen onmogelijk het gevolg zijn van een handeling die deel uitmaakt van het contract en kan derhalve niet voortvloeien uit een voortijdige opzeg van een contract. Een en ander nam niet weg dat Telenet de betreffende contracten niet kon voorleggen om zo te kunnen aantonen dat er een opzegvergoeding verschuldigd was.
Telenet gaf geen enkele toelichting betreffende de berekeningswijze van de opzegvergoeding. De juistheid van de grootteorde van de opzegvergoeding kon bijgevolg op geen enkele wijze worden nagetrokken. De Ombudsdienst was van mening dat het opportuun zou zijn om de tegenwaarde van de handset degressief aan te rekenen.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:
De heer S. werd verondersteld de algemene voorwaarden te hebben ontvangen. Dit betekent dat de heer S. gebonden was aan een contract. Telenet zette de abonnementen stop omwille van openstaande aanrekeningen. Bovendien volgde Telenet ook het tweede gedeelte van de aanbeveling niet waarbij de handset degressief zou moeten berekend worden.

1.5 Base KPN-Tele2

In 2011 werden 112 van de klachten betreffende Base door de Ombudsdienst met een aanbeveling afgehandeld. Dit cijfer toont aan dat Base meer inspanningen zou kunnen leveren om tot een minnelijke schikking te komen en om geschillen op een voor beide partijen bevredigende wijze af te handelen.

Dikwijls ontbrak het aan inlevingsvermogen in de antwoorden op de klachten die in 2011 tegen Base werden ingeleid en verontschuldigde Base zich niet tegenover de klant. Base hield weinig rekening met de ergernis van de klager, met de veroorzaakte overlast (bellen naar een betalend nummer van de klantendienst bij vaste lijn contracten, verhoogd gsm verkeer bij storing vaste lijn, …) en toonde weinig empathie voor de klager. Dit gebrek aan empathie had een negatief effect op de klager en leidde in vele gevallen niet tot een minnelijke schikking.

Het zou opportuun zijn een compensatieregeling uit te werken waarbij meer rekening wordt gehouden met de hinder die de klant ervaart. De Ombudsdienst is tevens van oordeel dat Base klanten vaste telefonie/internet en klanten mobiele telefonie niet discriminatoir mag behandelen.

Slechts 23 aanbevelingen werden door Base opgevolgd. Klachten betreffende facturatie van Premium SMS-diensten vertegenwoordigen het grootste percentage aan klachten waarvan de meeste met een positieve aanbeveling konden afgesloten worden en waarin de operator dus een gunstig antwoord verschafte op de door de Ombudsdienst opgemaakte aanbevelingen. Ook hier verwijst de Ombudsdienst naar de verantwoordelijkheid van de operator om dergelijke klachten in eerste plaats door hun eigen klantendienst te laten oplossen aangezien de operator ondertussen vertrouwd zou moeten zijn met de bepalingen van de G.O.F.- richtlijnen (GSM Operators' Forum) en de ethische code.

Een aanzienlijk aantal van de aanbevelingen (50), voornamelijk betreffende facturatie van invorderingskosten en verbrekingskosten, werd niet opgevolgd door Base.

Betreffende facturatie dringt de Ombudsdienst er terug op aan dat dergelijke klachten in de eerste plaats door de operator zelf en diens klantendienst moeten worden afgehandeld zodat de klager niet genoodzaakt wordt een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst is van oordeel dat Base in de loop van de activatieprocedure beter dient te communiceren met haar klanten in wat betreft de bereikbaarheid binnen het Basenetwerk. De abonnees werden echter in geen enkel opzicht gecompenseerd voor een soms wekenlange onderbreking van het abonnement, wat tot aanbevelingen leidde. De Ombudsdienst vindt een compensatie voor de gedupeerden nochtans gepast. Ten slotte is het aan te bevelen om een kosteloze opzeg van een contract toe te staan indien storingen niet tijdig worden gelicht. Dit zal het aantal aanbevelingen tegen Base aanzienlijk verminderen.

In eerste instantie is het volgens de Ombudsdienst noodzakelijk steeds de wettelijke bepalingen betreffende de wet Marktpraktijken te respecteren. Dit geldt niet alleen voor de informatieplicht maar ook voor het recht van verzaking bijvoorbeeld. Ten tweede is het tijdens het verkoopgesprek aan te bevelen de klager duidelijk in te lichten over de contractuele bepalingen ten opzichte van zijn oude provider(s), zonder te verwijzen naar de algemene voorwaarden of klantendiensten van deze provider(s).

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van opmerkelijke aanbevelingen en het gevolg dat de betrokken operator aan de aanbevelingen gaf.

Voorbeeld 1:

Het antwoord van Base beperkt zich tot een herhaling van de elementen die Base al in het eerste standpunt had overgemaakt aan de klager. Ook kan worden opgemerkt dat Base niet veel moeite deed om in het kader van de aanbeveling de zaak opnieuw te onderzoeken en op basis van de argumentatie van de Ombudsdienst te herbeoordelen.

De feiten:
Op 6 januari 2010 sloot de heer N. een Home Pack 1-abonnement (internet en vaste telefonie) af in een verkooppunt van KPN Belgium. Normaal moest de internetverbinding binnen de 10 dagen worden geactiveerd, maar de contractuele voorwaarden bepalen niettemin een maximale periode van vier weken. Negen weken later was de internetverbinding nog niet in werking. De heer N. benadrukt dat de aangekondigde activeringstermijn van 10 dagen een doorslaggevende factor was in zijn keuze voor dit abonnement. Bij de afsluiting van het contract heeft de heer N. dit dan ook uitdrukkelijk aan de verkoper gezegd. Uiteindelijk heeft de heer N. zijn contract bij KPN Belgium opgezegd. Hij moest hiervoor opzegkosten betalen. De

heer N. vraagt de terugbetaling van de kosten die hem werden aangerekend en van de verschillende facturen die hij ontving.

Standpunt van de operator:

De activering van de diensten gebeurde op 28 januari 2010 en de overdracht van het vaste telefoonnummer gebeurde op 9 februari 2010. De activeringstermijnen zijn volledig in overeenstemming met de algemene voorwaarden van KPN Belgium. De activeringsaanvraag werd echter verschillende malen verworpen omdat de annulering bij Belgacom op een verkeerde manier was gebeurd. Daarnaast waren er problemen bij de overdracht van het vaste telefoonnummer. De heer N. had namelijk een andere aanvraag van overdracht ingediend bij Mobistar. Op 17 februari 2010 heeft Mobistar het nummer opnieuw overgenomen. Alle facturen zijn dan ook gerechtvaardigd en blijven verschuldigd.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

Hoewel de activeringstermijn correct is en conform de algemene voorwaarden van KPN Belgium, moet toch worden benadrukt dat er eerst een termijn van 10 dagen was aangekondigd en overeengekomen. Bij het afsluiten van het contract heeft de heer N. namelijk de bevestiging gekregen dat de diensten binnen de 10 dagen zouden worden geactiveerd. De voorgestelde termijn heeft zonder enige twijfel geleid tot de instemming van de heer N. De activeringstermijn was voor hem immers een doorslaggevende factor. Het is pas nadat hem was verzekerd dat de termijn 10 dagen bedroeg, dat de heer N. zijn instemming heeft gegeven en een abonnement Home Pack 1 (internet en vaste telefonie) heeft afgesloten. Omdat deze diensten niet binnen de afgesproken termijn werden geactiveerd, heeft de heer N. beslist om het abonnement op te zeggen. Hoewel het praktisch onmogelijk is om de juiste inhoud van het gesprek bij afsluiting van het contract na te gaan, bestaat er ook geen enkel element dat de goede trouw van de heer N. in twijfel trekt. Omdat er geen enkel element bestaat dat de goede trouw van de heer N. in twijfel trekt en met het oog op verzoening, beveelt de Ombudsdienst KPN Belgium aan om de aangerekende opzegkosten met 50 procent te verminderen.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:

KPN Belgium blijft bij zijn standpunt: de activering is gebeurd binnen de termijn voorzien in de algemene voorwaarden. Het contract werd voortijdig opgezegd. Alle facturen zijn dan ook gerechtvaardigd en blijven verschuldigd.

Opmerking:

Het antwoord is een herhaling van het eerste antwoord van KPN Belgium. Het valt daarom erg te betwijfelen of KPN Belgium de zaak echt heeft onderzocht.

In voorbeeld 2 betwistte een klager de aanrekening van dataverkeer door Base. De Ombudsdienst was van mening dat Base de klager te weinig inlichtingen had verstrekt.

Voorbeeld 2:

De heer N. betwistte de aanrekening door Base van dataverkeer buiten zijn bundel ("BlackBerry 500 MB"). In eerste instantie had Base er op gewezen dat de heer N. gebruik had gemaakt van streaming-websites, terwijl zijn "BlackBerry"-optie enkel geldig was voor gecomprimeerde data. De heer N. nam geen genoegen met deze toelichting. Volgens hem werd er in het contract geen onderscheid gemaakt tussen streaming-data en gecomprimeerde data.

Standpunt van de operator:

Naar aanleiding van de klacht die bij de Ombudsdienst werd ingediend, legde Base eerst de oorzaak van de meerkosten bij het feit dat de heer N. het inbegrepen volume van zijn bundel had overschreden. Later corrigeerde Base haar standpunt. De operator legde uit dat er een onderscheid gemaakt werd tussen dataverkeer via de "BlackBerry"-optie en dataverkeer via het mobiel internet van Base. De operator gaf expliciet toe dat in het contract niet alle modaliteiten werden uitgelegd. Volgens Base kon de klager wel informatie inwinnen via de website, wat door laatstgenoemde overigens werd betwist. Nog volgens de operator werden klanten bij het eerste gebruik van het "BlackBerry"-netwerk via een waarschuwingsbericht op de hoogte gebracht wanneer een applicatie niet wordt ondersteund.

Aanbeveling van de Ombudsdienst:

Het valt de Ombudsdienst op dat Base in totaal drie verschillende verklaringen had gegeven met betrekking tot de betwiste meerkosten. Eén en ander doet vermoeden dat Base zelf niet goed vertrouwd is met de vrij omslachtige modaliteiten aangaande de verschillende datanetwerken. Het is in dergelijke omstandigheden des te belangrijker om de gebruiker al bij de totstandkoming van het contract zeer goed voor te lichten over de verschillende netwerken, de tarievenstructuur, de blokkeringsmogelijkheden en dergelijke. Het contract van Base beantwoordde dan ook niet aan de normen opgelegd door artikel 108 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005. De informatieverstrekking op de website primeerde helemaal niet op de wettelijk verplichte informatie op het contract. Zoals Base zelf aangaf kon de toenmalige versie van de website niet meer achterhaald worden.

Wat betreft het waarschuwingsbericht waarvan sprake in het standpunt van Base stelde de Ombudsdienst vast dat dit onvoldoende transparant was opgesteld. Het bericht maakte enkel melding van de mogelijkheid tot supplementaire kosten. De Ombudsdienst concludeerde globaal dat Base de heer N. te weinig had ingelicht over de modaliteiten met betrekking tot de "BlackBerry"-optie en meende daarom dat alle datakosten buiten de bundel gecrediteerd dienden te worden.

Antwoord van de operator op de aanbeveling:

Base kon zich niet akkoord verklaren met de aanbeveling van de Ombudsdienst. De informatie die over de producten werd gegeven diende in zijn geheel te worden bekeken. De heer N. maakte gebruik van niet-gecompresseerde websites, zoals bijvoorbeeld YouTube, die niet worden ondersteund door BlackBerry en dus niet inbegrepen waren in een BlackBerry-bundel. De klant kon enkel aangerekend worden voor gecompresseerde dataverkeer wanneer hij de beschikbare bundel overschreed. Het was correct dat dit niet was voorgevallen.

2. Specifiek geval van Dommel

De Ombudsdienst komt tot de vaststelling dat liefst meer dan een kwart van alle klachten van deze operator in 2011 middels een aanbeveling moesten worden afgesloten. De Ombudsdienst kan dit alleen maar betreuren en hoopt dat Dommel zijn houding aanpast.

De Ombudsdienst wenst Dommel eraan te herinneren dat de taak van de Ombudsdienst er o.a. uit bestaat om zowel de operator als de klager te helpen om zelf, met volledige kennis van zaken, tot een billijke overeenstemming te komen die de behoeften van alle interveniërende partijen respecteert. De Ombudsdienst vraagt dan ook op herhaaldelijke wijze dat deze manier van conflictoplossing de voorrang krijgt bij Dommel. Met klem wordt Dommel verzocht hun meest optimale medewerking te verlenen bij de behandeling van klachten door de Ombudsdienst opdat deze haar wettelijke bemiddelingsrol naar behoren zou kunnen vervullen.

Daar hoort eerst en vooral bij dat Dommel een standpunt aan de klager overmaakt. Herhaaldelijk moest de Ombudsdienst in 2011 aanbevelingen opmaken omdat Dommel niet reageerde op de klacht van de klager.

Ook moest de Ombudsdienst vaststellen dat Dommel veel verplicht uitvoerbare aanbevelingen niet steeds opvolgde (zie beneden).

3. Kwaliteit van antwoord op aanbevelingen van de Ombudsdienst door Proximus, Belgacom en Base

Het valt de Ombudsdienst op dat de kwaliteit van de antwoorden van de meeste operatoren op aanbevelingen in 2011 regelmatig te wensen overliet. In veel gevallen waren het standaard-antwoorden welke nogal kort waren, een herhaling waren van het eerste standpunt welke de operator aan de klager verstrekte, welke niet individueel ingingen op onze argumentatie en de in overweging te nemen elementen, welke niet gemotiveerd werden of zelfs tegenstrijdig waren met de wetgeving. Antwoorden zoals “We kunnen hieraan geen positief gevolg geven, hiervoor verwijzen wij naar onze eerdere argumentatie.” zijn ondertussen, spijtig genoeg, eerder de regel geworden dan de uitzondering.

De Ombudsdienst wijst de operatoren op hun wettelijke verplichtingen hieromtrent en raadt de operatoren aan aanbevelingsdossiers in ieder geval te laten beantwoorden door een andere persoon dan de dossierbeheerder.

Ten eerste zorgt de behandeling van dossiers door een persoon welke boven de dossierbeheerders staat ervoor dat de dossiers vanuit een andere invalshoek kunnen bekeken worden en vooral dat structurele lessen kunnen getrokken worden door de operatoren indien nodig.

Ten tweede kan deze persoon door zijn helicopterview ervoor zorgen dat de klachten dossierbeheerderoverschrijdend op dezelfde manier worden behandeld wat een kwaliteitsvolle manier van werken ten goede komt.

Ten derde zorgt dit voor een doorstroming van structurele problemen naar de juiste segmenten van de operatoren.

4. 36 onbeantwoorde en daardoor verplicht uitvoerbare aanbevelingen

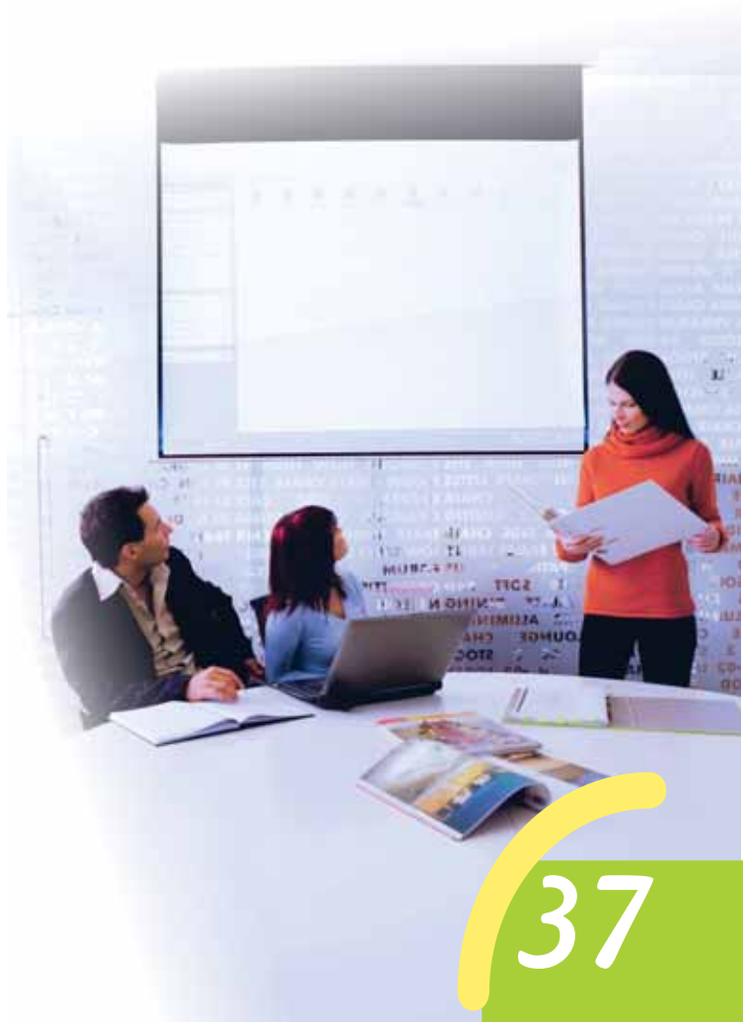
Zoals hierboven al vermeld, is de operator verplicht de specifieke aanbeveling uit te voeren indien hij niet tijdig een antwoord op de aanbeveling aan de klager en de Ombudsdienst heeft overgemaakt.

In 2011 stelden we vast dat op twee operatoren na, namelijk Dommel en Belgacom, de aanbevelingen door alle operatoren werden beantwoord.

Enkel Dommel valt hier uit de toon met een verviervoudiging van niet door hen beantwoordde aanbevelingen.

