Jaarverslag 2018

Ombudsdienst voor telecommunicatie

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Inhoudsopgave

Missie	1
Inleiding	2
1. Klachten ingediend in 2018	**4**
2. Klachten behandeld in 2018	**17**
3. Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator	**26**
4. Onregelmatigheden bij opzeg van telecomdiensten via de Easy Switch-procedure	**41**
5. Groeiende vraag om storende telefoonoproepen te stoppen	**50**
6. Eenzijdige wijziging van bundels (packs)	**61**
7. Klachten over betaaldiensten door derden: premium sms en M-commerce	**68**
8. Gevolgen van niet-betaling van facturen voor elektronische communicatiediensten	**75**
9. Onverwachte hoge telecomfacturen	**81**
10. Compensatie bij storingen van vaste telecomdiensten	**86**
11. Problemen met telecomoperatoren ten gevolge van een overlijden	**91**
Procedureregelement	96
Begroting	100
Internetportaal www.ombudsman.be	101

Missie

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

De Ombudsdienst voor telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van de telecommunicatie-ondernemingen. Binnen de grenzen van zijn telecommunicatie-ondernemingen 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 elektronisch communicatienetwerk of telecommunicatiedienst het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data en tijdstippen.

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

De Ombudsdienst mag van de beheerders en van het personeel van de telecommunicatie-onderneming alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

De aldus verkregen informatie behandelt de Ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden.

Inleiding

In 2018 ontving de Ombudsdienst voor telecommunicatie 16.511 schriftelijke verzoeken om bemiddeling. Dat is een lichte stijging van +1,6% tegenover 2017.

In 2018 zien we een toename (+5,88%) van het aantal bemiddelingsdossiers (13.755 in plaats van 12.991 klachten in 2017). Het aantal geschillen in verband met telefonische belaging blijft dan weer stabiel, met 4.091 klachten over kwaadwillige oproepen, tegenover 4.082 in 2017.

De top 5 van dit jaar bestaat uit dezelfde operatoren als die van 2017: Proximus blijft de rangschikking aanvoeren, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en Voo. Unleashed bekleedt de 6e plaats in de rangschikking.

Klachtenbehandeling

In 2018 heeft de Ombudsdienst 16.720 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2018 behandelde geschillen steeg tegenover 2017 (16.111), een logisch gevolg van de lichte stijging van het aantal ontvangen klachten.

Voor 96,71% van de klachten kon een voor de telecomgebruiker aanvaardbare oplossing worden bereikt via een minnelijke schikking. Als we daarbij de aanbevelingen rekenen waarop de operator positief heeft gereageerd, dan is 97,18% van de dossiers tot een goed einde gebracht.

Hoofdstuk 3 analyseert voor 2018 in detail de afhandeling van de klachten bij de Ombudsdienst door middel van verzoening of aanbeveling. Met voorbeelden en statistieken ter ondersteuning bekijken we de 10 belangrijkste telecomoperatoren van dichterbij.

Toelichting bij specifieke thema's

Op basis van honderden klachten gaan we in hoofdstuk 4 dieper in op de structurele problemen die zich voordoen rond "Easy Switch". Met die procedure zouden gebruikers gemakkelijker van telecomoperator moeten kunnen veranderen.

Hoofdstuk 5 behandelt het fenomeen van telefonische belaging, een probleem waar duizenden telecomgebruikers last van hebben.

Hoofdstuk 6 gaat over het recht op eenzijdige wijziging dat operatoren hebben bij bundels (packs). De voorgestelde analyse is voornamelijk gebaseerd op klachten die in de loop van 2018 bij de Ombudsdienst werden geregistreerd.

In hoofdstuk 7 nemen we de aanhoudende problemen met betrekking tot Premium SMS en M-Commerce onder de loep, waarover de Ombudsdienst al 16 jaar klachten registreert.

In hoofdstuk 8 komen de gevolgen aan bod van laattijdige of niet-betaling van facturen van elektronische communicatiediensten. We moeten aan de hand van klachten de nadruk leggen op de noodzaak dat eindgebruikers hun facturen tijdig betalen enerzijds en anderzijds op de verplichting van de operatoren om de betaling van die facturen op te volgen volgens de geldende wettelijke bepalingen.

Hoofdstuk 9 handelt over klachten aangaande abnormaal hoge facturen, die voornamelijk het gevolg zijn van het gebruik van mobiel internet. Zo wordt een oplossing voorgesteld waarmee telecomgebruikers hun uitgaven onder controle kunnen houden door een verbruikslimiet in te stellen.

In hoofdstuk 10 komen klachten aan bod over storingen van de vaste telecomdiensten en de compensaties - of het uitblijven ervan - die telecomoperatoren toekennen aan de betrokken gebruikers.

Tot slot kaart hoofdstuk 11 de klachten aan die onze dienst ontvangt van gebruikers over geschillen met telecomoperatoren na het overlijden van een naaste.

We sluiten dit jaarverslag af met ons procedureregelement en onze begroting.

Afscheid van de heer Jean-Marc Vekeman, Franstalige ombudsman van 1993 tot 2018

Graag wil ik hier Jean-Marc Vekeman hartelijk danken voor zijn voortdurende inzet en betrokkenheid bij de noden van de telecomgebruikers tijdens al die jaren bij de Ombudsdienst en wens ik hem een rijk gevuld en boeiend pensioen.

De heer Vekeman was een van de oprichters van de Ombudsdienst voor telecommunicatie en zette zich vanaf 1993 in voor de opstart en de goede werking van de dienst.

Op basis van de ervaring die hij putte uit het onderzoek van individuele geschillen kon hij gedurende meer dan een kwarteeuw de belangrijkste problemen identificeren waarmee telecomgebruikers te maken krijgen. De telecomgebruiker kon structurele verbeteringen vaststellen op het vlak van sociaal tarief, opzegkosten, de "billshock", telefonische belaging of premium sms.

Het is ongetwijfeld dankzij zijn optreden als ombudsman in een voortdurend evoluerende sector dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie in de loop der jaren een referentie geworden is in België en in het buitenland, zowel voor het beheer van individuele bemiddelingsdossiers, als wat betreft de structurele resultaten die worden behaald met operatoren, overheden en door vooruitgang op wetgevend vlak.

Ik wil deze inleiding afsluiten met een dankwoord aan alle medewerkers van de Ombudsdienst die erin slagen een oplossing te vinden voor tal van problemen bij de gebruikers. Verder wil ik ook de verantwoordelijken bij de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun medewerkers danken voor hun trouwe hulp bij de behandeling van onze dossiers.

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

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

1 Klachten ingediend in 2018

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2018 5

B. Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2016 en 2018 6

C. Methodes van aangifte 7

D. Spreiding van de klachten per operator 8

1. Aantal klachten per operator 8

2. Evolutie in percentage van de klachten per operator 10

3. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B 11

4. Aantal bemiddelingsklachten per operator 12

5. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per operator 13

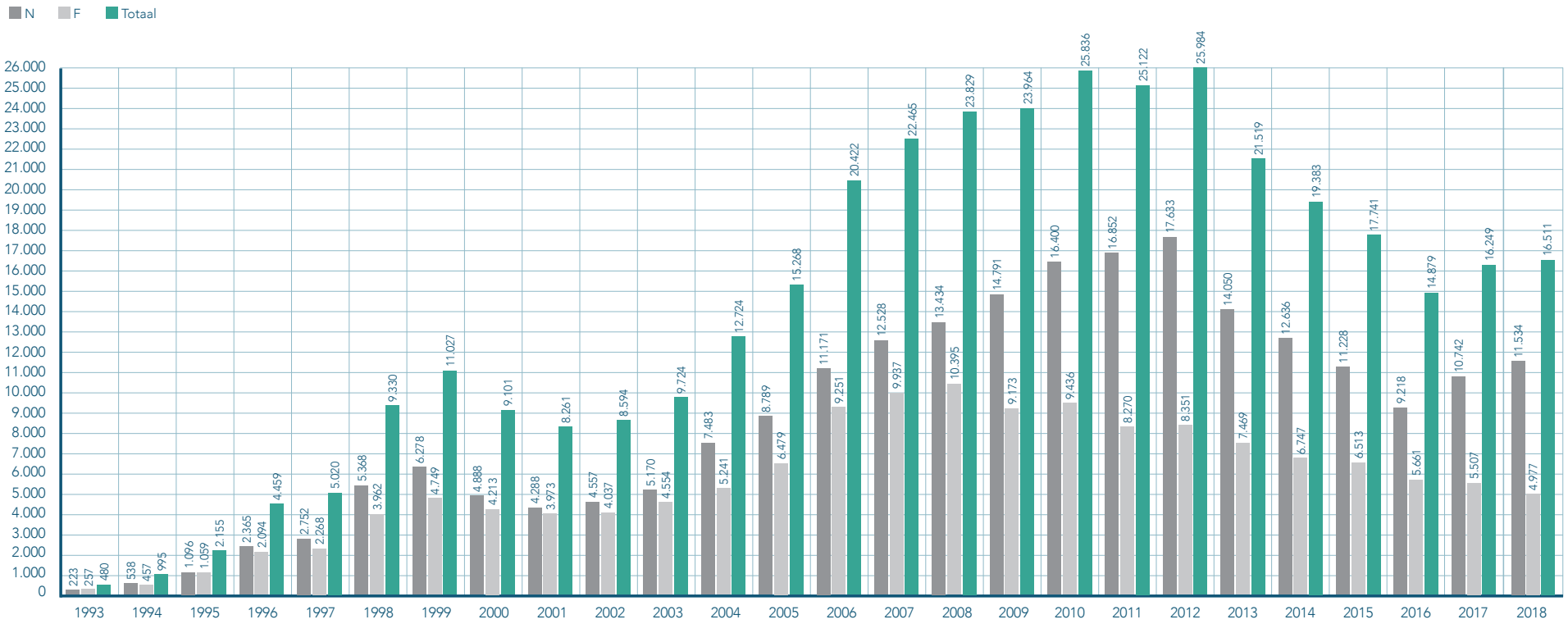
6. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per operator 14

E. Categorieën van bemiddelingsklachten 15

+1,6%
klachten ingediend in 2018

88,88%
van de ingediende klachten in 2018 zijn B2C

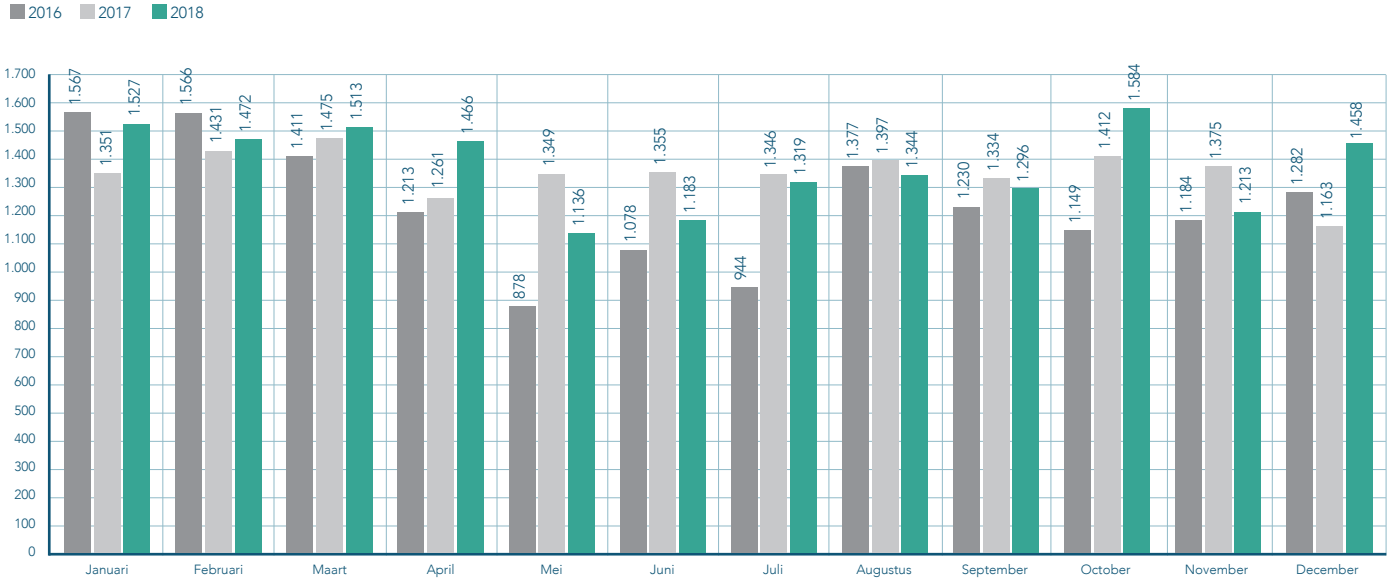
A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2018



Tabel 1
Deze tabel toont de evolutie van het aantal klachten die we behandelden tijdens ons 26-jarige bestaan. In 2018 is dit aantal klachten licht gestegen: er werden 16.511 klachten ingediend tegenover 16.249 in 2017, een stijging van 1,6%.

Terwijl het aantal Nederlandstalige klachten is gestegen (11.534 tegenover 10.742 in 2017), is het aantal Franstalige klachten gedaald (4.977 tegenover 5.507 in 2017).

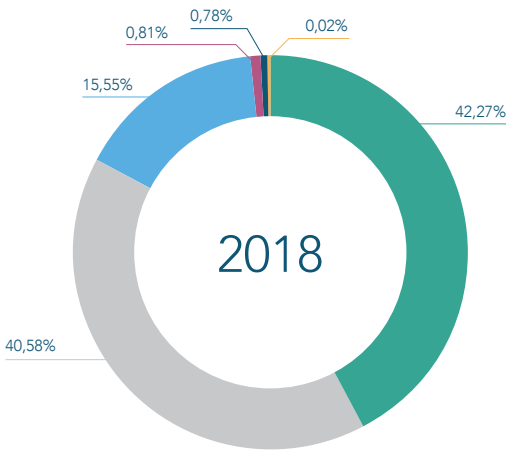
B. Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2016 en 2018

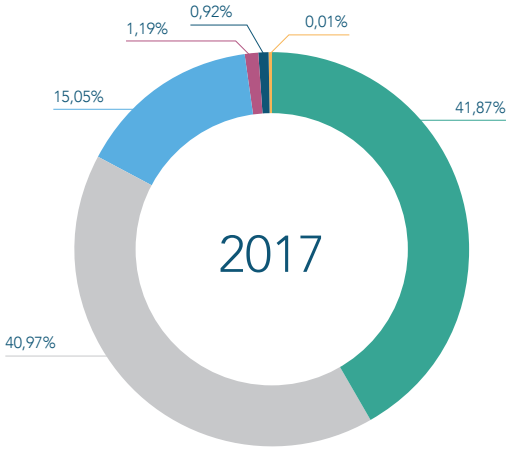


Tabel 2

Deze tabel toont, voor de afgelopen drie jaar, de maandelijkse evolutie van het aantal geschillen dat bij onze dienst werd ingediend. In het jaar 2018 stellen we op maandbasis aanzienlijke schommelingen vast: in oktober werden bijvoorbeeld 1.584 klachten ingediend tegenover 1.136 in mei. In 2018 registreerden we elke maand gemiddeld 1.376 nieuwe klachten tegenover 1.240 in 2016 en 1.354 in 2017.

C. Methodes van aangifte





	2018	2017
Website	**6.980**	6.803
E-mail	**6.700**	6.657
Brief	**2.567**	2.445
Consumentenombudsdienst	**133**	193
Bezoek	**128**	149
Belmed	**3**	2

Tabel 3

Gelet op de geldende wetgeving hebben we enkel klachten die schriftelijk of persoonlijk in onze kantoren worden ingediend in aanmerking genomen. Telefonische oproepen worden dus op geen enkele manier in deze statistieken opgenomen. De overgrote meerderheid van de dossiers (99,22%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend.

Steeds meer consumenten vullen het formulier in dat ze op onze website vinden (42,27%) of sturen ons een e-mail (40,58%). In 2018 ontvingen we 15,55% brieven (tegenover 15,05% in 2017). De consumentenombudsdienst stuurde ons 133 dossiers of 0,81% van de klachten die in 2018 werden ingediend. Slechts 0,78% van de dossiers werd persoonlijk in onze kantoren te Brussel ingediend. In 2018 werden 3 klachten ingediend via Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (Online Dispute Resolution) van de FOD Economie.

D. Spreiding van de klachten per operator

1. Aantal klachten per operator (2017)

mO : klachten meerdere operatoren eO : klachten één enkele operator

2017	Totaal 2017	Totaal % 2017	MO 2017	mO 2017	eO 2017%
Proximus	8.200	48,03%	559	7.641	49,39%
Telenet Group	3.976	23,29%	382	3.594	23,23%
Orange Belgium	2.373	13,90%	252	2.121	13,71%
Scarlet	854	5,00%	163	691	4,47%
Voo	457	2,68%	63	394	2,55%
Unleashed	139	0,81%	0	139	0,90%
Schedom-Dommel	54	0,32%	7	47	0,30%
M7Group	80	0,47%	3	77	0,50%
Lycatel-Lycamobile	96	0,56%	18	78	0,50%
EDPnet	22	0,13%	9	13	0,08%
Join Experience	46	0,27%	3	43	0,28%
FCR Media Belgium	33	0,19%	11	22	0,14%
Carrefour Mobile	36	0,21%	2	34	0,22%
Andere operatoren	707	4,14%	129	578	3,74%
Totaal	**17.073**	**100%**	**1.601**	**15.472**	**100%**

Tabel 4

De top 5 van dit jaar bestaat uit dezelfde operatoren als in 2017, in identiek dezelfde volgorde: Proximus blijft de rangschikking aanvoeren, gevolgd door Telenet Group (waarvan SFR deel uitmaakt), Orange Belgium, Scarlet en Voo. Unleashed (dat Mobile Vikings, Jim Mobile en Stievie omvat) bekleedt de 6e plaats. De klachten over Proximus zijn verhoudingsgewijs gedaald (45,60% tegenover 48,03% in 2017).

We stellen overigens verhoudingsgewijs een zekere stabiliteit vast voor de andere operatoren uit de top 5: Telenet Group (24,34% tegenover 23,29% in 2017), Orange Belgium (13,41% tegenover 13,90% in 2017), Scarlet (5,19% tegenover 5,00% in 2017) en Voo (3,08% tegenover 2,68% in 2017).

Aantal klachten per operator (2018)

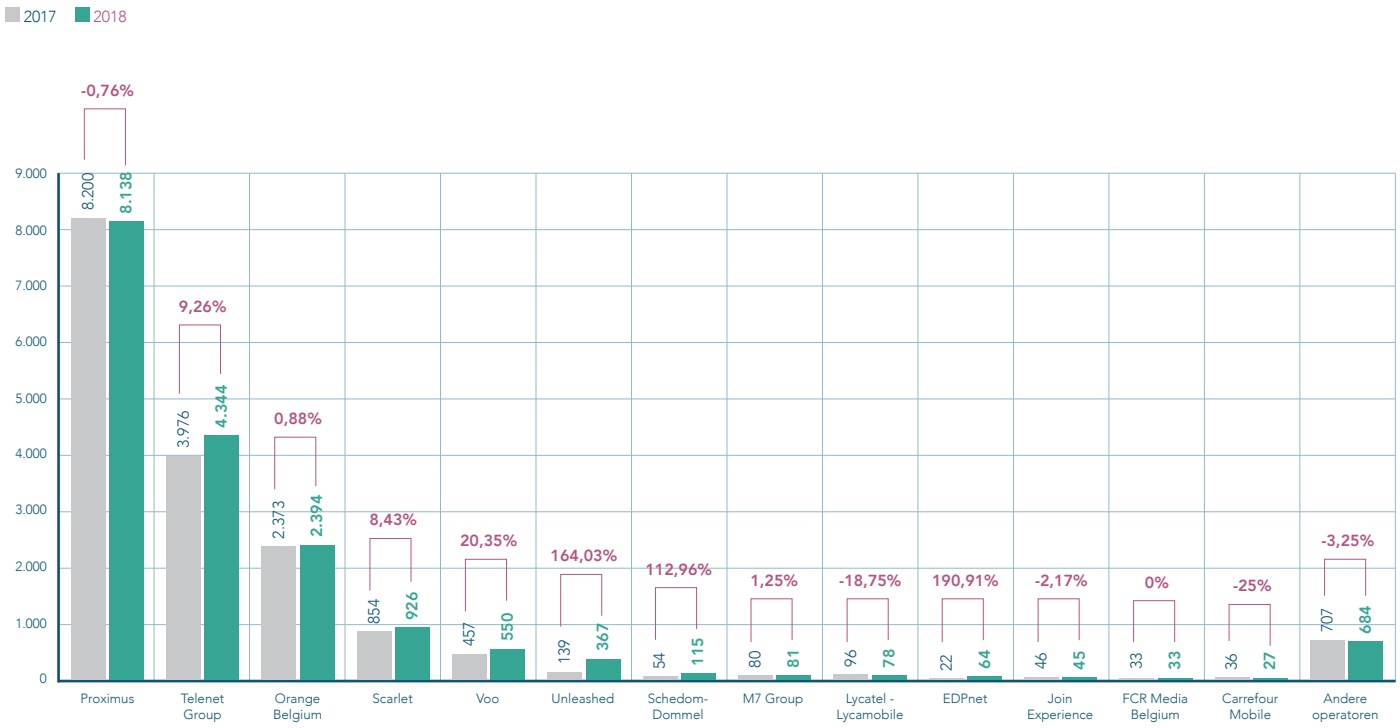
mO : klachten meerdere operatoren eO : klachten één enkele operator

2018	Totaal 2018	Totaal % 2018	MO 2018	mO 2018	eO 2018%
Proximus	8.138	45,60%	761	7.377	48,37%
Telenet Group	4.344	24,34%	661	3.683	24,15%
Orange Belgium	2.394	13,41%	548	1.846	12,10%
Scarlet	926	5,19%	215	711	4,66%
Voo	550	3,08%	113	437	2,87%
Unleashed	367	2,06%	74	293	1,92%
Schedom-Dommel	115	0,64%	22	93	0,61%
M7Group	81	0,45%	13	68	0,45%
Lycatel-Lycamobile	78	0,44%	20	58	0,38%
EDPnet	64	0,36%	24	40	0,26%
Join Experience	45	0,25%	5	40	0,26%
FCR Media Belgium	33	0,18%	17	16	0,10%
Carrefour Mobile	27	0,15%	4	23	0,15%
Andere operatoren	684	3,83%	119	565	3,70%
Totaal	**17.846**	**100%**	**2.596**	**15.250**	**100%**

Tabel 4

Tot de categorie 'andere operatoren' behoren meer dan 20 bedrijven met onder meer Destiny, Infrax, Mundio Mobile, Sync Solutions, TelSmart, United Telecom en Voxbone. Blijkbaar worden bij veel klachten meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Telenet Group en Orange Belgium vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het 'multi-operatoreffect' buiten beschouwing laten, blijft de top 5 verhoudingsgewijs ongewijzigd.

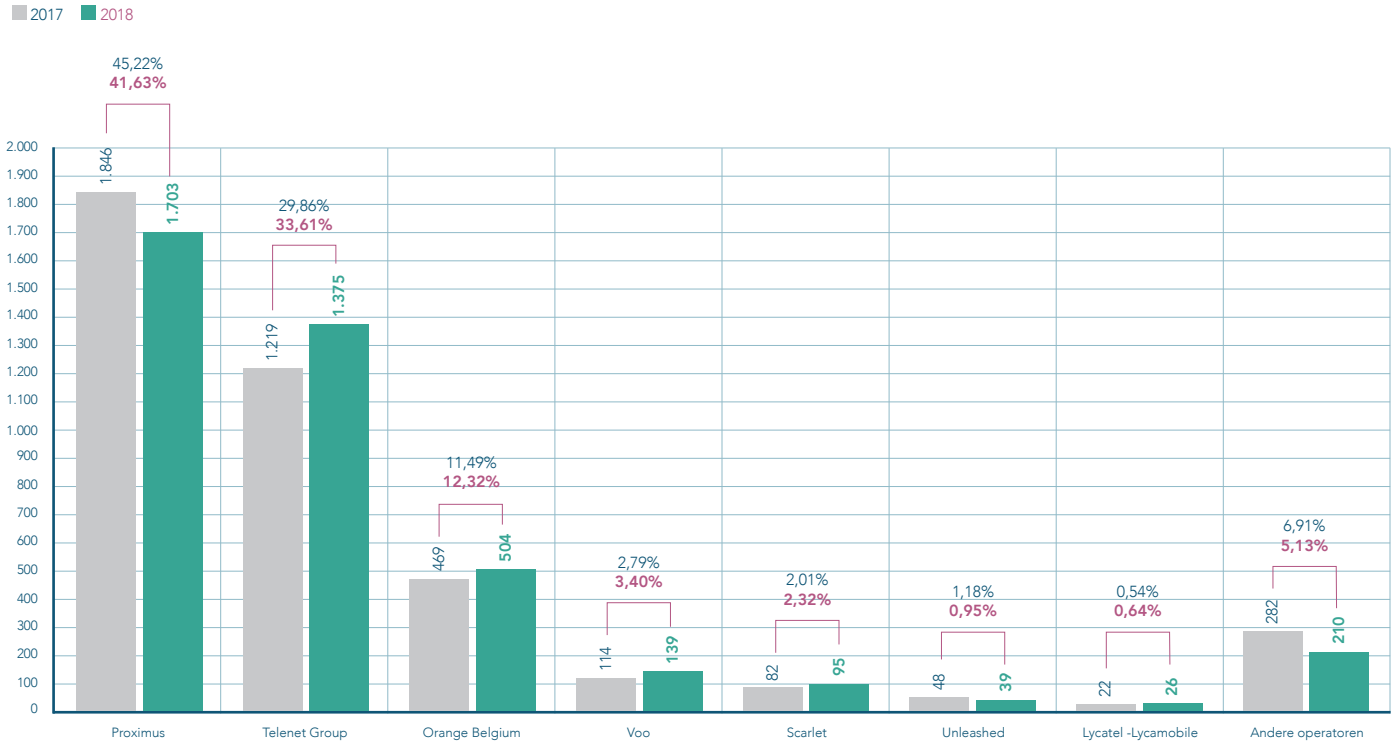
2. Evolutie in percentage van de klachten per operator



Tabel 5

Voor sommige operatoren stijgt het klachtenpercentage veel meer dan de gemiddelde stijging van alle klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend (+4,53%). Zo lijkt de waargenomen trend voor Telenet Group (+9,26%), Scarlet (+8,43%), Voo (+20,35%), Unleashed (+164,03%), Schedom-Dommel (+112,96%) en EDPnet (+190,91%) significant. Orange en M7Group vertonen een lagere stijging (respectievelijk +0,88% en +1,25%) dan de algemene trend. Daartegenover staat een daling voor Proximus (-0,76%), Lycatel-Lycamobile (-18,75%), Join Experience (-2,17%) en Carrefour Mobile (-25%).

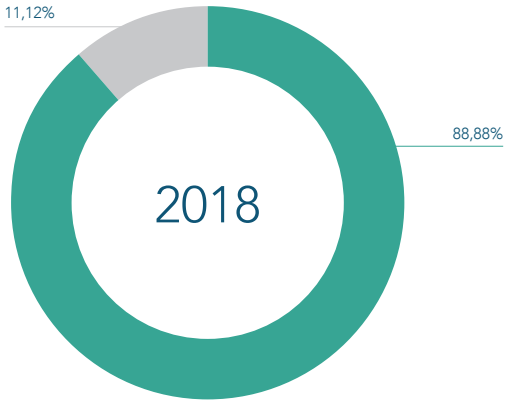
3. Aantal kwaadwillige oproepen per operator

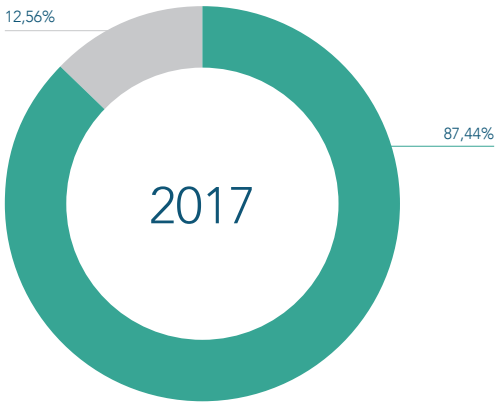


Tabel 6

Het aantal dossiers over kwaadwillige oproepen blijft stabiel met 4.091 klachten tegenover 4.082 in 2017. De klachten over Proximus zijn gedaald, zowel qua volume als verhoudingsgewijs (41,63% in plaats van 45,22% in 2017). De klachten tegen Telenet (33,61% tegenover 29,86% in 2017), Orange Belgium (12,32% tegenover 11,49% in 2017), Voo (3,40% tegenover 2,79% in 2017) en Scarlet (2,32% tegenover 2,01% in 2017) zijn relatief stabiel in percentage.

4. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B

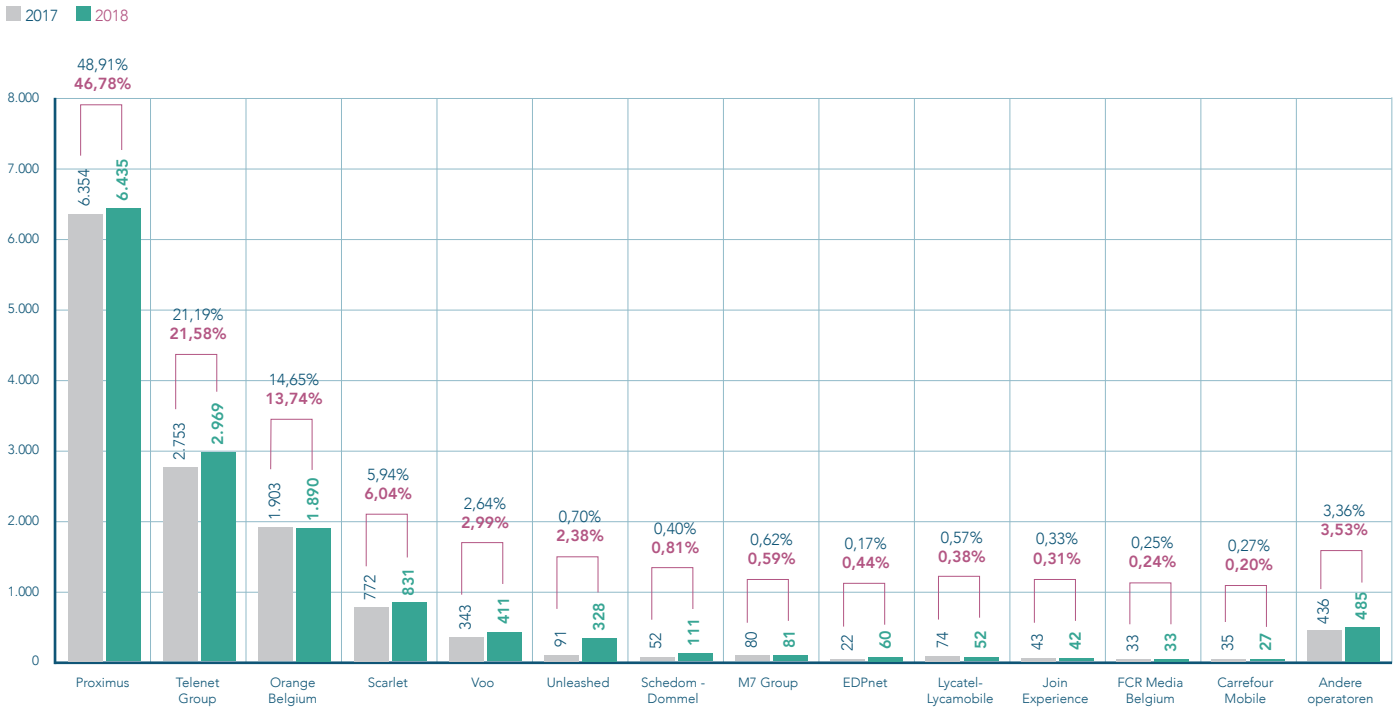




	2018	2017
Business to Consumer (particuliere gebruiker)	**11.067**	10.683
Business to Business (professionele gebruiker)	**1.385**	1.535

Tabel 7
Als gekwalificeerde entiteit behandelde de Ombudsdienst in 2018 11.067 bemiddelingsdossiers met betrekking tot particuliere abonnees. Deze klachten van niet-professionele klagers vertegenwoordigen 88,88% van alle bemiddelingsdossiers, tegenover 87,44% in 2017.

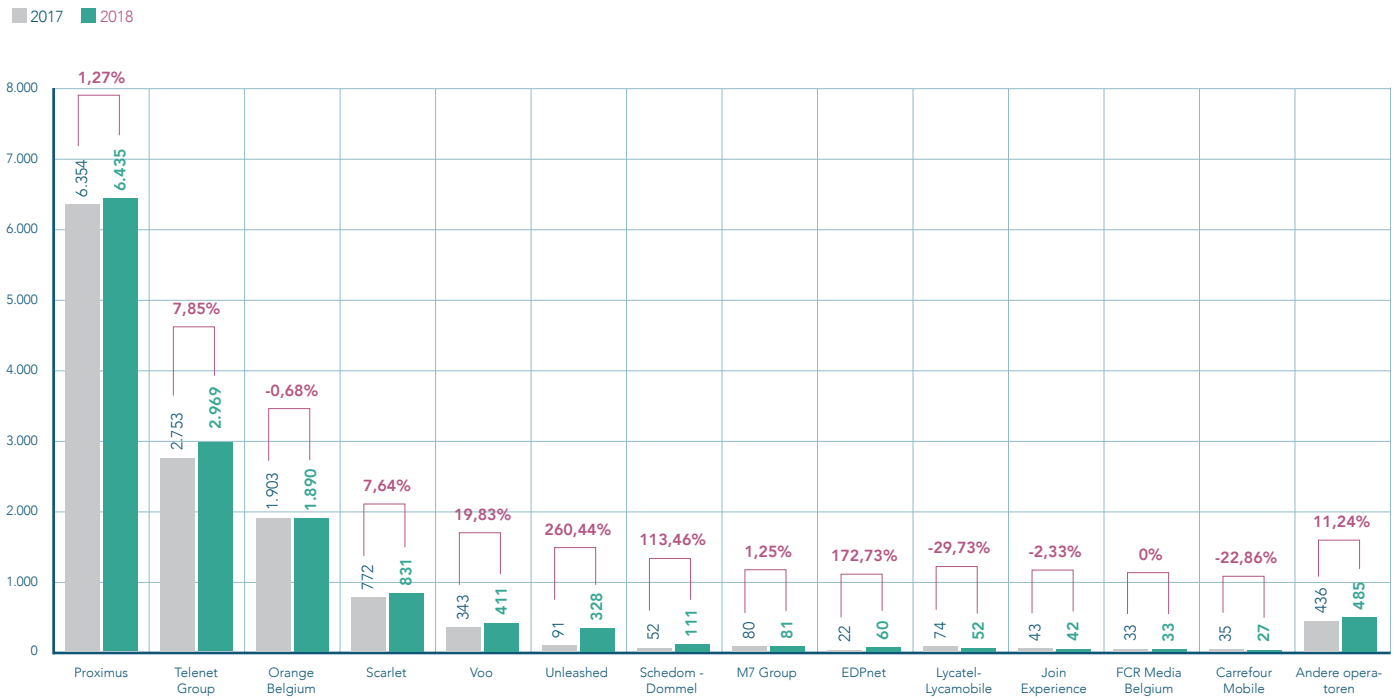
5. Aantal bemiddelingsklachten per operator



Tabel 8

In 2018 is er een stijging (+5,88%) van het aantal bemiddelingsklachten (13.755 in plaats van 12.991 klachten in 2017). Als we de dossiers over telefonische belaging buiten beschouwing laten, is de verdeling per operator volkomen identiek aan die in tabel 4. Proximus behoudt een ruime voorsprong met 6.435 dossiers (tegenover 6.354 in 2017). Iets minder dan de helft van de bemiddelingsdossiers heeft betrekking op deze operator (46,78% tegenover 48,91% in 2017). De top 5 wordt aangevuld door Telenet Group (2.969 tegenover 2.753 in 2017), Orange Belgium (1.890 tegenover 1.903 in 2017), Scarlet (831 tegenover 772 in 2017) en Voo (411 tegenover 343 in 2017). Het percentage van die operatoren blijft relatief stabiel. Unleashed bekleedt de 6e plaats in de rangschikking met 328 bemiddelingsklachten die in 2018 werden ingediend (tegenover 91 in 2017).

6. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per operator



Tabel 9

We stellen een opwaartse trend (+5,88%) vast voor bemiddelingsklachten.
Als we enkel rekening houden met de verzoeken tot bemiddeling, dan stijgt het percentage van Telenet Group (+7,85%), Scarlet (+7,64%), Voo (+19,83%), Unleashed (+260,44%) en EDPnet (+172,73%) meer dan de algemene tendens. Bij Orange Belgium (-0,68%), Lycamobile-Lycatel (-29,73%) en Carrefour Mobile (-22,86%) stijgt het percentage echter duidelijk minder dan die algemene trend. Bij Proximus (+1,27%) en M7 Group (+1,25%) zien we een minieme stijging.

E. Categorieën van bemiddelingsklachten

mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

2017	Totaal 2017	Totaal %2017	B2C 2017	B2C% 2017	eC 2017	mC 2017	mC 2017%
facturatie	8.097	48,92%	7.064	49,28%	3.529	4.568	52,31%
contractuele aangelegenheden	3.056	18,47%	2.644	18,45%	1.852	1.204	13,79%
defecten en storingen	1.768	10,68%	1.437	10,03%	845	923	10,57%
aansluiting	725	4,38%	631	4,40%	349	376	4,31%
privacy	662	4%	616	4,30%	107	555	6,36%
onthaal	516	3,12%	440	3,07%	436	80	0,92%
nummeroverdracht	473	2,86%	369	2,57%	212	261	2,99%
opvolging van klachten	335	2,02%	304	2,12%	202	133	1,52%
prepaid kaarten	391	2,36%	381	2,66%	93	298	3,41%
schade door infrastructuurwerken	80	0,48%	61	0,43%	30	50	0,57%
diversen	209	1,26%	183	1,28%	30	179	2,05%
principiële aangelegenheden	128	0,77%	114	0,80%	79	49	0,56%
beveiliging	80	0,48%	66	0,46%	44	36	0,41%
telefoongidsen	30	0,18%	24	0,17%	9	21	0,24%
Totaal	**16.550**	**100%**	**14.334**	**100%**	**7.817**	**8.733**	**100%**

Tabel 10

Als we de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, maken de klachten over 'facturatie' nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (42,71% tegenover 48,92% in 2017). Net als vorig jaar vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden', 'storingen' en 'aansluiting' de top 4. De klachten over contractuele aangelegenheden staan op de tweede plaats, zowel in volume als verhoudingsgewijs, en zijn gestegen in aantal (22,10% tegenover 18,47% in 2017).

Business to Consumer (particuliere gebruiker) mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

2018	Totaal 2018	Totaal %2018	B2C 2018	B2C% 2018	eC 2018	mC 2018	mC 2018%
facturatie	7.581	42,71%	6.717	43,12%	3.799	3.782	45,67%
contractuele aangelegenheden	3.923	22,10%	3.428	22,01%	2.566	1.357	16,39%
defecten en storingen	2.154	12,14%	1.786	11,47%	1.093	1.061	12,81%
aansluiting	984	5,54%	844	5,42%	504	480	5,80%
privacy	783	4%	740	4,75%	159	624	7,54%
onthaal	562	3,17%	509	3,27%	494	68	0,82%
nummeroverdracht	513	2,89%	418	2,68%	282	231	2,79%
opvolging van klachten	388	2,19%	337	2,16%	240	148	1,79%
prepaid kaarten	338	1,90%	329	2,11%	132	206	2,49%
schade door infrastructuurwerken	119	0,67%	98	0,63%	43	76	0,92%
diversen	153	0,86%	142	0,91%	13	140	1,69%
principiële aangelegenheden	123	0,69%	116	0,74%	70	53	0,64%
beveiliging	91	0,51%	80	0,51%	59	32	0,39%
telefoongidsen	37	0,21%	33	0,21%	14	23	0,28%
Totaal	**17.749**	**100%**	**15.577**	**100%**	**9.468**	**8.281**	**100%**

Tabel 10

In 2018 zijn de klachten over 'storingen' verhoudingsgewijs licht gestegen (12,14% tegenover 10,68% in 2017). De geschillen over 'aansluitingen' blijven stabiel (5,54% tegenover 4,38% in 2017). Klachten betreffende 'privacy' staan op de 5e plaats in de rangschikking (4,41% tegenover 4% in 2017). De geschillen over 'onthaal' blijven verhoudingsgewijs stabiel (3,17% tegenover 3,12% in 2017). We stellen vast dat klachten over het onthaal meestal verband houden met een andere categorie. Voor de niet-professionele klagers ('Business to Consumer') zijn alle percentages grotendeels stabiel gebleven.

2 Klachten behandeld in 2018

A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2016 en 2018 18

B. Spreiding van de behandelde klachten per procedure 18

C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2017 19

D. Klachten over kwaadwillige oproepen 20

E. Bemiddelingsklachten 21

1. Ontvankelijkheid 21

2. Motieven voor niet-ontvankelijkheid 22

3. Resultaten 23

4. Positieve resultaten voor de klagers 24

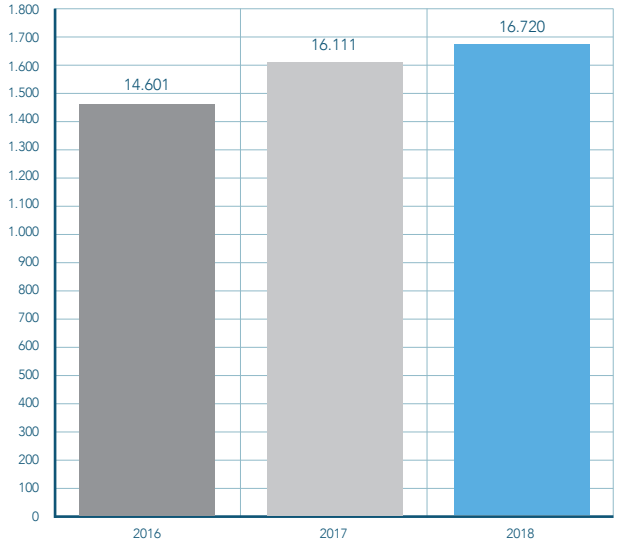
F. Telefonische verzoeken om informatie 25

16.720 afgesloten dossiers in 2018

6.456 telefonische verzoeken om informatie

41 dagen gemiddeld om een verzoeningsklacht af te sluiten in 2018

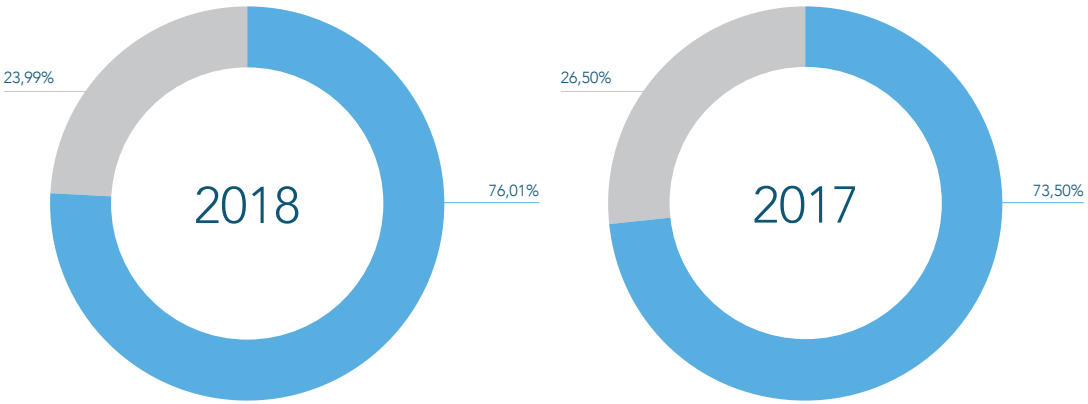
A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2016 en 2018



Tabel 11

Deze tabel geeft de evolutie weer van het aantal klachten behandeld door de Ombudsdienst tijdens de laatste drie jaar. In 2018 hebben we 16.720 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2018 behandelde geschillen steeg tegenover 2017 (16.111), een logisch gevolg van de stijging van het aantal ontvangen klachten.

B. Spreiding van de behandelde klachten per procedure

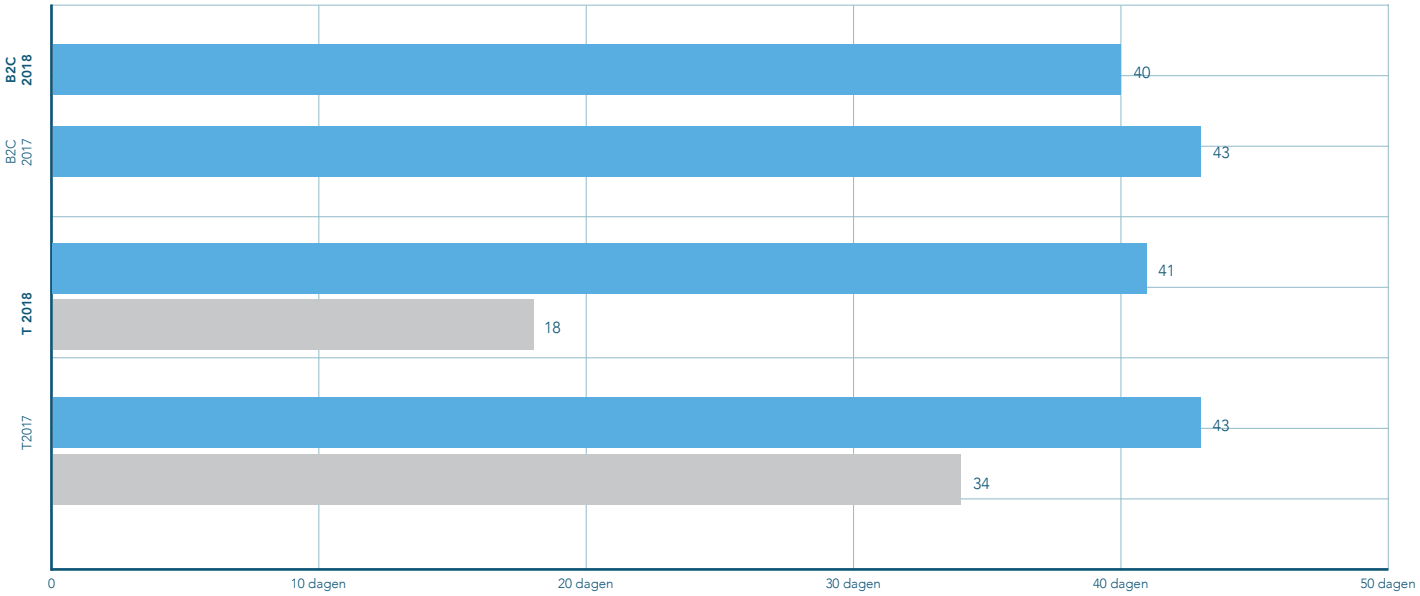


Tabel 12

Het aantal afgesloten bemiddelingsdossiers kent een toename (12.709) tegenover het vorige jaar (11.842 in 2017), in tegenstelling tot de afgesloten dossiers wegens kwaadwillige oproepen (4.011 tegenover 4.269 in 2017).

	2018	2017
Bemiddeling	**12.709**	11.842
Kwaadwillige oproepen	**4.011**	4.269

C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2017

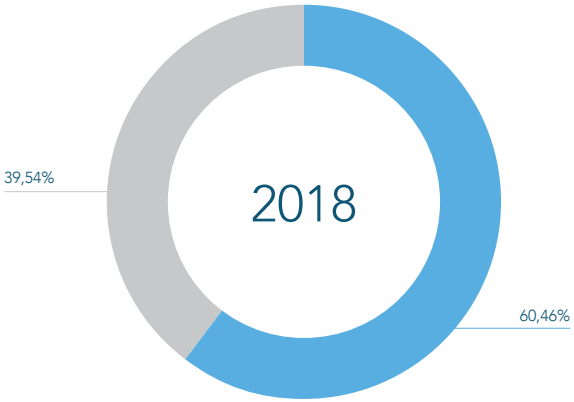


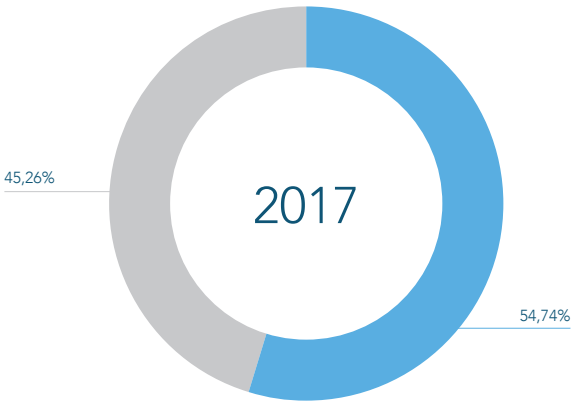
	2018	B2C 2018	T2017	B2C 2017
Bemiddeling	**41**	**41**	43	43
Kwaadwillige oproepen	**18**	**/**	34	/

Tabel 13

In 2018 werd een bemiddelingsdossier gemiddeld op 41 kalenderdagen afgehandeld (tegenover 43 in 2017). Een verzoek om hulp wegens telefonische belaging werd gemiddeld op 18 kalenderdagen afgesloten (tegenover 34 in 2017).

D. Klachten over kwaadwillige oproepen





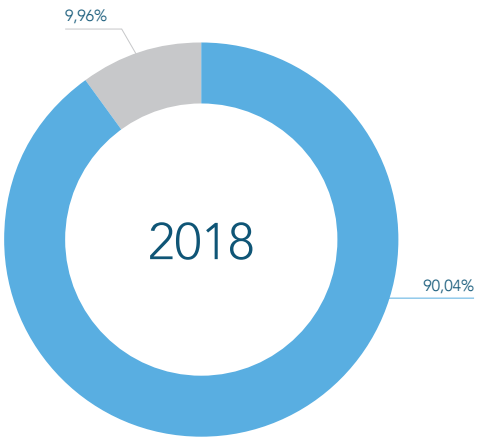
Tabel 14

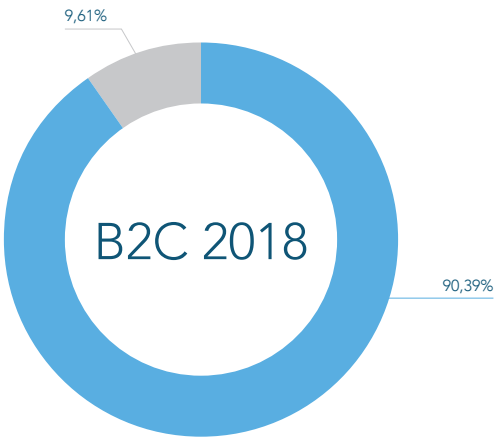
Verhoudingsgewijs daalde het aantal klachten waarbij een identificatie kon worden meegedeeld (39,54% tegenover 45,26% in 2017). Iets meer dan de helft van de dossiers in verband met telefonische belaging werd afgesloten zonder dat de vermoedelijke dader(s) van kwaadwillige of storende oproepen/sms'en kon(den) worden geïdentificeerd (60,46% tegenover 54,74% in 2017). We behandelen deze kwestie in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

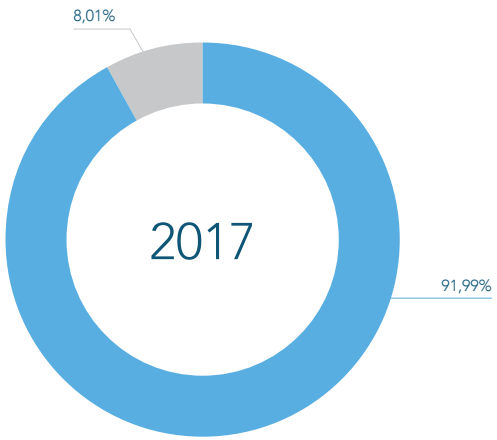
	2018	2017
Zonder identificatie	**2.425**	2.337
Met identificatie	**1.586**	1.932

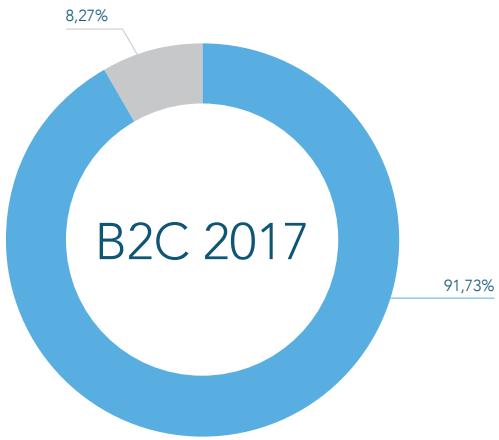
E. Bemiddelingsklachten

1. Ontvankelijkheid







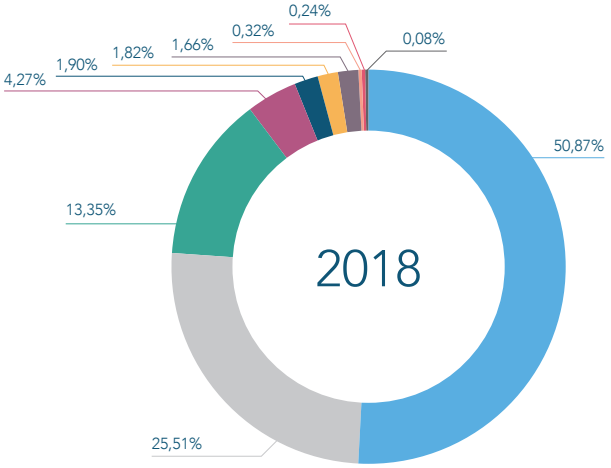


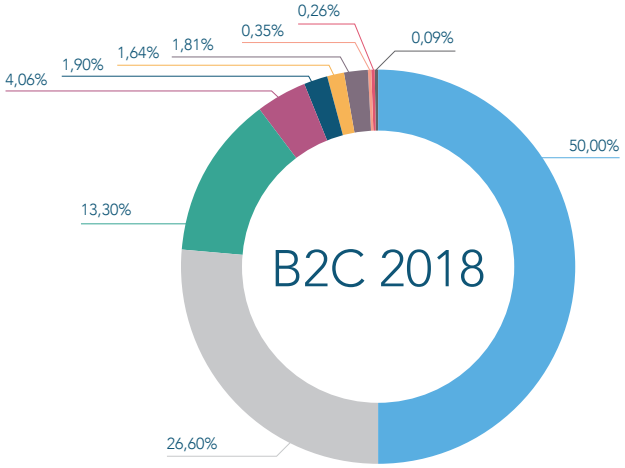
Tabel 15

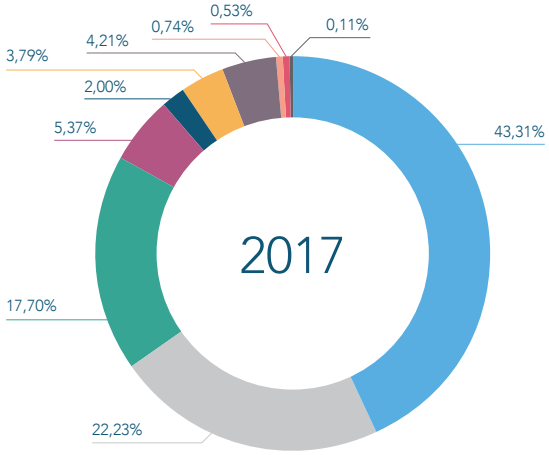
Wat de bemiddelingsklachten betreft, is het aantal ontvankelijke klachten procentueel lichtjes gedaald (90,04% tegenover 91,99% in 2017).
Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsdossiers ten aanzien van particuliere klagers ('Business to Consumer') is in 2018 nagenoeg identiek, met 90,39%.

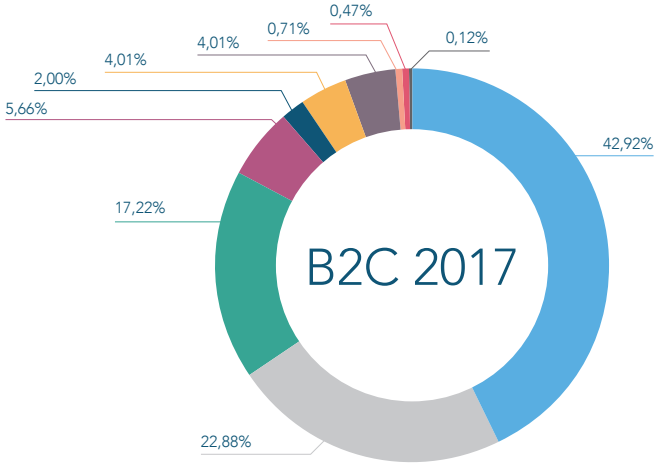
	2018	**B2C 2018**	2017	B2C 2017
Ontvankelijk	**11.443**	**10.888**	10.893	9.412
Niet-ontvankelijk	**1.266**	**1.158**	949	848

2. Motieven voor niet-ontvankelijkheid





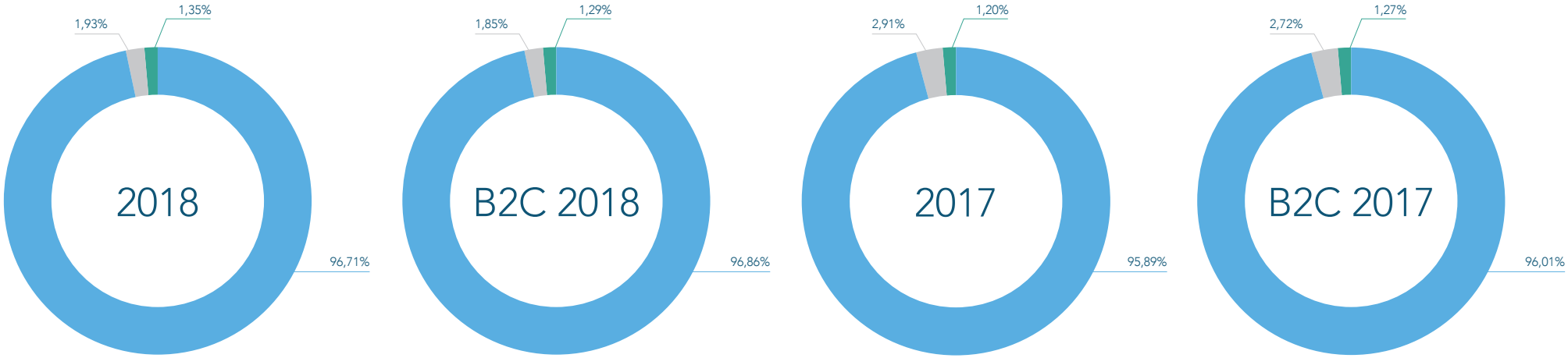




Tabel 16

In de helft (50,87%) van de geweigerde bemiddelingsdossiers oordeelde de Ombudsdienst dat de klacht niet ontvankelijk was omdat er vooraf geen contact werd opgenomen met de betrokken operator (tegenover 43,31% in 2017). 25,51% van de niet-ontvankelijke klachten in 2018 werd geacht onvolledig te zijn (tegenover 22,23% in 2017). 13,35% van de niet-ontvankelijke dossiers weigerden we te behandelen omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan de telecommunicatiesector. 4,27% van de niet-ontvankelijk verklaarde geschillen had betrekking op een gerechtelijke procedure (tegenover 5,37% in 2017) of op een onduidelijke klacht (1,90% tegenover 2% in 2017). 1,82% van de niet-ontvankelijke klachten bij onze dienst in 2018 ging over feiten die meer dan een jaar geleden hadden plaatsgevonden (tegenover 3,79% in 2017) of betroffen een privaat conflict (1,66% tegenover 4,21% in 2017). In 2018 werden klachten ook niet-ontvankelijk bevonden indien ze betrekking hadden op buitenlandse operatoren (0,32%), vielen ze niet onder de bevoegdheden (0,24% tegenover 0,53% in 2017) of werden ze beschouwd als tergend (0,08% tegenover 0,11% in 2017). Voor de niet-professionele klagers ('Business to Consumer') zijn alle resultaten in 2018 grotendeels stabiel gebleven.

	2018	**B2C 2018**	2017	B2C 2017
Eerstelijnsklacht	**644**	**579**	411	364
Onvolledige gegevens	**323**	**308**	211	194
Betreft een andere sector	**169**	**154**	168	146
Gerechtelijke procedure	**54**	**47**	51	48
Onduidelijke klacht	**24**	**22**	19	17
Feiten van meer dan een jaar geleden	**23**	**19**	36	34
Privaat conflict	**21**	**21**	40	34
Buitenlandse operatoren	**4**	**4**	7	6
Onbevoegd	**3**	**3**	5	4
Vexatoire klachten	**1**	**1**	1	1

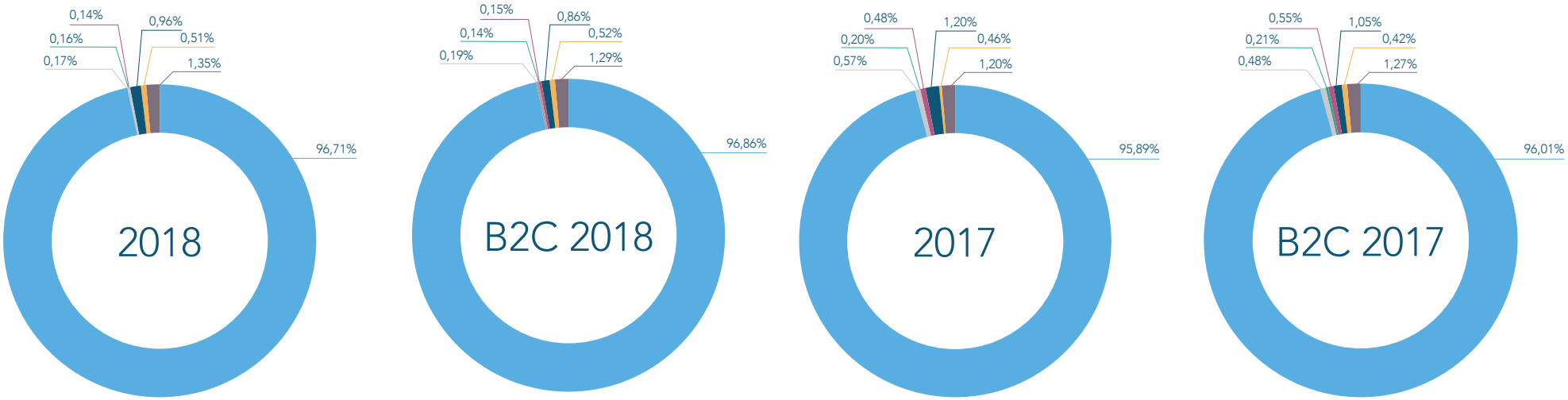


Tabel 17

Een overweldigende meerderheid van de behandelde dossiers leidt tot een minnelijke schikking (96,71% tegenover 95,89% in 2017). Het aantal aanbevelingen laat verhoudingsgewijs een lichte daling zien (1,93% tegenover 2,91% in 2017). Het aantal ingetrokken klachten is dan weer licht gestegen (155 tegenover 131 in 2017). Voor de niet-professionele klagers (B2C) zijn alle resultaten grotendeels gelijkaardig aan die van 2018.

	2018	**B2C 2018**	2017	B2C 2017
Minnelijke schikkingen	**11.067**	**9.771**	10.445	9.036
Aanbevelingen	**221**	**187**	317	256
Ingetrokken klachten	**155**	**130**	131	120

4. Positieve resultaten voor de klagers



	2018	**B2C 2018**	2017	B2C 2017
Minnelijke schikkingen	**11.067**	**9.771**	10.445	9.036
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	**19**	**19**	62	45
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	**18**	**14**	22	20
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden	**16**	**15**	52	52
Negatieve resultaten	**110**	**87**	131	99
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen	**58**	**52**	50	40
Ingetrokken klachten	**155**	**130**	131	120

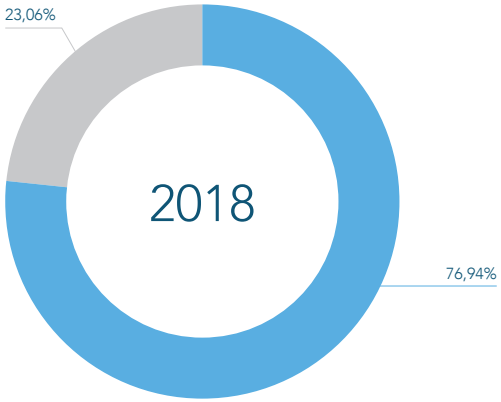
Tabel 18

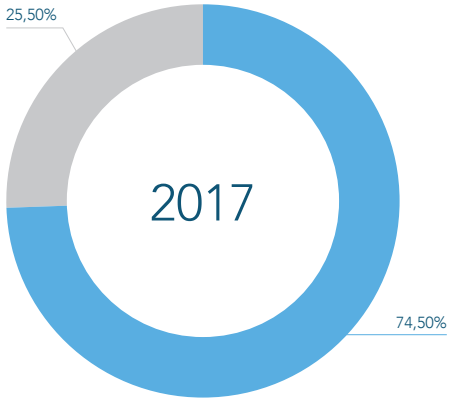
De positieve resultaten (11.120 tegenover 10.581 in 2017) omvatten het totale aantal minnelijke schikkingen (11.067 tegenover 10.445 in 2017), gunstige aanbevelingen voor klagers die door de operator werden opgevolgd (19 tegenover 62 in 2017), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door de operator (18 tegenover 22 in 2017) en aanbevelingen waaraan de operator geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (16 tegenover 52 in 2017).

Het is belangrijk om te weten dat de telecomoperatoren verplicht zijn om de klager en de Ombudsdienst binnen de 20 werkdagen na het uitbrengen van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van die termijn stuurt de Ombudsdienst een herinnering naar de operator indien de aanbeveling niet werd beantwoord. De operator heeft dan opnieuw 20 werkdagen de tijd om zijn beslissing alsnog te motiveren indien hij de aanbeveling niet volgt. De gemotiveerde beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd. Als die bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), is de operator verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft. De negatieve resultaten (110 tegenover 131 in 2017) vertegenwoordigen het totale aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor de operator (40 tegenover 41 in 2017) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die niet door de operator worden opgevolgd (70 tegenover 90 in 2017). Op 31 december 2018 telden wij bovendien 58 aanbevelingen die hangende waren (tegenover 50 in 2017), met andere woorden waar door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 werkdagen nog niet was verstreken.

Zoals alle voorgaande jaren mag 2018 beschouwd worden als een positief jaar: voor 97,18% van de afgesloten dossiers (97,14% in 2017) zijn we erin geslaagd een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten. Voor de particuliere klagers (B2C) zijn de meeste percentages identiek gebleven.

F. Telefonische verzoeken om informatie





	2018	2017
Informatie over bemiddeling	**4.967**	4.580
Informatie over kwaadwillige oproepen	**1.489**	1.568

Tabel 19

Een van de opdrachten van de Ombudsdienst bestaat erin de consumenten die zich mondeling tot deze dienst richten zo goed mogelijk in te lichten. Verzoeken om informatie leiden niet automatisch tot de opstart van schriftelijke dossiers. 4.967 telefonische verzoeken om informatie (76,94% tegenover 77,50% in 2017) hadden betrekking op een geschil met een telecomoperator. 1.489 verzoeken om informatie (23,06% tegenover 25,50% in 2017) hadden tot doel informatie te verkrijgen over telefonische belaging.

3 Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator

A.	**Inleiding**	**27**
B.	**Klachtenbehandeling**	**27**
	1. Proximus	27
	2. Telenet Group (Telenet / Base / SFR)	30
	3. Orange	32
	4. Scarlet	34
	5. Voo	35
	6. Unleashed (Mobile Vikings / Jim Mobile)	36
	7. Schedom-Dommel	38
	8. M7 Group (TV Vlaanderen / TéléSAT)	38
	9. EDPnet	39
	10. Lycatel - Lycamobile	39

11.067
minnelijke schikkingen

221
opgemaakte aanbevelingen in 2018

A. Inleiding

Overeenkomstig artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven heeft de Ombudsdienst als opdracht te bemiddelen in klachten om een minnelijke schikking te bereiken in geschillen tussen telecomoperatoren en eindgebruikers.

Zoals de statistieken vooraan in dit jaarverslag aantonen, behandelde de Ombudsdienst in 2018 16.720 klachten. In tabel 11 wordt een overzicht gegeven van de evolutie van het aantal klachten die door de Ombudsdienst werden behandeld gedurende de laatste drie jaar.

Bij de verzoeningsklachten blijven de klachten over de facturatie van een bundel / pack (1.272 klachten), net zoals in de voorgaande jaren, duidelijk de meerderheid van het totaal aantal klachten uitmaken. De klachten met betrekking tot de categorieën "contractuele aangelegenheden - opzeg" (957 klachten), de nieuwkomers "Easy Switch" (891 klachten) en "eis tot schadevergoeding" (639 klachten) en de reeds in 2017 in de top 5 gerapporteerde categorie "verkoopspraktijken" (592 klachten) vervolledigen de top 5. Deze vijf klachtencategorieën kenden een duidelijke stijging. De klachten over een gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te blokkeren, die de Ombudsdienst registreert onder de klachtencategorie "privacy", zijn in 2018 het meest belangrijke klachtenthema voor de gebruikers van telefoniediensten als men bij dit aantal verzoeningsklachten de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen optelt. De Ombudsdienst heeft een apart artikel aan deze problematiek gewijd onder hoofdstuk 5.

De Ombudsdienst tracht gedurende de bemiddelingsprocedure de dialoog tussen beide partijen te herstellen en zorgt voor een vertrouwensklimaat dat dit toelaat. Voor veel klagers is het belangrijk dat de operator tijdens de lopende procedure naar hen luistert en hun verlangens en problemen ernstig neemt. In de overgrote meerderheid van de klachten slaagde de Ombudsdienst er vervolgens in om een minnelijke schikking te bereiken. In 96,71% van de in 2018 behandelde klachten kon een verzoening worden bereikt.

Indien de twee partijen tijdens de bemiddelingsfase niet tot een akkoord komen, formuleert de Ombudsdienst ter afsluiting van de klacht een aanbeveling. Deze aanbeveling kan zowel in het voordeel alsook in het nadeel van de klager of de operator zijn. De Ombudsdienst stelde in 2018 in totaal 221 aanbevelingen op (ten opzichte van 317 aanbevelingen in 2017). We kunnen hier een daling van 30,3% vaststellen. Hiermee werd voor 1,93% van alle in 2018 afgewerkte dossiers een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst.

In dit artikel zal een analyse worden gemaakt van de meest significante klachtenthema's van de tien operatoren die in 2018 de meeste klachten hebben gegenereerd (Proximus, Telenet Group, Orange, Scarlet, Voo, Unleashed, Schedom-Dommel, M7 Group (TV Vlaanderen en TéléSat), EDPnet en Lycatel-Lycamobile). Bij wijze van illustratie zullen voor deze top-10 operatoren voorbeelden van minnelijke schikkingen en / of aanbevelingen worden geciteerd.