Bij Belgacom viel in 2011 op dat deze operator er soms voor koos om geen positie in te nemen in een bepaald onderwerp en niet te antwoorden zodat de aanbevelingen uitvoerbaar werden.

De Ombudsdienst kan het gedrag van bovenvermelde operatoren niet goedkeuren en vraagt voor 2012 om bijzondere aandacht voor dit euvel en de respectering van de wettelijke verplichtingen.



STIJGING KLACHTEN MOBISTAR

5 OPMERKELIJKE STIJGING VAN HET AANTAL BEROEPS-KLACHTEN TEGEN MOBISTAR

A Inleiding

In 2011 was Belgacom voor het eerst sedert het bestaan van de Ombudsdienst geen koploper inzake de verdeling van het aantal verzoeningsklachten per jaar en per operator. De eerste plaats werd in 2011 namelijk overgenomen door Mobistar. Tegen deze operator werden vorig jaar maar liefst 5.622 klachten voor bemiddeling ingediend, tegenover 4.761 in 2010. Deze opmerkelijke stijging noopt logischerwijze tot diepgaander onderzoek.

Wanneer we de verdeling van het aantal Mobistar-klachten per categorie nader beschouwen, stellen we vast dat een absolute meerderheid (bijna 3.000 klachten) betrekking heeft tot contractuele aangelegenheden en de aanrekening van opzegvergoedingen. Dit thema wordt op een operator-overschrijdende manier in zijn geheel elders behandeld in dit jaarverslag en is ook van toepassing op Mobistar. Een deelaspect van deze belangrijke categorie klachten heeft betrekking tot misleidende verkoopspraktijken. Hieromtrent zal in dit artikel wel een hoofdstuk worden gewijd, aangezien de methodes die door Mobistar-verkopers werden gehanteerd in 2011 veel kwaad bloed hebben gezet bij gebruikers.

Een andere thema dat een zeer aanzienlijk aandeel heeft in het totaal van de in 2011 geregistreerde klachten tegen Mobistar betreft technische onregelmatigheden. In tegenstelling tot wat zou kunnen worden verwacht hebben deze klachten bijna nooit betrekking tot de mobilofonie-activiteiten van Mobistar, maar wel tot een veel kleiner en nieuwer segment van haar dienstenaanbod, namelijk vaste telefonie, internet en TV. Zowat alle om en bij de 500 Ombudsklachten hieromtrent hadden betrekking tot het triple play-abonnement 'Starpack'.

Een derde categorie klachten tegen Mobistar die in dit artikel uitvoeriger zal worden besproken heeft betrekking tot mobiel internet en premium sms-diensten en dan meer bepaald de wijze waarop Mobistar klachten hieromtrent behandelde in 2011. De aanrekening van deze diensten genereert reeds jaren beroepsklachten tegen alle mobilofonie-operatoren. Over dit thema werden in 2011 ongeveer 600 klachten tegen Mobistar ingediend bij de Ombudsdienst.

Een significant aantal klachten dat in 2011 bij de Ombudsdienst werd ingediend had wellicht vermeden kunnen worden indien de eerstelijnsdiensten van Mobistar op een degelijk manier hadden gefunctioneerd. Hoewel de kwaliteit van eerstelijnscontacten en –klachten elders in dit jaarverslag op een operator-overschrijdende manier wordt besproken is de Ombudsdienst op basis van haar vaststellingen in 2011genoodzaakt geweest om dit belangrijk deelaspect van zeer veel Mobistar-dossiers tijdens de redactie van dit artikel in de verf te zetten.

De Ombudsdienst heeft het voorrecht om gebruikers-problematieken te kunnen benaderen vertrekkend vanuit duizenden relazen van klagers per jaar. Teneinde voor de lezer een zo levendig mogelijk beeld te kunnen scheppen over de voormelde probleemgebieden zullen de analyses daarom telkens worden voorafgegaan door voorbeelden van Ombudsklachten.

Vooral het repetitieve karakter van de geciteerde type-voorbeelden dragen bij tot de onomstotelijke bewijskracht van de aangekaarte problematieken en dient Mobistar er toe aan te zetten om drastische maatregelen te nemen teneinde van klantentevredenheid een speerpunt van haar beleid te maken. De Ombudsdienst zal in dit artikel dan ook een aantal aanbevelingen richten naar Mobistar toe, waarbij een sterke daling van het aantal klachten voor ogen wordt gehouden.

Tot slot zullen we middels het formuleren van een aantal aandachtspunten de gebruikers trachten te wapenen tegen een resem problemen die bepalend zijn geweest voor het grote aantal beroepsklachten tegen Mobistar in 2011.

B Probleemgebieden

1. Misleidende verkoopspraktijken

1.1 Misleidende verkoopspraktijken bij de totstandkoming van contracten

1.1.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mijn 18 jarige dochter heeft al zes jaar een Pay&Go-formule bij Proximus. In december 2010 wordt ze overdonderd door een Euphony-verkoper en tekent ze een aantal contracten met nummeroverdracht naar Mobistar. Eens thuis annuleren wij deze contracten onmiddellijk door middel van een aangetekend schrijven (zeven dagen tijd voor kosteloze annulatie volgens deze contracten). Hoe dan ook, daags nadien wordt haar nummer bij Proximus afgesloten. Na deze verplicht Proximus ons een betaling te doen van € 150 wegens contractbreuk.

Voorbeeld 2

Na het afsluiten van een abonnement bij Mobistar met nummerportering, maakte men de belofte dat dit niet tot extra kosten bij mijn toenmalige operator (Proximus) zou leiden. Ik

kreeg echter een factuur van € 270 opzeggingsvergoeding. De Mobistar-verkoper maakte mij toen opnieuw de belofte dat dit bedrag volledig zou worden vergoed. Echter drie maanden na datum heb ik nog steeds geen cent teruggezien en blijft men mij afschepen.

Voorbeeld 3

Op 26 april 2011 was ik aanwezig op een optreden van 'Houden van…'. Daar was een Mobistar-vertegenwoordiger aanwezig die mij had uitgenodigd om aan een reuzenrad te draaien, waarbij mooie prijzen konden worden gewonnen. En inderdaad, ik won een prijs, namelijk vier maanden gratis bellen via Mobistar. Ik diende hiervoor een document te ondertekenen. Enkele weken later stuurde Mobistar mij een brief waaruit bleek dat ik een overeenkomst van 24 maanden had gesloten met een tariefplan dat veel duurder was dan de voorafbetaalde kaarten waar ik tot dan toe gebruik van maakte.

1.1.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2011 honderden klachten die voortvloeiden uit een dubieuze of ronduit misleidende manier waarbij verkopers van Mobistar of Euphony te werk zijn gegaan bij de totstandkoming van contracten. Er dient in dit verband verduidelijkt te worden dat Euphony een samenwerkingsverband heeft met Mobistar voor het aanbrengen van klanten voor alle mogelijke diensten.

Kennelijk is het noodzakelijk dat de Ombudsdienst wederom wijst op de noodzaak van transparantie en voorlichting van de consument bij de totstandkoming van contracten. Vooral jong-volwassenen en maatschappelijk zwakkeren dienen met de nodige omzichtigheid benaderd te worden en hun goedgelovigheid mag niet misbruikt worden om prijzige abonnementen met een lange duurtijd aan te smeren. Ook in het geval een abonnement wordt verkocht buiten de onderneming van een operator dient de klemtoon in het bijzonder te worden gelegd op een optimale voorlichting van de consument gezien deze in de meeste gevallen niet de intentie had om een contract af te sluiten.

De Marktpraktijkenwet voorziet in een aantal consument-beschermende maatregelen die vooral uitgesproken zijn in geval van verkoop op afstand en verkoop buiten de onderneming van de operator. Hiertoe behoort het verzakingsrecht. Wanneer een gebruiker beslist om binnen de respectievelijk 14 kalenderdagen en 7 werkdagen zijn overeenkomst te annuleren moet Mobistar hier onmiddellijk gevolg aan geven. Het is evident dat Mobistar er dient over te waken dat er zich bij de toepassing van het verzakingsrecht geen onregelmatigheden kunnen voordoen.

Een van de misleidende verkoopsargumenten die volgens de klachten het meest frequent wordt gehanteerd betreft de bewering van verkopers dat het contract bij de toenmalige operator kosteloos kan worden stopgezet. Het grootste obstakel dat de Ombudsdienst ondervindt tijdens de behandeling van dergelijke klachten heeft betrekking tot de bewijskracht. Het is immers zeer moeilijk, zoniet onmogelijk om verkoopsgesprekken te reconstrueren omdat er bijna nooit een schriftelijke neerslag van bestaat. Slechts in een zeer beperkt aantal beroepsklachten confronteert Mobistar de betreffende verkoper met de aantijgingen en bijna nooit wordt diens reputatie nagetrokken. In de meeste gevallen gaat Mobistar dan ook niet over tot het compenseren van de opzegvergoeding aangerekend door de vroegere operator. Een uitzondering hierop vormt een aantal oude openstaande Ombudsklachten waarin Mobistar, naar aanleiding van een meeting met de Ombudsdienst eind 2011, besliste om de onkosten die voortvloeiden uit de veronderstelde foutieve informatieverstrekking van verkopers volledig te vergoeden.

1.2 Misleidende verkoopspraktijken bij de contractsverlengingen

1.2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Tot september 2010 had ik een abonnement 'my10' bij Mobistar. Voor €10 per maand had ik recht op 43 minuten belwaarde en 10.000 sms jes. Ik kon er 24 uur op 24 gebruik van maken, ook tijdens het weekend. In september werd ik door een verkoopster opgebeld met de melding dat mijn contractsduur verstreken was. Ze vroeg mij of ik het abonnement onder dezelfde voorwaarden wou verlengen voor twee jaar. Ik stemde hiermee in. Wat de verkoopster me niet vertelde is dat ik sedertdien overdag maar slechts over 66 sms'jes meer zou beschikken en dat de 10.000 andere berichten enkel van 19u 's avonds tot 7u 's ochtends geldig zouden zijn. Nu stel ik vast dat er op mijn factuur extra kosten aangerekend worden voor nationale sms'jes.

Voorbeeld 2

Vandaag ontving ik mijn factuur van Mobistar in de bus. Ik heb al jaren een abonnement bij deze operator en geniet al heel die tijd van gratis sms'en. Onlangs heb ik mijn abonnement verlengd en in plaats van 1.000 sms'en, zou ik 10.000 sms'en ontvangen. Ze hadden er mij wel niet bij verteld dat ik enkel deze sms'en in het weekend en 's avonds kon gebruiken. Deze sms'en werden me dus aangerekend en ik ben niet bereid om deze te betalen. Ik heb vandaag contact opgenomen met de klantendienst van Mobistar en ik was verplicht om een hoger tariefplan te nemen om te kunnen genieten van de gratis sms'en gedurende de hele dag. Aangezien ik veel sms, ben ik dan maar ingegaan op hun aanbod.

1.2.2 Bespreking

Net als in 2010 ontving de Ombudsdienst gedurende het volledige jaar 2011 vele tientallen beroepsklachten van Mobistar-gebruikers die hadden ingestemd met een contractsverlenging en sedertdien niet meer konden beschikken over een gunstig promotioneel voordeel. Opmerkelijk is het feit dat al deze klagers unisono verklaard hebben dat de verkopers er op geen enkel moment hadden op gewezen dat de maandelijks aangeboden 10.000 gratis sms-berichten, in tegenstelling tot het verleden, enkel tijdens de daluren geldig zouden zijn. De betreffende consumenten zetten hun verbruiksgewoontes na de contractsverlenging verder en bleven in de waan dat dit promotioneel voordeel onveranderd was. Vooral minderjarige en jonge gebruikers die zeer vaak gebruik maakten van sms-berichten tijdens de piekuren werden vaak geconfronteerd met facturen van honderden Euro, gezien de sms'en telkens aan het eenheidstarief werden gefactureerd.

Afgaande op de hoeveelheid klachten is de Ombudsdienst van mening dat Mobistar de betreffende klanten op vrij systematische wijze heeft misleid op het vlak van voorlichting bij de totstandkoming van het contract. Mede in acht genomen dat de Ombudsdienst Mobistar reeds in het jaarverslag van 2010 heeft opmerkzaam gemaakt over deze onaanvaardbare praktijken is het zeer betreurenswaardig dat dit fenomeen gedurende 2011 onverminderd klachten bleef genereren. Mobistar engageerde zich er tijdens een meeting met de Ombudsdienst eind 2011 toe om paal en perk te stellen aan deze problematiek.

Om zeer evidente redenen veroorzaakten de misleidende verkoopspraktijken een grote hoeveelheid klachten, die in de eerste lijn vaak geen positief gevolg kregen. Daarentegen stemde Mobistar er na tussenkomst van de Ombudsdienst vaak wel mee in om het oorspronkelijke promotioneel voordeel te herstellen en / of de betwiste meerkost te crediteren. De betreffende klanten werden er na bemiddeling ook vaak niet langer toe gedwongen om over te schakelen naar een duurdere abonnementsformule.

2. Technische onregelmatigheden betreffende vaste telefonie-, internet- en TV-diensten ('Starpack')

2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Op 20 november 2010 tijdens de beurs „Cocoon“ werd ik verleid tot het tekenen van een contract bij Mobistar, namelijk 'Starpack' aan € 55 per maand en bevattende digitale tv, onbeperkt internet (snelheid tot 16 Mbps) en vaste telefoon. De verkoper zei me dat ik de eerste drie maanden niets zou betalen, geen aansluitingskosten zou hebben en dat ik de apparaten gratis zou hebben namelijk de livebox, een modem en een schotel voor satelliet-TV. Ik moest enkel wachten dat ik de pakketten per post zou ontvangen. Ik kreeg dit ook heel wat later, op 21 december 2010. Ik heb vervolgens een installateur gebeld om de schotel te installeren. Ik heb de livebox zelf geïnstalleerd volgens de installatiegids. Dit lukte niet. Er bleek iets mis met de contactdoos van de telefoon. Ik kon zogezegd verder surfen via 'Internet Everywhere' (dit is ook geleverd in het pakket) maar dit werkte ook niet. Dus ten einde raad heb ik mijn Telenet-modem terug aangesloten. Dit alles heeft mij al vele telefoontjes gekost met de klantendienst en nog meer tijd. Uiteindelijk is er een technieker langs geweest voor de problemen met de livebox. Er bleek dat er foute draden waren verbonden. Hij deed een speedtest en dit bleek al erg laag, maar hij zei er verder niets van. Voor hem was alles nu in orde. Mijn 'Internet Everywhere'-probleem kon hij niet oplossen aangezien dit via de klantendienst moest aangekaart worden. Dit heeft mij opnieuw vele telefoontjes gekost. Uiteindelijk belden ze me op om samen mijn instellingen op de pc te overlopen. Dit bleek fout en werd dan toch verholpen. We zijn nu al eind januari 2011. Er was ook een probleem met de vast telefonie. Ik heb een overname getekend voor overdracht van mijn vast nummer maar kreeg een nieuw telefoonnummer, wat ik niet wou. (…)Ik krijg ook verkeerde facturen. De verkoper had mij immers verzekerd dat de eerste drie maand gratis waren. Ik heb ook nog maar eens naar Mobistar gebeld voor een probleem met de lage internetsnelheid. Volgens 'speedtest' bedraagt mijn downloadsnelheid 2,54 Mbps en niet 16 Mbps zoals Mobistar beloofd had. De klantendienst zegt me dat dat normaal is aangezien ik te ver gelegen ben van een server en de ondergrondse kabels van slechte kwaliteit zijn.

Voorbeeld 2

Ons contract met Mobistar loopt van 8 november 2010. Tot op heden (4 april 2011), kunnen we nog steeds geen gebruik maken van onze vaste telefoon . Dagelijks nemen wij telefonisch contact met de klantendienst van Mobistar. Niemand kan onze vraag beantwoorden waarom dit gebeurd, ofwel smijten ze de telefoon toe ofwel wimpelen ze ons af. Ook op ons schrijven krijgen we geen antwoord. Ook herhaaldelijk telefoneren vanuit een plaatselijk Mobistar-winkel en faxen brengen geen soelaas.

Voorbeeld 3

Als trouwe en tevreden Mobistar-klant voor mobilofonie besloten we eind augustus 2011 het 'Starpack' van Mobistar aan te schaffen. Digitale TV werd snel geïnstalleerd en is van prima kwaliteit. Na drie weken zonder bericht over de ADSL-aansluiting krijgen we te horen dat door een ernstige IT-fout de aansluitingen achterstand oplopen, maar dat we spoedig bericht krijgen. Ondertussen zitten we in week 12 (12 weken zonder internetaansluiting, de school van de kinderen vindt ons verhaal ongeloofwaardig , af en toe kan ik wel surfen via een onbeveiligd draadloos netwerk bij één van de buren, maar dat geeft geen goed gevoel...). De mails naar het Mobistarcenter worden niet beantwoord, tenzij soms met de melding dat we binnen de vier dagen antwoord zullen krijgen, maar een antwoord komt er niet. Letterlijk uren aan de lijn gehangen met een 0800-nummer, als we binnen geraken is men zeer vriendelijk, en wordt steeds de algemene systeemfout bij de ADSL-activeringen als excuus gebruikt. Reeds drie verschillende medewerkers zeggen dat ze mijn dossier een soort voorrangsbehandeling gaan geven... leuk om weten maar klinkt ongeloofwaardig als men dit reeds drie weken te horen krijgt. (…) Ik ben radeloos en heb zin om naar een andere provider over te stappen.

2.2 Bespreking

Meerdere honderden klanten van Mobistar dienden in 2011 klacht in bij de Ombudsdienst omwille van diverse onregelmatigheden met betrekking tot vaste telefonie, internet en TV. In een zeer grote meerderheid van deze gevallen beschikten de gedupeerde klanten over een 'Starpack'-abonnement, dat de drie voornoemde diensten combineert.