B. Klachtenbehandeling

1. Proximus

In 2018 behandelde de Ombudsdienst 6.076 ontvankelijke verzoeningsklachten gericht tegen Proximus, een licht stijgend aantal tegenover 2017 (5.782 klachten). Proximus neemt, zoals de jaren voorheen, de eerste plaats in voor wat betreft het aantal verzoeningsklachten waarvoor in 2018 een beroep werd gedaan op de Ombudsdienst. De meerderheid van de klachten tegen Proximus had betrekking op facturatie. Opmerkelijk is hierbij het hoog aantal klachten over de facturatie van een pack (690 klachten), een thematiek waarop we hieronder nader zullen ingaan.

Ook verschillende onregelmatigheden bij de opzeg van een dienst van Proximus zorgden voor een hoog aantal klachten (472 klachten), gevolgd door de problemen die klagers ondervonden met de verkoopspraktijken van de interne en externe verkopers van Proximus (340 klachten). Naast deze klachtenthema's veroorzaakte Proximus in 2018 opmerkelijk veel klachten waarbij klagers een schadevergoeding eisten voor de ondervonden schade / hinder (337 klachten). Ook de door de incassokantoren aangerekende invorderingskosten zorgden voor verontwaardiging bij vele klagers (303 klachten).

De lichte stijging van het aantal behandelde klachten in 2018 is vermoedelijk een gevolg van enerzijds een met periodes moeilijk bereikbare klantendienst en anderzijds een gebrek aan het aspireren van structurele oplossingen in eerste lijn.

1.1. Minnelijke schikkingen

In 2018 slaagde de Ombudsdienst er in om in 98,19% van de klachten tegen Proximus een minnelijke schikking te bereiken. In 0,64% van de Proximus-klachten diende de Ombudsdienst een aanbeveling op te maken.

1.1.1. Voorbeeld

Onderstaand voorbeeld verduidelijkt de problematiek van het niet of foutief naleven van gemaakte afspraken over de kosten van een (Tuttimus / Familus) pack.

Een verkoper-aan-huis verkocht mij een Tuttimus / Familus Pack aan € 67 met daarin één tv-dienst naar keuze (TV-bonus) inbegrepen. Ik koos voor Netflix. Proximus rekent deze dienst aan tegen € 10,99 (TV-bonus inbegrepen) bovenop het pakket van € 67. In de bevestiging van mijn aanvraag staat duidelijk dat Netflix inbegrepen zit in het Familus pakket. Het contract is er minder duidelijk over. Beide documenten heb ik toegevoegd als bijlage. Ik heb ook nog een mail van een Proximus medewerker die bevestigt dat het in het pakket moet zitten .De Proximus-winkel bevestigt dat Netflix inbegrepen zit in de € 67, de facturatiedienst zegt dat 'inbegrepen' enkel betekent dat het er in zit, maar niet dat het niet apart gefactureerd wordt.

1.1.2. Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2018 verschillende klachten van gebruikers die er (maanden na contractsluiting) op uitkwamen dat hun operator hen een abonnement apart had aangerekend hoewel dit in de totaalprijs had moeten verrekend zijn. Omdat het gaat over diensten met een relatief lage kost (€ 10,99 / maand in het geciteerde voorbeeld voor de tv-dienst Netflix), worden deze kosten door de gebruikers gemakkelijk over het hoofd gezien, vooral wanneer men beschikt over een pack of over meervoudige diensten. In het geciteerde voorbeeld verklaarde Proximus te maken te hebben gehad met een probleem met de doorstroming van de juiste gegevens in haar bestanden en betaalde de operator de teveel aangerekende kosten aan de klager terug.

1.1.3. Voorbeeld

Tv-applicatie aan € 4,95 wordt sowieso aangerekend omdat Proximus (sinds 2015) ervan uitgaat dat iedereen een tablet of smartphone heeft om hiervan gebruik van te maken.

1.1.4. Bespreking

Talrijke gelijkaardige klachten toonden aan dat sommige gebruikers opmerkten dat Proximus hen factureerde voor ongevraagde opties, zoals een TV-applicatie. Dit betrof een "verborgen kost" van in casu € 4,95, die niet leidde tot een noemenswaardige verhoging van de maandelijkse factuurbedragen en zo door de klagers niet (vroegtijdig) werd opgemerkt.

In de klachten met betrekking tot de TV-applicatie was de bemiddeling eveneens succesvol: de betwiste kosten werden integraal gecrediteerd, zelfs in geval de onterechte facturatie pas jaren later werd aangekaart door de gebruiker.

1.1.5. Voorbeeld

Verkoper van Proximus verkocht een volledig Business-pack. Het zou € 84/maand kosten ; blijkt nu dat dit abonnement € 20,66 + BTW meer kost omdat er 'Mobile Internet Intens' werd aangestipt, wat ik niet nodig heb. De eerste zes maanden zou men ook € 15/ maand korting krijgen.

1.1.6. Bespreking

Deze probleemstelling met betrekking tot het niet of foutief naleven van afspraken betreft de reeds jaren aanhoudende klachtenstroom over de facturatiesystemen van Proximus die waarschijnlijk niet aangepast of flexibel genoeg zijn om de met de verkopers gemaakte individuele contractuele voorwaarden administratief om te zetten. Bovendien ontving de Ombudsdienst herhaaldelijk klachten over het feit dat individueel met een verkoper overeengekomen mondelinge en zelfs schriftelijke afspraken rond een (Familus-) pack niet door Proximus werden nageleefd. De beloftes en voorstellen van de verkopers van Proximus bleken niet haalbaar en / of konden niet worden omgezet in de administratieve systemen van de operator.

Andere klachten daarentegen brachten aan het licht dat verschillende Proximus-verkopers trachtten de klagers, die beschikten over een oude tariefformule, systematisch te overtuigen om over te stappen naar één van de recentste packs, hierbij valse voorwendselen hanterend, zoals de belofte van een goedkopere maandfactuur en / of de mogelijkheid om de tariefplanwijziging achteraf ongedaan te maken, indien deze niet aan de verwachtingen zou voldoen. In sommige gevallen verstrekte Proximus een tijdelijk beperkte compensatie, in andere klachten ging de operator niet in op de eis van de klagers zich te houden aan wat contractueel werd overeengekomen.

De Ombudsdienst besluit dat gebruikers er alle belang bij hebben om hun facturen nauwgezet te controleren op fouten alvorens tot betaling over te gaan, aangezien Proximus in principe een betwisting maar behandelt wanneer deze binnen de 30 dagen na factuurdatum wordt ontvangen.

1.2. Aanbevelingen

In 2018 maakte de Ombudsdienst in 0,64% van de klachten (39 klachten) tegen Proximus een aanbeveling op aangezien er geen minnelijke schikking kon bereikt worden. In 14 aanbevelingen kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat het standpunt van Proximus terecht was en kon er bijgevolg geen negatieve aanbeveling aan de operator worden gericht. 6 dossiers die met een aanbeveling werden afgesloten in het voordeel van de klager werden door Proximus geheel of gedeeltelijk opgevolgd. 14 aanbevelingen in het voordeel van de klager werden door Proximus niet nageleefd. In 5 dossiers was het gevolg dat Proximus zal geven aan de aanbeveling nog niet bekend op 31 december 2018.

1.2.1. Voorbeeld

Sinds enkele jaren heb ik ingetekend op een pack met internet / tv / gsm. Daarbij genoot ik van een 10% korting via het 'Affinity Program'. Sinds kort werd deze korting niet meer toegekend terwijl ik van oordeel was dat deze korting voor onbepaalde duur was. Na klacht te hebben ingediend bij de klantendienst van Proximus ontving ik een creditnota voor deze korting. Bij de volgende facturen was deze korting terug geschrapt.
Kan dit zomaar dat de operator eenzijdig het contract aanpast? Proximus liet me weten dat ik een verouderd pack had. De toekenning van deze korting zou nog steeds mogelijk zijn, maar enkel als ik overstap naar een ander (lees duurder) pack.

1.2.2. Bespreking

Veel Proximus-klanten merkten vooral in het begin van het jaar op dat de affinity-korting waarover zij dankzij hun werkgever of een vereniging beschikten, niet meer werd toegekend terwijl aan de klagers bij contractsluiting was meegedeeld dat deze korting voor onbepaalde duur was.

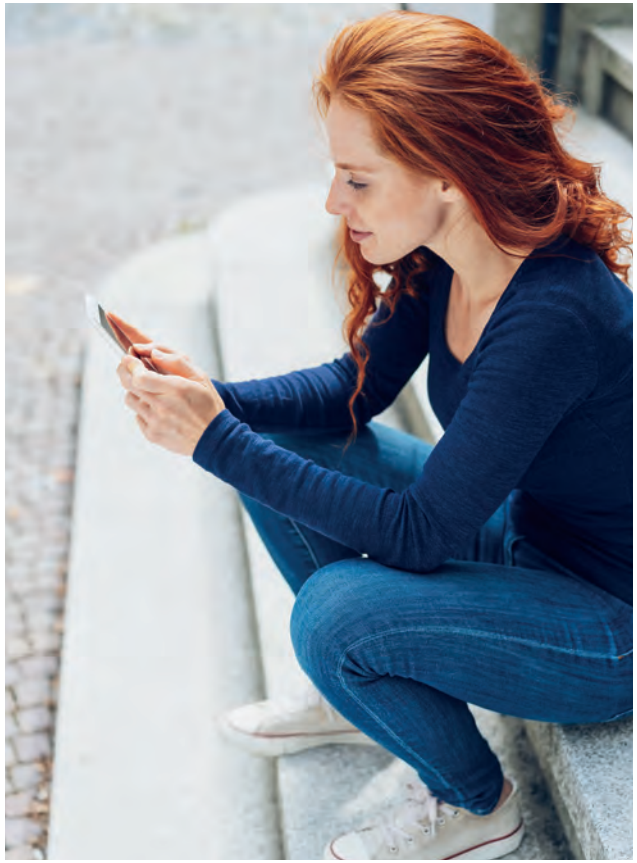
De meerderheid van de klachten gericht tegen Proximus die in 2018 met een aanbeveling werden afgehandeld, hadden betrekking tot facturatie. De klagers waren in deze klachten, zoals het geciteerde voorbeeld aangeeft, vooral verontwaardigd over het feit dat indien zij wilden blijven beschikken over de affinity-kortingen, zij gebruik dienden te maken van de recentste packs, namelijk Tuttimus en Familus. De gebruikers voelden zich bedot omdat bepaalde gunstige voorwaarden of promoties plotseling niet meer werden toegekend tenzij dat men overstapte naar de minder voordelige nieuwe packs. Wie nog beschikte over een oud pack verloor zijn of haar affinity-korting. Dit werd de klagers kenbaar gemaakt in het najaar van 2017.

Hoewel Proximus de bepalingen van artikel 108 § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie in acht nam, namelijk haar abonnees tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis te stellen van de wijzigingen en tegelijkertijd op de hoogte te stellen van het recht om zonder boete het contract op te zeggen, argumenteerde de Ombudsdienst dat de klagers initieel contractueel waren overeengekomen over een levenslange korting op het bedrag van hun abonnement.

Conform artikel 1156 Burgerlijk Wetboek moet men bij de interpretatie van een overeenkomst nagaan welke de gemeenschappelijke bedoeling van de contracterende partijen is geweest. De vraag stelde zich dan ook of het begrip "levenslang" rechtskracht heeft of onder niet-bindende reclame valt en er daarom sprake zou kunnen zijn van misleidende handelspraktijken door omissie in de zin van art. VI. 93 v.v. van het Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013. Een levenslange korting blijkt immers niet levenslang te zijn maar wordt in werkelijkheid beperkt in de tijd, meer bepaald tot dat het product niet meer wordt aangeboden door de operator of de klagers van abonnement veranderen.

De Ombudsdienst veronderstelde dat Proximus vermoedelijk duidelijk wou maken dat de affinity-korting niet alleen van kracht was voor een bepaalde periode van enkele maanden. Heel wat consumenten namen de operator daarentegen op zijn woord en gingen ervan uit dat levenslang of onbeperkt, ook echt levenslang of onbeperkt was en waren zich niet bewust van de legitieme achterpoort voor dewelke een operator kan opteren. Een door een operator doorgevoerde wijziging van het contract zou volgens de gebruikers niet automatisch gepaard mogen gaan met een verlies van een korting, zolang men toch bij dezelfde operator blijft.

Proximus verkoos niet in te gaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst, namelijk een compensatie te verstrekken van € 5 per maand en dit gedurende 12 maanden. De



Ombudsdienst betreurt het feit dat er door Proximus geen oplossing werd geboden voor wat betreft dit structurele probleem en heeft het moeilijk met de waardeinterpretatie die de operator aan het begrip "levenslang" geeft.

Levenslang is vandaag blijkbaar niet meer levenslang, onbeperkt volume is niet meer onbeperkt, enzovoort. Het gebruik van dergelijke "oneindige" begrippen is op zijn minst gezegd onduidelijk en verwarrend voor de gebruiker, zeker als later blijkt dat operatoren hun voorwaarden éénzijdig (kunnen) wijzigen.

2. Telenet Group (Telenet / Base / SFR)

In 2018 behandelde de Ombudsdienst 2.820 ontvankelijke verzoeningsklachten tegen de Telenet Group tegenover 2.219 klachten in 2017. Doordat de Ombudsklachten tegen SFR (het voormalige Numericable) sinds dit jaar mede onder deze operator gebundeld worden, betekent dit een klachtenstijging voor de in 2018 ingediende klachten van 7,85%.
Telenet Group staat daarmee genoteerd op de tweede plaats van alle operatoren die in 2018 klachten hebben gegenereerd. Een foutieve facturatie van abonnementsgelden van telecompacks (274 klachten) en klachten met betrekking tot Easy Switch (265 klachten) veroorzaakten de meeste klachten tegenover Telenet Group. Daarnaast dienden de telecomgebruikers 215 klachten in met betrekking tot herinneringskosten en 187 klachten in met betrekking tot de blokkeringsmogelijkheden voor inkomende oproepen. Dit laatste thema komt uitvoerig aan bod in artikel 5 van dit jaarverslag.

2.1. Minnelijke schikkingen

De Ombudsdienst kon in 2018 in 96,81% van de klachten gericht tegen Telenet Group een minnelijke schikking bereiken. In totaal diende de Ombudsdienst in 1,88% van de Telenet-klachten een aanbeveling op te maken.

2.1.1. Voorbeeld Telenet Group (e-facturatie)

Ik wil dat het stopt dat Telenet me telkens opnieuw een bericht per post of per mail stuurt waarin ze melden dat mijn aanrekening in de toekomst via mijn mailadres toegestuurd wordt. En als ik dat niet wil moet ik telkens reageren. Dit is nu al minstens de vijfde keer dat ik dit bericht krijg. Ik wil alleen per post een aanrekening en als ik dat wil veranderen zal ik Telenet wel contacteren. Als ik in het ziekenhuis ben kan ik geen mails lezen en weet ik ook niet als er een aanrekening komt. Als de aanrekening via de post komt kan iemand anders voor mij die betaling regelen. Ik ga in de toekomst niet meer reageren op deze berichten, maar ik ga alleen aanrekeningen die ik per post ontvangen heb, betalen.

2.1.2. Bespreking

Tientallen klagers klaagden over het feit dat zij regelmatig door Telenet Group werden belaagd om over te schakelen naar elektronische facturatie, sommigen dat zij door de operator overgezet zouden zijn zonder dat zij hiervan op de hoogte waren.

Al sinds 2014 zien we dat de door Telenet Group toen sterk gepromote overstap naar elektronische facturatie jaar op jaar voor Ombudsklachten blijft zorgen, zeker in het geval dat de klagers bij intekening op het contract hadden geopteerd voor de ontvangst van facturen op papier. Telenet schreef sindsdien haar klanten met de regelmaat van de klok aan opdat deze zouden overstappen naar elektronische facturatie. Meestal wordt hierbij gebruik gemaakt van het opt-out systeem. Het houdt in dat een antwoord verplicht is indien men verder opteert voor een papieren facturatie, terwijl de klant deze keuze reeds (tot meerdere keren toe) heeft aangegeven. Dergelijke communicatie wordt door de klagers gezien als spam en is een bron van ergernis voor veel klanten van Telenet.
In alle ombudsklachten over dit thema bereikte de Ombudsdienst een minnelijke schikking waarbij Telenet meegaf dat er nog steeds kon worden gekozen tussen een papieren of een digitale aanrekening. De operator beloofde er zo goed als mogelijk voor te zorgen dat geen verdere correspondentie meer zal worden ontvangen inzake de digitale aanrekening.

2.1.3. Voorbeeld SFR

De belangrijkste bron van klachten tegen SFR waren technische storingen op telecompakketten en internetabonnementen, alsook klachten over de aanrekening van invorderingskosten.

Volgens gebruikers zou een wijziging van het contract door een operator niet automatisch mogen resulteren in het verlies van een korting, zolang men klant blijft bij diezelfde operator.

Enige tijd geleden contacteerde ik de Ombudsdienst in verband met een klacht betreffende SFR. De klachten met het netwerk bleken opgelost tot kort geleden. Toen begonnen er zich opnieuw interrupties voor te doen. De medewerker van de klantendienst bevestigde enkele kleine storingen. Het zou zich enkel bij mij voordoen. Er werd mij voorgesteld om een heropstart te doen (dat had ik eigenlijk al tweemaal gedaan). Het voorstel was standaard: een technieker laten langskomen. Indien het probleem bij mij zou liggen zou ik moeten betalen. Indien dit niet het geval zou zijn, zou ik niet moeten betalen. Maar het probleem moet zich volgens mij buiten mijn appartement situeren, aangezien ik volgens mijn PC verbindingen kan maken met het netwerk. Op deze momenten kan ik nota bene wel aan mijn webmail. Het lijkt mij dus geen probleem met mijn webmail op zich.

2.1.4. Bespreking

De Ombudsdienst stelt vast dat het merendeel van de 193 verzoeningsklachten die in 2018 werden gericht tegen SFR betrekking hadden op storingen. De storingen waren, volgens Telenet Group (die de operator SFR Belux overnam in 2017), grotendeels te wijten aan de lamentabele kwaliteit van het netwerk, veroorzaakt door bijvoorbeeld een slechte plaatsing van de kabels, alsook een slecht onderhoud van de infrastructuur. De in de Ombudsdossiers opgeroepen technici konden de technische problemen grotendeels oplossen.

De vraag dringt zich op of SFR al dan niet structurele maatregelen nam om Ombudsklachten over technische storingen al dan niet te voorkomen door deze op gepaste wijze in eerste lijn op te lossen. Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst tevreden was over de uitkomst van de dossiers en de verstrekte compensaties voor de ondervonden hinder.

2.2. Aanbevelingen

De Ombudsdienst handelde in 2018 1,88% van de klachten waarin Telenet Group betrokken was af met een aanbeveling. Dit komt neer op een totaal van 53 dossiers. Opmerkelijk is dat een meerderheid van deze aanbevelingen werd uitgesproken in het nadeel van de operator (36 aanbevelingen) en in 23 van de gevallen niet door Telenet Group werd gevolgd.

Van de aanbevelingen die in het voordeel van de klager werden uitgebracht werden deze in 13 gevallen positief onthaald door Telenet Group. In 11 gevallen kwam de Ombudsdienst tot de conclusie dat het standpunt van de operator gerechtvaardigd was.
Het restant van 6 aanbevelingen slaat op aanbevelingen waarop Telenet Group op 31 december 2018 nog niet had gereageerd.

2.2.1. Voorbeeld

In maart van dit jaar voltooide ik de verkoop van mijn huis en controleerde ik alle betalingen van mijn bank. Het lijkt erop dat Telenet met ingang van 2009 mijn bankrekening heeft gedebiteerd voor een dienst die nooit werd geleverd of die verband hield met het huis. Ik heb kopieën van het ondertekend contract en een bewijs van installatie aangevraagd en kreeg kopieën beloofd, maar zij werden nooit naar mij verzonden, en ik word nu geïnformeerd dat zij dat niet kunnen doen. Ik vraag het terugstorten voor de volledige gedebiteerde bedragen, een totaal van € 1.543,46.

2.2.2. Bespreking

De Ombudsdienst ontving tientallen klachten van gebruikers die aantoonden dat zij (laattijdig) hadden opgemerkt dat Telenet hen factureerde voor een dienst, dit zonder dat zij ervan op de hoogte waren dat zij hiervoor (nog steeds) abonnementsgelden betaalden.

De Ombudsdienst wees Telenet Group op artikel 1235, 1376 en 1377 van het Burgerlijk Wetboek, die, onder andere, bepalen dat elke betaling een schuld veronderstelt. Met andere woorden, wat werd betaald zonder verschuldigd te zijn, kan worden teruggevorderd. Telenet Group kon in bovenvermeld dossier geen kopie van de overeenkomst voorleggen die de aanrekening van de abonnementsgelden had kunnen staven. Omdat Telenet Group, bij vergissing of met haar kennis, een betaling had ontvangen dewelke niet aan haar verschuldigd was, was de Ombudsdienst van mening dat Telenet verplicht was om dit bedrag terug te geven aan de klager. Als een klant zich namelijk per ongeluk als een schuldenaar beschouwde en een vermoedelijke schuld heeft betaald, heeft deze het recht om de betaling van de schuldeiser terug te vorderen. In voorliggend dossier kwam er bezwarend bij dat Telenet Group de beschuldigingen van de klager niet betwiste, namelijk dat Telenet Group überhaupt geen enkele dienst had kunnen verlenen aangezien Integan / Telenet Group geen tv-aansluiting bij de klager had uitgevoerd. De Ombudsdienst kwam vervolgens tot de conclusie dat Telenet Group alle bedragen die sinds 2009 voor de tv-diensten in rekening werden gebracht moest crediteren.

Telenet Group was het niet eens met het besluit van de Ombudsdienst. De operator argumenteerde dat betwistingen binnen twee maanden na de factuurdatum aan haar moeten worden voorgelegd. Omdat de aanrekeningen nooit werden geprotesteerd en altijd werden betaald, heeft de klager deze, volgens Telenet Group, aanvaard en kan deze niet langer aanspraak maken op deze bedragen.

De Ombudsdienst is verrast dat Telenet Group meent een beding uit haar algemene voorwaarden boven de wet te kunnen stellen. In handelszaken is het weliswaar de algemene regel dat het betalen van een factuur geldt als vermoeden van instemming, gelet op de vereiste van een vlot handelsverkeer. Als een handelaar een factuur niet betwist, wordt de bewijslast verlegd en dient de klant te bewijzen dat zijn betaling een andere betekenis had dan de aanvaarding van de factuur. Een laattijdige betwisting laat toe te veronderstellen dat de klant de factuur heeft aanvaard. Voor een consument, geldt voorstaand gezegde niet. Door een aanrekening betaald te hebben is er geen automatisch vermoeden van aanvaarding van de factuur, zeker niet in het geval er bedragen door de operator werden geëist, waarvoor er geen contractuele overeenkomst en zelfs geen prestatie te bespeuren viel.

3. Orange Belgium

Net als in 2017 staat Orange ook in 2018 op de derde plaats van de rangschikking van de operatoren, wiens klachten de Ombudsdienst heeft behandeld. Het aantal door de Ombudsdienst behandelde klachten bleef min of meer constant met 1.793 ontvankelijke klachten (1.731 klachten in 2017). Inhoudelijk hadden de klachten die in 2018 werden ingediend voornamelijk betrekking op Easy Switch (209 klachten), op de opzeg van een abonnement (173 klachten) en op de facturatie van telecompakketten (162 klachten) alsook van gsm-abonnementen (118 klachten).

3.1. Minnelijke schikkingen

In 2018 werd in 97,49% van de klachten tegen Orange een minnelijke schikking bereikt. In totaal diende de Ombudsdienst in 1,73% van de Orange-klachten een aanbeveling op te maken.

3.1.1. Voorbeeld laattijdige aansluitingen

Begin maart 2018 hebben wij een aanvraag gedaan bij Orange voor tv en internet. Aangezien zij werken met kabels van Telenet moest Telenet eerst langskomen om te controleren of we zijn aangesloten op het kabelnetwerk (wat dus in orde was), maar dit heeft tot 20 april geduurd eer Telenet is langsgekomen. Nu nog een week later heeft Telenet nog altijd niks laten weten aan Orange dat we zijn aangesloten op het netwerk en dat Orange dus hun installatie kan komen doen. Dit duurt nu dus al bijna twee maand dat wij hier zonder internet en tv zitten. Orange zegt dat ze niks kunnen doen zonder het antwoord van Telenet. Maar ze willen zelf ook niet bellen naar Telenet om te zien of alles nu in orde is. Ik heb zelf al stuk of 6 keer gebeld naar Orange met telkens dezelfde vraag: Wanneer ze de installatie komen doen. En telkens opnieuw krijg ik het antwoord dat ze op Telenet wachten.

3.1.2. Bespreking

In 2018 merkte de Ombudsdienst een sterke toename van klachten op over laattijdige aansluitingen bij Orange waar talrijke klanten naartoe wisselden onder impuls van de openstelling van het Telenet-netwerk aan Orange.
Deze vaak voorkomende klacht illustreert de lijdensweg die vele klanten van Orange ondergingen in geval van een nieuwe aansluiting, waarbij de toegangsoperator (Telenet Group) betrokken moest worden.

Een eerste structureel probleem dat door deze klachten wordt blootgelegd is de communicatie tussen Orange en de klant tijdens het eerstelijncontact. Orange meldde de klagers regelmatig dat de timing van de aansluiting bepaald wordt door de toegangsoperator, die bij naam genoemd werd. Op die manier worden de klanten als het ware gestimuleerd om rechtstreeks contact op te nemen met Telenet Group. Toch biedt een rechtstreekse contactopname met de toegangsoperator geen enkele meerwaarde.

Een tweede belangrijk pijnpunt dat door deze klachten wordt blootgelegd is de soms extreme laattijdigheid waarmee aansluitingen bij Orange gebeurden. In sommige gevallen liep de vertraging op tot meerdere maanden.
De klachten wijzen uit dat de samenwerking tussen Orange en Telenet Group hier aan de basis van kan liggen. Wanneer dergelijke klachten bij de Ombudsdienst werden ingediend kwam de oplossing vaak in een stroomversnelling.

Naast een bespoediging van een oplossing voor wat betreft het technische probleem, bemiddelde de

Ombudsdienst eveneens voor een compensatie, die de gedupeerde klagers bijna altijd verwachtten. Orange was in alle dossiers bereid om een tegemoetkoming te doen wat ertoe bijdroeg dat de klachten met een minnelijke schikking konden worden afgesloten. De vergoeding gebeurde weliswaar louter uit commerciële overwegingen daar de operator in haar contractuele voorwaarden geen compensatiemechanisme voorziet in geval van een laattijdige aansluiting of storingslichting, dit in tegenstelling tot de netwerkoperatoren Proximus of Telenet Group.

3.2. Aanbevelingen

Van alle Orange-klachten die in 2018 werden behandeld, diende de Ombudsdienst slechts 31 aanbevelingen op te maken bij ontstentenis van een vergelijk tussen de operator en de klagers. Dit komt neer op 1,73% van alle in 2018 behandelde klachten.

In 9 klachten kwam de Ombudsdienst tot de vaststelling dat het standpunt van Orange terecht was, terwijl 18 aanbevelingen in het nadeel van deze operator werden uitgesproken.

Orange gaf positief gevolg aan 7 aanbevelingen die in haar nadeel werden uitgesproken. Daarentegen legde Orange 11 aanbevelingen in haar nadeel naast zich neer. Het restant van 4 aanbevelingen slaat op aanbevelingen waarvan de uitkomst op 31 december 2018 nog niet bekend was.

3.2.1. Voorbeeld (aanrekening van verbrekingskosten)

Eén klassiek thema, namelijk de aanrekening van opzegvergoedingen aan kleine ondernemingen, komt jaar op jaar terug.

Wij zijn overgestapt van Orange naar Telenet. Wij zijn ook al lang klant bij Telenet betreffende onze vaste telefonie en internet. Op die manier zou alles bij dezelfde operator zitten. Tot onze grote verbazing hebben wij nu een factuur ontvangen waarop Orange ons een bedrag van € 800 aanrekent met als vermelding "kosten stopzetting contract". Dus: een mail gestuurd naar Orange, en later iemand van Orange aan de lijn gehad: "normaal moet je geen beëindigingsvergoeding betalen als je contract langer loopt dan 6 maanden, maar dat is niet zo voor bedrijven." Daarna maar gaan opzoeken op de site van Orange bij de algemene voorwaarden: die voor de particulieren staan er wel op, maar ga ik naar de algemene voorwaarden business, dan krijg ik het volgende: "het spijt ons, we hebben de pagina niet gevonden" !!! Onze voornaamste vraag is : hoe zit dat nu met die € 800? Moeten wij die eigenlijk betalen of niet?

3.2.2. Bespreking

Orange stelde in bovenvermeld dossier dat de opzegvergoeding voortvloeide uit het feit dat de klager had ondertekend voor een nieuwe looptijd van 24 maanden. Dit contract werd door de klager vroegtijdig verbroken. Orange rekende voorts een opzegvergoeding aan vermits de klager gebruik maakte van drie Internet Everywhere-nummers en van één CPS-dienst bovenop drie mobiele aansluitingen. Orange redeneerde dat er geen mogelijkheid voor de klager bestond om het contract na zes maanden kosteloos te verbreken, vermits dit recht volgens de vigerende wetgeving voorbehouden is voor gebruikers die over maximum vijf nummers beschikken.

De klager kon zich met dit standpunt echter niet verzoenen. Hij beweerde dat het vaste nummer waarvan sprake was ondergebracht bij Proximus. Ook begreep hij niet dat Orange de drie internetnummers mee opnam in de berekening van de vijf nummers.

De Ombudsdienst was het fundamenteel oneens met het feit dat Orange een opzegvergoeding had aangerekend. Artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de operator van een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt geen schadevergoeding kan vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract. Wat onder een nummer te verstaan is, is niet

gedefinieerd in de wet van 13 juni 2005. Een definitie van "nummer" wordt wel gegeven in artikel 1,3° van het Koninklijk Besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers. Zowel de drie datakaarten alsook het CPS-oproepnummer vormen volgens de Ombudsdienst geen oproepnummer dat bij het contract van Orange hoort en kunnen vervolgens niet meegerekend worden voor de bepaling of de abonnee als klant van de Orange al dan niet beschikt over meer dan vijf oproepnummers. Wanneer de Ombudsdienst de drie datakaart-nummers en de CPS-dienst van de klager buiten beschouwing neemt beschikte de klager nog slechts over drie nummers, waardoor artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie wel degelijk van toepassing was op de klager.

Bijgevolg kon de klager genieten van het opzegrecht na zes maanden klantmaatschap. De Ombudsdienst was derhalve van mening dat de aanrekening van de opzegvergoeding door Orange onterecht was.

Orange ging niet in op de aanbeveling gezien een datakaart alsook een vaste lijn met CPS-dienst voor haar meetelt als 'oproepnummer' aangezien de verbindingen hiervan via het Orange-netwerk lopen.

Het verschil in interpretatie van de vigerende wetgeving tussen Orange en de Ombudsdienst voor wat betreft het feit of een CPS-dienst en een datakaart al dan niet kan beschouwd worden als een nummer vormt één van de weinige structurele twistpunten die in 2018 aan bod kwamen.

4. Scarlet

In overeenstemming met de algemene tendens behandelde de Ombudsdienst in 2018 meer verzoeningsklachten tegen Scarlet (747 ontvankelijke klachten) dan in het voorafgaande jaar 2017 (718 klachten). Toch blijft de operator op de vierde plaats in de rangschikking. Naast 65 geschillen over Easy Switch veroorzaakte Scarlet in 2018 nog steeds opmerkelijk veel klachten (63 klachten) over de aanrekening van abonnementsgelden voor telecompakketten, over de opzeg van een abonnement (59 klachten) alsook 46 klachten over de identificatie en registratie van voorafbetaalde kaarten.

Eén en ander neemt niet weg dat Scarlet in geval van Ombudsklachten vaak de nodige maatregelen neemt om tot een verzoening te komen met de gedupeerde gebruikers.

In 2018 werden er 96,25% minnelijke schikkingen bereikt in klachten tegen Scarlet.

Het aantal aanbevelingen in klachten tegen Scarlet steeg in 2018 naar 18, tegenover 12 in 2017. Vier aanbevelingen werden in 2018 uitgesproken in het voordeel van Scarlet. In 13 aanbevelingen meende de Ombudsdienst daarentegen dat het standpunt van deze operator niet verdedigbaar was.

In 4 aanbevelingen die in het nadeel van Scarlet werden uitgesproken werd het standpunt van de Ombudsdienst uiteindelijk (geheel of gedeeltelijk) gevolgd.
De operator legde daarentegen 9 aanbevelingen naast zich neer. Het restant, namelijk 1 aanbeveling, slaat op aanbevelingen waarop Scarlet op 31 december 2018 nog diende te reageren.

4.1. Voorbeeld (identificatie van prepaidkaarten)

De klager gebruikte een voorafbetaalde kaart en registreerde haar identiteit hiervoor via bankcontact op 20/5/2017. Zij benadrukte dat zij sindsdien de voorafbetaalde kaart enkel had herladen via bancontact. Dit deed zij voor het laatst op 19/2/2018. Echter werd zij op 16/3/2018 gevraagd zich opnieuw te identificeren, dit naar aanleiding van een wijziging in de wet. Indien zij dit niet zou doen, zou zij haar belwaarde verliezen en zou men haar simkaart blokkeren. Toen de klager Scarlet contacteerde om zo meer informatie te bekomen, werd haar het volgende antwoord bezorgd: "Het is inderdaad zo dat door een besluit van de federale regering, alle Scarlet prepaid-klanten hun identiteit opnieuw moeten bevestigen voor 30.04.2018. Helaas kunnen we hier niets aan veranderen. Wat je wel kunt doen, is eventueel overstappen naar een abonnement via ons. Dan is dit bevestigen van de identiteit niet meer nodig." De klager kon zich hiermee niet akkoord verklaren, daar dit zou willen zeggen dat zij zich opnieuw diende te identificeren door middel van een herlading van haar voorafbetaalde kaart via bankcontact en dit voor € 8. Zij opteerde voor een identificatie zonder enige betaling of stelde voor dat men gebruikt maakt van de gegevens die beschikbaar waren bij haar laatste herlading via bancontact.

4.2. Bespreking

Sinds 17 december 2016 mogen telecomoperatoren in België niet langer anonieme voorafbetaalde simkaarten verkopen. De wetgever paste hiervoor artikel 127 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aan. Voor de uitvoeringsmodaliteiten werd

het Koninklijk Besluit van 27 november 2016, betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, opgesteld.

De Ombudsdienst ontving in 2018 111 klachten over problemen die gebruikers ondervonden met de identificatie en registratie van hun voorafbetaalde kaart. Scarlet was de koploper met 46 klachten mede omdat Scarlet haar klanten, die gebruik maakten van een voorafbetaalde kaart, had opgeroepen om zich opnieuw te identificeren vóór 30 april 2018. De operator wees hierbij op het feit dat de huidige wetgeving bepaalt dat de identiteit binnen een periode van 18 maanden dient te worden herbevestigd.

Scarlet kiest ervoor om haar klanten te identificeren aan de hand van betalingsgegevens bij een online betaling. Dit hield in de praktijk in dat, hoewel er voor de meeste gebruikers nog geen 18 maanden verstreken waren na hun laatste officiële registratie, zij opnieuw een online betaling dienden te doen om hun nummer te kunnen blijven gebruiken. Dit zagen vele klagers simpelweg niet zitten.

De Ombudsdienst stelde zich tevens vragen bij deze werkwijze, meer bepaald waarom de gebruikers zich opnieuw moesten identificeren aan de hand van een online betaling, terwijl er reeds voldoende identiteitsgegevens beschikbaar waren van eerdere online herladingen. Het leek de Ombudsdienst bijgevolg onnodig om gebruikers opnieuw aan te zetten om extra herladingen uit te voeren. Ook was het niet duidelijk waarom Scarlet precies dit moment uitkoos om aan haar gebruikers te vragen zich opnieuw te identificeren.