De betreffende klachten hadden zonder uitzondering in eerste instantie betrekking tot technische onregelmatigheden. Heel wat 'Starpack'-abonnees hadden namelijk te lijden onder zeer lange wachttijden voor de activatie van één of meerdere diensten. Opleveringstermijnen van meerdere maanden waren hierbij geen uitzonderingen. Zoals de geciteerde voorbeelden illustreren, bleven de kwestieuze gebruikers verstoken van functionele telecom-diensten en bood Mobistar geen (volwaardige) alternatieven.

In elke technologische omgeving kunnen er zich onregel-

matigheden voordoen. Dit neemt echter niet weg dat een operator alles in het werk moet stellen om storingen en technische problemen binnen een minimale tijdspanne te verhelpen. Diensten zoals telefonie, internet en zelfs TV zijn in de huidige informatiemaatschappij en samenleving onontbeerlijk op het vlak van communicatie en ontwikkeling. Mobistar is in ernstige mate in gebreke gebleven doordat de structurele pijnpunten met betrekking tot de opleveringsproblemen van deze diensten niet binnen een redelijke termijn werden verholpen. De klachteninstroom inzake 'Starpack' bleven niet beperkt tot enkele maanden maar manifesteerde zich doorheen het volledige jaar 2011. Daarom kunnen deze problemen onmogelijk worden toeschreven aan het fenomeen van zogenaamde 'kinderziektes'.

Uit sommige klachten bleek dat Mobistar de dienst 'Internet Everywhere' ter beschikking stelde van een aantal klanten die geen gebruik konden maken van hun breedbandinternet-aansluiting dat vervat zat in het 'Starpack'. Dit stelde de betrokkenen in de mogelijkheid om door middel van een USB-stick gebruik te maken van mobiel internet. In enkele gevallen bleek deze oplossing geenszins volwaardig te zijn en / of een aanzienlijke meerkost op de facturen te veroorzaken. Ook het feit dat deze tijdelijke oplossing blijkbaar niet aan alle betrokken klanten werd aangeboden doet vragen rijzen.

In geval van problemen met de oplevering van de vaste telefoonverbinding deden sommige gebruikers beroep op de aansluiting van hun vorige operator, zonder zich hiervan bewust te zijn. Mobistar had in afwachting van een oplossing voor technische problemen er voor geopteerd om het telefoon-nummer bij de operator actief te laten, evenwel zonder deze klanten hiervan op de hoogte te stellen. Wanneer zij vervolgens tegen de verwachting in facturen bleven ontvangen van hun vorige operator zorgde dit logischerwijze voor veel verwarring. Het is betreurenswaardig dat Mobistar met de betrokken klanten niet (duidelijk) had gecommuniceerd over deze situatie.

Andere gebruikers, die helemaal geen beschikking hadden over een actieve telefoonaansluiting, dienden noodzakelijkerwijs gebruik te maken van hun gsm-aansluiting om te kunnen bellen. Veel klachten die hierop van toepassing zijn bevatten dan ook passages waarbij gedupeerden hun ongenoegen uitten over de meerkost die veroorzaakt werd door de inactiviteit van (een deel van) hun 'Starpack'-abonnement.

De klachten met technische inslag bleven niet beperkt tot activatieproblemen. Een aanzienlijk aantal 'Starpack'-abonnees beklaagden zich eveneens over de te trage downloadsnelheid van hun internetaansluiting. Mobistar maakt gebruik van het medium ADSL, waarbij zich snelheidsproblemen kunnen voordoen die exclusief te wijten zijn aan de infrastructuur van de operator. Belangrijke factoren hierbij zijn de afstand tussen de centrale en de aansluiting alsook de kwaliteit van de ondergrondse kabels. De Ombudsdienst heeft in de betreffende klachten kunnen vaststellen dat de door de klagers opgemeten downloadsnelheid soms in zeer grote mate afwijkt van hetgeen Mobistar als (maximum)waarden afficheert in hun aan-kondigingen en publiciteit.

Een frequent voorkomend deelaspect van 'Starpack'-gerelateerde klachten handelde over het feit dat de voorziene promotie (gratis abonnement) niet werd toegekend op de facturen. Het is om zeer evidente redenen niet geoorloofd om promoties die deel uitmaken van een overeenkomst in de praktijk niet toe te kennen.

In geval van technische problemen dient elke telecomgebruiker te kunnen rekenen op bereidwilligheid van zijn operator om het probleem op te lossen. Dit vereist een goed functionerende klantendienst, die op een correcte manier communiceert en de betrokken klant op de hoogte houdt van de belangrijkste evoluties in zijn technisch dossier. Uit de in 2011 opgetekende dossiers bij de Ombudsdienst met betrekking tot 'Starpack' blijkt dat Mobistar in zeer ernstige mate in gebreke is gebleven op het vlak van eerstelijncontacten en –klachten. In eerste instantie bleek de bereikbaarheid van de klantendiensten een groot struikelblok te vormen. Ongeacht het medium waarmee de klanten poogden om contact op te nemen met de operator bleek het vaak schier-onmogelijk te zijn om communicatie op touw te zetten. Uit de Ombudsklachten blijkt verder dat Mobistar doorgaans zelf geen informatie over de voortgang van de technische problemen terugkoppelde. De klantendienst en de achterliggende technische diensten wekten steevast de indruk volkomen overbelast te zijn door de 'Starpack'-gerelateerde problemen. Het is in deze omstandigheden niet verwonderlijk dat veel gebruikers hun klacht overmaakten aan de Ombudsdienst, die zijn bevoegdheid als beroepsklachteninstantie kon uitoefenen.

In zeer veel gevallen waarbij de klacht werd aangemeld bij de Ombudsdienst werd een minnelijke schikking bereikt. De door Mobistar aangereikte oplossing bestond er hoofdzakelijk uit om de klagers de mogelijkheid op een kosteloze opzegging van het contract aan te bieden. In de meeste gevallen waarbij de diensten niet konden worden genoten werd voorgesteld om de gefactureerde bedragen te crediteren. Enkele klagers kregen bovendien een compensatie aangereikt in de vorm van gratis belminuten op hun gsm-abonnement bij Mobistar.

Tijdens een vergadering met de Ombudsdienst in 2011 erkende Mobistar de 'Starpack'-gerelateerde problemen en engageerde zij zich er toe om de gedupeerde klanten voortaan veel sneller de mogelijkheid te geven om hun contracten kosteloos te ontbinden. Hoewel de Ombudsdienst voornamelijk vragende partij is om de technische problemen an sich zo veel mogelijk te vermijden is dit engagement positief te noemen. De grote meerderheid van de betrokken klagers uitte naar de Ombudsdienst toe vooral de wens om gezien de technische of activeringsproblemen niet langer aangesloten te moeten blijven bij Mobistar.

3. De eerstelijnsklachten-behandeling met betrekking tot premium sms-diensten en mobiel internet

3.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Via Mobistar werd mij €32 aangerekend voor 'third party services', mij onbekend. Wel kreeg ik meerdere keren sms'jes van het nummer 9903 met de vraag lid te worden. Ik heb hier nooit op gereageerd en de berichtjes gewist. Toen ik hiervoor naar Mobistar belde raadde men mij aan onmiddellijk 'stop' in te toetsen, wat ik heb gedaan. Men gaf mij ook het telefoonnummer van de firma Globalway, die deze dienst uitbaat. Ik belde tot driemaal toe en kreeg een antwoordapparaat aan de lijn en men zou mij via mail contacteren. Zoals te verwachten is dit nooit gebeurd. Het betwiste bedrag heb ik niet betaald en Mobistar sluit mijn gsm af. Wat te doen?

Voorbeeld 2

Op 1 februari 2011 kreeg mijn dochter voor haar verjaardag een nieuw gsm-toestel. Op de eerstvolgende Mobistar-facturen wordt er respectievelijk € 14.25 en € 254 aangerekend voor multimedia-verbindingen via mobiel internet. Blijkbaar gebeuren deze verbindingen automatisch. Vier maal heb ik gebeld naar Mobistar en ze kunnen er niets aan doen omdat het niet hun schuld zou zijn.

3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2011 ongeveer 600 beroepsklachten tegen Mobistar met betrekking tot premium sms-diensten en mobile internet. De aanrekening van deze diensten gebeurt door de telecomoperatoren. Indien de aanrekening wordt betwist vormen de operatoren een logisch aanspreekpunt. Zoals uit het eerste voorbeeld blijkt starten operatoren immers de invorderingsprocedure op in geval betwiste kosten aangaande deze diensten niet worden betaald.

Klachten met betrekking tot premium sms-kosten bestaan reeds vele jaren en de operatoren zijn goed bekend met dit fenomeen. Inzake deze diensten bestaat een gedragscode (de GOF-richtlijnen) die door de vier mobilofonie-operatoren (Proximus, Mobistar, Base en Telenet) werd ondertekend. Elke betwisting van premium sms-kosten dient gepaard te gaan met een aftoetsing van de betreffende dienst aan de GOF-richtlijnen. Uit de klachten kan worden afgeleid dat dit in 2011 nog steeds niet systematisch op de correcte manier gebeurde. Overigens moet uitdrukkelijk gesteld worden dat deze opmerking niet louter geldt voor Mobistar maar van toepassing is op alle mobilofonie-operatoren, Base uitgezonderd.

Het is opmerkelijk dat in een zeer grote gedeelte van de in 2011 tegen Mobistar geregistreerde beroepsklachten aangaande premium sms-diensten er vrij snel een minnelijke schikking kon worden bereikt. In tegenstelling tot de klantendienst gaan de dossierbeheerders van Mobistar voor de Ombudsklachten wel systematisch na of het premium sms-verkeer dat het voorwerp van klachten vormt beantwoordt aan de GOF-richtlijnen. Aangezien er in een grote meerderheid van de gevallen één of meerdere inbreuken werden vastgesteld ging Mobistar frequent over tot het crediteren van de betwiste kosten, inclusief eventuele invorderingskosten.

Met betrekking tot de Ombudsklachten over de aanrekening van mobiel internet voerde Mobistar in 2011, net als de meeste andere operatoren, een soepel en klantvriendelijk beleid, dat zich helaas soms beperkte tot die gevallen die bij de Ombudsdienst werden aangekaart. Wanneer klanten geconfronteerd worden met datakosten, die het gevolg zijn van onbewust verbruik of gebruik van een onaangepaste tariefformule, wordt na bemiddeling door de Ombudsdienst vaak minstens de helft van de betwiste kosten in mindering gebracht. Deze klantvriendelijke houding vloeit voort uit het feit dat veel gebruikers niet vertrouwd zijn met mobiel internet, hun smartphone onbewust instellen om dataverbindingen te maken of niet kunnen inschatten wel tariefplan het best beantwoordt aan hun verbruiksprofiel.

Uiteraard is de Ombudsdienst opgetogen over het feit dat Mobistar in 2011 dit positief beleid tijdens de behandeling van Ombudsklachten met betrekking tot de facturatie van mobiel internet heeft voortgezet. Hoewel er op dit vlak tegenover het verleden zeker vooruitgang is geboekt blijft het betreurenswaardig dat deze policy kennelijk nog niet volledig is ingeburgerd bij de eerstelijnsdiensten van Mobistar, die om onbekende redenen nog steeds niet commercieel optreden naar sommige klanten toe.

Vaak maakt Mobistar haar klanten die op de Ombudsdienst beroep doen attent op de mogelijkheid om premium sms-diensten en mobiel internet te blokkeren teneinde herhaling van de feiten te voorkomen. Hoewel de Ombudsdienst dit positief onthaald, is de noodzaak groot om nog pro-actiever te werk te gaan en daadwerkelijk preventief de gebruikers voor te lichten over de blokkeringsmogelijkheden. Een mogelijk hiertoe is een vermelding van de verschillende soorten blokkeringen op de facturen. Echter geniet het onze voorkeur dat Mobistar reeds op het op moment van de totstandkoming van het contract of bij elke verkoop van een smartphone de betrokken klant bij monde van de verkoper hieromtrent zou voorlichten. Het belang van een dergelijke spontane en pro-actieve informatieverstrekking is nog van groter belang indien de betreffende gebruikers minderjarig of jongvolwassen zijn. In de meeste gevallen hebben de vertegenwoordigers in de verkoopspunten hier een uitstekend zicht op. Het is evident dat Mobistar, door deze houding aan te nemen, veel aan klantentevredenheid te winnen heeft.

C Aanbevelingen

Een conclusie die we op basis van de voorgaande analyse kunnen trekken is dat de probleemgebieden inzake de Mobistar-klachten uit 2011 vrij divers van aard zijn. Toch is het mogelijk om doorheen de verschillende probleemgebieden een rode draad te ontwaren, namelijk de onregelmatigheden op het vlak van de eerstelijnscontacten en –klachten. Dit vormt volgens de mening van de Ombudsdienst meteen het belangrijkste aandachtspunt naar Mobistar toe.

Mobistar ondertekende het 'Charter voor klantvriendelijkheid', wat impliceert dat alvast de bereikbaarheid van de klantendienst vanaf 1 januari 2012 in sterke mate zou moeten verbeteren, ongeacht het medium dat de gebruiker kiest om te communiceren. Op basis van de beroepsklachten van 2012 zal de Ombudsdienst kunnen natrekken in welke mate Mobistar haar engagement daadwerkelijk zal naleven.

Voorts dient Mobistar het grote belang van de kwaliteit van eerstelijnscontacten en –klachten voor ogen te houden. Dit is in de eerste plaats van toepassing op storingsmeldingen van 'Starpack'-klanten. Het is absoluut noodzakelijk dat deze klanten voortaan sneller geholpen zouden worden en dat, bij ontstentenis aan een oplossing op korte termijn, er spontaan wordt aangeboden om het contract kosteloos te ontbinden en de onkosten te vergoeden. Indien Mobistar op dezelfde schaal klachten blijft ontvangen aangaande 'Starpack' moet overwogen worden om het product niet langer te commercialiseren. Er is nood aan een grotere mate van bewustwording bij Mobistar dat telecommunicatiediensten onontbeerlijk geworden zijn en dat een weken- of maandenlange onderbreking van de dienstverlening niet langer wordt getolereerd door de gebruikers.

Voorts blijft het van primordiaal belang om het positief beleid dat wordt gevoerd inzake de behandeling van Ombudsklachten aangaande premium sms- en mobile internet-kosten nog meer door te trekken tot op het niveau van de eerstelijnsklachten-behandeling. Een tweede belangrijk aandachtspunt inzake deze klachtencategorie blijft het nemen van preventieve, consumentbeschermende maatregelen. We denken hierbij in de eerste plaats aan het beter pro-actief voorlichten van de gebruikers over de mogelijkheid tot preventief blokkeren van klachtengenererende diensten zoals premium sms en mobiel internet.

Een volkomen ander probleemgebied dat Mobistar voor grote uitdagingen stelt heeft betrekking tot misleidende verkoops-praktijken. Er is dringend nood aan meer aandacht voor ethiek bij de totstandkoming van contracten. Indien Mobistar een daling van de desbetreffende klachten beoogt dient zij meer te streven naar een duurzame vorm van klantenbinding, gebaseerd op correcte informatieverstrekking en gespeend van agressie en misleiding. Gezien toekomstige wetgeving operatoren mogelijk niet langer zal toelaten om contracten met een lange duurtijd af te sluiten zal klantentevredenheid in de toekomst een meer doorslaggevende factor worden voor wat betreft de beslissing van gebruikers om al dan niet van operator te veranderen.

Door in te zetten op doorgedreven klantvriendelijkheid en klantentevredenheid en mits inachtneming van de voormelde aanbevelingen moet het mogelijk zijn voor Mobistar om de negatieve tendens inzake het aantal Ombudsklachten om te buigen.

Aandachtpunten voor de gebruikers:

- Wees alert bij elke tekoopaanbieding van telecom-abonnementen, vooral wanneer u niet zelf de intentie heeft om een contract aan te gaan.
- Ga zelf de eventuele einddatum van uw contract bij uw huidige operator (op de facturen) na. Vertrouw niet klakkeloos op de bewering van een verkoper dat u uw contract bij uw huidige operator kosteloos kunt ontbinden. Neem afspraken over de inlastname van een eventuele opzegvergoeding mee op in het papieren contract.
- Controleer steeds of de afspraken inzake promotioneel voordeel correct worden toegepast op de facturen.
- Vraag preventief een blokkering aan van de diensten premium sms en / of mobiel internet voor zover u hier geen gebruik wenst van te maken. Blokkeringen kunnen nadien steeds op uw verzoek worden opgeheven.
- Contacteer onmiddellijk uw operator in geval van onregel-matigheden op het vlak van facturatie of storingen. Dien een dossier in bij de Ombudsdienst indien u ontevreden bent over (het resultaat van) de eerstelijnsklachtenbehandeling van uw operator.

6 KLACHTEN MET BETREKKING TOT MOBILOFONIEABONNEMENTEN VAN TELENET

A Inleiding

Ten opzichte van 2010 registreerde de Ombudsdienst vorig jaar een aanzienlijke stijging van het aantal verzoeningsklachten tegen Telenet, dit zowel in absolute cijfers (3.491 tegenover 3.124 in 2010) als procentueel (14,84% tegenover 12,66% in 2011). Deze stijging is in grote mate toe te schrijven aan de geschillen met betrekking tot mobilofonie-abonnementen, die aan de basis liggen van in totaal meer dan 500 beroepsklachten in 2011. Dat de Ombudsdienst daarentegen in 2010 slechts in beperkte mate beroepsklachten met betrekking tot de mobilofonie-poot van Telenet ontving is vermoedelijk deels te verklaren door het toegenomen succes van dit product . Desalniettemin is de stijging zeer drastisch te noemen en dienen er ons inziens door Telenet maatregelen genomen te worden om deze evolutie om te buigen. Dit verklaart meteen waarom de Ombudsdienst besloten heeft hieraan bijzondere aandacht te besteden in dit jaarverslag.

De mobilofonie-abonnementen van Telenet zijn vooral bekend onder hun commerciële naam “Walk & Talk” en in mindere mate “Walk & Surf”. In veel gevallen past Telenet koppelverkoop toe, waarbij een gsm-toestel of smartphone aan €1 wordt verkocht aan diegenen die intekenen op een abonnement van 24 maanden. Telenet maakte hierbij voornamelijk gebruik van één verkoopskanaal, namelijk de BelCompany-winkelketen.

In dit artikel zal de Ombudsdienst een overzicht maken van de belangrijkste thema's die het voorwerp vormen van de mobilofonie-gerelateerde klachten die in 2011 tegen Telenet werden ingediend. De belangrijkste probleemgebieden zullen worden besproken en geanalyseerd aan de hand van één of meerdere typeklachten, die zullen worden geciteerd. Sommige thema's vallen niet zozeer op door het aantal betrekkinghoudende klachten maar eerder door hun uniek karakter in de recente geschiedenis van de telecomproblemen. Tijdens de bespreking van elk afzonderlijk probleemgebied zullen diverse aanbevelingen worden geformuleerd naar de operator toe. Op die manier poogt de Ombudsdienst om oplossingen aan te reiken voor de meest structurele probleemgebieden met het oog op een afname van het aantal klachten naar de toekomst toe. Met ditzelfde doel voor ogen zal de Ombudsdienst tot slot van dit artikel een aantal aandachtspunten voor de gebruikers oplijsten.

B Probleemgebieden

1. Netwerkproblemen

1.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Gezien ik met vaste telefonie, internet en TV bij Telenet was besloot ik een paar maanden geleden ook mijn gsm-aansluiting van Proximus over te zetten naar deze operator zodat ik daar een volledig pakket had. Nu blijkt dat ik binnenshuis geen bereik heb (wat bij Proximus niet het geval was). Ik moet dus voor elke inkomend of uitgaand gesprek naar buiten, wat zeker in deze winterperiode niet aangenaam is! Ik bracht Telenet hiervan op de hoogte en kreeg (na lang wachten) als antwoord: "wanneer u het contract verbreekt zal u dit veel geld kosten, denk daar eens over na!” Tijdens een later contact meldde de klantendienst van Telenet mij het volgende: "dit is de fout van Mobistar, wij kunnen er niets aan doen”. (…) Kan het dat ik een product koop dat niet werkt en dat ik verplicht wordt om de volledige contractsduur uit te doen?

Voorbeeld 2

Sinds enkele tijd hebben wij onze mobiele telefonie ook bij Telenet ondergebracht om zodoende alles binnen één pakket te hebben. Nu blijkt sedert onze aansluiting dat het netwerk enorm veel wegvalt en wij dus onbereikbaar zijn. Ook gaat de telefoon op onbepaalde tijdstippen op zoek naar een netwerk en gaat dit gepaard met een zeer storend geluid dat helaas niet kan worden uitgezet zolang er geen netwerk wordt gevonden. Wij hebben een opstartende zaak en gebruiken onze gsm-aansluiting voor professionele doeleinden. Omwille van de netwerkproblemen lopen wij bestellingen mis. Eerdere klachten en mails naar Telenet kregen geen gehoor.

1.2 Bespreking

Ongeveer de helft van alle klachten die de Ombudsdienst in 2011 registreerde met betrekking tot mobilofonie-abonnementen van Telenet konden worden toegeschreven aan netwerkproblemen. In de eerste helft van 2011 schakelde Telenet haar abonnees over van het Mobistar-netwerk naar een eigen netwerk. Dit resulteerde geenszins in een spectaculaire afname van het aantal verzoeningsklachten. In vergelijking met de andere mobilofonie-operatoren werden in 2011 tegen Telenet gevoelig meer Ombudsklachten met betrekking tot de kwaliteit van het netwerk ingediend.

Zelfs in het geval de problemen te wijten zouden zijn aan het netwerk van Mobistar diende Telenet er zich bewust van te zijn dat de klant geen enkele contractuele betrekking met Mobistar onderhoudt en dat Telenet zijn enige aanspreekpunt is.

Tijdens de bemiddelingsprocedure erkende Telenet in de meeste gevallen de netwerkproblemen en werd voorgesteld om het contract kosteloos te ontbinden. Dit impliceerde voor de meeste klanten evenwel niet dat zij geheel kosteloos hun abonnement konden opzeggen. Zoals reeds vermeld beschikken de meeste Telenet-abonnees over een eindgebruikerstoestel die bij wijze van promotie aan €1 werd aangeboden. De operator meende dat klanten, die omwille van netwerkproblemen hun contract voortijdig wilden laten stopzetten, de tegenwaarde van deze toestellen verschuldigd waren. In sommige gevallen betekende dit een kost van meerdere honderden Euro. Veel gebruikers waren het oneens met dit principe en wezen er op dat soortgelijke toestellen in de handel verkrijgbaar waren aan aanzienlijk lagere prijzen.

De Ombudsdienst kon begrip opbrengen voor het ongenoegen van deze gebruikers en besprak dit prangend probleemgebied met Telenet. Hierbij werd Telenet aangeraden om voortaan voorafgaandelijk de totstandkoming van elk contract de kwaliteit van het netwerk op het thuisadres van de aspirant-klant na te trekken en hem hierover systematisch in te lichten. Telenet gaf hier tot op heden geen positief gevolg aan.

De verbetering van de kwaliteit van netwerken is een proces dat onderhevig is aan beslissingen door derden. Zo is bijvoorbeeld voor de plaatsing van antennes de toestemming van lokale overheden vereist. Gezien het weinig realistisch is om te veronderstellen dat bestaande netwerkproblemen gedurende de looptijd van de standaardcontracten van Telenet in sterke mate zullen afnemen houdt de Ombudsdienst vol dat het voorlichten van nieuwe klanten over de kwaliteit van het netwerk op hun thuisadres wel degelijk een passende oplossing is.

Tijdens de loop van het jaar 2011 had Telenet voorgesteld om voortaan de restwaarde van de eindgebruikerstoestellen louter degressief aan te rekenen in geval van een voortijdige opzeg van het contract wegens netwerkproblemen. Hieruit vloeide voort dat de betreffende klagers enkel nog een gedeelte van de tegenwaarde verschuldigd waren en dat de grootteorde van dit bedrag afhankelijk was van de termijn waarin men aangesloten was geweest. Daarenboven bood Telenet doorgaans commerciële compensaties aan op de eventuele andere producten van de betreffende klagers zodat de opzeg van hun mobilofonie-abonnement de facto niet langer een meerkost (van betekenis) met zich meebracht.

De Ombudsdienst slaagde er op die manier in om tijdens het jaar 2011 veel klachten af te sluiten met een minnelijke schikking. Het blijft evenwel betreurenswaardig dat Telenet de voornoemde compensatieregeling kennelijk enkel voorbehield aan klagers die beroep deden op de Ombudsdienst.

Eind 2011 stelde de Ombudsdienst vast dat Telenet een gewijzigde houding aannam ten opzichte van netwerk-gerelateerde beroepsklachten. De betrokken gebruikers dienden voortaan voorbeelden op te geven van probleemsituaties. De voorbeelden dienden zeer recent van aard te zijn en de exacte locatie te bevatten. In de praktijk bleek dit heel wat problemen te veroorzaken omdat er rekening diende te worden gehouden met de verwerkingstermijn van informatie bij zowel de Ombudsdienst als bij Telenet zelf. In een aantal dossiers bleek het niet mogelijk te zijn om de gevraagde informatie binnen de door Telenet gevraagde termijn te leveren, waardoor er geen onderzoeken werden opgestart en evenmin oplossingen werden aangereikt naar de klagers toe.

De Ombudsdienst roept Telenet op om deze laatste manier van werken af te schaffen en zich terug te baseren op interne programma's die de kwaliteit van het netwerk op elke locatie kunnen meten.

2. Problemen op buitenlands netwerken

2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Ik ben op 31/08/2011 naar Spanje afgereisd en vanaf de Frans-Spaanse grens gaven onze beide gsm-toestellen aan dat er geen netwerk-ontvangst meer mogelijk was. Ik heb vanuit een internetlokaal in Benidorm een e-mail naar Telenet gestuurd met de vraag of dit verholpen kon worden. Ik kreeg als antwoord dat ik best handmatig zou zoeken naar een beschikbaar netwerk. Dit bleek echter niet te lukken. Ik vind het niet kunnen dat Telenet simkaarten levert die niet overal functioneren. Met mijn vorige gsm-operator kon ik wel steeds bellen vanuit Spanje.

Voorbeeld 2

Wij hebben een tijd geleden verplicht een nieuwe simkaart gekregen om de diensten te verbeteren. Sinds ik die nieuwe simkaart heb, sta ik constant op roaming en als ik naar het buitenland ga, ben ik roaming af en ben ik totaal niet meer bereikbaar (enkel noodoproepen). Als ik dan terug in België kom, moet ik eerst een paar keer mijn telefoon uit- en aanzetten alvorens terug bereikbaar te kunnen zijn. Ik heb reeds drie maal telefonisch contact gehad met Telenet en men vertelde mij steeds dat het probleem bekend is en dat er aan gewerkt wordt. Ik ben op aanraden van Telenet naar een verkoopspunt geweest en daar werd vastgesteld dat mijn instellingen juist stonden. Men heeft mij wederom een nieuwe simkaart gegeven, maar dit bracht geen soelaas. Het probleem is gebleven.

2.2 Bespreking

Uit een tiental klachten bleek dat bereikproblemen zich voor sommige Telenet-klanten ook konden manifesteren in het buitenland. Dergelijke klachten werden nooit eerder geregistreerd bij de Ombudsdienst.

Telenet erkende deze problemen. De betrokken klanten waren genoodzaakt om bij elke grensoversteek manueel een netwerk te zoeken via de instellingen van hun toestel.

Telenet bood deze gebruikers een compensatie aan of de mogelijkheid tot kosteloze opzeg van het abonnement, mits

aanrekening van het eindgebruikerstoestel aan degressieve waarde.

Deze oplossingen werden door de betrokken klagers aanvaard. Naar het einde van 2011 toe registreerde de Ombudsdienst deze klachten niet langer waardoor we kunnen aannemen dat dit probleemgebied inmiddels structureel werd verholpen.

3. Problemen met de wijziging van simkaarten

3.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Op 7 juli 2011 worden wij door Telenet verplicht om een nieuwe simkaart te gebruiken voor onze gsm-aansluiting. Onmiddellijk na activatie blijkt dat wij niet meer met onze dochter kunnen communiceren via sms. Wij brengen Telenet onmiddellijk op de hoogte van dit probleem en vragen het technisch op te lossen. (…) Eind september werd ons in de plaatselijke BelCompany-winkel gemeld dat men ons echt niet verder kon helpen en dat veranderen van provider spijtig genoeg de enig mogelijke oplossing was. (…) Uiteindelijk hebben we een aangetekend schrijven moeten versturen om het abonnement op te zeggen met annulatiekosten als gevolg.

Voorbeeld 2

Mijn vrouw en ik hebben beiden een "Walk & Talk"- abonnement bij Telenet. (…) Telenet is op 15 juni 2011 overgeschakeld naar nieuwe simkaarten en vanaf dat moment hebben wij niets dan ellende. Ik kreeg steeds de melding dat ik mijn simkaart moest vervangen. Dat heb ik drie of vier keer laten doen bij een Telenet Center maar dat geeft geen oplossing want ik krijg die melding nog steeds. Ook komt het zeer vaak voor dat, als ik gebeld wordt, de oproeper onmiddellijk op mijn voicemail terecht komt. (…) Het probleem bij mijn vrouw bestaat er uit dat zij steeds de melding krijgt dat het geheugen van de nieuwe simkaart vol is. Ook zij heeft een tweede nieuwe simkaart gekregen maar het probleem is gebleven. (…) Ook mijn vrouw is zeer vaak niet bereikbaar.

3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2011 enkele tientallen klachten van Telenet-abonnees die, naar aanleiding van een verplichte wijziging van de simkaart ('simswap'), problemen van diverse aard ondervonden. De simkaartwijzigingen kaderden in de omschakeling van het Mobistar-netwerk naar het eigen mobiel netwerk en vonden voor veel abonnees plaats in de loop van 2011. Nooit eerder registreerde de Ombudsdienst klachten die structurele problemen ten gevolge van simkaartwijzigingen blootlegden.

Zoals de geciteerde voorbeelden aantonen waren de technische onregelmatigheden die voortvloeiden uit de verplichte 'simswap' van diverse aard. Sommige gebruikers ondervonden louter een relatief korte onderbreking in de dienstverlening, terwijl anderen te kampen kregen met standvastige netwerkproblemen, problemen in geval van grensoversteek (zie supra), de onmogelijkheid om met één bepaald oproepnummer te sms'en of inkomende oproepen te ontvangen. Een gedeelte van de problemen die voortvloeiden uit de simkaartverwisseling vertoont met andere woorden overlappingen met de eerder besproken probleemgebieden.

Telenet toonde tijdens de bemiddelingsprocedure begrip met het ongenoegen van de gedupeerde klanten. Afhankelijk van de ernst van de feiten werd een compensatie voorgesteld en / of de mogelijkheid aangeboden om het contract kosteloos te ontbinden, mits aanrekening van de degressieve restwaarde van het eindgebruikerstoestel. Telenet toonde minder begrip voor klanten die hun abonnementen hadden opgezegd zonder de technische problemen te hebben gesignaleerd.

Wederom werden in deze beroepsklachten voornamelijk minnelijke schikkingen bereikt doordat een grote meerderheid van de gedupeerde gebruikers akkoord ging met de voorgestelde oplossing. Teneinde tot een structurele oplossing te komen is het evenwel opportuun dat Telenet verhoogde inspanningen zou leveren om op basis van de opgedane ervaring een technische context te scheppen die een vlottere 'simswap' kan garanderen.

Eveneens strekt het tot aanbeveling om voortaan beter te communiceren met de klanten over de problemen en enkel doeltreffende oplossingen aan te reiken. In het geval er twijfels rijzen over de mogelijkheid tot een zeer snelle oplossing van het probleem dient Telenet bij voorkeur reeds in eerste lijn de keuze tot een kosteloze opzeg aan te bieden. In voorkomend geval dient er rekening gehouden te worden met de hinder en mogelijke onkosten die de 'simswap' veroorzaakt bij de klant. Het is daarom steeds opportuun om reeds in eerste lijn een (commerciële) regeling uit te werken en de veronderstelde schade spontaner te vergoeden.

4. Problemen met de ondersteuning van BlackBerry

4.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Ik heb een BlackBerry gekocht en verzocht Telenet mijn mobiel abonnement te veranderen in een BlackBerry-abonnement. Hier kreeg ik als antwoord dat Telenet BlackBerry niet ondersteunde. Ik heb toen mijn mobiel abonnement opgezegd en men deelde mij mee dat ik € 150 opzegvergoeding moest betalen. (…) Het is niet mijn schuld dat Telenet deze service niet ondersteunt, en daarom vind ik het niet terecht dat ik deze boete moet betalen.

Voorbeeld 2

Gezien Telenet niet de nodige service voor mijn BlackBerry-toestel ondersteunt, diende ik noodgedwongen en om professionele redenen over te stappen naar een provider die dit wel kon (Mobistar). Telenet claimt mij nu echter de volledige abonnementskosten voor de komende twee jaar, zijnde in totaal €600. (…) Mijn inziens is Telenet in gebreke gebleven, gezien zij mij niet de nodige service konden bieden, en niet omgekeerd.

4.2 Bespreking

Op basis van een tiental beroepsklachten kwam aan het licht dat de mobilofonie-abonnementen van Telenet niet alle BlackBerry-diensten ondersteunen. De Ombudsdienst had tot dan toe geen ervaring met dergelijke klachten, ook niet tegen andere operatoren.

Tijdens de behandeling van deze dossiers argumenteerde Telenet dat BlackBerry-diensten geen deel uitmaken van de standaard-dienstverlening (zoals SMS en voicemail) en dat elke operator zelf kan bepalen om deze aan te bieden. De terbeschikkingstelling van deze diensten vereist voor de operator een aangepaste server en een betalende licentie. Telenet benadrukte dat er met gebruik van een BlackBerry-toestel desalniettemin kon worden getelefoneerd en ge-sms't en dat de disfunctionaliteit enkel beperkt was tot de mailservice van BlackBerry.

In de meeste dossiers toonde Telenet zich bereid om opzegvergoedingen kwijt te schelden of een andere compensatie aan te bieden. Vooral naar het einde van 2011 toe was er een groeiende bereidheid bij Telenet merkbaar om inzake dit probleemgebied aanvaardbare regelingen te treffen.
Aangezien de groep BlackBerry-gebruikers bij andere operatoren kennelijk nooit worden geconfronteerd met soortgelijke problemen wordt er logischerwijze van uit gegaan dat Telenet eveneens volledige compatibiliteit kan waarborgen. Het strekt tot aanbeveling om de aspirant-klanten nog beter in te lichten over de beperkingen inzake het gebruik van sommige BlackBerry-faciliteiten. De melding hieromtrent op de Telenet-website is kennelijk niet voldoende. Het is daarom opportuun om via alle mogelijke verkoopskanalen de klanten pro-actief te informeren over deze beperking.

5. Aanrekening van kosten naar aanleiding van opzeg wegens wijziging van de contractuele voorwaarden

5.1 Voorbeeld

Na het bericht van wijziging van Algemene Voorwaarden van de operator Telenet hebben wij, in samenspraak met vertegenwoordigers van Mobistar, besloten dat het voordeliger zou zijn om naar een business-tarief bij deze operator over te stappen. Het moment was opportuun om dit te doen door die wijziging van de Algemene Voorwaarden bij Telenet. Hiervan zijn verschillende persberichten geweest en wij hebben dit samen met de Mobistar-verkopers nagetrokken op de website van Telenet. Niet alleen zijn wij veel te vroeg afgesloten en heeft Mobistar alles gedaan om onze nummers toch te kunnen behouden, nu wordt er van ons ook nog eens verwacht dat wij opzegkosten betalen.