De Ombudsdienst stelde Scarlet verschillende alternatieve werkwijzen voor om zo heridentificatie volgens de wetgeving mogelijk te maken, maar alsnog een meerkost voor de klager te vermijden en beval Scarlet in deze klachten aan de oorspronkelijke identificatie van de klager te blijven aanvaarden als geldige identificatie tot de wettelijk bepaalde eindperiode. Scarlet verkoos niet in te gaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst gezien het koninklijk besluit voorziet dat er een nieuwe identificatie moet worden uitgevoerd binnen de 18 maanden die volgen op de betalingstransactie die is gelinkt aan de voorafbetaalde kaart en dit Scarlet niet belet deze vroeger te doen, mede omdat zij intern van systeem veranderden.

Scarlet verkoopt sinds 14 september 2017 geen prepaidkaarten meer. Klanten kunnen weliswaar hun bestaande prepaidkaart blijven gebruiken en online herladen. Na wat werd omschreven in de talrijke klachten kan de Ombudsdienst zich niet ontdoen van de gedachte dat de actie van Scarlet misbruikt werd door de verkopers van Scarlet om klanten met voorafbetaalde kaarten te overtuigen over te stappen naar postpaid mobiele abonnementen.

5. Voo

De Ombudsdienst behandelde in 2018 339 ontvankelijke klachten gericht tegen Voo, een operator welke voornamelijk actief is in het Franstalige landsgedeelte. Ten opzichte van 2017, toen er 300 klachten tegen Voo werden behandeld, betekent dit een kleine stijging. Toch blijft deze operator in 2018 haar vijfde plaats in de rangschikking van operatoren behouden.

Een structureel probleem dat aan het licht kwam tijdens de behandeling van klachten in 2018 was de foutieve aanrekening van abonnementsgelden voor telecompakketten (56 klachten). Bovendien meldden 52 klagers problemen omtrent de Easy-Switch procedure en registreerde de Ombudsdienst 46 klachten die betrekking hadden op contractuele aangelegenheden - opzeg.

Hoewel er in 2018 94,10% minnelijke schikkingen konden worden bereikt in de klachten gericht tegen Voo impliceert dit niet dat deze operator zich heeft onderscheiden door

een grote luisterbereidheid en / of empathie naar haar klant toe. Voo liet in vele gevallen na om de klachten grondig te onderzoeken vooraleer een eerste standpunt aan de Ombudsdienst te bezorgen en verstrekte maar zeer beknopte en vaak partiële antwoordelementen. Het merendeel van de minnelijke schikkingen kon bijgevolg pas bereikt worden na diepgaande bemiddeling door de Ombudsdienst.

5.1. Voorbeeld

Ik heb een ticket op de Voo-website gemaakt om mijn internetabonnement te laten annuleren voor de volgende factureringsperiode. Toen begon de pijnlijke ervaring met hen. Het annuleringsticket is gemaakt op 11 maart. Later ontving ik een e-mail met het verzoek om telefonisch contact met hen op te nemen. Toen maakte ik ongeveer 10 oproepen naar Voo met het verzoek om annulering. De klantendienst is zo'n ramp. Of ze verbreken mijn oproep als ik zeg dat ik het abonnement wil annuleren of ze beloven dat iemand de volgende dag contact met me opneemt, wat ze dus niet doen. Eindelijk kreeg ik een telefoontje en de callcenteragent vroeg me om een verklaring van mijn nieuwe gemeente dat ik naar deze gemeente zou verhuizen. Als ik vroeg om dit per e-mail te bevestigen antwoordde de medewerker dat dit niet kon en dit de te volgen procedure was. Ik zal geen attest van mijn nieuwe gemeente geven waaruit blijkt dat ik verhuis. Als klant kies ikzelf het product waar ik voor wil betalen en annuleer ik zelf waar ik niet tevreden over ben.

5.2. Bespreking

Een aanhoudend probleem is de correcte toepassing van de wettelijke bepalingen in het geval een klant zijn abonnement wil stopzetten alsook de vooropzegtermijn die door Voo onjuist wordt gehanteerd in geval van wijziging van operator en / of in geval van een verzoek tot onmiddellijke stopzetting van het contract. De ontegensprekelijke inbreuk tegen artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie werd vastgesteld in tientallen klachten tegen Voo sinds 2012.

De Ombudsdienst ontving in 2018 46 klachten tegen Voo betreffende de al dan niet goede afhandeling van een opzeg. In deze dossiers stelde de Ombudsdienst regelmatig vast dat Voo de huidige wetgeving die sinds 2012 van kracht is, nauwelijks volgt. De Ombudsdienst kan stellen dat Voo hiermee geïsoleerd staat van alle andere operatoren. Nochtans is de lezing en interpretatie van artikel 111/3 § 1 en § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie overduidelijk.

Hoewel de onterechte toepassing van een vooropzegtermijn en diverse problemen met het klantenonthaal en de eerstelijnsklachtenbehandeling, zoals in bovenvermeld voorbeeld geschetst, geleid heeft tot tientallen klachten bij de Ombudsdienst, wijst niets er op dat Voo ingegrepen heeft met het oog op een correcte toepassing van de wettelijke bepalingen omtrent opzegmodaliteiten enerzijds en de werking van haar klantendienst anderzijds.

De Ombudsdienst betreurt het dat Voo op basis van de vaststellingen in de behandelde Ombudsklachten klaarblijkelijk ook in 2018 geen structurele maatregelen heeft genomen. De Ombudsdienst roept Voo op om een fundamenteel andere houding aan te nemen jegens klachten met betrekking tot de aanrekening van abonnementsgelden bij onmiddellijke opzeg door de klagers. Een urgente aanpassing van de algemene voorwaarden van Voo dringt zich op.

6. Unleashed (Mobile Vikings / Jim Mobile)

Unleashed werd in 2017 voor de eerste keer opgenomen in de lijst van de 10 operatoren over wie de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld. In 2018 steeg Unleashed van een achtste plaats naar een zesde plaats in deze "top 10"-rangorde met 265 behandelde bemiddelingsklachten. Deze wijziging in de rangschikking kan zowel verklaard worden door de bundeling van de SFR- en Telenetklachten vanaf 2018, alsook door de technische en administratieve problemen die Unleashed sinds de zomer van 2018 ondervond bij het migreren van haar Mobile Vikings -en Jim Mobile-klanten naar het netwerk van Orange. De Ombudsdienst diende naast de moeilijkheden die de klanten hierdoor ondervonden vooral te bemiddelen in geschillen over problemen bij de nummeroverdracht van mobiele nummers (53 klachten), over defecten en storingen van een gsm (39 klachten), over de aanrekening van verbruik buiten bundel voor mobiel internet in België (38 klachten), en over facturen met betrekking tot abonnementen voor een mobiel toestel (25 klachten).

In 96,23% van alle in 2018 behandelde klachten tegen Unleashed (255 dossiers), slaagde de Ombudsdienst er in om een minnelijke schikking te bereiken.

6.1. Voorbeeld (nummeroverdracht)

Ik was abonnee bij Proximus en ben overgegaan van een abonnement naar een herlaadkaart - nog steeds bij Proximus. Sinds die overgang naar de herlaadkaart, kon ik geen sms'en meer ontvangen van het merendeel van mijn contactpersonen (ook contactpersonen die bij Proximus abonnee zijn). Ik wil nu overschakelen naar een andere provider (Unleashed - JIM mobile), maar nu lukt de overdracht van mijn gsm nummer niet. Volgens Unleashed moet Proximus eerst de simkaart activeren. Volgens Proximus is die reeds geactiveerd.

6.2. Bespreking

De wetgever heeft reeds in 2013 de reglementering betreffende de overdraagbaarheid van telefoonnummers voor zowel vaste als mobiele nummers in een koninklijk besluit samengevoegd, namelijk het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten. Het koninklijk besluit legde een aantal algemene principes met betrekking tot de nummeroverdraagbaarheid vast. Een standaardprocedure werd toen geïntroduceerd om het proces te vergemakkelijken.

Het proces van nummeroverdracht mag vervolgens voor klanten met een voorafbetaalde kaart en klanten met een eenvoudig mobiel abonnement maximaal één werkdag duren. Voor complexe installaties bedraagt die termijn drie werkdagen. Indien de abonnees, bij wie de nummeroverdracht vertraging opgelopen heeft, daar uitdrukkelijk om verzoeken, hebben zij recht op de volgende vergoedingen: (i) voor eenvoudige overdrachten: € 3 per dag vertraging per overgedragen nummer; (ii) voor complexe overdrachten: € 5 per overgedragen nummer en per dag vertraging.

Voor voorafbetaalde kaarten kan de compensatie gegeven worden in de vorm van een bijkomend belkrediet dat overeenstemt met het bedrag van de verschuldigde compensatie.

In het merendeel van de klachten met betrekking tot nummeroverdracht die tot nu toe ingediend werden bij de Ombudsdienst, stellen we vast dat de klagers meestal geen compensatie voor enige vertraging eisten. De Ombudsdienst ondervond dat de klagers niet op de hoogte waren van de voor hen toch zeer relevante wettelijke bepaling omtrent een vergoeding in geval van vertraging van overdracht.

In het kader van de bemiddeling wees de Ombudsdienst de klagers op hun rechten zodat deze hun aanvraag tot vergoeding alsnog bij de recipiëntoperator konden indienen.

Hoewel het koninklijk besluit aangeeft dat de compensatie wordt toegekend 'op uitdrukkelijke vraag' van de gebruiker, zou de operator dit principe, volgens de Ombudsdienst, tenminste in ombudsklachten spontaan mogen toepassen.

Desondanks liet Unleashed ook tijdens de bemiddeling in ombudsklachten initieel na de compensatie voor laattijdige nummeroverdracht, zoals voorgeschreven in artikel 10 en 13 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten, toe te kennen wanneer dit door de Ombudsdienst werd gevraagd, zeker in dossiers waarin Unleashed van mening was dat zij geen fout trof bij de laattijdige nummeroverdracht.

De Ombudsdienst wees Unleashed op de huidige wetgeving die bepaalt dat de operator het recht heeft om op zijn beurt de betaalde vergoedingen op te eisen bij de donoroperator indien deze verantwoordelijk zou zijn voor de vertraging.

Meer nog, indien een operator van oordeel is dat een andere operator de nummeroverdrachten op een minder efficiënte wijze doorvoert en dit voor hem aanzienlijke meerkosten veroorzaakt, kan hij de tussenkomst van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie vragen om de meest efficiënte wijze voor de nummeroverdraagbaarheid te bepalen.

In ieder geval mag de consument geen financieel nadeel ondervinden van eventuele technische belemmeringen van één of beide operatoren, die de tijdige nummeroverdracht in de weg staan, en dient Unleashed hierin haar verantwoordelijkheid tegenover haar klanten op te nemen, ongeacht de oorzaak van de laattijdige nummeroverdracht.

7. Schedom-Dommel

In 2018 werden er door de Ombudsdienst 93 ontvankelijke verzoeningsklachten tegen Schedom-Dommel behandeld. In vergelijking met 2017, toen er 47 klachten tegen deze operator werden behandeld, houdt dit een serieuze stijging in van 98,02% alsook een stijging van drie plaatsen in de ranking.

De klachten die in 2018 door de Ombudsdienst werden behandeld hadden betrekking tot zeer uiteenlopende thema's. Opmerkelijk waren de problemen rond de facturatie van internetabonnementen (11 klachten), de klachten betreffende kredietnota's en beloofde terugbetalingen die niet werden uitgevoerd (10 klachten), de contractuele vragen die klagers hadden over de opzeg van hun abonnement(en) (10 klachten) en de problemen bij de nummeroverdracht van mobiele lijnen (10 klachten).

Hoewel er in 2018 91,40% minnelijke schikkingen (85 klachten) konden worden bereikt in de klachten gericht tegen Schedom Dommel beduidt dit niet dat deze operator zich in 2018 heeft onderscheiden door een al te groot inlevingsvermogen naar de klagers toe. Het merendeel van de minnelijke schikkingen kon bijgevolg pas bereikt worden na intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst.

7.1. Voorbeeld

Ik gebruik mijn toestel in de beveiliging waar een simkaart nodig is. Ik heb nu een mail ontvangen van Schedom Dommel dat een minimum verbruikskost wordt aangerekend , ook als men dit niet heeft verbruikt. Mij lijkt dit nu een soort abonnement en dit kan niet mijn inziens.

7.2. Bespreking

In de herfst van 2018 viel op dat verschillende klagers beroep deden op de Ombudsdienst omtrent een minimale verbruikskost / administratieve kost die Schedom Dommel toen had ingevoerd.

Schedom Dommel kondigde de aanrekening van een minimale verbruikskost / administratieve kost aan op 30/9/2018; dit per e-mail naar al haar actieve mobiele klanten. Hierin meldde de operator dat deze kost zal worden aangerekend vanaf "volgende maand".

De concrete datum werd niet gespecifieerd, waardoor noch de klagers, noch de Ombudsdienst initieel konden nagaan of deze tariefwijzing werd aangekondigd zoals voorgeschreven in artikel 108 § 2 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Navraag bij de operator leerde de Ombudsdienst dat de wijzigingen pas ingingen vanaf 01/11/2018 en de eerste aanrekening pas in december 2018 zou worden verstuurd. De toepassing hiervan hebben we nog niet kunnen vaststellen.

Hoewel de wet werd nageleefd door de operator, leek de communicatie over het tijdstip van het in voege gaan van de nieuwe tarieven niet al te duidelijk te zijn voor sommige klanten van Schedom Dommel. Het recht tot het kosteloos verbreken van de overeenkomst werd dan weer wel correct vermeld in het schrijven dat de klanten mochten ontvangen. De klagers namen genoegen met het resultaat van de bemiddeling, namelijk te weten komen dat de tariefwijziging was verlopen zoals de wet het voorschreef. Alle klachten hieromtrent konden vervolgens met een minnelijke schikking worden afgesloten.

8. M7 Group (TV Vlaanderen / TéléSAT)

De Ombudsdienst behandelde in 2018 69 ontvankelijke klachten gericht tegen M7 Group, de onderneming die de telecomoperatoren TV Vlaanderen en TéléSAT beheert, welke voornamelijk bekendheid genieten voor hun aanbod in satelliettelevisie.

M7 Group zette hiermee opnieuw de tendens van klachtendaling van de laatste jaren voort, vermits de Ombudsdienst in 2017 nog 83 klachten tegen deze operator heeft behandeld.

De drie belangrijkste klachtenthema's die in de behandeling van de dossiers in 2018 aan het licht kwamen hadden betrekking op de facturatie van tv-abonnementen (8 klachten), op opzeg (7 klachten) en op verkoopspraktijken (7 klachten). Bovendien werden een zestal overeengekomen minnelijke schikkingen niet door de M7Group uitgevoerd.

Mede omdat de Ombudsdienst zich in enkele klachten genoodzaakt zag diepgaand te bemiddelen, bereikte M7 Group in 89,86% van de in 2018 behandelde klachten een minnelijke schikking.

8.1. Voorbeeld

Tijdens mijn onderhoud met mijn verdeler heb ik informatie verkregen om eventueel terug abonnee te worden van TV Vlaanderen. Maar ik heb geen enkel overeenkomst ondertekend of besteld! Ik heb ook geen mandaat voor een SEPA Europese domiciliëring ondertekend en deze ook niet opgestuurd, dus niet geactiveerd. Maar toch is € 78,79 van mijn bankrekening afgehaald. Ik heb mijn smartcard niet geactiveerd, mijn

ontvanger en schotelantenne zijn niet geplaatst omdat ik nu een appartement huur in het buitenland. De verkoper vindt ook niets terug van enige geactiveerde smartcard, want die is er ook niet! Ik vraag U dit abonnement met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ik wist ook niet dat een eventueel abonnement vast staat voor 6 maanden.

8.2. Bespreking

Spijtig genoeg worden nog steeds vele gebruikers geconfronteerd met externe verkopers van operatoren, die pogen een product of dienst te verkopen en hierbij soms wel erg ver gaan in hun verkoopsdrang.
Hoewel de overeenkomst in een winkel werd afgesloten, beschikte TV Vlaanderen niet over een door de klager ondertekende overeenkomst. De verdeler van TV Vlaanderen zond zelfs een voorstel tot overeenkomst naar het genoteerde e-maildres. Uit het feit dat de klager dit voorstel niet contesteerde leidde TV Vlaanderen volgens de Ombudsdienst foutief af dat de klager akkoord ging met deze overeenkomst. Om de klager tegemoet te komen en met oog op een minnelijke schikking stelde TV Vlaanderen initieel voor de helft van de kosten van het abonnementsgeld voor een periode van 6 maanden voor zich nemen. Na 6 maanden lopende overeenkomst kon de overeenkomst worden onderbroken.

De Ombudsdienst was verrast over de houding van TV Vlaanderen die beweerde over een rechtsgeldige overeenkomst met de klager te beschikken zonder diens akkoord te kunnen aantonen mits een handtekening van de klager. Tevens benadrukte de Ombudsdienst tijdens de bemiddeling het feit dat er geen enkele rechtsregel is die stelt dat zwijgen zou overeenkomen met instemmen in een contract. Na veelvuldige bemiddeling verklaarde TV Vlaanderen zich bereid de overeenkomst volledig te annuleren en alle aanrekeningen te crediteren.

EDPnet is de enige nieuwkomer in de top-tien rangschikking van operatoren die het meeste ombudsklachten hebben veroorzaakt.

9. EDPnet

EDPnet is de enige nieuwkomer in de top-tien rangschikking van operatoren die het meeste ombudsklachten hebben veroorzaakt. De Ombudsdienst behandelde in 2018 51 ontvankelijke verzoeningsklachten gericht tegen EDPnet.

De klachten hadden geen betrekking op één specifieke problematiek. De Ombudsdienst ontving in 2018 meer beroepsklachten over verschillende problematieken, zoals over defecten en storingen van de vaste lijn (6 klachten), over de facturatie van bundels (5 klachten), Easy Switch klachten (5 klachten), over problemen bij de aansluiting van een internetverbinding (5 klachten) of van één of meerdere diensten die bij een bundel horen (5 klachten).

Het merendeel van de Ombudsklachten (45 klachten of 88,24%) kon worden afgesloten met een minnelijke schikking. Voor vier dossiers zag de Ombudsdienst zich echter verplicht een aanbeveling op te maken.

9.1. Voorbeeld

Tijdens een internetoverdracht gebruikte ik Easy Switch om de overdracht te vergemakkelijken. Sinds 2/5/2018 had mijn klantenaccount bij Telenet moeten worden gesloten zijn. Om de overdracht te vergemakkelijken, en hiertoe aangemoedigd door EDPnet, betaalde ik mijn abonnement bij Telenet voor de maand juni aangezien ik toch zou worden terugbetaald. Maar Telenet heeft geen enkele aanvraag ontvangen.

9.2. Bespreking

Sedert 1 juli 2017 is 'Easy Switch' van kracht, waardoor het – behoudens uitzonderingen – zou moeten volstaan dat de gebruiker zich wendt tot zijn nieuwe operator om al zijn telecomdiensten bij de donoroperator te laten stopzetten. Net als de voorbije jaren ontving de Ombudsdienst ook in 2018 tientallen beroepsklachten van gebruikers die na een operatorwissel geconfronteerd werden met dubbele facturatie van abonnementsgelden, enerzijds door hun nieuwe operator, anderzijds door hun vroegere operator.

In hoofdstuk 4 benadrukken we nader de vele gevallen van hinder die telecomgebruikers ondervinden wanneer ze beslissen van operator te veranderen.

Omwille van de laattijdige overdracht nodigde de Ombudsdienst in voorliggend dossier EDPnet uit het financieel nadeel dat de klager ondervond commercieel te vergoeden. EDPnet was van mening dat de recipiëntoperator niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor het niet (correct) uitvoeren van artikel 11 van de Easy Switch-procedure door de donoroperator noch voor door de klager foutief verstrekte gegevens. Toch verklaarde EDPnet zich bereid om een bedrag van € 30 te crediteren.

10. Lycatel - Lycamobile

In 2018 behandelde de Ombudsdienst 50 ontvankelijke klachten gericht tegen Lycatel / Lycamobile. Hiermee positioneert deze internationale operator zich op een tiende plaats in de rangorde van de meest behandelde ombudsklachten; één plaats lager dan in 2017.

Mede omdat deze operator louter gsm-diensten via voorafbetaalde kaarten aanbiedt, hadden 12 van de 50 klachten die in 2018 door de Ombudsdienst werden behandeld, betrekking op problemen met deze voorafbetaalde kaarten; 8 klachten betroffen defecten en storingen, 7 klachten gingen over problemen bij de nummeroverdracht van of naar Lycatel - Lycamobile en 6 klachten over de facturatie van mobiel internetverbruik in België.

Van de 50 klachten tegen Lycatel - Lycamobile die de Ombudsdienst in 2018 heeft behandeld, konden er slechts 36 met een minnelijke schikking worden afgesloten. In totaal diende de Ombudsdienst 14 aanbevelingen op te maken die allemaal in het voordeel van de klagers dienden beslecht te worden.

10.1. Voorbeeld

Ondanks een vergadering met Lycatel - Lycamobile in 2017 en talloze schriftelijke en telefonische contactopnames met de vertegenwoordiger(s) van Lycatel - Lycamobile vlot de bemiddeling in Ombudsklachten tegen Lycatel - Lycamobile nog steeds niet gemakkelijk :

Ik beschikte over het tariefplan "België Plan L" van Lycamobile. Het Plan L dient iedere maand geactiveerd te worden. Hiervoor moet er maandelijks op de vervaldatum minstens € 25 actief staan op de bundel. Op dit datum was op beide bundels van mij een restwaarde van € 12,50 actief. Ik besliste dus om voor elk oproepnummer € 20 te herladen. Hierdoor stond er op de vervaldatum meer dan € 32,50 actief. Toch werden de twee herladingen van telkens € 20 niet door Lycamobile geactiveerd. Ik ben dan ook in totaal € 65 kwijt (de twee verloren herladingen van € 20 die niet werden geactiveerd + de twee restwaardes van € 12,50) en wens deze via u te recupereren.

10.2. Bespreking

De klager beschikte over twee abonnementen met tariefplan "België Plan L". Het Plan L dient iedere maand geactiveerd te worden. Hiervoor moet er maandelijks op de vervaldatum minstens € 25,00 actief staan op de bundel. Omdat kort voor de vervaldatum op beide bundels slechts een restwaarde van € 12,50 actief was, besliste de klager voor elk oproepnummer € 20,00 te herladen. Hierdoor stond er op de vervaldatum meer dan € 32,50 per nummer actief. De verloren belwaarde van € 65,00 omvatte twee verloren herladingen van € 20 die niet werden geactiveerd alsook twee restwaardes van € 12,50. Volgens Lycatel - Lycamobile stond er op het moment van de vervaldag geen € 25,00 actief op beide bundels hoewel de klager het tegendeel kon aantonen.

Na verdere bemiddeling verklaarde Lycatel - Lycamobile zich akkoord om de verloren belwaarde van € 65,00 terug te storten maar voerde deze belofte niet uit.

Lycatel - Lycamobile liet de Ombudsdienst vervolgens weten dat er een intern verzoek werd gedaan om de terugbetaling uit te voeren en dat dit 30 dagen in beslag kon nemen. Sindsdien ontving de Ombudsdienst geen enkele repliek meer van Lycatel - Lycamobile.
De Ombudsdienst stelde in het kader van een aanbeveling dat Lycatel - Lycamobile er niet in was geslaagd om te verantwoorden waarom de beloofde terugstorting niet werd uitgevoerd. De Ombudsdienst tilt zwaar aan het feit dat Lycatel - Lycamobile haar initiële belofte, die vastgelegd werd met een minnelijke schikking, niet nakwam en naliet verder te reageren op de communicatie van de klager en de overgemaakte bewijsstukken. De Ombudsdienst besloot in dit dossier dat de operator niet alleen diende te zorgen voor de beloofde terugstorting van € 65,00, maar tevens een compensatie van € 50,00 diende toe te kennen voor de door de klager ondervonden hinder. Deze compensatie werd ingegeven door het feit dat de klager reeds tweemaal een beroep had moeten doen op de Ombudsdienst omwille van een probleem dat Lycatel / Lycamobile in principe zeer eenvoudig in eerste lijn had kunnen verhelpen.
Lycatel / Lycamobile liet na te reageren op de aanbeveling van de Ombudsdienst zodat deze verplicht uitvoerbaar werd conform artikel 43bis, §5 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zoals gewijzigd door artikel 31 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen (BS 30 december 2005).

4

Onregelmatigheden bij opzeg van telecomdiensten via de Easy Switch-procedure

A. Inleiding 42

B. Analyse aan de hand van klachten 43

1. Onregelmatigheden tijdens de verkoop bij de recipiëntoperator : Easy Switch wordt niet standaardmatig aangeboden. 43

2. Problemen met de bilaterale informatie-uitwisseling tussen de recipiënt- en de donoroperator tijdens Easy Switch-toepassingen 45

3. Problemen met Easy Switch-aanvragen voor professionele telecomdiensten 48

C. Conclusie 49

956
klachten betreffende de Easy Switch-procedure

A. Inleiding

Teneinde optimaal gebruik te kunnen maken van de voordelen van de geliberaliseerde markt kunnen telecomgebruikers, voor welke reden dan ook, beslissen om van operator te wijzigen. Om het veranderen van telecomoperatoren te faciliteren hebben de beleidsmakers door de jaren heen diverse initiatieven genomen, die onder meer hebben geleid tot de Koninklijke Besluiten van 16 maart 2000 en 23 september 2002 betreffende de nummeroverdraagbaarheid in respectievelijk vaste en mobiele netwerken. Deze bepalingen hadden onder meer tot doel om deze gebruikers de mogelijkheid te bieden om hun nummer te behouden, wanneer zij beslisten om van telecomoperator te veranderen. De opzegging van het contract voor vaste en mobiele telefonie bij de oude operator (donoroperator) diende voortaan automatisch te gebeuren wanneer de gebruiker een aanvraag tot nummeroverdracht indiende bij zijn nieuwe operator (recipiëntoperator). De betrachting van de voormelde Koninklijke Besluiten bestond er onder andere uit om het veranderen van operator te vergemakkelijken en te vermijden dat de gebruiker geconfronteerd zou worden met dubbele facturatie van abonnementsgelden door zowel de oude als de huidige operator.

De bepalingen rond nummeroverdracht worden in het algemeen beschouwd als een succes, niet in het minst omwille van de fundamentele voordelen die hiermee gepaard gingen voor de telecomgebruikers. Dit vertaalde zich in een relatief beperkt aantal ontvangen klachten bij de Ombudsdienst voor wat betreft dubbele facturatie na nummeroverdracht. Toch stelde de Ombudsdienst in 2017 vast dat er voor het eerst een significant aantal klachten werden ingediend over de aanrekening door operatoren van abonnementsgeld voor een gsm- of telefoonnummer dat reeds was overgedragen naar een andere operator.

Daarentegen werd in het verleden een zeer beduidend aantal klachten ingediend bij de Ombudsdienst door telecomgebruikers, die beslist hadden om hun telecompack of hun internetdienst te laten leveren door een nieuwe operator, maar desalniettemin dienden vast te stellen dat hun oude operator abonnementsgelden bleef aanrekenen. Dit wekt geen verbazing, aangezien er tot medio 2017 geen wettelijk mechanisme bestond waarbij de recipiëntoperator instond voor de opzeg van een internetdienst, een televisiedienst of gebundelde telecomdiensten. De gebruiker diende bijgevolg zelf in te staan voor de opzeg van deze abonnementen. Vaak gebeurde deze opzeg niet tijdig, omdat uit talloze Ombudsklachten was gebleken dat de verkoper van de nieuwe operator de gebruikers misleidde, in die zin dat hen op het hart zou zijn gedrukt dat zij niets moesten ondernemen met het oog op de stopzetting van de diensten bij de vorige operator. Gedupeerde klanten dienden elk jaar opnieuw tientallen klachten in omwille van vermeende misleiding, desinformatie door de nieuwe operator en de overlappende aanrekeningen die hieruit voortvloeiden.

Dit structurele gebruikersprobleem trok de aandacht van de wetgevers, die een nieuwe wettelijke procedure voorzagen om het veranderen van operator voor wat betreft de diensten internet en televisie alsook gebundelde vaste telecomdiensten, gemakkelijker te maken. Hun initiatief leidde tot de invoering van Easy Switch, een procedure die van toepassing is sedert 1 juli 2017 en ontsproot uit de implementatie van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnsdiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische communicatiesector.

Naar analogie met telefoon- en gsm-aansluitingen volstond het voortaan voor de consument om zijn persoonlijke Easy Switch-ID, welke vermeld staat op de facturen, door te geven aan de nieuwe operator, opdat deze de opzeg van de diensten bij de oude operator zou regelen. Deze procedure zou bovendien standaard van toepassing worden bij elke operatorwissel, voor zover het geen gedeeltelijke migratie van de telecomdiensten betreft en voor zover de consument niet uitdrukkelijk zou te kennen hebben gegeven van deze faciliteit geen gebruik te willen maken.

Hoewel Easy Switch gold als een belangrijk structurele maatregel in het voordeel van consumenten van vaste telecomdiensten, al dan niet gebundeld in een pack, stelde de Ombudsdienst spoedig na de implementatie ervan vast dat de doelstellingen niet altijd behaald werden. In haar jaarverslag van 2017 rapporteerde zij dat er tientallen klachten werden ingediend door gebruikers die, ondanks het gebruik van Easy Switch, toch geconfronteerd werden met dubbele aanrekeningen door de donor- en recipiëntoperator.

In 2018 diende de Ombudsdienst tot de conclusie te komen dat deze klachten niet louter een kinderziekte blootlegden, maar eerder de voorbode waren van een structureel probleem, aangezien er het voorbije jaar 529 klachten werden ingediend wegens onregelmatigheden inzake de Easy Switch-procedure. Deze klachten onthulden telkenmale dat Easy Switch niet had geleid tot de automatische stopzetting van de abonnementen bij de donoroperator, waardoor de gedupeerde gebruikers tot hun verbazing moesten vaststellen dat zij simultaan door twee telecombedrijven werden gefactureerd. De Ombudsdienst moet dan ook vaststellen dat Easy Switch niet geleid heeft tot een daling van het aantal klachten door gebruikers die van telecomoperator wijzigen

Gedupeerde klanten dienden elk jaar opnieuw tientallen klachten in omwille van vermeende misleiding, desinformatie door de nieuwe operator en de overlappende aanrekeningen die hieruit voortvloeiden.

en dat er nooit eerder zoveel gebruikersgeschillen werden aangekaart inzake de dubbele aanrekening van telecomabonnementen na een operatorwissel.

De operatoren die in 2018 het meeste klachten hebben veroorzaakt met betrekking tot Easy Switch zijn in aflopende volgorde: Proximus (304 klachten), Telenet (268 klachten), Orange (240 klachten), Scarlet (79 klachten) en Voo (65 klachten). Er dient hierbij rekening gehouden te worden met het feit dat klachten over Easy Switch in de regel worden gericht naar twee operatoren, namelijk de donor- en de recipiëntoperator. De combinaties van operatoren waartegen in 2018 de meeste klachten werden neergelegd zijn Proximus / Telenet, gevolgd door Orange / Telenet, Proximus / Orange, Proximus / Scarlet en Proximus / Voo.

Deze bijdrage aan het jaarverslag van 2018 poogt om aan de hand van concrete ombudsklachten en de positie die de operatoren innamen een analyse te maken van de meest structurele problemen betreffende de toepassing van Easy Switch voor wat betreft de opzeg van telecomcontracten.

B. Analyse aan de hand van klachten

1. Onregelmatigheden tijdens de verkoop bij de recipiëntoperator : Easy Switch wordt niet standaardmatig aangeboden.

1.1 Voorbeeld 1

Ik had de keuze gemaakt om voor al onze telecomdiensten over te stappen van Proximus naar Telenet. Dit betrof een internet- en digitale televisie-aansluiting en twee GSM-abonnementen. (…) Op het moment van de installatie wordt door de Telenet-technieker aan mij de vraag gesteld of ik gebruik wil maken van de Easy Switch-procedure. Hij had reeds een document opgemaakt waarop aangeduid stond dat ik er geen gebruik van wou maken. Ik vertelde hem dat ik er wel degelijk gebruik van wou maken. (…) Vijf maanden later ontving ik opeens een 'Laatste bericht tot dagvaarding' van gerechtsdeurwaarder D., met een invordering van openstaande Proximus-facturen ten bedrage van € 660,58. Bij telefonisch contact met de deurwaarder vertel ik dat ik al vijf maanden geen klant meer ben bij Proximus. Vervolgens weten ze me te vertellen dat Proximus beweert dat al onze diensten tot op vandaag nog steeds actief staan.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Naar aanleiding van de Ombudsklacht zette Proximus de diensten stop en werd het openstaand saldo integraal kwijtgescholden. Telenet beweerde dat uit het Easy Switch-mandaat bleek dat de klager er had voor geopteerd om de diensten bij Proximus zelf op te zeggen. Desalniettemin was Telenet bereid om de klager een compensatie te verstrekken.

1.3. Voorbeeld 2

Ik ben sinds 8 april 2018 klant bij Orange, maar ontving nog twee facturen van Telenet. Ik heb één daarvan betaald uit schrik voor administratieve lasten. Telenet beweert niks te hebben doorgekregen van mijn overstap. Van Orange moest ik jullie contacteren.

1.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet informeerde de Ombudsdienst dat de diensten pas op 17 mei 2018 werden stopgezet naar aanleiding van een telefonische oproep van de ex-klant. Deze operator toonde zich in eerste instantie niet bereid om het openstaand saldo (€ 33,32) te crediteren. Orange van haar kant merkte op dat de klager geen Easy Switch zou hebben aangeduid op de elektronische aanvraag. Desalniettemin toonde Orange zich na verdere bemiddeling en voorlegging van de gecontesteerde Telenet-facturen bereid om een commerciële compensatie te verstrekken die groter was dan de dubbele aanrekeningen.

1.5. Voorbeeld 3

Ik heb in januari 2018 mijn diensten bij Proximus laten overzetten op Orange. Dit gebeurde bij het verkooppunt M. De vertegenwoordiger van Orange verzekerde mij dat zij alles zouden regelen, waardoor ikzelf niets moest doen. De overgang is goed verlopen, buiten het feit dat ze Proximus niet op de hoogte hebben gesteld en ik totaal niet wist dat ik dat zou moeten doen! Ik krijg dus nog steeds rekeningen van

Proximus, die ik uiteraard niet meer heb betaald, met als gevolg dat ik thans brieven ontvang van de deurwaarder voor een openstaand saldo van € 164,76. Ik heb al enkele keren gebeld met Proximus en Orange, ben al langs geweest bij de Orange shop en het verkooppunt bij Proximus, maar blijkbaar kan niemand mij verder helpen!

1.6. Resultaat van de bemiddeling

Recipiëntoperator Orange liet weten dat er geen Easy Switch-aanvraag werd vermeld op het contract, waardoor de opzeg niet werd aangevraagd bij Proximus. Orange was louter uit commerciële overwegingen bereid om een eenmalige korting van € 39 toe te kennen. Proximus informeerde de Ombudsdienst dat de diensten van de klager werden stopgezet omwille van openstaande facturen. Deze operator toonde zich bereid om het openstaand bedrag kwijt te schelden en het dossier bij de deurwaarder stop te zetten.

1.7. Voorbeeld 4

Op 23 januari 2018 ben ik overgestapt naar Voo waarbij men mij gezegd heeft dat de opzeg van mijn diensten bij Proximus automatisch zou gebeuren. Om niets aan het toeval over te laten ben ik toch maar naar de Proximus-winkel te L. gegaan maar daar wou men mijn opzeg niet aanvaarden. (…) Ondertussen ontvang ik facturen van beide operatoren. Ik kan toch niet bij Voo en Proximus tegelijk zijn als klant?

1.8. Resultaat van de bemiddeling

Voo meldde dat de klager zijn contract voor de activatie van de diensten telefonisch was aangegaan en hierbij de Easy Switch-procedure niet had gevolgd. Volgens Voo had de klager de raad gekregen om zijn diensten bij Proximus zelf op te zeggen. Uit goodwill crediteerde Voo één maand abonnementsgeld (€ 39). Proximus daarentegen toonde zich in het kader van de Ombudsklacht bereid om het betwiste saldo integraal weg te boeken, nadat de opzeg van de diensten werd bevestigd.

1.9. Bespreking

Een groot aantal klachten over Easy Switch legt structurele onregelmatigheden bloot op het ogenblik van de verkoop of de bestelling bij de nieuwe operator.
Artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 bepaalt ontegensprekelijk dat Easy Switch als procedure standaard wordt toegepast bij de overstap van vaste telecomdiensten tussen twee operatoren. Tijdens de verkoop dient de recipiëntoperator de vraag te stellen of de nieuwe klant diensten geactiveerd heeft bij één of meer operatoren. Deze verplichte stap maakt het mogelijk zich ervan te vergewissen of een klant in aanmerking komt voor Easy Switch. In voorkomend geval legt de operator een contract met een geïntegreerd migratiemandaat voor dat het 'one-stop-shopping recipient led' proces van migratie start. Het komt er bijgevolg op neer dat de totstandkoming en de uitvoering van het contract bij de nieuwe operator gelijktijdig leidt tot de opzeg van de vaste telecomdiensten bij de oude operator. Mocht hij dit toch niet wensen, dan moet de abonnee dit expliciet aanduiden op het migratiemandaat.

De geciteerde klachten tonen aan dat diverse operatoren, zoals Telenet, Orange en Voo, niet altijd de voorgeschreven werkwijze toepassen. Het eerste geciteerde voorbeeld toont aan dat Telenet gebruik zou maken van Easy Switch-mandaten waarop vooraf wordt aangeduid dat de nieuwe klant er voor opteert om zijn diensten bij de oude operator zelf op te zeggen. Het tweede voorbeeld illustreert de problemen met de elektronische aanvragen bij Orange, waarbij de operator op geen enkele manier kan aantonen dat Easy Switch standaard wordt aangeboden. De derde en vierde geciteerde klacht legt dan weer een oud zeer bloot, namelijk dat verkopers de klanten om de tuin leiden door valselijk te suggereren dat zij zullen instaan voor de opzeg van de diensten bij de oude operator. Overigens toont de derde klacht eveneens aan dat niet alle gebruikers in het bezit zijn van hun persoonlijke Easy Switch-ID wanneer zij zich fysiek aanmelden in een verkooppunt van hun toekomstige operator, hoewel deze code noodzakelijk is met het oog op de stopzetting van de diensten bij de oude operator. De vierde klacht toont aan dat de werkwijze van Voo, namelijk het telefonisch afsluiten van contracten, kan leiden tot problemen met de toepassing van Easy Switch, in die zin dat er geen schriftelijke kennisgeving kan gebeuren van de persoonlijke Easy Switch-ID van de klant. Dezelfde klacht onthult, naast het wantrouwen en de onbekendheid van de procedure die heerst bij sommige gebruikers, ook een manifeste inbreuk tegen één van de belangrijkste gedragsregels van Easy Switch, namelijk dat deze procedure standaard moet wordt aangeboden aan de consument. De betrokken klager werd door Voo immers aangeraden om zelf in te staan voor de opzeg van de diensten bij de oude operator.

De Ombudsdienst is van mening dat het succes van Easy Switch als procedure om telecomgebruikers toe te laten op een efficiënte wijze van operator te veranderen voor een groot deel afhankelijk is van een strikte toepassing door alle operatoren van artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016. Het is dan ook van belang dat de operatoren en hun verkopers de aspirant-klanten spontaan de Easy Switch-procedure aanbieden - nadat zij er zich actief hebben van vergewist dat zij onder het toepassingsgebied vallen – en dat de Easy Switch-mandaatformulieren in die zin worden opgesteld. Operatoren dienen zich met andere woorden meer

rekenschap te geven van het feit dat Easy Switch verplicht als standaardprocedure wordt aangereikt, ongeacht het medium waarmee de abonnee zich aansluit. De doelstelling van Easy Switch mag niet uitgehold worden omdat de verkoop online of telefonisch tot stand komt.

De Ombudsdienst kan zich overigens weinig of geen omstandigheden inbeelden waarbij een consument enig voordeel zou halen door, in het kader van een operatorwissel, eigenhandig te zorgen voor de opzeg bij zijn oude operator, temeer daar er met Easy Switch een procedure voorhanden is die moet leiden tot een synchrone activatie van het nieuwe abonnement en een stopzetting van het oude abonnement. Het is dan ook moeilijk voor te stellen dat een aanzienlijke hoeveelheid gebruikers er bewust zouden voor opteren om bij een operatorwissel zelf in te staan voor de stopzetting van de contracten, tenzij zij onvoldoende geïnformeerd zijn over de Easy Switch-procedure en bijgevolg de ontegensprekelijke voordelen van deze faciliteit niet inzien of onvoldoende vertrouwen hebben in dit proces.

Op basis van de Ombudsklachten kan overigens niet worden afgeleid in welke mate Easy Switch wordt toegepast voor de migratie van vaste telecomdiensten naar een nieuwe operator. In het jaarverslag 2017 van het BIPT lezen we hieromtrent het volgende : "Deze procedure wordt in het tweede semester van 2017 gemiddeld 1 op de 5 keer toegepast." Op basis van deze informatie kunnen we bijgevolg niet stellen dat Easy Switch daadwerkelijk standaard wordt toegepast bij een operatorwissel waarbij vaste telecomdiensten betrokken zijn.

2. Problemen met de bilaterale informatie-uitwisseling tussen de recipiënt- en de donoroperator tijdens Easy Switch-toepassingen

2.1. Voorbeeld 1

Eind december 2017 stapte ik over van Proximus naar Orange. Bij de nieuwe operator gaf ik de Easy Switch-code voor de overgang (TV + internet + GSM + vaste telefoon). Op 6 februari [2018] is de overgang nog altijd niet in orde en betaal ik dus momenteel voor twee operatoren. Ik heb Proximus diverse keren gecontacteerd en ontvang steeds dezelfde melding: "we kijken nog eens na". Ondertussen blijven de dubbele facturen toekomen, die ik weiger te betalen.

2.2. Resultaat van de bemiddeling

In het kader van de Ombudsklacht diende Orange toe te geven dat, omwille van een technisch probleem, de Easy Switch-aanvraag niet werd verstuurd naar Proximus. Orange raadde de klager aan om de diensten van zijn vorige operator zelf op te zeggen. Orange engageerde er zich ook toe om overlappende aanrekeningen te compenseren mits voorlegging van de betrokken Proximus-facturen. Omdat ook Proximus zich bereid toonde om de betwiste aanrekeningen te crediteren, besliste Orange finaal om geen compensatie toe te kennen.

2.3. Voorbeeld 2

Op 2 juli 2018 ben ik van provider veranderd, namelijk van Telenet naar Proximus. Ik heb daarbij mijn Easy Switch-ID van Telenet doorgegeven aan Proximus. Enkele dagen geleden heb ik opnieuw een factuur ontvangen van Telenet. Vorige maand heb ik teveel betaald aan Telenet, aangezien op 17 juli reeds alle diensten overgezet werden naar Proximus, maar Telenet mij een volledige maand aangerekend heeft. (…) Telenet beweert dat ze de Easy Switch-ID ontvangen hebben, maar een bericht gestuurd hebben naar Proximus waarin ze lieten weten dat ze de diensten niet konden stopzetten omdat er iets mis was met de aanvraag van Proximus. Telenet heeft zelf nooit de moeite gedaan om mij te contacteren met de vraag of ik de diensten wou stopzetten, ondanks dat ze zich

bewust waren van het feit dat ik overgestapt ben naar een andere provider. Telenet beweert ook dat ik mijn factuur aan hen dien te betalen en dat ze mij geen creditnota kunnen/ willen sturen. Nochtans weten ze heel goed dat ik afgelopen maand niets heb verbruikt. (…)

2.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet erkende dat er op 18 juli 2018 een Easy Switch-aanvraag door Proximus werd geregistreerd. Volgens Telenet kon hieraan geen gevolg worden gegeven omdat er op dat moment nog een nummerportering in verwerking stond. Derhalve had Telenet een weigering verstuurd naar Proximus. Telenet was de mening toegedaan dat het vervolgens Proximus als recipiëntoperator toekwam om dit verder op te pikken. Telenet ontving echter geen nieuwe Easy Switch-aanvraag. Finaal werden de diensten op 29 augustus 2018 opgezegd op vraag van de klager zelf. De operator toonde zich bereid om de twee laatste facturen te crediteren, waardoor de klager een tegoed had. Proximus van haar kant meende geen enkele fout te hebben gemaakt maar toonde zich evengoed bereid om een substantiële compensatie toe te kennen.

2.5. Voorbeeld 3

Ik ben internet-klant geworden van Scarlet op 17 januari 2018 via Easy Switch. Ik merk al snel dat het draadloos netwerk onvoldoende functioneert en beslis na zeven dagen om terug over te schakelen naar mijn voorgaande operator, Telenet. Ik wist dat ik kosteloos kon terug overschakelen binnen de veertien dagen. Ik ging er dan vanuit dat mijn werk erop zat en dat Telenet de overgang zou regelen. De daaropvolgende maanden blijf ik tot mijn eigen verbazing facturen van Scarlet ontvangen. (…) Uit meerdere contactopnames met Scarlet blijkt dat zij de opzeg hebben geweigerd, maar ik weet nog steeds niet waarom. Daarna bel ik naar Telenet en stellen ze mij gerust dat ze de stopzetting zouden regelen. Achteraf belt Telenet mij terug om te melden dat ik zelf moet instaan voor de stopzetting bij Scarlet. Nadat bleek dat ik de opzeg niet telefonisch kon aanvragen heb ik dit online gedaan op de website van Scarlet. (…).

2.6. Resultaat van de bemiddeling

Telenet bevestigde dat de klager had geopteerd voor Easy Switch met het oog op de stopzetting van de internetdienst bij Scarlet. Scarlet zou echter tot tweemaal toe de aanvraag hiertoe verworpen hebben. Bijgevolg had Telenet de klager gecontacteerd en hem aangeraden om zelf het abonnement bij Scarlet op te zeggen. Pas na meerdere bemiddelingsrondes liet Scarlet weten dat de Easy Switch-aanvragen telkens werd geweigerd omdat de Easy Switch-ID niet werd herkend. Dit was te wijten aan het feit dat er een spatie was ingevoerd achter de code. Scarlet was van mening dat Telenet als recipiëntoperator een leidende rol had in de procedure en bijgevolg diende in te staan voor het verkrijgen en doorgeven van de correcte code. Omdat de opzeg niet gebeurde binnen de veertien dagen na de bestelling (herroepingsrecht) rekende Scarlet de contractueel voorziene opzegvergoeding aan. Na verdere bemiddeling toonde Telenet zich finaal bereid om een gedeelte van de betwiste aanrekeningen door Scarlet te compenseren.

2.7. Voorbeeld 4

Scarlet heeft mij onterecht € 35 abonnement aangerekend voor een komende periode. Maar ik ben ondertussen overgestapt met Easy Switch naar Edpnet. Bij Edpnet werd de VDSL actief op 8 februari 2018 en telefonie was volledig overgezet op 14 februari 2018. Echter weigert Scarlet mij het volledige abonnement te crediteren omdat zij beweren pas op 20 februari een opzeg te hebben ontvangen. Op deze datum heb ik contact gehad met Scarlet naar aanleiding van de ontvangen factuur. Eerst beweerde men dat er niets te zien was op 14 februari; toen werd op magische wijze de lijn verbroken en de collega die ik net erna aan de lijn had die beweerde dat er helemaal geen opzeg gebeurd was en dat ik zelf op de knop 'ik zeg op' in mijn online klantenzone moest klikken. (…) Dus Scarlet factureert mij een dienst die ze niet opleveren.

2.8. Resultaat van de bemiddeling

Edpnet schaarde zich achter de stelling van de klager en vermoedde dat een administratief probleem bij Scarlet aan de basis lag van de onterechte facturatie. Scarlet bevestigde dat er pas op 28 februari 2018 voor het eerst een Easy Switch-aanvraag door Edpnet werd geregistreerd, welke werd geweigerd omdat de klant reeds op 20 februari een opzeggingsaanvraag had ingediend. Na intensieve bemiddeling toonde Edpnet zich bereid om de overlappende aanrekening te compenseren teneinde de goede relatie met de klant te bestendigen.

2.9. Voorbeeld 5

Vanaf 4 mei 2018 ben ik bij een nieuwe provider, namelijk Telenet, voor telefonie (vast en mobiel), TV en internet. De installateur bevestigde dat mijn oude operator, Proximus, automatisch verwittigd werd en dat mijn contract en mijn betalingen op tijd automatisch zouden stoppen. Op 15 mei 2018 bracht ik overigens

mijn huurmodem en decoder in nette staat binnen in de Proximus-winkel. (…) Toch werden mij nog drie maanden pack aangerekend door Proximus. (…) De klantendienst van Proximus blijkt onbereikbaar te zijn. Bovendien kan ik niet meer op mijn online klantenzone omdat deze werd gedeactiveerd. Ik was bijgevolg genoodzaakt om mij met het openbaar vervoer opnieuw te begeven naar de Proximus-winkel. Daar stond ik voor gesloten deuren wegens jaarlijks verlof wat nergens vermeld werd. Ik ben dan maar naar een verkooppunt van een naburige gemeente gegaan waar de bediende een dossier heeft opgesteld, dat tot op vandaag door Proximus wordt genegeerd. (…)

2.10. Resultaat van de bemiddeling

De recipiëntoperator, namelijk Telenet, meldde dat er hoogstwaarschijnlijk iets was misgelopen met de originele Easy Switch aanvraag die zij niet konden terugvinden en dat er meerdere technische problemen waren met de Easy Switch-tool. Telenet compenseerde een groot gedeelte van de overlappende facturatie. Ook Proximus had er zich toe geëngageerd om tussen te komen in de betwiste facturen.

2.11. Bespreking

Talloze Ombudsklachten leggen structurele problemen bloot voor wat betreft het bilateraal systeem van informatie-uitwisseling tussen de recipiënt- en de donoroperatoren, welke nochtans de basis vormt van een geslaagde Easy Switch-procedure. Deze klachten blijven daarenboven geenszins beperkt tot enkele operatoren, hetgeen overigens wordt geïllustreerd door de geciteerde klachten.

De klachten brengen ronduit absurde situaties aan het licht, waarbij Easy Switch-aanvragen worden geweigerd omwille van bijvoorbeeld het gebruik van een overbodige spatie (voorbeeld 3). Even stuitend is het feit dat operatoren er kennelijk niet in slagen om dergelijke louter administratieve onregelmatigheden op een vlotte manier op te lossen, waardoor de Easy Switch-aanvragen herhaaldelijk en op identieke wijze worden doorgegeven aan de donoroperator, die op zijn beurt deze aanvragen telkenmale weigert.

Wanneer een dergelijke situatie zich voordoet blijken zowel de recipiënt- als de donoroperator de verantwoordelijkheid naar elkaar door te schuiven. Zij geven evenmin blijk van enige wil om lessen te trekken uit deze structurele problemen, noch van initiatieven die deze kunnen oplossen. De gedupeerde klant wordt in eerste lijn een speelbal tussen twee operatoren en komt louter in contact met medewerkers van operatoren die op geen enkele wijze een kijk blijken te hebben op de oorzaak van het individuele probleem, laat staan dat er op dat niveau een oplossing kan worden aangereikt. Sommige klachten wijzen uit dat de recipiëntoperator geen andere mogelijkheid rest om de klant aan te raden om zelf de opzeg bij de vroegere operator aan te vragen wanneer Easy Switch blijkt te falen.

Zoals de geciteerde voorbeelden illustreren, leidt het indienen van een Ombudsklacht bijna steeds tot een aanvaardbare oplossing, waarbij de dubbele facturatie wordt rechtgezet en de klager af en toe nog een bijkomende compensatie verkrijgt. Dit laatste is niet ongerechtvaardigd gelet op de lijdensweg van talrijke gebruikers die in eerste lijn streven naar een oplossing voor een probleem waarbij zij op geen enkele manier enige schuld treffen.

3. Problemen met Easy Switch-aanvragen voor professionele telecomdiensten

3.1. Voorbeeld 1

Wij zijn begin april 2018 van Telenet naar Proximus overgegaan. In de Proximus-winkel hebben ze mij verteld dat zij zelf mijn abonnement met Telenet gingen afsluiten, wat blijkbaar nog niet gebeurd is. Ik heb telefoon gekregen dat dit nog loopt en niet werd afgezegd. Ik ben niet verantwoordelijk voor de factuur die hiervoor komt want Proximus zou dit moeten opgezegd hebben.

3.2. Resultaat van de bemiddeling

Telenet liet weten dat de klager beschikte over een business-abonnement waardoor Easy Switch voor hem niet van toepassing was. Bijgevolg bleven zijn abonnementen lopen. De operator toonde zich bereid om de diensten met terugwerkende kracht stop te zetten vanaf de datum van afgifte van de decoder in een Telenet-verkooppunt. Zodoende werd het openstaand saldo herleid tot € 6,79. De recipiëntoperator Proximus van haar kant gaf toe dat de klager niet de correcte informatie had ontvangen over de opzegmodaliteiten van het Telenet-abonnement. De operator kende bijgevolg een tegemoetkoming van € 261,68 toe.

3.3. Voorbeeld 2

Ik zat bij Telenet Business, maar omdat het zo duur was ben ik overgestapt naar Proximus, die me gunstigere tarieven beloofde. Op 18 juni 2018 heb ik er een contract getekend voor GSM, internet en televisie. (…) Nu maanden later, ontvang ik nog steeds facturen van Telenet. Ik heb hen gebeld, bleek dat ik nog niet afgesloten was bij hen. Ze verwezen mij door naar Proximus, die de schuldige zou zijn. Toen ik belde naar Proximus vertelden ze me dat het Telenet was die niet correct had gehandeld omdat hun diensten waren overgenomen, waardoor zij geen recht hadden om verder te factureren. (…) Op aanraden van de klantendienst heb ik contact opgenomen met de betrokken verkoper, die me vertelde dat hij nooit met Easy Switch werkt en dat hij altijd aan klanten zegt dat ze zelf naar hun oude operator moeten gaan voor de stopzetting. Maar dat heb ik toen niet gehoord. (…) Ook de installateur die zo snel weg was heeft me niets verteld. (…) Ik dacht dat de stopzetting bij Telenet automatisch zou gebeuren.

3.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet wees er op dat Easy Switch niet van toepassing was omdat de klager beschikte over producten bestemd voor de professionele markt. Het gsm-abonnement bij Telenet werd reeds op 29 juni 2018 stopgezet naar aanleiding van de overdracht van het betrokken nummer naar Proximus. De overige abonnementen (internet en TV) werden stopgezet omwille van de afgifte door de klager van de decoder op 20 september 2018. Uit commerciële overwegingen werden de abonnementskosten op twee maandfacturen door Telenet gecrediteerd. Proximus was evenzeer bereid om een substantiële compensatie aan te bieden.

3.5. Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2018 enkele tientallen klachten over Easy Switch ingediend door zelfstandigen en kleine bedrijven.
Er dient in dit verband te worden gewezen op het volgende extract uit het verslag aan de Koning bij artikel 1 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 over Easy Switch : "Het toepassingsgebied ratione personae van dit besluit is, als gevolg van vragen vanuit de markt tijdens de openbare consultatie, niet meer beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hebben genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruiken voor hun professionele activiteiten kunnen gebruik maken van het vereenvoudigde proces van migratie geregeld in dit besluit."

Het is nog maar de vraag in welke mate kleine zelfstandigen weten of zij al dan niet beschikken over residentiële of professionele abonnementen bij de donoroperator enerzijds en vooral in welke mate de (verkoper van de) recipiëntoperator actief informeert naar de aard van het telecomabonnement waarop Easy Switch dient te worden toegepast. Alleszins wijzen sommige klachten uit dat er onvoldoende duidelijkheid heerst bij de betrokken operatoren over de uitsluitingscriteria inzake de toepassing van Easy Switch, in het bijzonder voor wat betreft aanvragen waarbij BTW-plichtige gebruikers en professionele producten betrokken zijn.

Deze vorm van desinformatie leidt regelmatig tot ombudsklachten ingediend door professionele gebruikers, die naar analogie met particuliere klanten vaak geconfronteerd worden met een zeer moeizame behandeling van de eerstelijnsklacht door zowel de recipiënt- als de donoroperator. Wanneer dit segment van gebruikers een beroep doet op de Ombudsdienst leidt bemiddeling ook hier vaak tot een oplossing, zoals de geciteerde klachten demonstreren.

C. Conclusie

De Ombudsdienst betreurt het dat meer dan vijfhonderd beroepsklachten ernstige structurele tekortkomingen blootleggen over een faciliteit die juist de betrachting had om, naar analogie met het principe van nummeroverdracht, een vlotte en synchrone overstap tussen twee operatoren mogelijk te maken voor wat betreft de overige vaste telecomdiensten, al dan niet vervat in een pack (one stop shopping). Het gevaar schuilt er onder andere in dat gebruikers hun vertrouwen kunnen verliezen in de Easy Switch-procedure, wanneer zij hiermee slechte ervaringen hebben of wanneer deze faciliteit al te vaak in een slecht daglicht komt te staan. Dit kan telecomgebruikers er eventueel toe ontmoedigen om van operator te wisselen en bijgevolg van de voordelen te genieten die de geliberaliseerde markt hen biedt.

Talloze klachten leggen structurele pijnpunten bloot voor wat betreft de bilaterale uitwisseling van informatie tussen de operatoren bij toepassing van Easy Switch. De klant, die gebruik wenst te maken van Easy Switch om zijn abonnement bij zijn vroegere operator stop te zetten, dient dikwijls vast te stellen dat de procedure niet functioneert en belandt in een ware lijdensweg wanneer hij navraag doet bij de betrokken operatoren over de oorzaak van de dubbele facturatie. Vaak dient hij finaal zelf de opzeg te regelen bij zijn oude operator, waarbij het net tot de doelstellingen van Easy Switch behoorde om dit te vermijden. De dubbele facturatie kan oplopen tot honderden euro, eventueel vermeerderd met invorderingskosten, omdat de bilaterale communicatie tussen de operatoren haar doel mist en de gedupeerde klant in tussentijd volledig in het ongewisse wordt gelaten.

Een tweede structureel probleem heeft betrekking tot het tijdstip van de totstandkoming van het nieuwe telecomcontract, omdat veel (verkopers van) operatoren nalaten om hun verplichtingen te vervullen. De klachten tonen immers duidelijk aan dat Easy Switch onvoldoende standaardmatig wordt aangeboden als faciliteit om de telecomdiensten bij de oude operator stop te zetten, zelfs als blijkt dat deze faciliteit op de situatie van de aspirant-klant van toepassing is. Dit probleem blijkt zich zowel voor te doen bij de totstandkoming van nieuwe telecomcontracten in een fysiek verkooppunt als tijdens online en telefonische bestellingen.

Een probleem dat zich op dat vlak stelt is de opmaak van het formulier dat de klant (op papier of elektronisch) dient in te vullen teneinde de recipiëntoperator een mandaat te geven om het contract bij de oude operator te annuleren. De klachten tonen aan dat deze formulieren, die overigens niet gestandaardiseerd blijken te zijn bij de verschillende operatoren, de opt-outregeling die de Easy Switch-procedure wettelijk gezien inhoudt, in zekere zin uithollen. De meeste formulieren die de Ombudsdienst onder ogen krijgt bij de behandeling van klachten gaan uit van het feit dat de gebruiker een keuze moet maken tussen Easy Switch enerzijds of zelf instaan voor de opzeg bij de oude operator anderzijds, terwijl Easy Switch een standaardprocedure is.

Voorts dienen we op basis van de klachten vast te stellen dat er niet altijd voldoende duidelijkheid heerst onder de operatoren en onder de kleine zelfstandigen en ondernemingen over de toepassing van Easy Switch in geval er een product bestemd voor de professionele markt betrokken is. Deze klachten tonen aan dat er nog onvoldoende kennis bestaat over de precieze toepassingsgebieden van Easy Switch. Ze leggen

Talloze klachten leggen structurele pijnpunten bloot voor wat betreft de bilaterale uitwisseling van informatie tussen de operatoren bij toepassing van Easy Switch.

eveneens de manke bilaterale communicatie tussen de operatoren en bijkomend tussen de professionele gebruiker en de operatoren bloot.

Tot slot dient opgemerkt te worden dat onze ervaring in klachtenbehandeling in 2018 leert dat wanneer gedupeerde klanten een beroep doen op de Ombudsdienst, er bijna steeds tot een aanvaardbare oplossing kan worden bemiddeld in Easy Switch-klachten.

Mits de betrokken operatoren rekening houden met de structurele tekortkomingen die de talrijke Ombudsklachten blootleggen, zal Easy Switch hopelijk op korte termijn op een vlottere en meer spontane manier kunnen worden toegepast. Hierdoor zullen de telecomgebruikers probleemloos kunnen overstappen naar de voor hen meest voordelige operator, zonder dat zij geconfronteerd blijven worden met allerlei belemmeringen, zoals overlappende abonnementsgelden.

5 Groeiende vraag om storende telefoonoproepen te stoppen

A.	**Inleiding**	**51**
B.	**De cijfermatige benadering van de problematiek**	**52**
	1. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen	52
	2. Verzoeningsklachten "blokkering van inkomende oproepen" en "operatormarketing"	52
C.	**Analyse en voorbeelden van kwaadwillige oproepen**	**52**
	1. Ongewenste oproepen / sms'en veroorzaakt door particulieren	53
	2. Robocalls en spookoproepen	53
	3. Binnenlandse callcenters en marketingoproepen van operatoren	53
	4. Phishing zonder schade	54
	5. Phishing met financiële schade als gevolg	55
	6. Buitenlandse callcenters	56
	7. Spoofing	56
	8. Informatieverstrekking in eerste lijn	57
D.	**Klachten met betrekking tot blokkeringsmogelijkheden, toepasselijke wetgeving en initiatieven van de operatoren om hun klanten te beschermen**	**57**
	1. Voorbeelden van klachten met betrekking tot blokkeringsmogelijkheden	57
	2. Toepasselijke wetgeving	58
	3. Initiatieven van de operatoren ter bescherming van de gebruiker	59
E.	**Conclusie**	**60**

A. Inleiding

Het was geen verrassing voor de Ombudsdienst dat het probleem van telefonische belaging en het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen te stoppen in 2018 opnieuw leidde tot de opstart van duizenden aanvragen voor een onderzoek naar kwaadwillige oproepen (kwo) en enkele honderden verzoeningsklachten omtrent blokkeringsmogelijkheden. Vele klagers meldden ons dat zij herhaaldelijk werden gebeld door voor hen onbekende bellers en zij zich hierdoor heel onbehaaglijk voelden. De meeste klagers konden niet achterhalen of iemand met kwade bedoelingen hen lastig viel of dat het een zakelijk telefoontje van een callcenter betrof. Welke reden ook, de ongewenste oproepen werden steeds beschouwd als zeer hinderlijk.

Het verschijnsel van telefoonbelaging is geen probleem dat zich enkel in België voordoet; het is uitgegroeid tot een wereldwijd probleem. De voor de hand liggende aanpak bestond er lange tijd in deze klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen enkel op te starten met een onderzoek naar de identiteit van de vermeende oproeper, zoals bepaald in artikel 43bis § 3, 7° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

In 2017 stelde de Ombudsdienst echter meer en meer vast dat klagers dikwijls wensten dat deze oproepen stopten en hiertoe blokkeringsmogelijkheden vroegen aan hun operator. De Ombudsdienst bemiddelde zo in 366 verzoeningsklachten omtrent blokkeringsmogelijkheden voor de gebruikers bij hun telecomoperatoren. Tegelijkertijd werd er 4.082 keer beroep gedaan op de Ombudsdienst door slachtoffers van kwaadwillige oproepen om een onderzoek te voeren naar de vermoedelijke dader van deze oproepen.

Hoewel, in vergelijking met het aantal verzoeningsklachten over blokkeringsmogelijkheden, nog steeds een veelvoud aan klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen werd ingediend, lieten sommige wanhopige klagers vaak telefonisch weten dat zij eerder geen boodschap hadden aan de strikte scheiding van de twee klachtensoorten. Zij wensten een oplossing voor het probleem, het maakte hen niet uit hoe. In hoofdzaak wensten zij dat de oproepen eindigden; ondergeschikt hieraan wilden ze te weten komen wie de dader was van de kwaadwillige oproepen.

Het aanzienlijk aantal klachten zette de Ombudsdienst er toe aan om ook in dit jaarverslag een artikel aan deze problematiek te wijden.

In eerste instantie zal de Ombudsdienst trachten de kwaadwillige oproepen nader te analyseren en te categoriseren. Om de problematiek zo duidelijk mogelijk te illustreren, zal de Ombudsdienst een aantal concrete voorbeelden van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en met betrekking tot de vraag naar blokkeringsmogelijkheden citeren en bespreken.

Ten laatste zullen de vigerende wettelijke bepalingen worden besproken, alsook de verschillende initiatieven van de operatoren om deze problematiek aan te pakken.

Er werd 4.082 keer beroep gedaan op de Ombudsdienst door slachtoffers van kwaadwillige oproepen om een onderzoek te voeren naar de vermoedelijke dader van deze oproepen.

B. De cijfermatige benadering van de problematiek

1. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen

In 2018 behandelde de Ombudsdienst 4.011 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen waarbij de klagers aangaven de identiteit van de vermoedelijke dader te willen kennen. Daarvan hebben er 1.586 geleid tot een identificatie, goed voor 39,54% van de behandelde klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. Dit identificatiepercentage valt hoofdzakelijk te verklaren door de onmogelijkheid om storende oproepen uit het buitenland te identificeren. De Ombudsdienst noteerde tevens 1.489 telefonische informatievragen van klagers dewelke het slachtoffer waren van kwaadwillige oproepen op hun vaste of mobiele telefoonlijn. De betrokken personen moesten vaak gerustgesteld worden over deze verontrustende oproepen.

2. Verzoeningsklachten "blokkering van inkomende oproepen" en "operatormarketing"

461 telecomgebruikers gaven aan dat ze telefonisch belaagd werden en uitten uitdrukkelijk de wens om niet langer opgebeld te worden door de betrokken nummers. Ze deden een beroep op de verzoeningsprocedure van de Ombudsdienst omdat ze in eerste lijn geen gehoor kregen van hun operator. Het aantal telefonische informatievragen dat de Ombudsdienst over deze klachtenrubriek verkreeg, steeg in vergelijking met 2017 (169) significant tot een totaal aantal van 210 telefonische oproepen in 2018.

De Ombudsdienst ontving verzoeningsklachten met vraag tot blokkering van de kwaadwillige oproepen en operatormarketing van volgende operatoren:

- Proximus 291 klachten;
- Telenet 191 klachten
- Orange 26 klachten
- Scarlet 12 klachten
- Voo 11 klachten
- Unleashed 3 klachten
- EDPnet 2 klachten
- Colt Technology Services 1 klacht

Deze cijfers tonen aan dat in 2018 enkele duizenden gebruikers aangaven in meerdere of mindere mate hinder te hebben ondervonden van telefonische belaging en hiervoor een oplossing van hun telecomaanbieder, in hoofdzaak van de marktleiders Proximus en Telenet, wensten; hetzij in de vorm van kennisneming van de identiteit van de vermoedelijke dader, hetzij in de vorm van blokkering van deze hinderlijke oproepen.

C. Analyse en voorbeelden van kwaadwillige oproepen

In 2011 slaagde de Ombudsdienst er in om in 42,29% van de klachten de identiteit van de vermoedelijke dader(s) te achterhalen. De jaren daarop daalde dit cijfer stelselmatig. Een van de hoofdoorzaken was dat de identificatie van de kwaadwillige oproepen vroeger slechts mogelijk was indien men een abonnement had. In geval van oproepen die tot stand kwamen door middel van voorafbetaalde kaarten was het slechts in beperkte gevallen van vrijwillige registratie mogelijk om de identiteit van de gebruiker op te sporen.

Sinds eind 2016 maakte een nieuwe wet komaf met de anonimiteit van eigenaars van voorafbetaalde kaarten en mogen telecomoperatoren niet langer anonieme voorafbetaalde simkaarten in België verkopen. Toch moest de Ombudsdienst in 2017 nog steeds in iets meer dan de helft van de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen de klagers informeren dat de vermoedelijke dader niet kon worden geïdentificeerd (54,74%).

In 2018 achterhaalde de Ombudsdienst in 39,54% van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen de identiteit van de vermoedelijke dader(s).

Sinds midden 2018 categoriseert de Ombudsdienst de resultaten van de onderzoeken met betrekking tot kwaadwillige oproepen met als doel een beter zicht te krijgen op de vermoedelijke daders van deze oproepen. Hiervoor heeft de Ombudsdienst verschillende categorieën gecreëerd:

- de "klassieke" kwaadwillige oproepen afkomstig van particulieren;
- vermeende automatische oproepen (robocalls) en spookoproepen;
- binnen- en buitenlandse callcenters;
- reële phishing al dan niet met financiële schade als gevolg;
- één categorie "onbekende reden van oproepen" voor klachten die de Ombudsdienst niet aan één van de voorgaande categorieën kon toewijzen.

Bij de keuze van de context hield de Ombudsdienst rekening met alle beschikbare elementen, zoals de omschrijving van de feiten, het aantal genoteerde tijdstippen, de feedback van de operatoren, vastgestelde tendensen, … . Het maken van een dergelijke classificatie, hoewel gebaseerd op inschattingen van de beschikbare

informatie, kan bijdragen tot het correct objectiveren van de resultaten van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. Zoals hierna beschreven legt een eerste analyse de grootschaligheid van robocalls en telefoon-phishing bloot en toont tegelijkertijd de verschuiving aan van de kwaadwillige oproepen binnen de privésfeer naar de kwaadwillige oproepen binnen de fraude-sfeer.

1. Ongewenste oproepen / sms'en veroorzaakt door particulieren

1.1. Voorbeeld

Telkens telefoon van privé nummer. Indien het gesprek wordt beantwoord wordt de verbinding na enkele seconden verbroken. De oproepen met "!!!" achter wensen we uitdrukkelijk te vernemen, hierbij zijn telkens kwaadwillige uitspraken gedaan. Hiervoor wensen we ook een PV te laten aanmaken bij de gerechtelijke diensten, maar deze doen dit enkel indien de oproeper gekend is.

1.2. Bespreking

Een groot deel van deze storende oproepen kon worden toegewezen aan oproepen veroorzaakt door particulieren. Onder deze rubriek vallen de klassieke gevallen van kwaadwillige oproepen (bijvoorbeeld door familie, kennissen of ex-partners) of grapjesberichten, alsook de gevallen waarbij een derde dreigberichten of sms-berichten stuurt die door hun inhoud als lasterlijk en kwetsend worden ervaren. Ook de gevallen van stalking of pesten vallen binnen deze categorie. Vaak betreft het een resem aan oproepen of berichten die geformuleerd worden in een beledigende toon en die de eerbaarheid van het slachtoffer aantasten.

2. Robocalls en spookoproepen

2.1. Voorbeelden

2.1.1. Voorbeeld 1

Meermaals per dag krijg ik telefoon zonder boodschap van verschillende nummers: 058 xx, 056 xx, 017 xx, 0033 xx, enzovoort. Waar deze oproepen vandaan komen, weet ik niet. Ik ben 87 jaar en moeilijk te been en vind dit heel vervelend.