5.2 Bespreking

Artikel 108 § 2 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt de modaliteiten die betrekking hebben tot wijzigingen van contractuele bepalingen door een telecomoperator. Wanneer een dergelijke wijziging plaatsvindt dient de operator ten minste één maand vooraf de abonnees hiervan individueel ter kennis te stellen en hen tevens op de hoogte te brengen van het recht om zonder boete het contract op te zeggen wanneer zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden. De opzeg dient in voorkomend geval aangevraagd te worden uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

Eind 2010 en begin 2011 ontving de Ombudsdienst een resem beroepsklachten die hun mobilofonie-contract met Telenet hadden opgezegd omwille van de wijzigingen van de contractuele voorwaarden en toch een uitstapkost dienden te betalen. Bij nader onderzoek kwam aan het licht dat deze kost louter bestond uit de tegenwaarde van het eindgebruikstoestel, die initieel bij wijze van promotie aan €1 werd verworven door de klant. Voor de verbreking van het contract zelf werden er geen kosten in rekening gebracht.

Telenet redeneerde dat de promotie die gekoppeld was aan een 24-maandencontract verviel van zodra de klant deze overeenkomst voortijdig opzegde naar aanleiding van een wijziging van de Algemene Voorwaarden. Ook tijdens de bemiddelingsprocedure hield Telenet haar standpunt vol.
Naar de mening van de Ombudsdienst zijn er diverse omstandigheden denkbaar waarbij het geoorloofd is om (louter) de tegenwaarde van het eindgebruikerstoestel - bij voorkeur degressief - aan te rekenen in geval van een voortijdige ontbinding van het contract. Een uitzondering hierop vormt een opzeg in geval van wijzigingen van de contractuele bepalingen. Zoals hierboven beschreven stelt de wet dat in dergelijke omstandigheden de operator geen supplementaire kosten mag aanrekenen. Bovendien bleek uit de klachten dat de aanrekening van de eindapparatuur op geen enkele manier werd aangekondigd. De houding die Telenet in dit probleemgebied aannam is dan ook zeer uitzonderlijk en naar onze mening in strijd met de voornoemde wetgeving.

De Ombudsdienst beveelt Telenet bijgevolg aan om, in geval van toekomstige wijzigingen van contractuele bepalingen, steeds de klanten de mogelijkheid te bieden om volledig kosteloos uit het contract te treden, zonder het promotioneel voordeel terug in rekening te brengen.

6. Grootteorde van de opzeg-vergoeding

6.1 Voorbeeld

Er is mij door een Proximus-vertegenwoordiger verteld geweest dat er bij de overstap van de ene naar de andere operator een verschuldigd bedrag zou zijn van € 150, waar ik akkoord mee zou gaan. Maar op de factuur van Telenet werd als opzegvergoeding een bedrag € 420 aangerekend.

6.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving een groot aantal klachten die (mede)

betrekking hadden tot de grootteorde van de door Telenet aangerekende opzegvergoeding in geval van voortijdige verbreking van het contract. Conform de Algemene Voorwaarden van Telenet beloopt de opzegvergoeding het totaal van de resterende abonnementskosten tot de vervaldatum van het contract. In sommige gevallen kan de opzegvergoeding oplopen tot meer dan € 500.

Uit de geciteerde klacht blijkt dat de verkoper van de nieuwe operator de klager verkeerd had geïnformeerd over de opzegvergoeding bij Telenet. Hoewel hierover geen uitsluitsel kan gegeven wordt is het niet ondenkbaar dat de betrokken verkoper onbewust verkeerde informatie had verstrekt. Zowel bij Proximus als bij Mobistar bedraagt de maximale opzegvergoeding voor particuliere gebruikers immers € 150. Bij Base worden de opzegvergoedingen geplafonneerd tot het equivalent van 15 maanden abonnementsgeld. Telenet is met andere woorden de enige speler in de mobilofonie-sector die haar particuliere klanten een niet-gelimiteerde opzegvergoeding kan aanrekenen.
Een en ander neemt niet weg dat Telenet zich tijdens de behandeling van Ombudsklachten vrij coulant heeft opgesteld : vaak werden opzegvergoedingen gereduceerd of kwijtgescholden - mits aanrekening van een vergoeding voor het eindgebruikerstoestel - wanneer de klager enig argument aanbracht om het contract te ontbinden. Deze doorgaans positieve houding werd nog uitgesprokener naarmate het jaar 2011 vorderde.

Toch blijft de Ombudsdienst voorstander van het principe van plafonnering van opzegvergoedingen, aangezien deze anders niet meer in verhouding staan met de werkelijke schade die operatoren oplopen ten gevolge van een voortijdige ontbinding van het contract. Zeker in tijden van financiële crisis kunnen de bedragen die Telenet op contractuele basis kan aanrekenen enorm zwaar doorwegen op het budget van een grote bevolkingsgroep. De Ombudsdienst wil er daarom nogmaals voor pleiten dat Telenet, naar analogie met de overige mobilofonie-operatoren, haar opzegvergoedingen voortaan zou plafonneren. Telenet kondigde aan dat dit overwogen zou worden, maar tot op heden blijft de contractuele bepaling inzake de hoge opzegvergoedingen onverminderd van kracht.

7. Mobiel internet en premium sms

7.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Na telefonisch contact met Telenet roep ik uw hulp in. Daar het hier gaat om een structureel juridisch probleem, kan Telenet mij naar eigen zeggen niet helpen. Er werd mij aangeraden u en eventueel Testaankoop aan te spreken. (…) Een aanbieder vraagt via het gratis nummer 8618 op sluwe wijze toestemming om verder te communiceren op betaalnummer 9991. Hiervoor bracht Telenet kosten ten bedrage van € 30 in rekening. Blijkbaar kan Telenet deze nummers niet blokkeren en moeten wij dit zelf doen via een "STOP"-sms. Daar ik vind dat zulke praktijken niet kunnen, zal ik bij mijn huidige aanrekening € 30 in mindering brengen.

Voorbeeld 2

Op de eerste twee aanrekeningen van ons mobiele telefoonabonnement van Telenet werd € 35 aangerekend voor mobiel internet omwille van automatische en ongewilde verbindingen. (…) Bij de klantendienst gaven ze toe dat heel veel mensen met hetzelfde probleem kampen en dan nog belast worden met zelfs nog veel grotere bedragen. Desalniettemin moeten wij deze facturen slaafs betalen.

7.2 Bespreking

Net als alle andere mobilofonie-operatoren werd Telenet in 2011 geconfronteerd met klachten aangaande de aanrekening van mobiel internet en premium sms. In 2011 registreerde de Ombudsdienst respectievelijk ongeveer 40 en 80 klachten tegen Telenet omtrent deze beide probleemgebieden. In haar vorige jaarverslagen gaf de Ombudsdienst hieromtrent uitgebreid toelichting.

Volledig volgens de verwachtingen hebben de Telenet-dataklachten vooral betrekking tot de aanrekening van datakosten die te wijten zijn aan ongewenste verbindingen met mobiel internet. Veel gebruikers voeren onbewust manipulaties uit op het niveau van de instellingen van hun smartphone zodat deze repetitieve verbindingen maken met mobiel internet. In principe is de eindgebruiker verantwoordelijk voor kosten die voortvloeien uit de foute instellingen van hun toestel. Uit begrip met de betrokken klanten hanteren operatoren echter doorgaans een beleid waarbij klanten eenmalig een commercieel krediet verkrijgen in geval van 'billshocks' die te wijten zijn aan onbewust veroorzaakte dataverbindingen. Telenet week begin 2011 nog vaak af van deze richtlijn maar ging zich gaandeweg soepeler opstellen. In de dossiers van 2011 konden, op enkele uitzonderingen na, een minnelijke schikking worden bereikt doordat Telenet minstens een gedeelte van de betwiste datakosten crediteerde of compenseerde.

Toch stelt de Ombudsdienst vast dat Telenet in eerste lijn soms niet bereid is om dit klantvriendelijk beleid toe te passen, wat onbegrijpelijk is. Meteen vormt dit naar de mening van de Ombudsdienst het belangrijkste aandachtspunt voor Telenet met betrekking tot dit probleemgebied. Voorts strekt het tot aanbeveling om de klanten via de diverse verkoopskanalen preventief en pro-actief voor te lichten over de mogelijkheid tot blokkering van mobiel internet. Daarnaast kan Telenet overwegen om – naar analogie met andere operatoren – haar abonnees systematisch per sms te informeren over hun dataverbruik.

Ook voor wat betreft premium sms-kosten is het opvallend dat er een grote discrepantie bestaat tussen de behandeling door Telenet van eerstelijnsklachten enerzijds en Ombudsklachten anderzijds. In tegenstelling tot in eerste lijn voert Telenet in beroep doorgaans wel voldoende grondige onderzoeken naar de juistheid van de facturatie van premium sms-kosten. Telenet controleert dan meestal op een correcte en zorgvuldige manier of het betwiste verkeer al dan niet voldoet aan de GOF-richtlijnen. Deze richtsnoer bepaalt op welke manier aanbieders van premium sms-diensten te werk moeten gaan. Onder meer de inschrijvingsmodaliteiten en de wijze waarom de tarieven voor dit type diensten moeten worden geafficheerd naar de gebruikers toe worden in deze richtlijnen, die in voorgaande edities van ons

jaarverslag uitvoerig werden toegelicht, bepaald. In vele gevallen werden er tijdens de behandeling van Ombudsklachten inbreuken tegen de GOF-richtlijnen vastgesteld door Telenet. De betreffende klanten werden meestal volledig schadeloos gesteld. Telenet zit hiermee op dezelfde lijn als de andere mobilofonie-operatoren.

Zoals het geciteerde voorbeeld (2) echter zeer goed illustreert ontbreekt het bij Telenet in eerste lijn evenwel aan diepgang inzake de onderzoeken inzake premium sms-klachten. Ook het feit dat Telenet niet onmiddellijk de mogelijkheid voorstelt om premium sms-diensten te blokkeren, teneinde herhaling van de feiten naar de toekomst toe te vermijden, is betreurenswaardig. We roepen Telenet daarom op om voortaan het beleid dat wordt gevoerd in Ombudsklachten over te nemen in eerste lijn.

C Conclusie

De klachten met betrekking tot mobilofonie-aansluitingen van Telenet vormde in 2011 een relatief nieuw gegeven voor de Ombudsdienst. Bepaalde probleemgebieden die in 2011 werden opgetekend door de Ombudsdienst vallen op door hun uniek karakter of door de hoeveelheid betrekkinghoudende klachten.

Tot deze laatste groep behoren voornamelijk de klachten betreffende netwerkproblemen. Gezien de ernst van deze problematiek herhaalt de Ombudsdienst hieromtrent graag haar aanbeveling naar Telenet toe. Het is zeer opportuun om klanten die willen intekenen op mobilofonie-contracten voortaan op voorhand informatie te bieden over de kwaliteit van het netwerk, op de locatie waar de dienst het meest zal worden gebruikt.

Wat betreft de diverse problemen die betrekking houden tot 'simswap' en het feit dat Telenet bepaalde BlackBerry-diensten niet ondersteunt, is het voornamelijk van belang om de klanten voortaan beter (pro-actief) te informeren.

Hoewel de Ombudsdienst globaal tevreden is over de manier waarop Telenet in 2011 de beroepsklachten heeft behandeld blijft vooral de behandeling van eerstelijnklachten een zeer belangrijk pijnpunt voor Telenet. De beroepsklachten brachten aan het licht dat de klantendienst in 2011 niet altijd passende of doeltreffende oplossingen had geboden voor problemen van structurele aard. Inzake sommige thema's, zoals de aanrekening van mobiel internet en premium sms, viel dan weer de onwil op om in eerste lijn onderzoeken met enige diepgang te voeren.

Telenet dient er zich meer dan ooit van bewust te worden dat de geloofwaardigheid van elke klantendienst in grote mate afhangt van de mate waarin deze de vragen en klachten van gebruikers op een oplossingsgerichte manier behandelt en dit binnen een redelijke termijn. Uiteraard vereist dit in vele gevallen een zekere inspanning om de feiten te achterhalen, onderzoeken op te starten en opnieuw in communicatie te treden met de betrokken klanten. Telenet dient er zich van bewust te zijn dat de mate waarin de eerstelijnsdiensten efficiënt en positief optreden in grote mate de tevredenheid van hun klanten zal bepalen. In acht genomen dat er op korte termijn mogelijk een wettelijke bepaling van kracht zal worden die het de gebruikers gemakkelijker zal maken om hun contracten kosteloos te ontbinden zal het element klantentevredenheid in de toekomst vermoedelijk zwaarder gaan doorwegen bij de keuze van operator. In deze context dient Telenet de opportuniteit aan te grijpen om voortaan meer te investeren in een zeer goed functionerende klantendienst. De ondertekening door Telenet van het "Charter voor klantvriendelijkheid" in 2011 is een duidelijk engagement, die hopelijk binnen de kortst mogelijke termijn zal leiden tot een daling van het aantal Ombudsklachten. Meer uitgebreide toelichting over de inhoud van dit charter kan worden teruggevonden in art. 7 van dit jaarverslag.

Aandachtpunten voor de gebruikers:

- Eis bij elke totstandkoming van het contract een controle van de netwerkkwaliteit op de locatie waar u de aansluiting het meest zal gebruiken en laat de resultaten van deze controle opnemen in het contract.
- Vraag preventief een blokkering aan van de diensten premium sms en / of mobiel internet voor zover u hier geen gebruik wenst van te maken. Blokkeringen kunnen nadien steeds op uw verzoek worden opgeheven.
- Wees er bewust van dat Telenet geen ondersteuning biedt voor bepaalde BlackBerry-functionaliteiten. Win hieromtrent op voorhand informatie in bij Telenet voor de huidige stand van zaken en laat dit eventueel opnemen in het contract.
- Contacteer onmiddellijk Telenet in geval van onregelmatigheden op het vlak van facturatie of storingen. Dien een dossier in bij de Ombudsdienst indien u ontevreden bent over (het resultaat van) de eerstelijnsklachtenbehandeling door Telenet.

7 PROBLEMEN BIJ DE BEHANDELING VAN EERSTELIJNSKLACHTEN EN –CONTACTEN DOOR OPERATOREN

A Inleiding

Elke gebruiker van telecommunicatiediensten kan geconfronteerd worden met omstandigheden die hem er toe aanzetten uitleg te vragen of inlichtingen in te winnen bij zijn operator. De aanleiding hiertoe kan zeer divers zijn maar vaak betreft het betwistingen van facturen, melding van technische problemen of storingen, onzekerheid over contractuele aangelegenheden, e.d. Doorgaans opteren gebruikers er voor om hun vragen en klachten te richten naar de klantendienst, die operatoren verplicht zijn ter beschikking van hun klanten te stellen in overeenstemming met art. 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Van behoorlijk georganiseerde operatoren mag verwacht worden dat ze een klantendienst ter beschikking stellen die vlot bereikbaarheid is via diverse communicatiekanalen. De basisfunctie van een klantendienst bestaat er uit om vragen van gebruikers op een correcte en klantvriendelijke manier te beantwoorden. Eveneens moet een klantendienst, al dan niet in samenwerking met achterliggende interne diensten, in staat worden geacht om klachten te onderzoeken. Er mag op vertrouwd worden dat een dergelijk onderzoek voldoende diepgang heeft en dat de communicatie naar de betrokken klant toe binnen een redelijke tijdspanne gebeurt.

Sommige operatoren stellen, naast een klantendienst, tevens alternatieve aanspreekpunten ter beschikking van hun klanten, onder meer in de vorm van winkels of verkopers. Hoewel hun hoofdopdracht voornamelijk van commerciële aard is, mag aangenomen worden dat ook verkopers voldoende toegankelijk zijn voor vragen en / of klachten van gebruikers. Weliswaar is het in sommige gevallen opportuun dat de verkopers klanten doorverwijzen naar de klantendienst van zijn operator, toch zullen zij in bepaalde omstandigheden een grotere mate van betrokkenheid tonen en een actieve rol proberen te spelen met het oog op een oplossing.

Bij het doornemen van klachten uit 2011 dient te Ombudsdienst helaas vast te stellen dat operatoren er frequent niet in slagen om de voornoemde minimum kwaliteitsnormen inzake de principes van klantenonthaal te behalen.

In dit artikel zullen we de meest voorkomende pijnpunten bespreken voor wat betreft de behandeling van eerstelijnsklachten en -contacten. Bij wijze van illustratie zullen we voorafgaandelijk de bespreking van elk afzonderlijk probleemgebied een voorbeeld van een vaak voorkomende type-klacht citeren. Hierbij leggen we niet zozeer de nadruk op het inhoudelijke aspect van de klacht maar wel op de wijze waarop het eerstelijncontact met de operatoren is verlopen.

De Ombudsdienst besteedde reeds in haar jaarverslag van 2009 aandacht aan de problematiek van eerstelijnshulp door operatoren en nam toen de gelegenheid te baat om adviezen aan de operatoren te richten. Er zal in het kader van het huidige artikel worden nagetrokken of deze aanbevelingen opvolging kregen en in welke mate deze actueel nog gelden.

Aansluitend zullen specifiek naar de gebruikers toe de belangrijkste aandachtspunten met betrekking tot eerstelijnscontacten worden geformuleerd.

Onder impuls van een radioprogramma (VRT, 'Peeters en Pichal') werd in 2011 het 'Charter voor klantvriendelijkheid' (hierna 'Charter') opgemaakt dat werd ondertekend door de telecomoperatoren Belgacom / Proximus, Telenet, Mobistar, Base, EDPnet en Mobile Vikings alsook door ondernemingen van andere sectoren. De bepalingen ervan traden in werking traden op 1 januari 2012. Er zal tijdens de loop van dit artikel worden nagetrokken in welke mate dit Charter een oplossing kan bieden voor de problemen die zich in 2011 hebben gemanifesteerd.

B Problematieken

1. Gebrek aan onderzoek

1.1 Voorbeeld

Vandaag ontving ik een factuur van Proximus met een aanrekening van ontvangen sms'en van een nummer 9903. In het totaal staan er 30 ontvangen sms'en van dit nummer voor een totaal bedrag van € 55,50. Deze sms'en komen ongevraagd op mijn mobiel nummer binnen en worden door mezelf onmiddellijk verwijderd. Eén maand geleden liet ik via de klantendienst van Proximus dit nummer reeds blokkeren en heb ik toen STOP terug gesms't naar 9903. Desondanks begrijp ik niet waarom ik moet betalen voor inkomende sms'en waar ik niets mee aanvang en onmiddellijk verwijder. De klantendienst van Proximus liet me vandaag weten dat ze hieraan niets konden doen en dat ik verplicht was om deze factuur te betalen.

1.2 Bespreking

De Ombudsdienst besteedde de voorbije edities van haar jaarverslagen steeds veel aandacht aan de problematiek van betalende of premium sms-diensten. Telkens de Ombudsdienst een structurele verhoging van het aantal premium sms-klachten met betrekking tot éénzelfde verkort nummer vaststelt worden de betrokken operatoren hiervan in kennis gesteld. In 2011 merkte

de Ombudsdienst dat operatoren doorgaans positief gevolg gaven aan deze meldingen en vrij snel een onderzoek opstarten, waarbij meestal inbreuken tegen de bestaande richtlijnen werden vastgesteld. Desondanks zetten de operatoren deze conclusies echter niet altijd in de praktijk om. Wanneer de betrokken klanten hun facturen contesteren via de geijkte aanspreekpunten worden ze nog te vaak geconfronteerd met medewerkers die elke vraag tot onderzoek of creditering van de betwiste kosten afwijst.

De geciteerde klacht, die dateert van 28 november 2011, heeft betrekking tot premium sms-verkeer van het verkorte nummer 9903, dat in de tweede helft van 2011 aan de basis lag van tientallen Ombudsklachten. Hoewel Proximus de Ombudsdienst reeds op 11 oktober 2011 had bevestigd dat de uitbater van deze premium sms-dienst niet correct te werk ging en dat de nodige maatregelen zouden worden genomen, bleven gebruikers nadien op ons beroep doen om te bemiddelen inzake de betwiste facturatie van premium sms-berichten van het verkorte nummer 9903. Hieruit kan de Ombudsdienst slechts concluderen dat de informatie betreffende de onregelmatigheden inzake de werking van de betreffende premium sms-dienst niet volledig was doorgestroomd tot op het niveau van de klantendienst. Na de opstart van de geciteerde klacht bij de Ombudsdienst liet Proximus binnen een korte termijn weten dat de betrokken klant een creditnota zou ontvangen voor de volledige aangerekende premium sms-kosten.

Uit het geciteerde voorbeeld kan eveneens worden afgeleid dat Proximus in eerste lijn geen enkel onderzoek had opgestart betreffende de betwiste premium sms-kosten. Nochtans is het noodzakelijk om alle betwiste sms-verkeer te onderwerpen aan een toetsing van de GOF-richtlijnen en de Ethische Code. Wanneer blijkt dat aanbieders deze richtsnoeren overtreden, dienen de betreffende klanten schadeloos te worden gesteld. Ondanks het feit dat operatoren inmiddels zeer veel ervaring hebben met de problematiek van premium sms-diensten dient de Ombudsdienst te concluderen dat er in 2011 nog steeds honderden beroepsklachten werden geregistreerd waar in eerste lijn geen enkele vorm van onderzoek werd gevoerd.

Het gebrek aan onderzoek tijdens de eerstelijnsklachten-behandeling beperkt zich niet tot premium sms-gerelateerde kwesties. Onze ervaring leert dat zelfs inzake veel minder complexe klachtenthema's, waarbij een tijdrovend onderzoek niet vereist is, operatoren in eerste lijn soms geen enkele inspanningen leveren om de mate waarin een klacht gegrond is, na te trekken. De Ombudsdienst registreerde in 2011 vooral veel klachten van Proximus- en Mobistar-klanten die zonder enig onderzoek in eerste lijn onmiddellijk naar de Ombudsdienst werden doorverwezen.

Een andere vaststelling die in 2011 werd gedaan betreft het feit dat de klantendiensten nog te weinig beroep doen op achterliggende diensten om diepgang in elk onderzoek van de klachten te kunnen garanderen. Een voorbeeld van een achterliggende dienst die van groot belang is voor veel gebruikers is de technische dienst. Enkel Belgacom biedt haar klanten de mogelijk om rechtstreeks in contact te treden met de technische dienst. Vanzelfsprekend is deze dienst het aanspreekpunt bij uitstek voor Belgacom-abonnees die storingen ondervinden. De technische dienst van Belgacom staat onder meer in voor het uitvoeren van testen vanop afstand en voor het maken van afspraken met technici voor interventies. Sommige operatoren die geen technische dienst rechtstreeks ter beschikking van hun cliënteel stellen blijken klanten die storingen ondervinden te vaak af te wimpelen met ondoeltreffende instructies zoals het uit- en aanschakelen van de modem, e.d. Het lokaliseren van storingen vergt de beschikking over gespecialiseerde software alsook een minimum aan tijdsbesteding door het personeel. Operatoren hebben de plicht om technische problemen binnen de kortst mogelijk termijn op te lossen. Daarom is het van het grootste belang dat elke storingsmelding op een ernstige manier wordt benaderd en dat er meteen een onderzoek wordt ingesteld naar de oorzaak van elk technisch probleem door een gespecialiseerde dienst.

2. Onbereikbaarheid

2.1 Voorbeeld

Wij zijn klant bij Scarlet tot onze grootste spijt!! We hebben al drie dagen geen ontvangst van televisie, internet en telefoon. We hebben constant drie dagen lang gebeld naar de klantendienst van Scarlet, maar worden constant doorverbonden naar een muziekje, die ik niet meer kan aanhoren. En wat mij ook een ferme rekening zal kosten. Ik krijg nooit iemand aan de lijn. Nu ben ik bij de buren deze mail aan het versturen, want niks meer werkt bij ons. Echt een schande is dit.

2.2 Bespreking

De geciteerde klacht, die als voorbeeld kan dienen voor een zeer aanzienlijk aantal klachten die in 2011 werden ingediend bij de Ombudsdienst, illustreert een belangrijk en hardnekkig pijnpunt, namelijk de schier-onbereikbaarheid van het telefonische klantenonthaal door operatoren. Een klantendienst die telefonisch zeer moeilijk bereikbaar is verliest om evidente redenen zijn meerwaarde. Minstens even frequent zijn de beroepsklachten waaruit blijkt dat de operatoren nalaten om binnen een redelijke termijn te reageren op schriftelijke vragen of eerstelijnsklachten van gebruikers. In beide gevallen is er sprake van een onmogelijkheid om te communiceren met de betrokken operator. Het is in dergelijke omstandigheden de facto onmogelijk om antwoorden te verkrijgen op vragen of om oplossingen te bereiken in geschillen.

De problematiek van de schier-onbereikbaarheid van klantendiensten krijgt nog een bijkomend dimensie wanneer men voor ogen houdt dat operatoren hun klanten voor wat betreft bepaalde problemen een meldingsplicht opleggen. In geval men als telecomgebruiker storingen ondervindt, is een melding aan de operator absoluut noodzakelijk. Operatoren zijn immers afhankelijk van storingsmeldingen door hun klanten om technische problemen te kunnen verhelpen. Wanneer een compensatieregeling met betrekking tot storingen deel uitmaakt van het contract zal de grootteorde van de tegemoetkoming afhangen van de tijdspanne tussen de eerste storingsmelding en de storingslichting. Voor wat betreft betwistingen van facturen leggen operatoren doorgaans een termijn van twee tot drie maanden op waarin deze moeten kenbaar gemaakt worden door de klanten. De Ombudsdienst stelt geregeld vast dat operatoren een terugbetaling weigeren omdat een betwisting laattijdig gebeurd.

De Ombudsdienst verwelkomt klachten van gebruikers die wegens de onbereikbaarheid van de betrokken operatoren er niet zijn in geslaagd om de gevraagde informatie in te winnen of om een onderlinge regeling te treffen in geschillen. Evenwel diende de Ombudsdienst in 2011 vast te stellen dat bepaalde operatoren noch in eerste lijn, noch in het kader van onze wettelijke bemiddelingsprocedure bereidheid toonden om klachten te behandelen. Veruit de meeste onbehandelde klachten van 2011 hadden betrekking op Schedom-Dommel. Tijdens het beheren van sommige beroepsklachten tegen Schedom-Dommel bleek zelfs dat deze operator elke vorm van communicatie weigerde nadat de betrokken klant een dossier had ingediend bij de Ombudsdienst. De Ombudsdienst stelde het BIPT op de hoogte van deze extreme vorm van verwaarlozing van klanten. Tot de groep operatoren die in 2011 niet of slechts in zeer beperkte mate bereikbaar waren voor de Ombudsdienst behoren ook nog 1Mobile-Carrefour Belgium, Digiweb / Talk Talk en Liberty Telecom.

3. Foutieve informatieverstrekking

3.1 Voorbeeld

In januari 2011 ging ik naar een Belcompany-winkel om gewoon wat rond te kijken. De verkoper gaf mij uitleg over de Nokia E5. Deze kon ik krijgen voor €1 mits ik overstapte naar Telenet. Dit wou ik niet, maar hij verzekerde mij dat ik kon overstappen zonder kosten en problemen, omdat mijn contract bij Mobistar verlopen was. Dit bleek niet het geval : een maand later kwam ik te weten dat ik tot april 2011 bij Mobistar moest blijven. Terwijl de Telenet-verkoper mij had verzekerd dat dit niet zo was. In februari 2011 kreeg ik een boete zonder dat ik wist waarom. Na vele telefoontjes naar Mobistar besefte ik dat men mij gewoon had opgelicht bij BelCompany. Ik ben hier helemaal niet tevreden mee, en al zeker niet met mijn boete. Ik betaal absoluut niet, want het is niet mijn schuld.

3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2011 regelmatig klachten van gebruikers die beweerden verkeerd te zijn geïnformeerd door de klantendienst van hun operator. In een aanzienlijk aantal gevallen handelde de vragen van de betrokken klanten over contractuele aangelegenheden. Hoewel operatoren verplicht zijn om de einddatum van de contracten te vermelden op de facturen, heeft de Ombudsdienst tijdens de behandeling van klachten in 2011 opgemerkt dat deze verplichting niet steeds wordt nageleefd. Wanneer een klant een contract van bepaalde duur heeft wordt dit bovendien niet expliciet vermeld op de facturen (omdat dit geen wettelijke verplichting is). Mede gezien het feit dat operatoren vaak contractsverlengingen uitvoeren naar aanleiding van abonnementswijzigingen en toegekende kortingen is het begrijpelijk dat gebruikers vaak niet meer op de hoogte zijn van de einddatum van hun contract. In dergelijke omstandigheden hangen deze klanten af van de informatie die de klantendienst van hun operator hen verstrekt. Wanneer deze informatie foutief is kunnen klanten in ernstige mate financieel nadeel lijden.

De Ombudsdienst betreurt het dat operatoren in het kader van de behandeling van beroepsklachten te weinig aandacht besteden aan de veronderstelde foutieve informatieverstrekking door hun klantendienst of verkopers. Kennelijk worden de oproepen naar de klantendienst niet altijd geregistreerd waardoor het niet meer te achterhalen valt wat er precies werd besproken. Vooral wanneer de vermeende foutieve informatie verstrekt werd via een (al dan niet extern) verkoopskanaal wordt door de operator in slechts zeer beperkte mate onderzoek gevoerd. Hoewel tijdsverloop het in sommige dossiers onmogelijk maakt om (verkoops)gesprekken te reconstrueren zouden operatoren zich kunnen baseren op de reputatie van een verkoper om zich tenminste een beeld te kunnen vormen van de context waarin een overeenkomst tot stand kwam. In slechts een beperkt aandeel van de beroepsklachten die gebaseerd zijn op veronderstelde foutieve informatieverstrekking gunnen de operatoren de klagers het voordeel van de twijfel.

Uit sommige klachten blijkt dat medewerkers van de telefonische klantendiensten niet altijd bereid zijn om bepaalde informatie en / of onderlinge regelingen schriftelijk te bevestigen. Op die manier blijft de betrokken klant verstoken van enig bewijs wat zijn positie tegenover de operator in geval een geschil in grote mate verzwakt.

Een veel voorkomend fenomeen dat hier nauw bij aansluit bestaat er uit dat schriftelijke klachten van gebruikers vaak louter telefonisch worden beantwoord door operatoren. Hoewel het in sommige gevallen, waarbij de tijd een belangrijke factor is, opportuun kan zijn om klanten telefonisch op de hoogte te stellen over hun verzoek of klacht behoort het tot de elementaire regels van klantvriendelijkheid om steeds te antwoorden via het door de gebruiker gekozen medium.

4. Invorderingsprocedure

4.1 Voorbeeld

Reeds bijna een jaar sleept dit probleem met Proximus aan. Het gaat om een mobiel data abonnement dat verkeerdelijk om een nieuw klantennummer werd aangemaakt, dus niet samen werd gefactureerd met onze andere telefoons. Gevolg was dat deze systematisch laattijdig betaald werden. Na verschillende keren aan de telefoon met hun klantendienst zou alles in orde zijn en mochten ook de herinneringskosten genegeerd worden. Helaas bleef ik de facturen krijgen en stapelde de herinneringskosten zich op voor dat ene klantennummer. Uiteindelijk bleek dat ze telefonisch het klantennummer niet konden wijzigen en dat ik daarvoor bij de Belgacom-shop moest langsgaan. Zo gedaan. Na drie weken niks meer te hebben gehoord dacht ik dat dit eindelijk in orde zou zijn. Plots krijg ik van een incassobureau een aanmaning tot onmiddellijke betaling.

4.2 Bespreking

Uit veel beroepsklachten van 2011 blijkt dat operatoren soms de indruk wekken dat er positief gevolg wordt gegeven aan eerstelijnsklachten terwijl dit in werkelijkheid niet het geval is. Uiteraard is het van het grootste belang om de klanten op een waarheidsgetrouwe manier te informeren over hun betwisting.

Uit het geciteerde voorbeeld blijkt echter vooral dat de operator

de invorderingsprocedure niet heeft opgeschort tijdens de behandeling van de eerstelijnsklacht. Art. 3 van de wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden verbiedt operatoren nochtans om de schuldenaar te belagen, die uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft te kennen gegeven de schuld te betwisten. Deze bepaling is onafhankelijk van art. 43 bis § 6 van de wet van 21 maart 1991 betreffende hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, waarin gestipuleerd wordt dat de invorderingsprocedure voor kosten die het voorwerp van een Ombudsklacht uitmaken door de operatoren dient opgeschort te worden voor een periode van vier maanden. Hoewel deze laatstgenoemde bepaling in 2011 door de meeste operatoren veelal correct werd toegepast blijkt dat diezelfde operatoren de invorderingsprocedure niet altijd hebben opgeschort in het kader van betwistingen in eerste lijn.

C Aanbevelingen aan de operatoren

Afgaande op onze vaststellingen in de Ombudsklachten van 2011 dienen we te concluderen dat de belangrijkste aanbevelingen naar de operatoren toe die werden vermeld in het artikel over eerstelijncontacten in het jaarverslag 2009 weerhouden moeten worden.

Nog steeds blijken de meeste operatoren niet steeds een kwalitatief hoogstaande eerstelijnsbehandeling van klachten te kunnen garanderen. De Ombudsdienst ontving in 2011 zeer veel klachten die op relatief eenvoudige manier hadden kunnen worden opgelost indien de operatoren zich de moeite zouden hadden getroost om in eerste lijn onderzoek te voeren. Het blijft daarom een zeer groot aandachtspunt voor alle operatoren om voortaan elke klacht met de nodige ernst te behandelen en indien nodig achterliggende diensten te betrekken in het onderzoek, zodat een minimale diepgang kan gewaarborgd worden. Het is immers genoegzaam bekend dat medewerkers van de telefonische klantendienst niet over de nodige tools en tijd beschikken om klachten over een iets complexere materie te onderzoeken.

In afwachting van de afhandeling van elk klachtenonderzoek dienen de operatoren op wettelijke basis ook in eerste lijn de invorderingsprocedure op te schorten voor de betwiste kosten. Het Charter, dat vanaf 1 januari 2012 in werking trad, maakt hier eveneens expliciet melding van en legt de operatoren tevens op om hieromtrent duidelijk te communiceren met klanten die (delen van) facturen betwisten. De Ombudsdienst drukt haar hoop uit dat operatoren deze verplichte maatregel zullen naleven en zal hieromtrent een verhoogde waakzaamheid aan de dag leggen.

Eveneens een zeer nuttige bepaling van het Charter betreft het feit dat de betreffende operatoren voortaan mondelinge afspraken met hun klanten via brief, e-mail of sms dienen te bevestigen. In 2011 registreerde de Ombudsdienst immers een aanzienlijk aantal klachten die geheel of gedeeltelijk voortvloeiden uit misverstanden omtrent mondelinge afspraken of foutieve informatieverstrekking door klantendiensten. De Ombudsdienst schaart zich dan ook volledig achter deze richtsnoer en hoopt dat de operatoren die het Charter niet hebben ondertekend éénzelfde klantvriendelijk beleid zullen voeren.