2.1.2. Voorbeeld 2

Sinds zaterdagochtend kregen wij om de zoveel minuten een telefonische oproep van het nummer 88xxx. Bij het opnemen hoorden wij helemaal niets aan de andere kant van de lijn. Dit waren verscheidene oproepen over de ganse dag. Op maandagochtend begon hetzelfde probleem. Deze keer konden wij echter geen telefoonnummer zien op het display van ons toestel. Ook de daarop volgende dagen kregen we deze spookoproepen, ditmaal verscheen het nummer 88xxx. Het is bijzonder storend, aangezien deze oproepen zich tijdens de werkuren voordeden en wij totaal geen zicht hebben op wie ons opbelt.

2.2. Bespreking

Een deel van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen werden gecategoriseerd als robocalls. Een robocall is een telefoongesprek dat een geautomatiseerde autodialer gebruikt om een vooraf opgenomen bericht af te leveren. Robocalls worden vaak geassocieerd met telemarketing en telefooncampagnes. De klachten leggen echter bloot dat robocalls eveneens worden aangewend om zoveel mogelijk telefoongebruikers op te bellen, zonder dat hierbij een bericht wordt afgeleverd. Verschillende operatoren, zoals Proximus, Telenet en Orange wezen de Ombudsdienst erop dat veelal criminele organisaties robocalls voeren met de betrachting om in eerste instantie actieve nummers te kunnen onderscheiden van niet toegekende nummers (scanning). Wanneer men daarover uitsluitsel heeft, kunnen de actieve nummers worden belaagd met phishing en / of ransomware-doeleinden. Ransomware is malafide software die een computer en / of gegevens die erop staan blokkeert. Vervolgens wordt aan de gebruiker gevraagd om de computer weer te 'bevrijden' middels een tegen betaling verstrekte code. Daarnaast bestaat het verdienmodel voor deze criminele organisaties er ook uit dat de informatie die de scanning aan het licht heeft gebracht wordt doorverkocht aan andere gelijkaardige callcenters.

Uit de pieken en dalen in de klachtencijfers per maand leidt de Ombudsdienst af dat fraudeurs vooral actief zijn buiten de vakantiemaanden april, juli, augustus en december. Uitschieters zijn mei, juni en november.

3. Binnenlandse callcenters en marketingoproepen van operatoren

3.1 Voorbeelden van klachten met betrekking tot binnenlandse callcenters

3.1.1.Voorbeeld 1

Mijn dochter is minderjarig en het kan niet dat iemand haar verschillende malen anoniem opbelt zonder iets te zeggen. Dit is zorgwekkend en zeker voor een meisje van 16 jaar oud. Het is reeds vroeger voorgevallen en nu begint het opnieuw.

3.1.2. Voorbeeld 2

Bijna dagelijks krijgen we 4 à 5 telefoons en reclameboodschappen om ons uit te nodigen om een

gratis cadeau op te halen. Wij hebben herhaaldelijk gezegd dat we niet geïnteresseerd zijn. Maar ze blijven aandringen; De telefoons zijn uitsluitend in het Frans. Voor ons zijn die telefoons bijzonder pijnlijk omdat mijn vrouw zwaar gehandicapt is en heel veel moeite moet doen om de telefoon op te nemen (bovendien spreekt ze geen Frans). Ik heb gesmeekt om met die oproepen te stoppen, maar het blijft duren! Ze gebruiken verschillende telefoonnummers zoals 087 71 54 09, 087 71 54 25, enzovoort. Mag ik U vragen hierin tussen te komen, zodat die ellendige telefoons stoppen?

3.2. Voorbeeld van een klacht met betrekking tot marketingoproepen van operatoren

Jaren geleden was ik bij Proximus. Op regelmatige tijdstippen (soms weken na elkaar, soms een hele tijd niet), word ik nog altijd gebeld door een callcenter in opdracht van Proximus. Ze zijn wel zo laf om het nummer anoniem te laten, ik kan het bijgevolg niet blokkeren. Wat kan ik doen opdat deze stalking (voor mij is dit een vorm van stalking) zou stoppen?

3.3. Bespreking

Talrijke klachten over kwaadwillige oproepen hebben betrekking op oproepen waarbij de beller bijna onmiddellijk inhaakt nadat nadat het slachtoffer de oproep beantwoordt. Vaak blijkt het te gaan om repetitieve oproepen, tot ergernis van de slachtoffers. Dergelijke klachten worden ontvankelijk verklaard door de Ombudsdienst op voorwaarde dat het aantal inkomende oproepen van die aard is dat er een vermoeden is van kwaadwillig opzet door de dader. In tegenstelling tot wat algemeen verwacht wordt, blijkt dat de meeste van deze zogenaamde oproepen veroorzaakt worden door bedrijven, en meer bepaald callcenters.

Een deel van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen werden gecategoriseerd als robocalls.

De Ombudsdienst heeft in het verleden de meest voorkomende callcenters herhaaldelijk aangeschreven naar aanleiding van de vaststelling dat deze veel klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen veroorzaakten. Meerdere callcenters namen vervolgens contact op met de Ombudsdienst na ons verzoek om maatregelen te nemen met het oog op het vermijden van als hinderlijk ervaren oproepen. Sommige callcenters lieten ons tijdens deze gesprekken weten dat één van de hoofdoorzaken voor het fenomeen van oproepen zonder menselijk contact is dat hun computersystemen technisch foutief zijn afgestemd.

Volgens Art. 103, boek VI van het Wetboek van Economisch Recht kunnen we hier spreken van een vorm van oneerlijke en agressieve handelspraktijken. Dit artikel stipuleert nl. het volgende: "Worden onder alle omstandigheden, als oneerlijke handelspraktijken beschouwd, de volgende agressieve handelspraktijken : (…) hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia."

De Ombudsdienst raadt gebruikers, die niet meer lastig willen worden gevallen door dergelijke reclameoproepen aan, zich in te schrijven op de "Bel-me-niet-meer-lijst" (https://www.dncm.be), die ervoor zorgt dat men geen ongewenste reclame meer ontvangt via de telefoon. Als men zich op deze lijst inschrijft, moeten direct-marketingbedrijven namelijk het telefoonnummer en naam van de consument van hun contactlijsten schrappen. Bijgevolg mogen zij de consument niet meer bellen om, in opdracht van, producten en diensten te promoten, op straffe van boetes.

4. Phishing zonder schade

4.1. Voorbeelden van klachten met betrekking tot phishing zonder schade

4.1.1. Voorbeeld 1

Wij krijgen al enkele weken telefoon waarbij ze niets zeggen of in het Engels over de computer wordt begonnen. Ik heb telkens afgelegd maar het blijft duren. Kunnen we er iets aan doen? Proximus heeft de functie opgezet dat ik het nummer kan zien van de beller en het zijn rare telefoonnummers. 0022xx, 06xx8; 060xx; 045xx;0022xx;00225xx.

4.1.2. Voorbeeld 2

Sinds gisteren hebben wij al vier oproepen gekregen uit een Indisch callcenter met de melding dat onze PC een Windows-infectie zou bevatten. Persoon wil onze PC overnemen en iets uitvoeren. Dit hebben wij niet gedaan. Ik wil dit wel melden en hierbij ook de oproepnummers die wij konden registreren van waaruit er werd gebeld: 0033 xx en 0033 xx.

4.1.3. Voorbeeld 3

Reeds 14 dagen krijg ik bijna dagelijks oproepen op mijn vaste lijn van onbekenden. Enkele malen was het zogezegd van Microsoft. Ik weet al dat dit fraudeurs zijn en heb hen dat de laatste keer ook gezegd en dat ik het ging melden aan de politie. Deze heeft mij naar u doorverwezen. Bij de andere oproepen hoor ik enkel iemand met een oosters accent alleen 'hello' zeggen , dus ik weet niet of die persoon ook zogenaamd van Microsoft is. Telkens leg ik de telefoon gewoon dicht, omdat ik weet

dat ik daar niet mag op ingaan. Kan daar iets aan gedaan worden, want dit is wel heel vervelend en geeft een onveilig gevoel.

4.2. Bespreking

In een deel van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen ging het om erg persistente "stalking" met frauduleuze bedoelingen, waarbij de klagers gevraagd werden om persoonlijke gegevens te geven of te bevestigen. Zo worden bijvoorbeeld contactgegevens, zoals naam, adres, rekeninggegevens, pincodes voor online bankieren, kredietkaartnummers of wachtwoorden, gevraagd ("phishing"). Nog los van het feit dat zeer veel telecomgebruikers deze oproepen uiterst hinderlijk vinden, voelen sommigen zich aangetast in hun privacy en rees frequent de vraag hoe men zijn / haar oproepnummer heeft kunnen bemachtigen. Sommige klagers geven aan dat de (anderstalige) oproepers hen aanspraken met hun naam en vonden dit bevreemdend en zelfs beangstigend. Deze variante vorm van phishing, "spear phishing" genaamd, waarbij de persoonlijke gegevens (naam, e-mailadres, telefoonnummer) van het slachtoffer worden gebruikt, is gekend om de slachtoffers een vals gevoel van vertrouwen te geven.

Uit de behandeling van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen weten we dat een zeer groot aantal klachten uit de laatste jaren uitwezen dat de telefoon-phishing afkomstig was van 001-nummers, zijnde nummers uit de Verenigde Staten en Canada. Op een abrupte wijze was echter een einde gekomen aan deze oproepen. Meerdere operatoren lieten de Ombudsdienst weten dat er een oorzakelijk verband bestaat tussen de maatregelen die men in de Verenigde Staten aan het nemen was en het verdwijnen van verdachte oproepen met Amerikaanse nummers. In de Verenigde Staten is men bijvoorbeeld gestart met het project "stir and shaken", waar de CLI's (Calling Line Identification) / of het nummer van de oproeper, zoals de operator dit ziet in de centrale en de klant dit ziet op het display van zijn toestel, gekoppeld worden aan een digitale handtekening. Door middel van dit project wordt aan elke inkomende oproep een rating gegeven, die zal verschijnen op het display van het toestel van de opgeroepene. Aan de hand van deze rating kan hij of zij beslissen om de oproep al dan niet te aanvaarden (opt-in). Inkomende oproepen waarvan de CLI gedurende de volledige schakel van de totstandkoming van de oproep ongewijzigd is gebleven, zal een hoge rating krijgen; verdachte oproepen met wijzigende CLI's – wat kan wijzen op spoofing (waarbij het nummer dat bij de gebruiker verschijnt niet het echte nummer is waarmee men belt) – krijgen een lage rating mee, waardoor de eindgebruiker gewaarschuwd wordt over het dubieus karakter ervan.

Te vermelden valt dat tijdens het eerste trimester van 2018 de Microsoft-phishing-pogingen terug de kop opstaken en tot vele tientallen klachten van ongeruste gebruikers leidde, die al dan niet een beschermende maatregel verwachtten van hun telecomoperator. Niet zelden gaven de gedupeerde gebruikers te kennen dat zij in het verleden ook al te kampen hadden met valse Microsoft-oproepen. De resultaten van de onderzoeken wezen uit dat de telefoon-phishing dikwijls afkomstig was van nummers uit het Verenigd Koninkrijk en verschillende Afrikaanse landen. In het najaar van 2018 noteerde de Ombudsdienst minder gevallen van Microsoft-phishing dan gewoonlijk. Mogelijks gebruiken oplichters ondertussen andere gesofisticeerdere strategieën of bedrijfsnamen, ofwel zijn deze oproepen ondertussen zo gekend bij de bevolking dat men hiervoor niet meer de moeite doet om klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.

5. Phishing met financiële schade als gevolg

5.1. Voorbeeld van een klacht met betrekking tot phishing met schade als gevolg

Ik werd opgebeld door "Microsoft Office" met de mededeling dat zij foutmeldingen kregen van onze PC. Daarna kreeg ik instructies om dit probleem op te lossen via telefoon. Ondertussen bleek men mijn bankrekening leeg te halen.

5.2. Bespreking

In een klein deel van de geanalyseerde klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen noteerde de Ombudsdienst een phishing oproep met schade als gevolg. De daders deden zich voor als medewerkers van bijvoorbeeld Bpost bank, Argenta of Belfius en lichtten de klagers op door ze te lokken naar een valse website om hen daar te laten inloggen met hun persoonlijke codes. Hierdoor kregen de fraudeurs de toegang tot deze gegevens met alle gevolgen van dien. Vermits de criminelen gebruik maakten van het medium telefonie om hun potentiële slachtoffers te bereiken, werd beroep gedaan op de Ombudsdienst teneinde een onderzoek naar kwaadwillige oproepen aan te vragen.

6. Buitenlandse callcenters

6.1. Voorbeelden van klachten met betrekking tot buitenlandse callcenters

6.1.1. Voorbeeld 1

Ik krijg dagelijks kwaadwillige oproepen van onder meer de nummers 2201xx;229xx;22xx;25xx;26xxx;en zo voort. Soms gebeurt het dat ik ongewild eens opneem. Dan hoor ik ofwel niets, ofwel een Engelstalige stem.

6.1.2. Voorbeeld 2

Wij worden al een aantal keer opgebeld door verschillende telefoonnummers (03 xx;056 xx;09 xx; …). Bij de eerste oproep wordt er niet gesproken en hoor je duidelijk een klik, maar ze haken ook niet in. Bij de tweede oproep wordt er in het Engels gepraat en omdat ik dit niet verstond begonnen ze dan in het Spaans. Bij al de daarop volgende oproepen wordt weer niet gesproken juist als bij de eerste, je hoort duidelijk een klik maar ze haken niet in. We hebben dit eerst gemeld aan onze telecomoperator Telenet en de medewerker heeft de nummers opgezocht maar kon niet weten vanwaar het kwam. Hij raadde ons aan om naar de politie te gaan, en deze raadde ons op hun beurt aan om een klachtformulier naar jullie te sturen. Ik hoop dat jullie kunnen vinden van wie die nummers zijn en dat het stopt.

6.2. Bespreking

Daarnaast bracht de analyse van de klachten aan het licht dat een deel van de klagers in 2018 werden geconfronteerd met oproepen van buitenlandse callcenters. De gebruikers informeerden regelmatig de Ombudsdienst op zoek gegaan te zijn naar meer informatie over deze oproepen via Google en andere zoekmachines vooraleer klacht te hebben ingediend bij de Ombudsdienst. Sommige klagers deden ook voorafgaand aan de klacht een beroep op de telefonische inlichtingendienst en waren soms zelfs bereid om een betalende optie voor nummerherkenning te laten activeren. Vele klagers hadden er geen begrip voor dat het zich inschrijven op de bel-me-niet-meer-lijst geen soelaas brengt, aangezien hiermee slechts oproepen worden weerhouden van Belgische adverteerders in het binnenland en vonden deze bevoegdheid te beperkt. (Wanneer een Belgische adverteerder gebruik maakt van een buitenlands callcenter, is deze ook verplicht de bel-me-niet-meer-lijst te respecteren.)

Voor de Ombudsdienst is het onmogelijk om de identiteit te achterhalen van bedrijven (en oproepers in het algemeen) die gebruik maken van buitenlandse nummers. Steeds meer slachtoffers van kwaadwillige oproepen verwachten dan ook dat hun operator hen bijstand verleent om deze oproepen te blokkeren, niet alleen omdat de herhaaldelijke oproepen veel hinder veroorzaken, maar ook omdat men vreest voor een dure telecomfactuur. De Ombudsdienst raadt klagers in deze klachten steeds aan om de toekomstige facturen grondig na te kijken en de operator te contacteren in geval van betwiste aanrekening van (internationale) oproepen.

7. Spoofing

7.1. Voorbeelden

7.1.1. Voorbeeld 1

Sinds enkele maanden ontvang ik oproepen van personen die via mijn vaste lijn beweren dat ik hen heb opgebeld terwijl dit helemaal niet het geval is. Aangezien dit bleef duren heb ik contact opgenomen met Proximus, waar ik te horen kreeg dat ze mij hiermee niet konden helpen. Ik heb mijn uitleg gedaan bij de politie, kreeg te horen dat zij ook niets konden ondernemen aangezien er geen strafbare feiten gepleegd werden. Volgens hen kon alleen Proximus dit oplossen. Proximus stuurde verbolgens een technieker langs die vaststelde dat er reeds een 150 tal oproepen waren geregistreerd. De oproepen zouden vanuit een soort nachtwinkel gebeurd zijn.

7.1.2. Voorbeeld 2

Hierbij mijn klacht betreffende dagelijks tientallen oproepen op mijn vaste lijn door blijkbaar steeds "niet toegekende" verschillende nummers wanneer ik ze terugbel. Telenet wil/kan niet meewerken aan tijdelijke blokkering van bijvoorbeeld alleen de internationale oproepen naar mijn vaste lijn om het probleem te lokaliseren.

7.2. Bespreking

In vele gevallen kon de Ombudsdienst geen resultaat meedelen aan de klager omdat uit het onderzoek bleek dat verschillende oproepen werden gepleegd door gespoofte nummers. Spoofing is de technische mogelijkheid om een "nep" oproepnummer weer te

geven en wordt door oplichters vaak gebruikt om de geloofwaardigheid van een oproep te vergroten. De echte identiteit van de beller wordt daarbij verborgen.

Dit laatste kwam bijvoorbeeld aan het licht wanneer de betrokken gebruikers van een gespooft nummer diverse oproepen ontvingen van boze personen die met aandrang vroegen om de telefonische stalking te stoppen, terwijl deze in werkelijkheid de vermeende oproepen niet hadden gevoerd. De nietsvermoedende opgeroepene ziet in geval van spoofing namelijk een schijnbaar normaal Belgisch oproepnummer verschijnen op het scherm van zijn of haar toestel en neemt op. Op die manier trachten de daders te vermijden dat de opgeroepenen worden afgeschrikt door een vreemd, buitenlands nummer, waarbij men eventueel uit veiligheidsoverwegingen niet zal opnemen.

Onderzoek in klachten met betrekking tot spoofing heeft uitgewezen dat er zelfs tijdelijk nummers van openbare diensten (gemeentebesturen, ziekenhuizen,…) werden gespooft.

Sommige operatoren, zoals Voxbone, informeerden de Ombudsdienst dat het onderzoek van kwaadwillige oproepen aan het licht bracht dat het resultaat niet kon worden toegewezen aan een bepaalde eindgebruiker maar dat het nummer vervalst was. Om die reden heeft Voxbone bijvoorbeeld het nummer +322808xx in quarantaine geplaatst op 23 oktober 2018, wat inhield dat het nummer niet opnieuw kan worden toegekend aan een nieuwe gebruiker.

Al langer stelt de Ombudsdienst vast dat de fraudeurs steeds vaker gebruik maakten van diverse spoofingnummers. Op die manier wordt het dan ook moeilijker om deze fraude een halt toe te roepen door bijvoorbeeld één nummer te blokkeren.

8. Informatieverstrekking in eerste lijn

De meeste gebruikers die het slachtoffer zijn van kwaadwillige oproepen nemen in eerste instantie contact op met hun telecomoperator of de politie. Daar gebeurt vaak een doorverwijzing naar de Ombudsdienst. Uit de klachten kunnen we afleiden dat de doorverwezen gebruikers vaak niet of onvoldoende werden ingelicht over de bevoegdheden van de Ombudsdienst. Sommige slachtoffers van kwaadwillige oproepen drukten hun verbazing uit wanneer aan het licht kwam dat de Ombudsdienst niet zelf in contact treedt met de kwaadwillige oproeper of niet in de mogelijkheid is om het nummer van de dader door te geven of te blokkeren. De Ombudsdienst heeft daarom contact opgenomen met de voornaamste telecomoperatoren die betrokken zijn bij klachten over kwaadwillige oproepen om hun te herinneren aan de bevoegdheid van de Ombudsdienst inzake telefonische belaging zodat zij hun klanten zo goed mogelijk kunnen informeren.

Ook lieten klagers ons regelmatig weten dat zij, na consultatie van de website van hun operator of een contact in een verkooppunt betreffende deze problematiek, zich ontmoedigd voelden. Sommige klagers, die inspanning deden een lijst bij te houden van de nummers die hen lastig vielen en vervolgens hun operator hiervan op de hoogte brachten, voelden zich achteraf moedeloos. Dat de kwaadwillige nummers nog niet eens door de klantendienst genoteerd werden, om hieruit eventueel structurele lessen te trekken, stootte deze klagers nog het meest voor de borst.

D. Klachten met betrekking tot blokkeringsmogelijkheden, toepasselijke wetgeving en initiatieven van de operatoren om hun klanten te beschermen

1. Voorbeelden van klachten met betrekking tot blokkeringsmogelijkheden

1.1. Voorbeeld 1

De laatste dagen word ik gebeld door vreemde nummers en ik ben bang, want ik ben alleen thuis (weduwe). Ik heb Telenet gevraagd om de nummers te blokkeren en ze hebben dat niet gedaan. Het gaat om de nummers 0049xx;0041xx;0041xx (…)

1.2. Voorbeeld 2

Sinds een aantal weken worden we op onze vaste huistelefoon bijna dagelijks opgebeld, meestal rond de middag. Het zijn duidelijk mensen met slechte bedoelingen. Ik zeg enkel 'hallo' en er komt geen reactie, bij een tweede 'hallo' komt er dan een stem van zeer ver. Je hoort aan het accent dat het geen Europeaan is, dus ben ik voorzichtig en ik leg dicht. Een paar weken geleden was het zo vervelend dat ik een paar keer keihard in de telefoon geschreeuwd heb. Het is erg storend. Telenet zegt dat zijzelf om redenen van privacy niks kunnen doen, maar de Ombudsdienst zou dit kunnen stoppen volgens hen.

1.3. Voorbeeld 3

Ik heb vandaag een telefoon ontvangen van het nummer +32 56 xx en heb deze opgenomen. Toen ik opnam heeft deze meteen neergelegd. Ik ben dan gaan opzoeken op internet van wie deze nummer was en zou blijkbaar een fraudeur zijn. Nu maak ik me zorgen. Ik heb telefonisch contact gehad met Proximus hierover en deze adviseerde me naar jullie een mailtje te sturen.

1.4. Voorbeeld 4

Mijn moeder van 74 jaar krijgt al enkele weken telefoon meestal 's nachts van het nummer 003278xx op haar vaste lijn. Mijn moeder woont alléén en schrikt telkens en slaapt daarna ook niet meer goed, ik heb reeds naar het nummer 1207 gebeld om te vragen wie dit is en ze vertelden mij dat op dat moment de nummer niet actief was, dus konden ze het niet traceren? Ben dan dit nummer gaan opzoeken op het internet (Google) en blijkbaar hebben meer mensen problemen met dit nummer ... Ik had graag gehad dat dit stopt. Dus de vraag is, kunnen jullie dit nummer blokkeren voor mijn moeder a.u.b. ?

2. Toepasselijke wetgeving

Zoals in de inleiding van dit artikel vermeld, kent de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven specifieke bevoegdheden aan de Ombudsdienst toe. In overeenstemming met artikel 43bis §3 7° van de wet van 21 maart 1991, is de Ombudsdienst ermee belast van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of –dienst, het verzoek te onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of –diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voorzover die gegevens beschikbaar zijn.

Hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon door bedrijven vormt tevens een probleem voor gebruikers van een vaste of mobiele lijn. Boek VI van het Wetboek van economisch recht bevat een aantal regels die de consument helpen beschermen tegen niet gewenste telefoonoproepen voor redenen van direct marketing en agressieve verkoopspraktijken. Zo bepaalt artikel VI. 110. § 1. van het wetboek van economisch recht van 28 februari 2013, onder andere, dat "het gebruik van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en het gebruik van faxen met het oog op direct marketing," verboden is "zonder de voorafgaande, vrije, specifieke en geïnformeerde toestemming van de geadresseerde van de boodschap." Deze wettelijke bepalingen resulteerden, onder andere, in de creatie van de bel-me-niet-meer lijst (https://www.dncm.be/nl/). Deze wetgeving heeft zeker zijn nut, maar kent omwille van het territorialiteitsbeginsel geen toepassing voor in het buitenland gevestigde ondernemingen dewelke meer en meer vertegenwoordigd zijn in de resultaten van kwaadwillige oproepen.

Ook zijn gevallen van phishing geen ongeoorloofde reclameoproepen omdat de daders in deze gevallen niet bezig zijn met het promoten van het bedrijf wiens naam ze al dan niet vals gebruiken voor hun oproep. De oproepen dienen niet voor de daadwerkelijke promotie van een bepaald product, noch voor de levering van een daadwerkelijke dienst. Integendeel, phishing-pogingen, zelfs als ze worden gedaan door middel van een telefoongesprek, zijn situaties waarin het mogelijke plegen van een misdrijf (zoals bijvoorbeeld financiële misdrijven) een rol speelt. Als dit kan bewezen worden, ligt de verantwoordelijkheid bij de algemene wetshandhavingsinstanties. De Ombudsdienst is niet gemachtigd om strafrechtelijke aangiftes te aanvaarden door personen die het slachtoffer zijn van frauduleuze oproepen. Deze moeten altijd rechtstreeks worden gericht aan de politie en wetshandhavingsinstanties om een strafrechtelijk onderzoek op te starten.

Op 22 september 2017 trad artikel 120 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 in werking die stipuleert dat operatoren die een elektronische communicatiedienst aanbieden, gehouden zijn, op verzoek van de abonnee, de berichten, de communicatie of de oproepen, inkomend van of uitgaand naar specifieke nummers of bepaalde categorieën nummers, kosteloos te blokkeren volgens de regels die door de minister, na advies van het Instituut, worden vastgesteld. Hiermee werd de mogelijkheid gecreëerd om operatoren te verplichten ook inkomende oproepen te blokkeren. Naast de reeds bestaande mogelijkheid om berichten, communicatie of oproepen van of naar bepaalde categorieën nummers te blokkeren, werd artikel 120 aangevuld zodoende dat het ook kan gaan om berichten, communicatie of oproepen van of naar specifieke nummers, die eveneens door de minister, na advies van het Instituut, zullen worden vastgesteld.

Het nieuw ministerieel besluit dat de regels omtrent de faciliteit tot blokkering van specifieke inkomende nummers moet bepalen, is momenteel nog niet opgesteld. De vraag in welke gevallen en op welke wijze een blokkering nuttig is, lijkt moeilijker te beantwoorden dan gedacht.

Tijdens de behandeling van de bemiddelingsklachten met betrekking tot de vraag tot blokkering van hinderlijke oproepen stellen we dan ook vast dat operatoren deze faciliteit (nog) niet aanbieden.
De Ombudsdienst heeft weet van het feit dat verschillende

operatoren, zoals, onder andere, Proximus, Telenet en Orange bepaalde fraudegevoelige nummerreeksen preventief blokkeren indien de integriteit van hun klanten in gevaar zou kunnen worden gebracht; met als gevolg dat sommige klagers die aangesloten waren bij bepaalde operatoren (vb. Base) niet meer konden bellen naar de satelliettelefoon van hun bedrijf. Satellietnummers zijn namelijk populair bij 'wangiri-fraude' (fraude met gemiste oproepen). Men krijgt een gemiste oproep van een satellietnummer, men belt terug, wordt een paar minuten aan de lijn gehouden en krijgt een factuur van honderden euro's.

3. Initiatieven van de operatoren ter bescherming van de gebruiker

Op de recentere smartphones kan de gebruiker zelf contactpersonen en gekende nummers blokkeren. In het geval men over een vaste lijn beschikt wordt het al moeilijker. De meeste vaste toestellen zijn nog niet uitgerust met een blokkeringsfunctie die hetzelfde soelaas zou kunnen bieden als een mobiel toestel.
Voor wat betreft nummers die toegang geven tot specifieke informatiediensten, spelletjes- of ontspanningsdiensten of inhoud van erotische of seksuele aard die bestemd is voor volwassenen, enzovoort, heeft de consument reeds het recht aan zijn operator te vragen om de toegang tot deze nummers zonder kosten te blokkeren. Afhankelijk van operator tot operator kunnen deze betalende diensten slechts in zijn totaliteit geblokkeerd worden of idealiter per categorie (adult, gaming, sms-parkeren, sms-tickets, apps, …).

Een (betalende) optie voor bijvoorbeeld een blokkering van alle buitenlandse oproepen of van alle anonieme oproepen, zoals aangeboden door vele operatoren, biedt weinig soelaas in het geval bijvoorbeeld eens een familielid vanuit het buitenland wenst te bellen of indien men slachtoffer is van robocalls, omdat die zelden systematisch gebruik maken van anonieme nummers.
Uit de klachten weten we ook dat het veranderen van telefoonnummer nauwelijks beterschap brengt. Sommige klagers berichtten ons dat zij, hoewel zij een nieuwe nummer aanvroegen, toch opnieuw slachtoffer waren van kwaadwillige oproepen.

In het geval dat frauduleuze bedrijven hun klanten belagen zijn operatoren dan ook gehouden actiever dan ooit "achter de schermen" op zoek te gaan naar "verdacht telefoonverkeer" om hun klanten bij te staan in de overlast die de kwaadwillige oproepen veroorzaken. Problematisch is dat deze bedrijven hun identiteit voortdurend veranderen, door computergestuurd regelmatig van telefoonnummer te veranderen of door zich te verschuilen achter postbusbedrijven in verre landen.

Proximus informeerde de Ombudsdienst over verschillende inspanningen om meester te worden over de situatie en verdacht telefoonverkeer op te speuren. Het blokkeren van bepaalde telefoonnummers en / of -reeksen gebeurt niet ondoordacht. Wanneer Proximus uiteindelijk overgaat tot het afsluiten van een nummer dat vermoedelijk verdacht telefoonverkeer genereert, geldt dit voor het volledige klantenbestand. Proximus gaf bij wijze van voorbeeld mee dat zij onder impuls van hun onderzoeken naar "verdacht telefoonverkeer" alle in- en uitgaand verkeer naar nummers in de Seychellen onmogelijk hadden gemaakt voor Proximus-abonnees. De operator was immers tot de conclusie gekomen dat de overgrote meerderheid van het telefoonverkeer van en naar de Seychellen gelinkt kon worden aan één of andere vorm van fraude, zoals de wangiri-fraude, phishing en ransomware (virussen of kwaadaardige software die het toestel blokkeert of bestanden versleutelt tot een losgeld wordt betaald). Het blokkeren van individuele nummers voor individuele klanten is op dit ogenblik technisch onmogelijk, aldus Proximus.

Maar ook bepaalde nummers afkomstig van landen zoals het Verenigd Koninkrijk en Rusland kwamen, volgens Proximus, dikwijls in beeld. De criminelen zijn zich hier goed bewust van het feit dat men niet alle oproepnummers uit deze landen kan blokkeren en hanteren methodes die de kans op een onderbreking van hun activiteit zo beperkt mogelijk maken. Proximus merkte in dit verband op dat de verwachting is dat andere belangrijke landen van oorsprong, vaak derdewereldlanden, vermoedelijk geen prioriteit zullen geven aan een strengere nationale regelgeving, wat nochtans noodzakelijk zou zijn om de problematiek aan te pakken; niet in de laatste plaats omdat de lokale operatoren profijt halen uit dergelijke criminaliteit. Deze vorm van wetteloosheid is volgens Proximus de belangrijkste reden van de instandhouding van deze georganiseerde misdaad.

Ook Telenet bevestigde de verhoging in klachten met betrekking tot phishing, spoofing en wangiri in 2018. De operator lanceerde vervolgens een intern project om in de toekomst telefoonnummers efficiënter te kunnen blokkeren. Momenteel is het slechts mogelijk om een internationaal uitgaand individueel nummer mits geïdentificeerd als zijnde frauduleus, te blokkeren. Als Telenet een (grootschalige) fraude herkent, informeert de operator bovendien haar klanten zo snel als mogelijk via haar eigen social media kanalen.

Het blokkeren van nummers of nummerreeksen biedt echter geenszins een sluitende en doeltreffende oplossing. De frauduleuze callcenters maken immers meestal gebruik van caller ID-spoofing die razendsnel kunnen veranderd worden. Op die manier trachten de criminelen

de operatoren voor te zijn en komen hun activiteiten niet in het gedrang omwille van een nummerblokkering. Een andere hindernis in deze problematiek is de moeilijkheid om te achterhalen met welke nummers er daadwerkelijk wordt gebeld naar potentiële slachtoffers. Er is sprake van een lange ketting van verschillende nummers en netwerken die het nummer van oorsprong maskeert. De fraudeurs zouden bewust gebruik maken van deze technische mogelijkheid.

Het bedrijf BICS, de belangrijkste carrier van internationale oproepen voor de Belgische telecomoperatoren, heeft dan ook een systeem van rating van inkomende oproepen op poten gezet, welke ze commercialiseert en doorverkoopt aan geïnteresseerde telecomoperatoren. Deze rating kan meespelen in hun beslissing om inkomende oproepen al dan niet te blokkeren. De Ombudsdienst heeft geen kennis welke operatoren in welke mate gebruik maken van deze rating-service die het BICS aanbiedt.

Voxbone waarschuwt haar klanten voor mogelijks verdachte inkomende oproepen door middel van een melding op het display van hun telefoontoestel, nl. "Do not answer". In dit verband deelde het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ons mee dat de Britse telecomregulator momenteel werkt aan het uitvaardigen van nieuwe richtlijnen over CLI (Calling Line Identification), waarbij het de betrachting is dat in geval van verdacht verkeer het nummer van de vermoedelijke fraudeur niet getoond wordt op het display van het toestel van de opgeroepene. Het voordeel hiervan is tweeërlei, enerzijds krijgt Wangiri-fraude of ping-calls (twee soorten fraude met gemiste oproepen) geen kans, anderzijds is het een signaal naar de eindgebruikers dat het mogelijks malafide oproepen betreft.

Het merendeel van de verzoeningsklachten met betrekking tot blokkeringsmogelijkheden werd afgesloten met een

minnelijke schikking omdat de klagers zich neerlegden bij de door de operatoren verstrekte informatie. Veel klagers gaven ook mee dat de oproepen stopten van zodra klacht werd ingediend bij de Ombudsdienst. Dit kan natuurlijk puur toeval zijn. Toch heeft de Ombudsdienst weet van sommige operatoren die samenwerken met buitenlandse instanties om de nummers ter plekke te laten afsluiten; maar niet elk land werkt daar even goed aan mee.

E. Conclusie

Het is volkomen begrijpelijk dat wanneer gebruikers belaagd worden door storende oproepen, en al zeker wanneer deze oproepen gelinkt worden aan fraude, zij van hun telecomoperator maatregelen verwachten met het oog op een betere bescherming, meestal in de vorm van een blokkering van inkomende oproepen van de betrokken nummers.

Het valt op dat het merendeel van alle klachten over het gebrek aan blokkeringsmogelijkheden worden ingediend door klanten van vaste telefonie. Het gaat hier louter over klassieke telefonie, waarvan de technologie is gebaseerd op het koperpaar (Proximus, netwerkbeheerder) en het kabeltelevisienetwerk (het netwerk van Telenet of Voo). De resultaten in 2018 in klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen wezen uit dat de oproepen grotendeels afkomstig waren uit het buitenland of dat er gebruik werd gemaakt van spoofing-nummers, wat in de feiten naar alle waarschijnlijkheid eveneens neerkomt op oproepen uit het buitenland. Het aantal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen dat wordt ingediend omwille van privé-conflicten neemt af. Er is momenteel een amalgaam van omstandigheden die kunnen leiden tot de indiening van een klacht met betrekking tot kwaadwillige oproepen, denken we maar aan robocalls, phishing en oproepen door callcenters. Belangrijk te weten is dat het aantal klachten naar aanleiding van oproepen van binnenlandse callcenters gaandeweg afneemt. De Ombudsdienst vermoedt dat de groeiende bekendheid van de bel-me-niet-meer lijst hiervan aan de basis ligt. Ook onze brieven aan de callcenters, die in het verleden vaak werden geïdentificeerd als dader van kwaadwillige roepen, hebben hiertoe mogelijks bijgedragen.