Hoewel de kwaliteit van eerstelijnscontacten en –klachtenbehandeling in 2011 wellicht meer aan de basis van Ombudsklachten lag dan de lange wachttijden aan de telefonische helpdesks, blijft dit laatste een belangrijk aandachtpunt voor de meeste operatoren. Naar analogie met het artikel in het jaarverslag 2009 besteedde ook het Charter veel aandacht aan dit probleemgebied. Operatoren worden voortaan geacht om de nodige maatregelen te nemen opdat consumenten die inbellen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn krijgen. Indien deze wachttijd niet kan worden gerespecteerd wordt de mogelijkheid geboden om de telefonische gegevens mee te delen zodat de betrokken klant voor het einde van de volgende werkdag gratis wordt gecontacteerd. Tevens wordt van operatoren verwacht dat ze, in geval van piekmomenten of uitzonderlijke omstandigheden, hun onthaalboodschap aanpassen. De Ombudsdienst is er van overtuigd dat, mits deze bepaling effectief wordt nageleefd, het aantal klachten betreffende wachtlijnen en de telefonische onbereikbaarheid van klantendiensten zeer drastisch zal afnemen.

Een andere bepaling van het Charter dat hierbij aanleunt heeft betrekking tot een ander zeer gewichtig pijnpunt, namelijk de antwoordtermijnen van schriftelijke vragen en klachten. De operatoren die het Charter hebben ondertekend engageerden zich er toe om een reactietermijn van vijf werkdagen te respecteren. Indien een klacht niet binnen deze tijdspanne kan beantwoord worden, bijvoorbeeld omdat men voor het onderzoek afhankelijk is van derde partijen, dient dit naar de klager toe gecommuniceerd te worden. Het Charter voorziet bovendien in een antwoordtermijn van tien werkdagen in geval van betwistingen van facturen. Deze bepaling speelt duidelijk in op het toegenomen belang dat consumenten hechten aan de snelheid waarmee vragen en klachten worden beantwoord door hun operatoren. De Ombudsdienst juicht dit engagement van de operatoren die het Charter hebben onderteken zeker toe maar wenst tevens te beklemtonen dat de mate van diepgang waarmee eerstelijnsklachten worden onderzocht van minstens even groot belang is dan de snelheid waarmee deze klachten worden behandeld.

Tegenover 2009 ontving de Ombudsdienst in 2011 minder klachten van gebruikers die hun ongenoegen uitten over het feit dat medewerkers van klantendiensten eerder gefocust zijn op het verkopen van bijkomende diensten dan op het oplossen van aangekaarte problemen. De operatoren blijken er zich bewust van geworden te zijn dat commerciële activiteiten losgekoppeld moeten worden van de diensten na verkoop, wat uiteraard een gunstige evolutie is.

Op basis van de in 2011 ingediende beroepsklachten dient de Ombudsdienst voorts te concluderen dat nog een andere aanbeveling, namelijk een betere diversificatie van de communicatiekanalen, eveneens vrij positief is opgevolgd door diverse operatoren. In 2011 noteerde de Ombudsdienst slechts een kleine hoeveelheid klachten van gebruikers die beperkingen inzake de door hun operatoren ter beschikking gestelde communicatiekanalen aan de kaak stelden.

Op basis van de relazen van zeer veel klagers dient de Ombudsdienst vast te stellen dat de consument steeds meer belang hecht aan de kwaliteit van het klantenonthaal bij zijn

operator. Naar de mening van de Ombudsdienst biedt deze tendens enorme opportuniteiten voor operatoren die zich willen onderscheiden door een onvervalste topprioriteit te maken van een klantvriendelijk beleid en een hoogwaardige klantendienst die vlot bereikbaarbaar is via diverse kanalen en een grondige en snelle behandeling van vragen en klachten kan garanderen. De Ombudsdienst durft haar hoop uit te drukken dat, mede onder impuls van het Charter, er op dit vlak een positieve evolutie merkbaar zal worden bij zowel grote als kleine telecom-operatoren.

Aandachtpunten voor de gebruikers:

- Aarzel nooit om uw operator te contacteren in geval van vragen, klachten of storingen aangezien er een meldingsplicht bestaat.
- Aangezien betwisting binnen een korte tijdspanne moeten gemeld worden bij uw operator is het noodzakelijk om elke factuur nauwgezet en onmiddellijk na ontvangst te controleren.
- Betaal steeds tijdig het niet-betwiste deel van uw factuur en eis van uw operator dat de invorderingsprocedure wordt opgeschort voor wat betreft het betwiste deel.
- Eis steeds een schriftelijke bevestiging van elk mondeling akkoord met de klantendienst of verkoper van uw operator.
- Doe beroep op de Ombudsdienst wanneer een klacht in eerste lijn niet volgens uw verwachtingen wordt behandeld of wanneer het onmogelijk is om te communiceren met uw operator.

8 EENZIJDIGE WIJZIGING VAN CONTRACTEN VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE-DIENSTEN: NUMERICABLE

A Inleiding

"Alle overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, strekken degenen die deze hebben aangegaan, tot wet. Zij kunnen niet herroepen worden dan met hun wederzijdse toestemming of op de gronden door de wet erkend."

Het principe volgens hetwelk overeenkomsten de partijen tot wet strekken zoals bepaald in artikel 1134, alinea 1 van het Burgerlijk Wetboek, dat vooral tot doel heeft om een bepaalde rechtszekerheid te garanderen, is moeilijk toepasbaar op contracten voor elektronische communicatiediensten.

De technologiesector verandert voortdurend, met telkens weer nieuwe innovaties.

Deze dynamiek betekent dat operatoren bijna voortdurend hun producten en diensten moeten aanpassen en diversifiëren om niet achterop te raken op de competitie en zo marktaandeel te verliezen.
De voorbije jaren werd deze dynamiek nog versterkt door de toenemende convergentie van media en technologie.

De mobiele telefonie is hier een mooi voorbeeld van. Aanvankelijk was de mobiele telefonie beperkt tot het verzenden en ontvangen van oproepen. Intussen zijn daar tal van functies bijgekomen: sms'en, multimediadiensten (foto's delen en films, video's en muziek downloaden), televisie, internet, betalen voor diensten enzovoort.

Bij deze evolutie is het belangrijk dat consumenten en eindgebruikers doeltreffend beschermd worden en dat er een evenwicht wordt bereikt tussen de belangen die spelen. Dit evenwicht is vooral essentieel bij contracten voor elektronische communicatiediensten, die in feite toetredingsovereenkomsten zijn en dus niet de vrucht zijn van echte onderhandelingen. Deze contracten worden dan ook doorgaans vooraf opgesteld door de operatoren.

Wat de eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten betreft, wordt dit evenwicht vooral gewaarborgd door artikel 108, §2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dit artikel verleent aan abonnees het recht om hun contract zonder boete op te zeggen bij kennisgeving van wijzigingen in de contractuele voorwaarden. De abonnees moeten tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis gesteld worden van dergelijke wijzigingen en moeten tegelijkertijd op de hoogte worden 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 2011 ontving de Ombudsdienst tal van klachten van abonnees van Numericable nadat de operator zijn contractuele voorwaarden eenzijdig had herzien tijdens de looptijd van hun contract.
Op deze problematiek willen we hier dieper ingaan.

We zetten eerst nog eens kort de feiten op een rij.
Daarna bekijken we verschillende vragen die door deze zaak naar voren zijn gekomen.

B Feiten, context en standpunt van Numericable

1. Feiten

In december 2010 tekende mevr. K. in op een Duo/Triple Play Marokko-abonnement. Met deze formule kan, tegen betaling van het maandelijkse abonnementsgeld, onbeperkt worden gebeld naar vaste nummers in Marokko.

Numericable stuurt geregeld facturen naar de betrokkene, die ze altijd tijdig betaalt.

Per schrijven van 16 september 2011 brengt Numericable mevr. K. ervan op de hoogte dat oproepen naar nummers met zogenaamde "beperkte mobiliteit" van de operatoren Wana-Bayn en Meditel (kengetallen: 212 520-212 521-212 525-212 526-212 527- 212 529- 212 530- 212 531-212 532- 212 533- 212 534-212 538- 212 546- 212 547- 212 553) niet correct werden gefactureerd.

In de brief wordt ook uitgelegd dat oproepen naar deze Marokkaanse netwerken niet zijn inbegrepen in het forfait voor onbeperkte oproepen naar vaste nummers in Marokko en dat er dus een correctie zal volgen van de eerder gefactureerde oproepen.

Mevr. K. heeft dan ook daadwerkelijk een "regularisatiefactuur" ontvangen. Het ging om een bedrag van € 6.029,79.

Mevr. K. betwist het bedrag dat haar wordt aangerekend en doet een beroep op de Ombudsdienst.

2. Context

Sinds september 2011 werden er bij de Ombudsdienst tientallen dergelijke klachten ingediend.
In een eerste fase werden deze klachten doorgestuurd naar

Numericable, waarbij de operator werd verzocht om zijn standpunt ter zake te verduidelijken.

3. Facturatieklachten

Wana-Bayn en Meditel zijn mobiele operatoren uit Marokko. Ze gebruiken echter kengetallen die doorgaans bestemd zijn voor vaste operatoren. Vandaar de verwarring en de resulterende problemen. Numericable kreeg hiervan pas kennis nadat het Duo/Triple Play Marokko-aanbod was gelanceerd.

Numericable biedt forfaits voor zogenaamd "onbeperkte" oproepen van vaste lijnen naar andere nationale en/of internationale vaste lijnen. Meer informatie over deze formules is beschikbaar op www.numericable.be.

Anderzijds is het de verantwoordelijkheid van de abonnee om zich vooraf te informeren of het wel degelijk gaat om een vaste lijn dan wel om een nummer dat niet zit inbegrepen in het forfait en dus betalend is.

Bovendien beschikt Numericable over een wettelijke termijn van vijf jaar voor facturering van betalende telefonische oproepen, filmverhuur via decoder of overschrijding van het volume in gigabyte dat in bepaalde internetabonnementen is inbegrepen.

Tot slot heeft Numericable laten weten dat het zelf schriftelijk of telefonisch contact heeft opgenomen met alle betrokken abonnees. Om de financiële gevolgen van de regularisatie te verlichten werd tot 50 procent korting gegeven of werden mogelijkheden tot betalingsuitstel uitgewerkt voor de abonnees die het hardst werden getroffen.

De argumenten en toelichtingen van Numericable stuitten op veel kritiek.

C Verschillende vragen dringen zich op

1. Informatie over de Marokkaanse operatoren Wana-Bayn en Meditel

Numericable is van oordeel dat het de verantwoordelijkheid is van de abonnee om er zich van te vergewissen dat de oproepen naar Wana-Bayn en Meditel wel degelijk waren inbegrepen in de Duo/Triple Play Marokko-formule.

De informatie die destijds beschikbaar en publiekelijk toegankelijk was, bevatte echter geen enkele vermelding van oproepen naar de Marokkaanse operatoren Wana-Bayn en Meditel. Deze werden dan ook beschouwd als vaste operatoren.

Anderzijds stemden de betrokken kengetallen, volgens het Marokkaanse nummeringsplan, wel degelijk overeen met vaste lijnen.

Ook op de website van Numericable was toen geen enkele informatie te vinden over oproepen naar de Marokkaanse operatoren Wana-Bayn en Meditel.

2. Facturatie met terugwerkende kracht

Vier maand of zelfs langer na datum een factuur van enkele honderden of duizenden euro's sturen, dat heeft veel weg van misleidende omissie in de zin van artikel 90, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming en is strijdig met de verplichting tot uitvoering te goeder trouw van overeenkomsten (artikel 1134, alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek).

2.1 Artikel 90, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming

Artikel 90, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming stelt het volgende: "Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen."

Omdat de betrokken abonnees niet naar behoren werden geïnformeerd tijdens de uitvoering van het contract over de aard van de operatoren Wana-Bayn en Meditel, is er duidelijk sprake van omissie uit hoofde van Numericable. Men kan zich eveneens vragen stellen over de integriteit van de instemming van de operator.

Indien de correcte informatie was verstrekt bij de afsluiting van de contracten, dan hadden de abonnees in kwestie, als goede huisvader, wellicht hun verbruik aangepast of misschien zelfs beslist om geen Duo/Triple Play Marokko-abonnement te nemen bij Numericable.

2.2 Artikel 1134, alinea 3, van het Burgerlijk Wetboek

De verplichting tot uitvoering te goeder trouw, zoals vastgelegd in artikel 1134 alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek, legt de partijen van de overeenkomst een verplichting tot eerlijkheid op.

Het vertrouwen van de abonnees is in dit geval ernstig aangetast.

Numericable heeft tijdens de betwiste periode namelijk geregeld facturen verstuurd naar de betrokken abonnees. Zo heeft Numericable de abonnees niet enkel gesterkt in de gedachte dat Duo/Triple Play Marokko een goedkoop pakket was, maar heeft het hen eveneens verhinderd om hun verbruik aan te passen. Net zomin heeft Numericable hen de mogelijkheid geboden om over te stappen naar een tariefformule die beter was afgestemd op hun behoeften. We kunnen vooral stellen dat deze abonnees (zoals mevr. K.) mogelijk terecht van mening waren dat de vordering niet meer verschuldigd was.

2.3 Verjaringstermijn van vijf jaar

Volgens de rechtspraak is de ingekorte verjaringstermijn van vijf jaar zoals vastgelegd in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek ook van toepassing op elektronische communicatie.

Deze verjaringstermijn is niet bedoeld om het gebrek aan voorzorgsmaatregelen of de organisatorische tekortkomingen van de operator te maskeren. In die zin is er onmiskenbaar sprake van misbruik van recht wanneer een verjaringstermijn van vijf jaar wordt ingeroepen om de aanpassing van eerder opgestelde facturen te rechtvaardigen.

In elk geval kan het niet dat consumenten moeten opdraaien voor de nadelige gevolgen van tekortkomingen die toe te schrijven zijn aan Numericable of aan instanties waarmee deze operator samenwerkt.

D Wijziging van de contractuele voorwaarden

1. Artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie

Zoals eerder vermeld werden oproepen naar de operatoren Wana-Bayn en Meditel aanvankelijk beschouwd als oproepen naar vaste lijnen, waardoor ze integraal deel uitmaakten van de Duo/Triple Play Marokko-formule.

Zoals hierboven besproken werden deze oproepen pas later uitgesloten van de Duo/Triple Play Marokko-formule.

Dit deed zich voor tijdens de uitvoering van het contract en beïnvloedt, zonder hieraan een einde te maken, een essentieel element van het contract, namelijk de omvang van het aangegane forfait.
In die zin is er in dit geval wel degelijk sprake van een eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden.

Het gaat hier om een essentiële kwestie gezien de wettelijke gevolgen die verbonden zijn met elke eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten.

Zo bepaalt artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dat consumenten tijdig, naar behoren en individueel moeten worden ingelicht over wijzigingen in de contractuele voorwaarden. Ze moeten bovendien ook worden geïnformeerd over 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.

Conform artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dient elke wijziging van de contractuele voorwaarden vooraf te worden meegedeeld aan de eindgebruikers, die dan de mogelijkheid hebben om hun contract zonder boete op te zeggen.

Deze procedure is duidelijk niet nageleefd in dit geval.

2. Artikel 74, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming

Naast het specifieke stelsel zoals bepaald in artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bevat ook de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (Hoofdstuk III, afdeling IV), in de afdeling gewijd aan onrechtmatige bedingen, een bepaling die van toepassing zou kunnen zijn.

Het gaat om artikel 74, 3° van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Dit artikel bepaalt dat bedingen die ertoe strekken in overeenkomsten van bepaalde duur de onderneming toe te laten eenzijdig de contractuele voorwaarden te wijzigen ten nadele van de consument op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil, zelfs indien op dat ogenblik de consument de mogelijkheid wordt geboden om de overeenkomst te beëindigen, onrechtmatig zijn.

E Nawoord

Gezien de vele vragen en besprekingen ten gevolge van de regularisatie door Numericable heeft de Ombudsdienst, voor elke klacht die ter advies werd voorgelegd, een aanbeveling geformuleerd en de onvoorwaardelijke annulering geëist van de gevorderde bedragen.

Conform artikel 43 bis, § 3, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven moet Numericable zowel de klagers als de Ombudsdienst in kennis stellen van zijn definitieve en gemotiveerde beslissing.

Bij de Ombudsdienst zijn er enkele dossiers die nog worden onderzocht of die wachten op een definitieve beslissing van Numericable.

Over het algemeen echter volgt Numericable de aanbeveling van de Ombudsdienst en stemt het ermee in om de betwiste bedragen te annuleren.

Deze instemming wordt soms gegeven via een expliciete kennisgeving wegens Numericable, maar gebeurt het vaakst impliciet. In het laatste geval onthoudt Numericable zich van elke beslissing, waardoor de aanbeveling van de Ombudsdienst, in overeenstemming met voornoemd artikel 43bis, uitvoerbaar wordt. Met andere woorden, de door de Ombudsdienst geëiste annulering is definitief verworven.

Ook andere operatoren boden trouwens forfaits voor onbeperkte oproepen naar Marokko.

Het is interessant om ook hun reacties even onder de loep te

nemen.

Zij hielden er namelijk een enigszins andere aanpak op na dan Numericable.

Ook al heeft geen enkele van deze operatoren zich gehouden aan de procedure waarvan sprake in artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie – er waarschijnlijk van uitgaande dat er geen sprake was van een eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden – dienen we te onderstrepen dat geen enkele correctie werd doorgevoerd voor eerder opgemaakte facturen.

Er werd een brief gestuurd naar alle betrokken abonnees om hen te informeren over de nieuwe tarieven die in de toekomst zullen gelden voor oproepen naar de Marokkaanse operatoren Wana-Bayn en Meditel.