De operatoren worden zich meer en meer bewust van de problematiek en erkennen de vraag van de klagers om een halt toe te roepen aan de hinderlijke oproepen. Bij smartphones is het blokkeren van bepaalde oproepen gemakkelijk mogelijk, moeilijker is dit daarentegen bij de vaste lijn toestellen. Vele van deze toestellen beschikken immers niet over een functie om bepaalde oproepen te blokkeren.

De filosofie van absolute vrijheid van telefoonverkeer op mondiaal niveau blijkt op dit moment onder druk te staan door de toenemende onveiligheid van de netwerken. Enerzijds is het begrijpelijk behoedzaam te werk willen gaan voor wat betreft een eventuele herziening van deze basisopvatting, anderzijds dringen maatregelen zich op om crimineel gebruik van deze netwerken te vermijden.

6

Eenzijdige wijziging van bundels (packs)

A.	**Inleiding**	**62**
B.	**Klachten naar aanleiding van een prijsverhoging of een wijziging in de opties van de bundel**	**62**
	1. Voorbeelden	62
	2. Bespreking	63
C.	**Klachten naar aanleiding van een wijziging bij verkoop op afstand**	**63**
	1. Voorbeelden van klachten	63
	2. Bespreking	64
D.	**Klachten over gedwongen aankopen**	**66**
	1. Voorbeelden van klachten	66
	2. Bespreking	66
E.	**Klachten over het ontbreken van vrije en geïnformeerde instemming**	**67**
	1. Voorbeeld van een klacht	67
	2. Bespreking	67
F.	**Conclusie**	**67**

A. Inleiding

In de loop van 2018 registreerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie een duizendtal klachten over bundels (packs).

Het laatste rapport van het BIPT over de situatie op de markt voor elektronische communicatie en televisie (gepubliceerd op 12 juni 2018) stelt een netto-groei vast van de markt voor bundels en meer bepaald voor quad-play-aanbiedingen. In hetzelfde rapport wordt ook vermeld dat de markt voor bundels vooral gedomineerd wordt door Proximus en Telenet. Die dominantie heeft te maken met het feit dat deze twee operatoren beschikken over hun eigen vaste en mobiele netwerkinfrastructuur.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de meerderheid van de klachten die de Ombudsdienst voor telecommunicatie over bundels ontving, betrekking hadden op Proximus (806 klachten) en Telenet (337 klachten). De overige klachten werden in mindere mate toegeschreven aan Scarlet, Voo en Orange.

De stijgende verkoop van bundels gaat hand in hand met de toepassing van discutabele, en soms zelfs agressieve, commerciële praktijken door de betrokken telecomoperatoren.

In dit hoofdstuk zullen we dieper ingaan op de commerciële praktijk waarbij telecomoperatoren tijdens de duur van het contract één of meer onderdelen van de bundel eenzijdig wijzigen.

Die wijzigingen kunnen verschillende vormen aannemen. Zo kan het voorvallen dat een abonnee betaalt voor een pack van 12 of 24 maanden en dat tijdens de duur van dat contract, opties die initieel gratis waren toch worden gefactureerd, dat de bijdrage voor bepaalde opties wordt verhoogd, dat het gratis aantal belminuten of datavolume wordt verminderd, enzovoort.

In overeenstemming met het beginsel van het in artikel 1134 lid 1 en 2, Boek III van het Burgerlijk Wetboek vastgelegde contractrecht ("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."), moet elke contractwijziging met instemming van beide partijen worden uitgevoerd en mag geen wijziging eenzijdig worden aangebracht.

Voor bepaalde soorten contracten biedt de wetgever één van de contractpartijen echter de mogelijkheid om de overeenkomst eenzijdig te wijzigen. Over het algemeen zijn de voorwaarden van dit eenzijdig recht tot wijziging wettelijk vastgelegd en strikt omschreven. Met betrekking tot contracten voor elektronische communicatiediensten bepaalt artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie uitdrukkelijk de voorwaarden waaronder een operator het recht heeft om eenzijdig de contractuele voorwaarden te wijzigen of een tariefwijziging uit te voeren. Op het eerste gezicht lijken de principes voor eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten zeer duidelijk. In werkelijkheid is dat helemaal niet het geval.

Enerzijds wordt artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet altijd correct nageleefd. Anderzijds gaat de analyse van de mogelijkheid die telecomoperatoren hebben om eenzijdig wijzigingen aan te brengen verder dan enkel dit wetsartikel en moet ook rekening worden gehouden met het volledige wettelijke kader rond de bescherming van consumenten of eindgebruikers.

B. Klachten naar aanleiding van een prijsverhoging of een wijziging in de opties van de bundel

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

De heer B. had een 'Kong Fiber 100'-abonnement bij Telenet. Dat abonnement werd later echter vervangen door de bundel 'Kong Fiber 200', zonder dat hij daarom gevraagd had. Die migratie resulteerde in een verhoging van de maandelijkse bijdrage: de prijs ging van € 52/maand naar € 194/maand.

1.2. Voorbeeld 2

De heer B. heeft een 'trio-pack' (TV, internet en vaste telefonie) bij Voo (Brutele). Wanneer hij zijn factuur voor

december 2017 bekijkt, stelt de heer B. een verhoging van de bijdrage vast. Concreet steeg die van € 31 naar € 67,67. Enkele weken eerder had Voo (Brutele) contact opgenomen met de heer B. om hem voor te stellen om een jaar lang gratis mobiele telefonie op te nemen in zijn pack. Tijdens dat telefoongesprek kreeg de heer B. de bevestiging dat die wijziging geen enkele invloed zou hebben op het bedrag van zijn maandelijkse bijdrage.

2. Bespreking

2.1. Voorafgaande kennisgeving aan abonnees en recht op opzegging zonder opzegvergoeding

De twee voorbeelden doen ernstige vragen rijzen bij de correcte toepassing van artikel 108, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Als de wijziging betrekking heeft op een onderdeel van de bundel of uiteindelijk zorgt voor een prijsverhoging, moeten de abonnees immers over deze contractuele aanpassing tijdig en individueel worden geïnformeerd.

Abonnees hebben daarnaast ook het recht om hun contract kosteloos op te zeggen als zij niet akkoord gaan met de voorgestelde wijziging.

Het recht op eenzijdige wijziging waarover operatoren beschikken, moet worden uitgeoefend met strikte inachtneming van de door de wetgever vastgestelde beperkingen. We stellen echter vast dat dat niet altijd het geval is. Tegelijkertijd mogen de operatoren ook in tijden van scherpe concurrentie het vertrouwen van de abonnees niet schaden. Discutabele, commerciële praktijken toepassen is daarvoor absoluut niet de juiste manier van handelen.

C. Klachten naar aanleiding van een wijziging bij verkoop op afstand

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

Begin januari 2018 neemt de heer H. contact op met de diensten van Proximus om betalingsfaciliteiten aan te vragen. Tijdens dat telefoongesprek wordt hem een gratis update van zijn abonnement aangeboden. In plaats van een update wordt het abonnement van de heer H. echter eenvoudigweg vervangen door een nieuw 'Familus'-abonnement. Er wordt ook een 'Multi FR'-boeket van € 12 geactiveerd, terwijl dat al inbegrepen was in zijn oorspronkelijke abonnement. De heer H. zegt uitdrukkelijk dat hij nooit ingestemd heeft met dergelijke contracten en wil zijn oude abonnement opnieuw activeren. Uiteindelijk blijft de heer H. achter met een abonnement van € 81,95 in plaats van € 74,95. Bij wijze van tegemoetkoming beslist Proximus om de heer H. 12 maanden lang een korting te geven van € 7 per maand. Zo zal zijn huidige bundel hem 12 maanden lang (€ 81,95 - € 7) € 74,95 kosten, zoals voorheen dus.

1.2. Voorbeeld 2

Op 12 maart 2018 neemt een agent van Telenet contact op met de heer V. om hem een goedkoper abonnement aan te bieden met een snellere verbinding dan voorheen (van 100 Mb naar 200 Mb). Bovendien zou de maandelijkse bijdrage € 70 bedragen in plaats van € 78,82. Vervolgens ontvangt de heer V. een bevestigingsmail, maar daarin wordt een heel ander bedrag vermeld. De klager neemt vervolgens contact op met de diensten van Telenet. De medewerker vertelt hem dat hij zich geen zorgen hoeft te maken en dat het normaal is dat het bedrag hoger is dan aanvankelijk was aangekondigd.

1.3. Voorbeeld 3

In oktober 2017 heeft de heer T. een 'WIGO'-abonnement genomen bij Telenet. Bij zijn aansluiting kreeg hij geen informatie over de daaraan verbonden kosten of geen documenten met de kenmerken van zijn abonnement. De heer T. heeft daarover geklaagd bij Telenet. Telenet antwoordde dat dat jammer was, maar past de factuur niet aan. Gezien het ongemak dat dit de klager heeft opgeleverd, vraagt hij een schadevergoeding van € 50.

1.4. Voorbeeld 4

Mevrouw C. is klant bij Scarlet. Ze heeft via de website van Scarlet een 'trio'-abonnement (televisie, internet en telefoon) genomen. De vermelde prijs voor dat abonnement is € 39 per maand. Maandelijks wordt mevrouw C. echter € 15,50 meer gefactureerd.

1.5. Voorbeeld 5

Op 15 mei 2018 stelde een vertegenwoordiger van Proximus aan de heer A. telefonisch een nieuw contract voor. Daarmee zou hij geld kunnen besparen en efficiëntere internetdiensten genieten. Zodra zijn nieuwe abonnement werd geactiveerd, merkte de heer A. echter geen toename, maar net een afname van zijn internetvolume. Bovendien kon de heer A. zijn simkaart niet meer gebruiken terwijl die in zijn oude abonnement wel was opgenomen. De heer A. nam onmiddellijk contact op met de klantendienst van Proximus om zijn oude abonnement opnieuw te activeren. Volgens Proximus is die reactivering om technische redenen onmogelijk.

1.6. Voorbeeld 6

In december 2017 werd de decoder van de heer O. niet gereactiveerd. Ondanks drie opeenvolgende pogingen van de technische dienst van Proximus kon de situatie niet worden opgelost. Uiteindelijk werd de storing door de klager zelf verholpen. In februari 2018 ontving de heer O. een betalingsbericht voor een bedrag van € 149, wat overeenkomt met een decoder die hij nooit had ontvangen. Op 23 februari 2018 belde de heer O. het nummer 0800 33800 en vroeg de correctie van de bewuste factuur. De medewerker verzekerde hem dat hem een creditnota zou worden toegestuurd. De heer O. betaalde de betreffende factuur met aftrek van de € 149. Vervolgens werd de klager een sms gestuurd waarin de activering en deactivering van een reeks diensten werd aangekondigd. De heer O. nam opnieuw contact op met Proximus. Toen kreeg hij te horen dat zijn abonnement werd vervangen door een 'Familus'-abonnement, terwijl hij daar nooit om gevraagd had.

2. Bespreking

2. 1. Inleiding

De hierboven beschreven ervaringen zijn zeker geen uitzonderingen. Eenzijdige wijzigingen gebeuren in de meeste gevallen na een verkoop op afstand. Ter herinnering, een verkoop op afstand is een overeenkomst die tussen een onderneming en een consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de onderneming en de consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand (artikel I.8, 15°, van het Wetboek van economisch recht).
In het geval van zulke verkoop op afstand is elke operator in principe gebonden aan een reeks verplichtingen, voornamelijk op het gebied van informatieverschaffing aan de consument (artikel VI.45 van het Wetboek van economisch recht).

Concreet moet de onderneming, voordat de consument door een overeenkomst op afstand wordt gebonden, de consument de volgende informatie in een duidelijke en begrijpelijke vorm verstrekken:

- de voornaamste kenmerken van de goederen en de diensten;
- de identiteit van de onderneming;
- het geografisch adres waar de onderneming gevestigd is, het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de onderneming;
- wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt 3° verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de onderneming, en desgevallend dat van de onderneming voor wiens rekening ze optreedt;
- de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen;
- de kosten voor het gebruik van technieken voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
- de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de onderneming zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, desgevallend, het beleid van de onderneming inzake klachtenbehandeling;
- wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht;
- desgevallend, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;
- ingeval de consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel VI.46, § 8, heeft gedaan, dat de consument gebonden is de onderneming zijn redelijke kosten te vergoeden overeenkomstig artikel VI.51, § 3;
- indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht overeenkomstig artikel VI.53, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, desgevallend, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest;
- een herinnering aan het bestaan van een wettelijke garantie van conformiteit van de goederen;
- desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;
- desgevallend, het bestaan van relevante gedragscodes en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;
- de duur van de overeenkomst, desgevallend, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
- desgevallend, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;
- desgevallend, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de onderneming moet betalen of bieden;
- desgevallend, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- desgevallend, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de onderneming op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;
- desgevallend, de mogelijkheid van toegang

tot buitengerechtelijke klachten- en geschillenbeslechtingsprocedures waaraan de onderneming is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is.

De bewijslast voor de naleving van de in dit artikel neergelegde informatievoorschriften ligt bij de onderneming.

2.2. Geen vermelding van de totale prijs

De voorbeelden 2 en 3 getuigen in dit kader duidelijk van een gebrek aan informatie over de werkelijke prijs van de voorgestelde bundel. Overeenkomstig artikel VI.45 van het Wetboek van economisch recht moet de operator duidelijk informeren over de totale prijs (de totale prijs omvat de totale kosten per factureringsperiode) van het voorgestelde abonnement. Als dat abonnement tegen een vast tarief wordt gefactureerd, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten of, als die voorafgaande berekening niet representatief is, de manier waarop de prijs berekend wordt.

Evenzo bepaalt artikel 108, lid 1, onder i van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dat in elk contract dat tussen een abonnee en een operator wordt gesloten met het oog op het aanbieden van een aansluiting op het openbare elektronische communicatienetwerk of voor de levering van openbare elektronische communicatiediensten, de totale prijs voor het gezamenlijk aanbod van verscheidene elektronische communicatiediensten moet worden vermeld.

2.3. Geen bevestigingsbrief

Daar waar de heer V. een bevestigingsmail had ontvangen, was dit bij de heer T. niet het geval. Deze laatste vermeldt namelijk uitdrukkelijk dat hij geen enkel document met de prijs of de kenmerken van de voorgestelde bundel had gekregen.

Overeenkomstig artikel VI.46 § 7 van het Wetboek van economisch recht moet de operator de consument de bevestiging van de gesloten overeenkomst verstrekken op een duurzame gegevensdrager binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst en uiterlijk vóór de uitvoering van de dienst begint.

Die bevestiging omvat alle informatie die vóór de sluiting van het contract moet worden verstrekt zoals de kenmerken van de bundel, de identiteit van de operator, totale prijs en betalingsvoorwaarden, wijze van klachtenbehandeling, bestaan van een herroepings- of annulatierecht, enz.

2.4. Geen mogelijkheid om vorige formule te reactiveren

Zowel de heer A. als de heer O. uit voorbeelden 5 en 6 spreken hun ongenoegen uit over het feit dat het voor de operator onmogelijk is om hun oude abonnement te reactiveren. Zoals in het jaarverslag van 2017 al vermeld werd, komt het feit dat een oud abonnement niet opnieuw kan worden geactiveerd bij de abonnees zeer slecht over. Die negatieve perceptie wordt nog verergerd doordat Proximus er totaal geen verklaring voor geeft. Proximus blijft meestal vaag en zegt simpelweg dat de oude formule niet meer op de markt wordt gebracht of roept vermeende technische redenen in.

Bij een verkoop op afstand hebben de abonnees, tenzij anders bepaald, een herroepingsrecht waarmee ze kunnen eisen dat de contractuele voorwaarden die golden voor hun oorspronkelijke abonnement opnieuw worden toegepast.
Artikel VI.46, § 4 van het Wetboek van economisch recht specificeert de voorwaarden voor de uitoefening van het herroepingsrecht. Het is dus aan de consument om de onderneming, in dit geval de operator, op de hoogte te brengen van zijn voornemen om de overeenkomst binnen de 14 kalenderdagen te herroepen, zonder opgave van redenen en zonder andere bijkomende kosten dan die voorzien in het Wetboek van economisch recht.
In de aangegeven voorbeelden is het duidelijk dat de uitoefening van dit recht allesbehalve vanzelfsprekend was.

De ervaring van de heer A. illustreert perfect de problemen die inherent zijn aan de uitoefening van het herroepingsrecht. De heer A. maakte gebruik van het herroepingsrecht binnen de gestelde termijn van 14 dagen; zelfs reeds de dag na het sluiten van de overeenkomst. Proximus heeft zijn oude tariefplan gedeeltelijk hersteld, maar is er niet in geslaagd om het volledig te reactiveren. In een aanbeveling aan Proximus heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie zijn grote verbazing geuit over dat zogezegde onvermogen. Aangezien de heer A. zijn contract zo snel herroepen had, was het argument van technische problemen voor de Ombudsdienst een onaanvaardbaar gegeven.

Het niet toepassen van het herroepingsrecht aan een consument vormt een belemmering van artikels VI. 45 e.v. van het Wetboek van economisch recht. In het geval van de heer A. werd hem uiteindelijk een maandelijkse korting van € 10,00 voor een periode van één jaar toegekend.
Om toekomstige betwistingen of geschillen te vermijden, raadt de Ombudsdienst Proximus aan om de klanten beter te informeren over de nieuwe diensten die worden aangeboden, meer bepaald in het kader van de verkoop op afstand. Het is duidelijk dat de informatie die in die context gegeven wordt vaak onvolledig, onjuist of zelfs misleidend is.

D. Klachten over gedwongen aankopen

1. Voorbeelden van klachten

1.1. Voorbeeld 1

Eind december 2017 nam Proximus contact op met mevrouw B. Tijdens dat telefoongesprek werd mevrouw B. op de hoogte gebracht van de naamswijziging van haar bundel en de daarmee samenhangende verhoging van de bijdrage (een verhoging met € 1,17). Op 27/12/2017 ontving mevrouw B. een sms ter bevestiging van de bestelling. Mevrouw B. reageerde dat zij niets had besteld en niet bereid was van pack te wisselen. Voor ongeveer € 1 verschil vond mevrouw B. het namelijk niet de moeite om van abonnement te veranderen. Mevrouw B. is van mening dat de werkwijze van Proximus sterkt lijkt op gedwongen verkoop. Terwijl de prijs van haar oude abonnement € 65,85 incl. btw bedroeg, bedraagt de prijs van het nieuwe abonnement van mevrouw B. nu € 77,81 incl. btw, wat bijna € 12 meer is.

1.2. Voorbeeld 2

Nadat hij gevraagd had om de dienst 'nummerherkenning' (een betalende dienst die € 3,99 kost) stop te zetten, heeft Proximus het tariefplan voor mobiele telefonie van de heer G. gewijzigd. Bovendien werden ook bepaalde producten zoals het boeket 'Multi FR' en de optie 'free call National' geschrapt, zonder dat hij daarom gevraagd had. De heer G. benadrukt dat hij zich acht jaar geleden geabonneerd heeft op het boeket 'Multi FR', speciaal voor zijn kinderen. De heer G. geeft aan dat hij zonder succes contact heeft opgenomen met Proximus om zijn oude abonnement opnieuw te activeren.

1.3. Voorbeeld 3

Mevrouw J. heeft een pack van Proximus (TV, internet, telefoon en meerdere gsm's). Toen zij niet thuis was, kreeg de 21-jarige zoon van mevrouw J. een telefoontje van Proximus. Tijdens dat telefoongesprek werd hem meegedeeld dat er enkele wijzigingen aan het pack zouden worden aangebracht. De betrokkene maakte van meet af aan duidelijk dat hij niet bevoegd was om daarover te beslissen, aangezien hij niet de houder van het abonnement in kwestie was. Daarop antwoordde de medewerker dat hij contact zou opnemen met mevrouw J., maar dat is nooit gebeurd.

Op maandag 1 oktober 2018 ontving mevrouw J. tot haar grote verbazing een e-mail met een bestelnummer en informatie over de activering/deactivering van een reeks opties. Vermits zij nooit om een wijziging had gevraagd, nam mevrouw J. onmiddellijk contact op met de diensten van Proximus om haar ontevredenheid te uiten en te eisen dat de bestelling geannuleerd werd. Zij kreeg als antwoord dat het te laat was om de bestelling te annuleren en dat er later contact met haar zou worden opgenomen om de wijzigingen te bespreken.

Mevrouw J., van haar kant, eiste de annulering van de wijzigingen die ten onrechte aan haar abonnement waren aangebracht.

Bij wijze van bemiddeling verduidelijkte Proximus dat mevrouw J. een oud Internet + TV + Telefoniepack had dat naar een nieuw pack moest worden gemigreerd. Voor de oude bundel werd mevrouw J. € 145,67/maand aangerekend. Voor de nieuwe bundel wordt mevrouw J. € 151,64/maand aangerekend.

Op commerciële basis, bij wijze van uitzondering en zonder enige erkenning van verantwoordelijkheid van Proximus, werd haar een getrouwheidsvoordeel toegekend (€ 10/maand gedurende één jaar). Vanaf november 2018 zal haar dus een jaar lang € 141,64/maand worden aangerekend.

Proximus betreurde het dat het oude abonnement niet opnieuw geactiveerd kon worden en bevestigde dat het niet langer verkocht werd. Daarnaast is Proximus van mening dat de verandering uiteindelijk in het voordeel van mevrouw J. is, gezien gesprekken tussen de gsm's en de vaste lijn in de bundel nu gratis zijn.

2. Bespreking

Wanneer een dienst geleverd wordt waar de consument niet om gevraagd heeft, wordt hij, overeenkomstig de artikelen VI.38 en VI.103.6 van het Wetboek van economisch recht, vrijgesteld van betaling van de prijs of enige andere tegenprestatie. Bovendien heeft de operator, in dit geval Proximus, nog steeds op basis van de voormelde wettelijke bepalingen, niet het recht om de betaling van de geactiveerde dienst(en) te innen zonder uitdrukkelijke toestemming van de abonnee. De

gevolgen van niet-betaling van facturen voor elektronische communicatiediensten (herinneringskosten, opschorting of beëindiging van de diensten) ondermijnen echter ernstig de toepassing van de aldus verleende rechten.

In de vele gevallen die hieromtrent door de Ombudsdienst voor telecommunicatie werden behandeld, maakten de abonnees over het algemeen geen gebruik van de rechten die ze hebben met betrekking tot gedwongen aankopen. In het kader van bemiddeling stemde de operator in de meeste gevallen in met een commerciële geste aan de consument die dat voorstel aanvaardt. In dat opzicht is het geval van mevrouw J. een zeer typisch voorbeeld.

E. Klachten over het ontbreken van vrije en geïnformeerde instemming

1. Voorbeeld van een klacht

De heer E. heeft een mobiele telefoon met een prepaidkaart van Proximus. De heer E. is 83 jaar oud en gebruikt zijn gsm maar zelden. De heer E. herlaadt zijn kaart meestal voor € 10 en dat enkel om te voorkomen dat de dienstverlening onderbroken zou worden of hij zijn nummer zou verliezen.

Eind april 2018 herlaadt de heer E. zijn prepaidkaart opnieuw voor € 10. Desondanks krijgt de heer E. drie berichten met de boodschap dat de bonus binnen drie dagen vervalt. Vele contacten met de diensten van Proximus later, is de heer E. enkel wat verwarrende en tegenstrijdige informatie rijker.
In de loop van mei 2018 ontvangt de heer E. een bevestigingsbrief van Proximus in verband met de activering van een 'Familus'- en 'Mobilus'-abonnement. De heer E. benadrukt dat hij nergens om heeft gevraagd en op geen enkel moment heeft ingestemd met een 'Familus'- en 'Mobilus'-abonnement.

Na de klacht die werd ingediend bij de Ombudsdienst heeft Proximus de prepaidformule voor gsm's opnieuw geactiveerd en werd ook de vaste toegang geschrapt. Wat de facturering betreft, werden de bijdragen voor ongevraagde diensten uiteindelijk gecrediteerd.
Daarnaast verontschuldigde Proximus zich tegenover de klager voor het ongemak.

2. Bespreking

Bij gebrek aan een overeenkomst werd de prepaidkaart van de heer E. vervangen door 'Familus en Mobilus'-abonnementen.
In principe moet een pack-abonnement, zoals elk ander contract, gebaseerd zijn op de instemming van de partijen met de essentiële elementen van het vooropgestelde contract.
Het is noodzakelijk dat de abonnee zijn toestemming geeft op een "vrije en geïnformeerde" manier, d.w.z. met volledige kennis van zaken. Als dat niet het geval is, is er geen geldige instemming en heeft de benadeelde het recht om het aldus tot stand gekomen contract nietig te verklaren op grond van dwaling, geweld of bedrog.

Er is sprake van bedrog wanneer de praktijken van een van de partijen van dien aard zijn dat de andere partij duidelijk geen contract zou hebben afgesloten (artikel 1117 van het Burgerlijk Wetboek).
Gezien de verschillende gevallen hierboven mogen we terecht vraagtekens plaatsen bij het bedrieglijke karakter van de commerciële praktijken die Proximus, Telenet en, in mindere mate, Scarlet en Voo uitoefenen; het opleggen van zogezegde goedkopere of interessantere abonnementen.

F. Conclusie

De voortdurende ontwikkeling van de telecommunicatiesector rechtvaardigt de afwijking van het beginsel van het verbintenissenrecht en de toekenning van een eenzijdig wijzigingsrecht aan operatoren en andere aanbieders van communicatiediensten.

Dat recht moet echter worden uitgeoefend met strikte inachtneming van de wettelijke bepalingen, of het nu gaat om artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, de regels inzake verkoop op afstand of de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek.
Zo moet de abonnee, nadat het contract is afgesloten, op de hoogte worden gebracht van alle wijzigingen die een of andere component of modaliteit van zijn bundel kunnen beïnvloeden.

Daarnaast moeten alle voorgestelde wijzigingen vooraf onder de aandacht van de eindgebruiker worden gebracht. Bovendien behoudt die laatste het recht om, als hij dat wenst, de kosteloze opzegging van zijn bundel te vragen.

Ten slotte ondermijnt het vrijwel systematische gebruik van commerciële praktijken die niet in overeenstemming zijn met de regels inzake consumentenvoorlichting en -bescherming en de fundamentele beginselen van het verbintenissenrecht, ernstig het vertrouwen dat nodig is voor elke commerciële relatie.

De regelmatige commerciële gebaren van voornamelijk Proximus en Telenet kunnen dat vertrouwen wellicht wat herstellen. Het lijkt echter meer aangewezen voor de operatoren om het gebruik van discutabele commerciële praktijken te vermijden. Met andere woorden, voorkomen is beter dan genezen.

7 Klachten over betaaldiensten door derden: premium sms en M-commerce

A.	Inleiding	69
B.	Voorbeelden van klachten	69
C.	Aanslepende structurele problemen	72
	1. Ongevraagde activatie van betaaldiensten	72
	2. Moeilijkheden om betaaldiensten uit te schrijven	73
	3. Doorverwijzingen van klachten in eerste lijn door telecomoperatoren	73
	4. Lakse houding van de telecomoperatoren ten opzichte van de dienstaanbieders	73
	5. Verschraling van informatie in het kader van ombudsklachten	74
D.	Conclusie	74

M-Commerce is een platform waarmee de klant met zijn smartphone digitale aankopen kan verrichten via applicaties en websites.

A. Inleiding

In 2018 ontving de Ombudsdienst voor het 16e opeenvolgende jaar honderden beroepsklachten van gebruikers die de aanrekening door hun telecomoperator van zogenaamde 'third party services' contesteerden. De meest voorkomende disputen in 2018 hadden betrekking op de facturatie van M-commerce-diensten (345 klachten) en premium sms-diensten (217 klachten). Klachten over de facturatie van 090x-nummers, die ook beschouwd worden als een dienst door derden, zijn iets minder frequent en worden in deze bijdrage buiten beschouwing gelaten.

'Third party services' slaan op diensten aangeboden door externe partners van de telecomoperatoren, waarbij deze laatsten optreden als inner van de kosten bij de gebruiker.

M-Commerce is een platform waarmee de klant met zijn smartphone digitale aankopen kan verrichten via applicaties en websites. Premium sms handelt eveneens over betaaldiensten, die echter worden aangevraagd door het versturen van een sms-bericht naar een viercijferig nummer. De content van dergelijke services is zeer uiteenlopend. Wat in de klachten voornamelijk aan bod komt zijn entertainmentdiensten, zoals wedstrijden om een prijs (bijvoorbeeld een smartphone) te winnen, games en erotische diensten (het opvragen van codes om pornografische websites te bezoeken). Sommige informatiediensten (bijvoorbeeld locaties van alcoholcontroles) zijn evenmin klachtenvrij. Andere betaaldiensten, zoals de aankoop van sms-parkeertickets of sms-vervoersbewijzen van De Lijn, veroorzaken veel minder geschillen.

Voor wat betreft de in 2018 geregistreerde Ombudsklachten over betaaldiensten is de verdeling tussen de drie belangrijkste telecomoperatoren zeer ongelijkmatig. Veruit de meeste klachten werden ingediend tegen Proximus (388). Tegen Telenet en Orange werden respectievelijk 78 en 74 klachten ingediend. Opmerkelijk genoeg veroorzaakt Telenet in verhouding meer klachten over premium sms-diensten, terwijl de andere genoemde operatoren vooral geconfronteerd werden met geschillen over M-commerce-diensten.

Aan de hand van enkele voorbeelden van representatieve klachten uit 2018 - en de manier waarop deze worden afgehandeld in het kader van bemiddeling door de Ombudsdienst - trachten we de structurele pijnpunten over deze problematiek te ontwaren, die reeds 16 jaar onveranderd een schaduw werpt over de mobilofonie-sector. Tot slot doen we een suggestie met het oog op een daling van het aantal klachten.

B. Voorbeelden van klachten

1. Voorbeeld 1

Ik heb een klacht over een ten onrechte aangerekend abonnement voor de MPay-dienst van Wister. Ik heb nooit gebruik gemaakt van deze dienst en geen abonnement afgesloten. Zes weken ben ik bezig geweest om ervan af te komen. Telefoons naar Proximus helpen niet. E-mails en sms'en naar het betreffende bedrijf komen niet aan of er wordt niet op gereageerd. Proximus geeft een commerciële tegemoetkoming op de volgende factuur van € 10 wat ik lachwekkend vind. Ik verwacht een creditering van het volledige bedrag van € 35. De tijd wat ik eraan heb besteed vergeten we maar. Ik heb mijn abonnement bij Proximus al opgezegd.

2. Resultaat van de bemiddeling

Nadat Proximus beklemtoond had dat hun rol zich er toe beperkt om de betaling te innen voor rekening van de derde partij waarmee de klant de overeenkomst was aangegaan, liet de operator weten de aangerekende bedragen voor de diensten van Wister zonder meer te zullen annuleren. Proximus lichtte de klager eveneens in over de mogelijkheden tot blokkering van betaaldiensten.

3. Voorbeeld 2

Mijn zoon van 14 jaar kreeg zomaar uit het niets een bericht van 8810 dat hij gratis kon meedoen om een Samsung S9 te winnen. Natuurlijk deed mijn minderjarige zoon hieraan mee en zo won hij meteen dit toestel. Voor de verzending van het toestel diende hij zijn gegevens

in te geven. Hij vulde zijn GSM- nummer in alsook zijn naam en adres. Het gevolg is dat hij onmiddellijk vier bevestigingen per sms kreeg om 16u38, echter tegen € 2 per stuk (dit blijkt het tarief nadat ik Telenet hierover contacteerde). Op geen enkel ogenblik werd hij van deze kosten op de hoogte gebracht. Ook was hij nu blijkbaar ingeschreven op een abonnement van € 6 per week. (…) Wij willen dit geld terug alsook een onmiddellijke blokkering van 3355 (misschien zelfs best voor heel België?). Zijn nummer staat ook op de bel-me-niet-meer-lijst sinds augustus 2018 en toch werd hij gecontacteerd? (…) De licentie [aan het betrokken bedrijf] zou zijn toegekend in april 2018. Moeten ze voor het verkrijgen van zulke licentie niet aan bepaalde voorwaarden voldoen?

4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet liet weten dat het betwiste verbruik enkel door haar wordt aangerekend in opdracht van de dienstaanbieder. Naar aanleiding van de Ombudsklacht had Telenet contact opgenomen met de aanbieder, die echter had nagelaten om te reageren. De klager kreeg het advies om STOP te versturen naar het betreffende nummer. Hoewel Telenet van mening was dat het verbruik correct in rekening werd gebracht, werden de betwiste kosten (€ 8) uit commerciële overwegingen in mindering gebracht. Op verzoek van de klager activeerde Telenet achteraf een algemene blokkering van alle premium sms-diensten op de aansluiting van zijn zoon.

5. Voorbeeld 3

Sinds 25 september 2017 wordt er wekelijks € 7,50 gefactureerd door een derde via mijn provider Orange. Dit echter voor diensten waar ik nooit toestemming voor gaf. Ik ben net zeer voorzichtig omdat ik vaak dingen hoor op de radio of televisie over zulke 'verdoken' abonnementen. Ik betaal nooit iets met mijn gsm, zelfs geen parkeertickets. Ik heb dit probleem vorige maand [januari 2018] opgemerkt en voor de eerste keer over dit item contact opgenomen met Orange. Ze zeiden dat ik een abonnement had voor premium betaalnummers via Globway. Ik had echter nog nooit gehoord van dit bedrijf. Laat staan dat ik dan nog geabonneerd zou willen zijn op een erotische dienstverlening. Heel genant. Globway heeft dus ondertussen via Orange al minimum 21 keer € 7,50 gefactureerd. (…) Orange deed de suggestie om de dienst te blokkeren. Ik ging akkoord en dacht dat het opgelost was. Nu zag ik gisteren via de Orange-app dat er weer € 36,30 buiten bundel zal worden aangerekend. Ik heb dan onmiddellijk naar Orange gebeld en krijg een zeer onbehulpzame medewerker aan de telefoon. Hij komt tot de conclusie dat het weer Globway was die € 7,50 euro per week factureert. Nu zou het een dienst betreffen over multimedia. (…) Orange zegt mij verder niet te kunnen helpen. Een uur later probeer ik toch opnieuw bij Orange en zij zeggen mij dan dat ik verhaal moet halen bij CM Telecom omdat zij verantwoordelijk zijn. Het nummer die ik van Orange krijg blijkt niet te kloppen. Na Orange opnieuw te contacteren, zeggen ze weer dat ze niet kunnen helpen en dat ik via Google maar moet zoeken naar een correct telefoonnummer van CM Telecom. Dus ik doe dat en vind zelf een ander nummer. Hier krijg ik een man aan de lijn die zegt dat ik bij hen met mijn nummer niet in de database sta. Hij zegt dat ik best contact zoek met Globway. Ik zoek online een telefoonnummer op en vond een Nederlands nummer. Ik bel dit nummer en ik krijg iemand aan de lijn. De vrouw kijkt alles na en geeft toe dat er van september [2017] een dienst verleend is. (…) Ze zegt dat de customer service het verder wil uitzoeken

en vraagt me te mailen naar Globway. Ik heb haar ook gevraagd waarom we het niet gewoon telefonisch kunnen oplossen maar ze zei dat ze daar even tijd voor nodig hadden. Ik heb de mail gestuurd, maar heb zo'n gevoel dat ik hier geen reactie meer op zal krijgen. (…)

6. Resultaat van de bemiddeling

Naar aanleiding van de Ombudsklacht nam Orange zelf contact op met de dienstaanbieder. Deze laatste had zich er volgens Orange toe geëngageerd om de volledige betwiste som (€ 157,50) terug te betalen aan de klager. Orange liet verder weten dat er intussen een blokkering voor betaaldiensten werd geactiveerd op de aansluiting van de klager.