F Besluit

Deze problematiek toont de moeilijkheden aan die verbonden zijn aan de toepassing van artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.
Onze conclusie bevat eigenlijk een aantal vragen.

De eerste grote vraag betreft de betekenis van de term “wijziging” in de zin van artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Wanneer is er daadwerkelijk sprake van een eenzijdige wijziging van de contractuele voorwaarden? Hierbij moeten we vaststellen dat het antwoord hierop feitelijk vooral wordt overgelaten aan het oordeel van de operatoren.

Op louter juridisch gebied is de samenhang tussen artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en artikel 74, 3° van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming helemaal niet duidelijk en evident.

Moeten deze twee wetsbepalingen tegelijkertijd worden toegepast? Of moet de toepassing van artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorrang krijgen als een specifiek stelsel voor contracten voor elektronische communicatiediensten?

En tot slot, wordt er een billijk evenwicht gewaarborgd tussen de rechten en plichten van de medecontractanten als de klant vooraf wordt geïnformeerd en de mogelijkheid krijgt om zonder boete het contract op te zeggen?

Aandachtpunten voor de gebruikers:

- Zorg dat u de gebruiksvoorwaarden kent voor u een abonnement afsluit met een forfait voor onbeperkte oproepen.
- Lees aandachtig brieven van uw operator over wijzigingen van de contractuele voorwaarden.

9 VERVROEGDE OPZEGGING VAN CONTRACTEN VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE-DIENSTEN: VERANDERING OP TIL...

A Inleiding

Net als de voorbije jaren vormen de geschillen over de opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten een aanzienlijk deel van de klachten die worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Zo registreerde de Ombudsdienst in 2011 maar liefst 5.959 klachten over de opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten. In vergelijking met 2010 betekent dit een stijging van 300 procent.

Zoals we al aanhaalden in de jaarverslagen van 2007 en 2009 zijn dergelijke klachten veelal het gevolg van gebrekkige informatie en hebben ze vooral betrekking op de opzegmodaliteiten en -voorwaarden, de looptijd van de contracten en het bedrag van de opzegkosten.

In december 2011 werd door de ministerraad in tweede lezing een voorontwerp van wet houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie aangenomen met het oog op de omzetting van Europese richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG. Momenteel is deze omzetting in nationaal recht van voornoemde richtlijnen nog lopende. We herinneren eraan dat de Europese richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG uiterlijk op 25 mei 2011 door de lidstaten dienden te zijn omgezet.

Deze twee richtlijnen moeten de rechten van consumenten en eindgebruikers verbeteren. Specifiek voor de opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten voorzien deze richtlijnen in een reeks aanpassingen en versoepelingen, die op termijn moeten leiden tot een daling van de klachten hierover of op zijn minst tot een aanzienlijke verbetering van de situatie.

Het lijkt dan ook opportuun om de toekomstige wettelijke bepalingen te analyseren in het licht van de problemen die de Ombudsdienst in de verschillende jaarverslagen naar voren heeft gebracht en zo na te gaan in welke mate deze bepalingen daadwerkelijk kunnen zorgen voor een verbetering.

Met behulp van voorbeeldklachten zal de voorgestelde analyse worden verduidelijkt of waar nodig gestaafd.

B Opzegmodaliteiten en -voorwaarden

1. Informatie over opzeggings-voorwaarden en -modaliteiten

Op 26 augustus 2010 gaat de heer X. naar een Belgacom-winkel om voor zijn vaste telefoonlijn en zijn internetverbinding over te stappen op Belgacom. De overdracht gebeurt op 7 oktober 2010. De heer X. betwist de facturen waarvan Base betaling eist, met name de facturen van oktober en november 2010 en een zogenaamde “opzeggingsfactuur”.

Base verduidelijkt dat de heer X. geen opzeggingsaanvraag per aangetekend schrijven heeft verstuurd, zoals vereist in artikel f.10.3.2.1 van zijn algemene voorwaarden. Base herinnert eraan dat, ook al kan de overdracht van een bestaand nummer naar een nieuwe operator technisch gezien worden uitgevoerd door deze operator, de abonnee instaat voor de administratieve opzegging.

Het is een vaak voorkomend probleem, dat enerzijds duidt op de gebrekkige kennis van de opzegmodaliteiten en -voorwaarden en anderzijds op de nood aan een betere informatieverstrekking aan consumenten en eindgebruikers.

Het nieuwe regelgevende kader moet onder andere leiden tot meer transparantie en betere precontractuele informatie voor consumenten en eindgebruikers.

Zo worden operatoren in het voorontwerp van wet verplicht om voor elke aangeboden dienst een gestandaardiseerd informatiefiche op te maken. Consumenten en eindgebruikers moeten deze informatiefiches op eenvoudig verzoek kunnen raadplegen op alle plaatsen waar de operatoren hun diensten verkopen.

Wij zijn van oordeel dat vooral de opzeggingsvoorwaarden moeten worden verduidelijkt in deze informatiefiches. Met deze maatregel zouden consumenten en eindgebruikers – normaal gesproken – beter geïnformeerd moeten zijn over de opzeggingsvoorwaarden en –modaliteiten en zouden voorvallen zoals die van de heer X. definitief tot het verleden moeten behoren.

2. Opzegmodaliteiten en -voorwaarden

Mevrouw M. betwist de opzegkosten die haar worden aangerekend door Numericable. In september 2010 stuurde mevrouw M. haar opzegging per gewone post naar Numericable. Numericable weigert de opzegging van het contract te bevestigen omdat de opzegging van een abonnement dient te gebeuren per aangetekend schrijven, zoals bepaald in artikel 2.3 van zijn algemene voorwaarden.

Momenteel moeten consumenten en eindgebruikers bij de meeste operatoren hun contract voor elektronische communicatiediensten opzeggen per aangetekend schrijven.

Slechts een beperkt aantal operatoren is soepeler en aanvaardt ook opzeggingen per e-mail of fax of zelfs gewoon door melding in een verkooppunt. Dit blijven echter uitzonderingen op de algemeen aanvaarde regel dat contracten voor elektronische communicatiediensten moeten worden opgezegd per aangetekend schrijven.

We herinneren eraan dat de Ombudsdienst al herhaaldelijk heeft gewezen op de discrepantie tussen de modaliteiten voor contractafsluiting en die voor opzegging van een contract. Voor de afsluiting van een contract worden bijna alle communicatiewijzen aanvaard, terwijl opzeggen enkel kan per aangetekend schrijven.

Na de omzetting van Europese richtlijn 2009/136/EG zal deze situatie in principe tot het verleden behoren.

Onder de toekomstige wettelijke bepalingen zullen eindgebruikers hun contract rechtsgeldig kunnen verbreken in elke geschreven vorm, inclusief e-mail.

C Looptijd van contracten voor telecommunicatiediensten

1. Looptijd van de contracten

Bij de berekening van de kosten die verschuldigd zijn bij vervroegde opzegging spelen diverse factoren, waarvan de looptijd van het contract een van de voornaamste elementen is. Hoe langer de looptijd van het contract, hoe hoger de kosten bij opzegging kunnen oplopen.
Momenteel varieert de gemiddelde looptijd van contracten voor telecommunicatiediensten tussen 12 en 24 maanden. Enkele operatoren (zoals Euphony en Mobistar) bieden contracten aan van 36 maanden, maar in de praktijk komt dit slechts weinig voor.

2. Aanbevelingen van de Ombudsdienst

In het jaarverslag 2008 onderstreepte de Ombudsdienst al dat een looptijd van 24 of 36 maanden een ontradend effect kon hebben, waardoor sommige categorieën van consumenten en eindgebruikers met een laag of gemiddeld inkomen niet ten volle kunnen profiteren van de liberalisering van de elektronische-communicatiemarkt.

De Ombudsdienst was eveneens van oordeel dat contracten van 12 maanden, via proportionele aanpassing, commerciële en economische voordelen moeten bieden die evenwaardig zijn aan de promoties die gepaard gaan met contracten van 24 of 36 maanden. Bedoeling was om te vermijden dat consumenten of eindgebruikers benadeeld of bestraft worden omdat ze door hun keuze voor een bepaalde looptijd niet in aanmerking komen voor bepaalde voordelen en promoties.

Tot slot stelde de Ombudsdienst voor dat bij elke contractverlenging de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de consument of eindgebruiker vereist is (zie jaarverslag 2008).

3. Aanpassingen van de looptijd van contracten voor elektronische communicatiediensten

Inzake de looptijd van contracten voor elektronische communicatiediensten zou de nieuwe regelgeving moeten zorgen voor een aantal interessante wijzigingen.

De voornaamste wijziging betreft de invoering van een maximale looptijd van 24 maanden. Daarnaast worden operatoren verplicht om consumenten en eindgebruikers de mogelijkheid te bieden om een contract aan te gaan met een maximale looptijd van 12 maanden.

Bovendien mogen er bij opzegging aan het einde van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract van bepaalde of onbepaalde duur geen opzegkosten worden aangerekend aan consumenten of abonnees die niet beschikken over meer dan vijf telefoonnummers. Het moment waarop de opzegging gebeurt, zal voortaan doorslaggevend worden (zie hierna).

Bedoeling is om een duidelijk kader te creëren voor de verlenging van contracten voor elektronische communicatiediensten. Zo is voortaan bij elke verlenging de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vereist van de consument of eindgebruiker. Bovendien kan deze laatste, bij verkoop op afstand, altijd een beroep doen op het herroepingsrecht zoals bepaald in artikel 47 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Met uitzondering van het voorstel over de voordelen en promoties bij contracten van 12 maanden en de aanvaarding van opzegging wegens wettige reden (waarbij de consument of eindgebruiker het contract kosteloos kan verbreken wegens gebeurtenissen onafhankelijk van zijn wil, zoals een verhuizing naar het buitenland of een gebied zonder netwerkbereik [zie jaarverslag 2008]) weerspiegelen de aangekondigde wijzigingen de voorstellen van de Ombudsdienst inzake de looptijd van contracten voor elektronische communicatiediensten.

Ondanks een zeker optimisme over deze wijzigingen moet dit alles nog bewaarheid worden. Vooral de reactie van de operatoren zal moeten worden opgevolgd. De invoering van de nieuwe wetsbepalingen zal voor hen het nodige integratie- en aanpassingswerk met zich mee brengen, waarvan het resultaat misschien niet altijd volledig in de lijn zal liggen van de nieuwe voorschriften. Het is dan ook essentieel dat de invoering van de nieuwe wetsbepalingen gepaard gaat met maatregelen om de naleving ervan te waarborgen.

D Informatie over de vervaldatum van het contract

1. Informatie over de vervaldatum van het contract

Naast de looptijd van het contract is ook het moment van de opzegging een bepalende factor voor de berekening van de kosten die verschuldigd zijn bij vervroegde opzegging. De opzegkosten worden namelijk doorgaans berekend op basis van de resterende looptijd van het contract.
Conform artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie moet de vervaldatum goed leesbaar vermeld staan op elk contract voor bepaalde duur.

2. Belang van de vermelding van de vervaldatum van het contract

De informatie over de vervaldatum van het contract is uiterst belangrijk.

Een consument of eindgebruiker die de vervaldatum van zijn contract niet kent, zou zo – terecht – kunnen denken dat er geen getrouwheidsperiode geldt en dat hij vrij kan overstappen naar een andere operator.

Als de vervaldatum vermeld staat op de factuur, dan kunnen consumenten of eindgebruikers ook de financiële gevolgen inschatten van een eventuele vervroegde opzegging van het contract.
Dit blijft wel een inschatting.

En het is weinig waarschijnlijk dat alle consumenten en eindgebruikers een dergelijke inschatting kunnen maken.

Daarom dringt de Ombudsdienst erop aan (zie jaarverslag 2010) om op elke factuur, naast de vervaldatum van het contract, ook het exacte bedrag te vermelden dat verschuldigd zou zijn bij vervroegde opzegging (zie hierboven).

3. Laattijdige toepassing van artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie: Mobistar

Niet alle operatoren hebben artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 even snel ingevoerd. Deze bepaling is in werking getreden in augustus 2010, maar uit onderzoek van klachten over de facturering van kosten bij vervroegde opzegging is duidelijk gebleken dat Mobistar had nagelaten om de vervaldatum te vermelden op facturen aan professionele klanten. Pas in de zomer van 2011 is Mobistar voornoemd artikel 4 beginnen toepassen.

We nemen even het voorbeeld van onderneming X onder de loupe.

Onderneming X. betwist de opzegkosten (€ 1.258,63) die door Mobistar worden aangerekend. Onderneming X. liet Mobistar per aangetekend schrijven van 20 september 2010 weten haar contract niet te willen voortzetten en dus af te zien van de stilzwijgende verlenging ervan. Mobistar gaf echter geen enkel gevolg aan dit aangetekend schrijven. Volgens Mobistar zijn de opzegkosten namelijk gerechtvaardigd omdat onderneming X. had ingestemd met een verlenging van het contract voor een periode van 24 maanden.

De Ombudsdienst heeft hierover onderhandelingen gevoerd met Mobistar, waarbij de aandacht vooral uitging naar het toepassingsgebied van artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende elektronische communicatie.

Mobistar baseerde zich in hoofdzaak op de memorie van toelichting bij dat ministerieel besluit en besloot daaruit dat deze wetsbepaling enkel geldt voor eindgebruikers die over minder dan vijf lijnen beschikken.

De Ombudsdienst hanteerde een ruimere interpretatie met het oog op een betere informatieverstrekking aan consumenten en eindgebruikers, los van het aantal lijnen waarover ze beschikken.

Na afloop van de onderhandelingen hebben Mobistar en de Ombudsdienst een akkoord bereikt. De aanvankelijk gefactureerde opzegkosten werden verminderd met 25 procent (bij een opzegging tijdens de eerste, onverkortbare contractuele periode) of 50 procent (na een stilzwijgende verlenging).

E Bedrag van de opzegkosten

Architectenbureau X. had vroeger meerdere gsm-lijnen bij Proximus. In maart 2011 stelt het kantoor Proximus op behoorlijke wijze in kennis van de opzegging en beslist het om over te stappen naar een andere mobiele operator. In de loop van april 2011 ontvangt het Brusselse architectenbureau een factuur van Proximus voor een bedrag van € 6.622,22 voor kosten door vervroegde opzegging. Het architectenbureau betwist de aangerekende opzegkosten.

Dit geval spreekt boekdelen en rechtvaardigt op zich al de kritiek van de Ombudsdienst over het bedrag van de opzegkosten.

1. Aanbevelingen van de Ombudsdienst over het bedrag van de opzeg-kosten

In het jaarverslag 2008 pleitte de Ombudsdienst al voor de invoering van een maximumbedrag voor opzegkosten en voor een betere afstemming van deze kosten op de schade die de operator daadwerkelijk heeft geleden.

De Ombudsdienst heeft hierbij vooral aandacht voor KMO's en “kleine zelfstandigen”. De omvang van de opzegkosten kan namelijk het financiële en budgettaire evenwicht van deze categorie van eindgebruikers ernstig en langdurig in het gedrang brengen.

2. Maximumbedrag voor opzegkosten

De nieuwe regelgeving volgt deze benadering en voorziet in een maximumbedrag voor opzegkosten.
Dit maximumbedrag heeft echter enkel betrekking op consumenten en abonnees die niet meer dan vijf telefoonnummers hebben. Met andere woorden, het probleem blijft zich stellen voor gebruikers die niet tot deze categorie behoren.

Onder de nieuwe wetsbepalingen zullen de opzegkosten die worden aangerekend aan consumenten of abonnees met minder dan vijf lijnen niet hoger mogen liggen dan het bedrag van het abonnementsgeld dat normaal verschuldigd zou zijn tot aan het einde van de zesde maand die volgt op de afsluiting van het contract.

In deze zin betekenen deze nieuwe bepalingen een reële vooruitgang, ook al hebben de ingevoerde wijzigingen enkel betrekking op een bepaalde categorie van eindgebruikers.

F Besluit

Na afloop van onze analyse lijkt de balans veelbelovend.

Er worden enkele belangrijke stappen vooruit gezet, zowel op het vlak van de opzegmodaliteiten en -voorwaarden als inzake het bedrag van de opzegkosten. De nieuwe bepalingen zullen ook leiden tot een betere informatieverstrekking aan eindgebruikers, een essentieel element in elke dynamische commerciële omgeving.

We rekenen er dan ook op dat de aangekondigde wijzigingen zullen leiden tot een aanzienlijke daling van het aantal klachten over de vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten.

Het blijft wel afwachten hoe de operatoren hier tegenover zullen staan. Er zullen alleszins doeltreffende maatregelen nodig zijn om de naleving van de nieuwe regelgeving te waarborgen.

Aandachtpunten voor de gebruikers :
- Bewaar zorgvuldig uw documenten van uw abonnementen (contracten en brieven over de toekenning van voordelen of promoties of de verlenging van de getrouwheidsperiode).
- Lees aandachtig uw facturen en let daarbij vooral op vermeldingen van de vervaldatum van uw contract of de toekenning van promoties.
- Voor u een contract opzegt, moet u steeds goed nagaan of dit wel in uw belang is.

10 PORTAALSITE www.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.

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 klachten 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.

11 GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST

A Nederlandstalige klachten

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Brussel

Tel : 02-223 09 09 – Fax : 02-219 86 59
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelcom.be

B Franstalige en Duitstalige klachten

Service de médiation pour les télécommunications
Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Boulevard Bischoffsheim 29-35
1000 Bruxelles

Tél : 02-223 06 06 – Fax 02-219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be

12 BEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE KLACHTEN

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 aantoont 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 elektronische-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.

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.

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Ombudsdienst voor telecommunicatie
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Brussel
Tel.: 02 223 09 09
Fax: 02 219 86 59
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelecom.be