7. Voorbeeld 4

Sedert half januari [2018] stop ik niet met mijn beklag te doen betreffende een oplichting waarbij Proximus mij kosten aanrekent voor een ongevraagde dienst, genaamd 'Juicy Games'. Nadat ik had vastgesteld dat het verbruik buiten bundel toenam, heb ik op 15 januari 2018 contact opgenomen met Proximus. De medewerkster vertelde mij dat ze het nodige zou doen en alle apps en vreemde nummers zou blokkeren. Zij zelf zei dat ze de domiciliëring niet kon stopzetten en dat ik daarvoor mijn bank zelf diende te contacteren. Ze zei ook dat ik mijn nieuwe factuur diende af te wachten om nogmaals een klacht neer te leggen. Ondertussen bleef ik sporadisch sms'jes van het nummer 8860 ontvangen, met de instructie dat ik op een link of telefoonnummer moest klikken/ bellen indien ik mij wou uitschrijven van de site. Ik heb nooit gereageerd gezien ik vreesde om gehacked te worden. Ik merkte echter ook op dat de verbruikskosten bleven oplopen en besliste om een online forum van Proximus-abonnees te raadplegen. Ik besefte onmiddellijk dat ik niet de enige was met dit probleem. Ik nam terug contact op met de Proximus-lijn waar men mij opnieuw verzekerde dat ze alle sms'jes van vreemde nummers zouden blokkeren. Mijn bezorgdheid bleef toenemen, waarna ik op 17 januari 2018 besloot om de Proximus-boetiek te B. te bezoeken. De manager en de assistent van de boetiek waren niet behulpzaam. Ze probeerden de schuld in mijn schoenen te schuiven. (…) Ze probeerden mij bovendien een verzekeringsproduct en antivirus-product te verkopen. Intussen mocht ik met mijn onopgelost probleem huiswaarts gaan. Ik ben intussen bezorgd gebleven en besloot om op 20 januari [2018] nogmaals naar een Proximus winkel te gaan, deze keer in W. Daar hebben ze mij een nieuwe simkaart aangeboden met het oog op een nummerwijziging. (…) Ik voel mij machteloos in deze situatie. (…) Ik ben ook bereid om een klacht neer te leggen bij de politie wegens oplichting, misbruik van persoonlijke data, schending van privacy.

8. Resultaat van de bemiddeling

Proximus liet weten een commercieel gebaar te willen stellen door het betwiste bedrag (€ 51,64) te annuleren. Proximus verstrekte toelichting over de mogelijkheden tot blokkering van betaaldiensten en verwees de klager door naar de betrokken dienstaanbieders (Babebay, Gamestore, Juicygames en Xtubes) voor meer informatie betreffende de inhoud van de gebruikte webdiensten.

9. Voorbeeld 5

Al zeker sinds november 2015 betalen we elke maand aan Proximus voor diensten voor derden. Dit komt via een bericht van het nummer 9920 met de vraag of ik de politiecontroles wil zien. Ik heb hier nooit op gereageerd en onmiddellijk verwijderd. Initieel kon Proximus er niet veel aan doen. De laatste dame aan de lijn van Proximus zei dat we te maken hadden met een virus en best de politie inlichten. Bij de politie werd een proces verbaal opgemaakt. Met dit bewijs ben ik naar de Proximus-winkel te I. geweest en werd dit nummer onder aandringen hopelijk geblokkeerd. We zijn al jaren aan het betalen voor derden en hopen op een vergoeding.

10. Resultaat van de bemiddeling

Proximus liet weten dat, omwille van het tijdsverloop, het niet mogelijk was om na te gaan of de inschrijving op de betrokken dienst al dan niet correct gebeurde. Uit commerciële overwegen werd een bedrag van € 84 gecrediteerd, wat neerkwam op de aanrekeningen voor ontvangst van berichten van het nummer 9022 op de drie laatste facturen. Tot slot gaf Proximus aan dat deze dienst kon worden stopgezet door het versturen van een stop-bericht naar het bewuste nummer.

11. Voorbeeld 6

We hebben Telenet meer uitleg gevraagd over het bedrag onder de titel "collected on behalf of third parties" op de factuur. Bij een eerste contact kreeg ik geen uitleg. De tweede keer meldde Telenet ons dat we contact moesten opnemen met de Apple Store. De derde keer zijn we langs geweest in de winkel zelf met hetzelfde resultaat, maar hebben we wel de detail van de factuur ontvangen. Voor het overige kunnen we het zelf maar uitzoeken. We zijn met de factuur ook naar de politie geweest en moesten met de eerstvolgende factuur teruggaan om een klacht in te dienen.

De rode draad doorheen deze klachten bestond eruit dat de klagers unisono beweerden dat zij deze diensten niet hadden besteld.

12. Resultaat van de bemiddeling

Telenet liet weten dat de klacht betrekking had op aankopen in de app store van Apple. Na onderzoek kwam Telenet tot de bevinding dat het nummer van de klager eventueel werd misbruikt door een andere persoon die deze aankopen had gedaan. Telenet raadde de klager aan om klacht neer te leggen bij de politie teneinde de fraude vast te stellen en nadien het aangerekende bedrag te recupereren bij Apple. Telenet activeerde een blokkering van deze diensten op het gsm-nummer van de klager om verder misbruik te voorkomen. Uiteindelijk toonde de operator zich bereid om de volledige betwiste som (€ 186,24) in mindering te brengen en terug te betalen aan de klager.

13. Voorbeeld 7

Sinds enkele maanden word ik lastig gevallen door berichten waaruit blijkt dat ik zou ingeschreven zijn voor een dienst genaamd iKangoo (gamestore). Ik heb hier echter nooit om gevraagd en dit zorgt voor extra kosten op de Proximus-factuur. Ik heb Proximus hierover gecontacteerd maar deze kunnen of willen niets doen. Aan deze gamestore is een stopzettingsnummer verbonden maar deze houden echter geen enkele rekening met de vraag om hun diensten uit te schrijven. Het desbetreffende nummer is een voicemail-service waar je een bericht moet op inspreken wat ik ook meermaals heb gedaan. Naar hun website (…) durf ik niet surfen uit vrees voor oplichting. (…)

14. Resultaat van de bemiddeling

Proximus was bereid om de aangerekende kosten, zijnde € 179,93, terug te betalen aan de klager omdat de dienstenaanbieder ofwel niet de nodige informatie kon bezorgen, ofwel omdat er was vastgesteld dat er technisch iets fout was gegaan.

C. Aanslepende structurele problemen

1. Ongevraagde activatie van betaaldiensten

Reeds in het jaarverslag van 2002 signaleerde de Ombudsdienst een toenmalig nieuw probleem dat door talkrijke beroepsklachten werd blootgelegd, namelijk de facturatie door telecomoperatoren van ontvangen sms-berichten die betrekking hadden tot onder andere wedstrijden en dating. De rode draad die doorheen deze klachten liep, bestond er uit dat de klagers unisono beweerden dat zij deze diensten niet besteld hadden. De daaropvolgende 16 jaar bleef de Ombudsdienst onverminderd aanvragen tot bemiddeling ontvangen van gebruikers die volhielden dat ze door hun telecomoperator werden aangerekend voor dergelijke betaaldiensten, zonder dat ze hierom gevraagd hadden en / of er gebruik van hadden gemaakt.

Ook in 2018 werden honderden klachten ontvangen over ongewenste betaaldiensten, wat geïllustreerd wordt door

de zeven geciteerde klachten. De GOF-richtlijnen leggen de dienstaanbieders nochtans strikte verplichtingen op betreffende de activatie van betaaldiensten. Ook gevallen van misbruik en fraude, die leiden tot de aanrekening van betaaldiensten aan niet-betrokken gebruikers, kunnen tot op heden niet worden vermeden, zoals wordt aangetoond door voorbeeldklacht 6.

2. Moeilijkheden om betaaldiensten uit te schrijven

Enkele van de geciteerde klachten beschrijven een ander structureel probleem, die de Ombudsdienst reeds 16 jaar ontwaart tijdens de behandeling van klachten over betaaldiensten, namelijk de moeilijkheden die gebruikers ervaren om zich uit dergelijke diensten uit te schrijven. Veruit de meeste betaaldiensten die het voorwerp van klachten uitmaken worden aangeboden in abonnementsvorm en vergen bijgevolg een uitschrijving door de gebruiker. In principe moet het volstaan om een STOP-bericht te versturen, maar deze universele methode blijkt niet altijd te functioneren of is onvoldoende gekend.

Het gebruik van diverse verkorte nummers voor één dienst leidt bovendien soms tot verwarring bij de gebruikers. Het uitschrijven van een M-commerce-dienst blijkt eveneens vaak omslachtig te zijn omdat dit meestal dient te gebeuren via de homepage van de betrokken aanbieder. In acht genomen dat de gebruiker niet altijd op de hoogte is van de betrokken website, bijvoorbeeld omdat het een ongewenste of onbewuste activatie betreft, kan dit leiden tot problemen om zich uit te schrijven. De klachten leggen bovendien een ander aanhoudend pijnpunt bloot, namelijk het feit dat contactopname met de facturerende operatoren evenmin garant staat voor een uitschrijving van de betaaldiensten. Hoewel de belangrijkste operatoren ondertussen de mogelijkheid hebben ontwikkeld om betaaldiensten te blokkeren op maat van de gebruiker, wordt deze faciliteit evenmin altijd spontaan aangeboden of gepromoot, noch in het kader van de verkoop van een gsm-abonnement, noch in het kader van een eerstelijnsklacht.

3. Doorverwijzingen van klachten in eerste lijn door telecomoperatoren

In haar jaarverslag van 2002 noteerde de Ombudsdienst over de houding van operatoren het volgende: *"De operatoren in de mobilofonie zijn van mening dat ze niet verantwoordelijk zijn voor de situaties die in de klachten worden aangekaart. Hoewel deze diensten vermeld staan op de facturen van Base, Mobistar en Proximus, houden deze bedrijven eraan te benadrukken dat hun betrokkenheid zich beperkt tot de terbeschikkingstelling van een technisch medium."*

Dit standpunt van de facturerende operatoren is 16 jaar later ongewijzigd gebleven, zoals overvloedig wordt geïllustreerd door de geciteerde klachten. De Ombudsdienst betreurt het sterk dat telecomoperatoren, die hun netwerk ter beschikking stellen van aanbieders van betaaldiensten, en bovendien instaan voor de facturatie alsook de invordering van de betrokken bedragen, nog steeds de verantwoordelijkheid van zich afschuiven in geval van een eerstelijnsklacht. De geciteerde klachten tonen aan dat telecomoperatoren volharden in het doorverwijzen van gedupeerde klanten naar de dienstaanbieders en zelfs naar politiediensten. Een dergelijk doorverwijzen blijkt overigens slechts zeer zelden te leiden tot een oplossing, maar vormt veeleer de aanzet voor een ware lijdensweg voor de gebruiker. Het valt bovendien op dat een eerstelijnscontact met de operator zelfs niet automatisch leidt tot de stopzetting van de ongevraagde betaaldienst, hoewel er ondertussen mogelijkheden bestaan om dergelijke services te blokkeren op elke individuele gsm-aansluiting.

4. Lakse houding van de telecomoperatoren ten opzichte van de dienstaanbieders

Ook in 2018 diende de Ombudsdienst vast te stellen dat klachten over premium sms- en M-commerce-diensten onvoldoende aanleiding geven tot snelle, structurele maatregelen bij sommige telecomoperatoren. Dit wekt verbazing op, te meer daar de operatoren intussen zeer goed bekend zijn met de problematiek van ongewenste betaaldiensten, die door de jaren heen reeds vele duizenden ombudsklachten - en vermoedelijk een veelvoud aan eerstelijnsklachten – hebben veroorzaakt.

Vooral bij Proximus merken we op dat klachten over sommige betaaldiensten onvoldoende snel worden aangegrepen om de betrokken dienstaanbieder te weren van het netwerk of hen te verplichten om de bestaande regels na te leven. Vooral het vierde geciteerde voorbeeld is op dat vlak representatief. Betaaldiensten zoals Wank Tank, Whatsappsex, Fabtube, Freshiuz, Xtubes, Pornkingz en Juicygames veroorzaakten tussen januari en maart 2018 meer dan honderd Ombudsklachten. Dit probleem werd meermaals besproken op vergaderingen met Proximus, die er zich toe engageerde om voortaan sneller in te grijpen wanneer eerstelijnsklachten een beginnend structureel probleem bij een dienstaanbieder aan het licht zou brengen.

Doorheen de jaren heeft de Ombudsdienst moeten vaststellen dat tientallen betaaldiensten vele duizenden beroepsklachten heeft veroorzaakt. In de meeste gevallen kon een zeker stramien worden vastgesteld : de betwiste aanrekening van één of meerdere welbepaalde betaaldiensten veroorzaakt een golf aan beroepsklachten, die vele weken of zelfs maanden aanhield, om dan abrupt te stoppen. Enerzijds kunnen we hieruit afleiden dat betaaldiensten blijkbaar worden gelanceerd zonder voorafgaandelijke controle op de werkwijze van de betrokken aanbieders, wat vrij spel geeft aan cowboypraktijken. Anderzijds legt deze vaststelling bloot dat de operatoren de knipperlichtfunctie van deze klachten onvoldoende ter harte neemt. 16 jaar na de eerste klacht over de aanrekening van betaaldiensten, moet de Ombudsdienst bijgevolg concluderen dat er nog steeds geen sprake is van een afdoende proactief beleid door operatoren met het oog op een inperking van het aantal klachten omtrent deze problematiek.

5. Verschraling van informatie in het kader van ombudsklachten

De voornaamste doelstelling van de Ombudsdienst bestaat er uit om een oplossing te vinden in elk individueel geschil van een gebruiker. Deze doelstelling werd in 2018 bijna altijd behaald wanneer de klacht betrekking had op de betwisting van de aanrekening van een betaaldienst. De creditering van de gecontesteerde kosten vormde samen met de uitschrijving van de dienst op het oproepnummer van de gedupeerde gebruiker de oplossing in de betrokken klachten, die derhalve bijna altijd met een minnelijke schikking konden worden afgesloten. De Ombudsdienst dient echter vast te stellen dat de operatoren vaak nalaten om de dienstaanbieder te betrekken in de klacht, wat geïllustreerd wordt door de geciteerde voorbeelden. In andere gevallen laat de dienstaanbieder steeds vaker na om te antwoorden op vragen van de operator waartegen de klacht is gericht. Dit leidt in zekere zin tot een verschraling van de beschikbare informatie, omdat de operator niet in de mogelijkheid verkeert om de werkwijze van de dienstaanbieder te controleren op eventuele inbreuken tegen de reglementering. We kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat deze verschraling een laksere houding van de operatoren jegens de betrokken dienstaanbieders in de hand werkt, wat betreurenswaardig is.

D. Conclusie

2018 was het 16e jaar op rij waarin de Ombudsdienst honderden beroepsklachten ontving over de aanrekening van betaaldiensten door derden op de facturen van telecomoperatoren. De structurele problemen die de klachten in 2018 aan het licht brachten verschillen niet of nauwelijks met de pijnpunten die reeds in 2002 werden opgetekend.

De Ombudsdienst suggereert aan de operatoren om voortaan bij elke activatie van een gsm-abonnement of prepaid kaart de klant te vragen of hij gebruik wenst te maken van betaaldiensten. Op die manier kan de klant voortaan een bewuste keuze maken en kunnen vooral kwetsbare gebruikers, zoals minderjarigen, eventueel beter beschermd worden tegen onverwachte kosten ten gevolge van betaaldiensten. Ook de terbeschikkingstelling van een gebruikersplafond, waarbij de klant zelf het maximumbedrag van zijn maandelijkse telecomfacturen kan bepalen, kan in zekere zin soelaas bieden (zie hoofdstuk 9 van dit jaarverslag).

8 Gevolgen van niet-betaling van facturen voor elektronische communicatiediensten

A. Inleiding **76**

B. Analyse van de klachten over herinneringskosten **77**

1. Klachten over het ontbreken van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving 77

2. Klachten over het gebrek aan tijd tussen de eerste (gratis) herinnering en de daaropvolgende herinnering(en) 77

3. Klachten over het aantal herinneringen dat kan worden verstuurd 77

4. Klachten over het overschrijden van de limiet van € 10 78

C. Klachten over invorderingskosten **78**

1. Invorderingskosten als gevolg van slecht beheer van klantgegevens 78

2. Invorderingskosten na opzegging van het contract 78

3. Invorderingskosten voor een verjaarde factuur 79

D. Klachten over minimumdienstverlening en reactivering van de diensten **80**

1. Klachten over minimumdienstverlening bij niet-betaling 80

2. Klachten over de reactivering van de diensten 80

E. Conclusie en aanbevelingen **80**

A. Inleiding

De Ombudsdienst voor telecommunicatie ontvangt dagelijks klachten omtrent niet-betaling van facturen. De gevolgen van niet-betaling van facturen zijn voornamelijk van technische of financiële aard. Vandaar de zeer betwistbare aard van de problematiek, die ook een belangrijke sociaaleconomische kwestie is. Volgens de Nationale Bank zijn onbetaalde rekeningen voor elektronische communicatie zo een indicatie van overmatige schuldenlast: mensen die hun telefoon-, internet- of televisierekeningen niet betalen, lopen een risico op schulden.

In 2018 werden bij de Ombudsdienst 1.877 klachten ingediend over de financiële gevolgen van de niet-betaling van een factuur.

Herinneringskosten zijn over het algemeen de eerste maatregel die wordt toegepast in geval van niet-betaling. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de herinneringskosten zelf al tot een groot aantal betwistingen leiden. In 2018 kwamen bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie 708 klachten binnen over de aanrekening van herinneringskosten.

De inwerkingtreding van nieuwe wettelijke bepalingen betreffende de facturering van herinneringskosten rechtvaardigt, althans gedeeltelijk, het grote aantal vastgestelde klachten.

Met een totaal van 695 geregistreerde klachten in 2018 vormen de incassokosten de tweede grootste categorie geschillen die verband houden met de niet-betaling van telecomfacturen.

Daarnaast leveren ook de reactiveringskosten in totaal zo'n 80 klachten op in 2018.

Zoals hierboven vermeld, heeft het niet betalen van facturen ook technische gevolgen en kan het uiteindelijk leiden tot minimale dienstverlening of eenzijdige opzegging/deactivering van het abonnement. In het afgelopen jaar werden in deze categorie 394 klachten ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

De belangrijkste verplichting van de abonnee is om zijn facturen op tijd en in overeenstemming met de algemene voorwaarden van zijn contract te betalen. In geval van niet-nakoming beschikt de operator over een reeks maatregelen om de betaling van onbetaalde facturen te verkrijgen.

Die maatregelen moeten echter worden uitgevoerd met strikte inachtneming van de voorwaarden die zijn vastgelegd in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Analyse van de klachten die bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie worden ingediend, maakt duidelijk dat dat niet altijd het geval is.

Dit hoofdstuk analyseert, op basis van de klachten, de toepassing van deze maatregelen en de financiële en technische gevolgen van de niet-betaling van telecomfacturen.

B. Analyse van de klachten over herinneringskosten

1. Klachten over het ontbreken van een voorafgaande schriftelijke kennisgeving

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
De heer S. is abonnee bij Proximus voor vaste telefonie en internet. Hij doet op 30 september 2018 een beroep op de Ombudsdienst. De heer S. uit een aantal bezwaren tegen Proximus. Zo zijn de bedragen aangerekend op zijn factuur van september 2018 volgens hem onjuist. Enerzijds komt de aangerekende bijdrage niet overeen met de bijdrage die bij de inschrijving werd aangekondigd. Anderzijds worden hem herinnerings- en reactiveringskosten (respectievelijk € 10 en € 30) aangerekend. De heer S. wijst erop dat Proximus over zijn e-mailadres beschikt. Als trouwe klant vraagt de heer S. de annulering van de herinneringskosten (€ 10) en de reactiveringskosten (€ 30).

Voorbeeld 2
Mevrouw L. is klant bij Telenet en betwist de herinneringskosten die haar in rekening werden gebracht na de laattijdige betaling van de factuur van september 2018. Er werd haar geen enkele herinnering gestuurd voorafgaand aan die kosten. Gewoonlijk ontvangt mevrouw L. haar facturen uitsluitend per post. Na tussenkomst van de Ombudsdienst voor telecommunicatie werden de aanvankelijk aangerekende herinneringskosten (€ 10) uiteindelijk gecrediteerd. Bovendien werd het e-mailadres van de zoon van mevrouw L. aan Telenet bezorgd, zodat eventuele toekomstige herinneringen gratis en in elektronische vorm aan haar kunnen worden bezorgd.

1.2. Bespreking

Het feit dat een operator kosten aanrekent voor herinneringen zonder eerst een brief aan de abonnee te hebben gestuurd, is niet alleen in strijd met het gezond verstand, maar lijkt ook betwistbaar in het licht van artikel 119, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dat artikel, dat op 1 juli 2018 in werking trad, definieert de regels en beginselen die sindsdien van toepassing zijn in geval van niet-betaling. Wat de herinneringskosten in kwestie betreft, bepaalt dat artikel: "Indien de abonnee de factuur niet tijdig betaalt, mag de operator de betrokken abonnee op elk moment schriftelijk herinneren aan het verstrijken van de vervaldatum van de factuur en hem uitnodigen de volgens de operator verschuldigde betaling te verrichten."
De facturering van herinneringskosten veronderstelt bijgevolg dat de abonnee vooraf, in de voorgeschreven vorm, een bericht ontvangt waarin hem wordt verzocht het gevraagde bedrag te betalen.

2. Klachten over het gebrek aan tijd tussen de eerste (gratis) herinnering en de daaropvolgende herinnering(en)

2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
De heer C. is abonnee bij Telenet. De heer C. betwist de herinneringskosten met betrekking tot de factuur van 7 augustus 2018. Die factuur moest uiterlijk op 27 augustus 2018 worden betaald, d.w.z. binnen 20 dagen na afgifte. Op 29 augustus 2018 werd de heer C. per e-mail een gratis herinnering gestuurd. De betwiste factuur werd betaald op 3 september 2018. Op dezelfde dag werd een tweede aanmaning met herinneringskosten van € 10 naar de klager gestuurd. Net als in het voorgaande geval van mevrouw L. werden die herinneringskosten uiteindelijk door Telenet gecrediteerd, aangezien de betaling de verzending van de tweede herinnering had gekruist.

Voorbeeld 2
Mevrouw H. heeft een Scarlet Trio-abonnement bij Scarlet. Mevrouw H. ontving per post een eerste herinnering dd. 19 september 2018. De factuur in kwestie werd betaald op 21 september 2018. Aangezien 22 en 23 september 2018 respectievelijk een zaterdag en een zondag waren, werd de betaling pas op 25 september 2018 door Scarlet geregistreerd. Op dezelfde dag werd een tweede aanmaning met herinneringskosten van € 7,50 per post verzonden. Mevrouw H. ontving die tweede herinnering op de avond van 28 september 2018. Mevrouw H. betwist de aldus in rekening gebrachte herinneringskosten en wijst erop dat zij heeft gereageerd zodra zij de eerste herinnering ontving. In dit geval werden de herinneringskosten uiteindelijk door Scarlet op commerciële basis geannuleerd.

2.2. Bespreking

De gevallen van de heer C. en mevrouw H. tonen aan dat een redelijke termijn moet worden gerespecteerd tussen de datum van de eerste herinnering en de datum van de daaropvolgende aanmaningen.

3. Klachten over het aantal herinneringen dat kan worden verstuurd

3.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Mevrouw V. is abonnee voor kabeltelevisie bij Voo. Mevrouw V. betwist met name de herinneringskosten van

€ 140, overeenkomend met 14 herinneringen van € 10, die door Voo worden gevorderd. Mevrouw V. begrijpt niets van de facturering van Voo en beweert dat zij nooit een factuur noch herinneringen heeft ontvangen. Voozegt dan weer dat alle facturen naar het adres van mevrouw V. zijn gestuurd en dat er geen post werd teruggestuurd. Voo geeft ook aan dat de verzending van elke herinnering wordt voorafgegaan door een sms.

3.2. Bespreking

Wat er ook van zij, het aantal herinneringen verstuurd aan mevrouw V. blijft meer dan verontrustend. Het is in ieder geval de verantwoordelijkheid van de operatoren om hun rechtsmiddelen op redelijke en doeltreffende wijze te gebruiken. Die benadering is ook in overeenstemming met het beginsel van uitvoering te goeder trouw zoals vastgelegd in artikel 1134, 2° van het Burgerlijk Wetboek.

4. Klachten over het overschrijden van de limiet van € 10

4.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Na klantenwerving door een medewerker van W-Connect droeg de heer D. zijn abonnement over van Proximus naar Orange. De installatie werd uitgevoerd, maar het telefoonnummer werd niet geactiveerd op het Orange-netwerk. Daarnaast voorzien de algemene voorwaarden van W-Connect in geval van laattijdige betaling herinneringskosten van € 62.

Voorbeeld 2
Mevrouw T. is abonnee van SFR. Mevrouw T. klaagt erover dat zij haar facturen niet langer ontvangt en merkt op dat haar de facto een herinnering per sms wordt gestuurd. Na ontvangst van haar factuur in juli 2018 merkt mevrouw T. op dat haar ingebrekestellingskosten van € 15 in rekening worden gebracht. Mevrouw T. heeft meermaals zonder succes contact opgenomen met de diensten van SFR om de annulering van de aldus toegepaste verhoging te verkrijgen. Hierboven hebben we er al op gewezen dat de herinneringskosten sinds 1 juli 2018 niet meer dan € 10 mogen bedragen.

4.2. Bespreking

Conform artikel 119, § 2, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: "(...) De kosten voor de daaropvolgende schriftelijke herinneringen mogen niet hoger liggen dan 10 euro." Tijdens het onderzoek van de twee hierboven vermelde klachten heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie zich uitdrukkelijk tot de betrokken operatoren gericht, namelijk W-Connect en Telenet (in hun hoedanigheid van overnemer van SFR), om het principe van artikel 119, § 2, 2° in herinnering te brengen.

C. Klachten over invorderingskosten

In geval van niet-betaling kan de operator administratieve kosten voor de minnelijke invordering van de onbetaalde factuur vorderen via een deurwaarder of incassobedrijf. Het bedrag van die vergoeding is gewoonlijk gelijk aan 15% van het bedrag van de onbetaalde factuur en wordt gedefinieerd in de algemene voorwaarden.

1. Invorderingskosten als gevolg van slecht beheer van klantgegevens

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
Mevrouw K. betwist de administratieve kosten die Orange vordert na de overdracht van haar incassodossier aan een deurwaarder. De facturen en andere aanmaningen werden naar het vorige adres van mevrouw K. gestuurd en hebben haar dus nooit bereikt. Mevrouw K. betwist de in rekening gebrachte administratieve kosten en wenst alleen de hoofdsom te betalen. Orange wijst er op haar beurt op dat, als mevrouw K. inderdaad verhuisd was, het haar verantwoordelijkheid was om Orange daarvan op de hoogte te brengen. Orange kon die informatie echter nergens terugvinden.

Voorbeeld 2
Nadat hij een abonnement had genomen bij Proximus, merkt de heer M. in februari 2018 dat hij ook twee andere Proximus-klantennummers had waarvoor er nog onbetaalde facturen open stonden. De heer M. heeft de diensten van Proximus daar meermaals vragen over gesteld. Pas in oktober 2018 werden hem eindelijk de nodige verduidelijkingen meegedeeld. Intussen had de heer M. echter een schriftelijke ingebrekestelling ontvangen. De heer M. heeft zijn situatie onmiddellijk opgelost met een aanbetaling en een verzoek voor gespreide betaling van het openstaande saldo. De heer M. argumenteert dat hij te goeder trouw handelde en verklaart dat hij nooit heeft geweigerd om, zodra hij de nodige uitleg zou krijgen, zijn schuld te betalen.

1.2. Bespreking

De twee voorgaande gevallen tonen aan dat klantgegevens correct beheerd moeten worden, of het nu gaat om de verzending van facturen (e-mailadres, postadres, enz.) of over de identificatiegegevens eigen aan de operator (klantenaccount, Easy-Switch-code, enz.). Een goed klantenbeheer vereist de actieve deelname van zowel de operator als de abonnee. Het is bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid van die laatste om zijn contactgegevens correct in te geven en eventuele wijzigingen eraan op tijd te melden.

2. Invorderingskosten na opzegging van het contract

2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
De heer V. heeft een internetabonnement bij Proximus. In de loop van april 2018 heeft de heer V. via het online formulier een verzoek tot beëindiging van zijn abonnement ingediend. De heer V. heeft een automatische ontvangstbevestiging gekregen. Een maand later verneemt hij in een telefoongesprek met de diensten van Proximus echter dat de online opzegging niet door Proximus werd bekrachtigd. Om deze situatie te verhelpen wordt de dag van het telefoongesprek als einddatum beschouwd. De heer V. geeft aan dat hij na de online beëindiging in april 2018 geen gebruik meer heeft gemaakt van zijn internetverbinding. Toch werden er nog steeds facturen aangerekend. Uiteindelijk wordt er door een deurwaarder een ingebrekestelling naar de heer V. gestuurd. De heer V. wil echter dat Proximus de datum van de online opzegging respecteert en alle facturen en incassokosten van na april 2018 annuleert.

Voorbeeld 2
Op 29 juni 2017 beëindigt de heer CA. zijn Proximus-abonnement (vaste telefonie, mobiele telefonie, TV en internet). In juli 2017 ontvangt de heer CA. per e-mail een factuur met de kosten voor een decoder. Hij neemt contact op met de diensten van Proximus. De heer CA. krijgt dan de bevestiging dat zijn boekhoudkundige situatie in orde is en dat de voorwaarden voor de terugbetaling van de decoder weldra zullen worden meegedeeld. Hetzelfde scenario herhaalt zich elke maand. Op 13 november 2017 gaat de heer CA. uiteindelijk naar een teleboetiek en stuurt daar de decoder terug naar Proximus. Op woensdag 28 november 2018 ontvangt de heer CA. een ingebrekestelling van Proximus voor een bedrag van € 271,20, te betalen binnen 10 dagen. Na analyse van het dossier worden de verschillende uitgereikte facturen en de herinnerings- en incassokosten die aan de heer CA. werden aangerekend, uiteindelijk geannuleerd.

2.2. Bespreking

Opzegging betekent in principe de beëindiging van de contractuele relatie. Het is echter een belangrijk moment en vraagt daarom speciale aandacht. De ontvangst van facturen na beëindiging van de overeenkomst toont duidelijk een fout aan die de abonnee in ieder geval waarschuwt en hem ertoe moet aanzetten onmiddellijk contact op te nemen met zijn vorige operator. Daarmee kunnen situaties zoals die van de heer V. en de heer CA. vermeden worden.

3. Invorderingskosten voor een verjaarde factuur

3.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
In de maand april 2018 ontving de heer P. een brief van een incassobedrijf waarin de betaling van € 802,16 werd geëist. Dat bedrag had betrekking op facturen van Orange uit 2009. Orange stuurde die facturen begin 2018 naar een incassobedrijf door. De heer P. betwist de aldus gevorderde bedragen.

Voorbeeld 2
Een gerechtsdeurwaarder die namens Voo optreedt, neemt contact op met mevrouw G. De gerechtsdeurwaarder eist de betaling van facturen die 7 jaar eerder werden uitgereikt voor een totaalbedrag van € 1178,54. Mevrouw Gillet is van plan om dat bedrag te betwisten, aangezien zij van mening is dat zij haar abonnement op dat moment met inachtneming van de juiste formaliteiten heeft opgezegd. Daarnaast verklaart mevrouw G. dat Voo over haar contactgegevens beschikt en haar daarom gemakkelijk de betwiste facturen kon toesturen.

Orange gaf aan dat het voldeed aan artikel 6.1 van de algemene abonnementsvoorwaarden: "Orange Belgium heeft het recht om haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk over te dragen aan een derde zonder toestemming van de Klant en zonder dat de Klant aanspraak kan maken op enige schadevergoeding als gevolg van deze overdracht. De overdracht doet echter geen afbreuk aan de aan de Klant verstrekte garanties."

Op basis daarvan nodigt Orange de heer P. uit om deze zaak te regelen met het bedrijf dat zijn dossier heeft overgenomen en nu als enige contactpersoon optreedt.

3.2.Bespreking

Volgens artikel 2277, 2° van het Burgerlijk Wetboek:
"Schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten via distributienetten voor water, gas of elektriciteit of de levering van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren."

Bijgevolg is een operator wettelijk niet bevoegd om (via een deurwaarder of incassobedrijf) de betaling van een meer dan 5 jaar oude factuur te eisen. De Ombudsdienst voor telecommunicatie is zeer verbaasd dat Orange reeds verjaarde vorderingen overdraagt aan derden.

D. Klachten over minimumdienstverlening en reactivering van de diensten

1. Klachten over minimumdienstverlening bij niet-betaling

1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
De heer Q. heeft een internetabonnement bij Proximus. In mei 2018 wordt zijn abonnement opgeschort. De heer Q. verklaart dat hij in orde is met de betalingen en vraagt zich dus af wat de redenen voor die opschorting zijn. De heer Q. neemt contact op met de diensten van Proximus om een bewijs van de verschillende betalingen te sturen en zo zijn abonnement opnieuw te activeren. Proximus aanvaardt de betalingsbewijzen van de heer Q. echter niet. Na controle beweert Proximus dat die documenten in feite betrekking hebben op betalingen gedaan van een bankrekening op naam van mevrouw R., eveneens klant van Proximus. De betalingen vermelden het woord "Proximus" in de berichtlijn en betalen dus de facturen van mevrouw R. De van de heer Q. gevorderde bedragen hebben betrekking op het internetabonnement zonder kabel dat op zijn naam staat sinds april 2018 (voorheen op naam van mevrouw R.). Als puur commerciële geste heeft Proximus de herinneringskosten op de laatste factuur geannuleerd. De heer Q. moet dus het totale bedrag van € 149,97 betalen en zijn klantnummer in de communicatie vermelden.

Voorbeeld 2
Mevrouw N. heeft een gsm-abonnement bij Telenet. Dat abonnement werd door Telenet opgeschort vóór het verstrijken van de betalingstermijn van de huidige factuur. Mevrouw N. betaalde de factuur op 7 juni 2018, terwijl de vervaldatum van de factuur was vastgesteld op 11 juni 2018. Telenet beweert echter dat er twee onbetaalde facturen op de account van mevrouw N. staan: de factuur van 26 april 2018 en de factuur van 26 mei 2018. Die twee facturen werden betaald op 11 juni 2018. Het is omwille van de niet-betaling van de factuur van 26 april 2018 dat de mobiele lijn gedeactiveerd werd. Het abonnement van mevrouw N. werd gereactiveerd op 12 juni 2018.

1.2. Bespreking

Het is de verantwoordelijkheid van de abonnee om niet alleen zijn facturen op tijd te betalen, maar ook om nauwkeurig te zijn bij het betalen van de facturen en de betalingsvoorwaarden (vermelding in de communicatie, klantnummer, enz.) nauwgezet na te leven. Deze twee voorbeelden illustreren, voor zover nodig, de ongemakken die kunnen resulteren uit het niet naleven van dit basisprincipe.

2. Klachten over de reactivering van de diensten

2.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1
De heer W. is klant bij Schedom-Dommel. Uitzonderlijk betaalde de heer W. zijn factuur van juni te laat. Als gevolg daarvan werd zijn telefoonlijn opgeschort. De betaling werd op 20 september 2018 geregistreerd door Schedom-Dommel. Op 4 oktober 2018 was de lijn echter nog altijd niet gereactiveerd.

Voorbeeld 2
Mevrouw M. is klant bij Proximus. Mevrouw M. zou bij de betaling van haar laatste factuur twee cijfers hebben verwisseld, waardoor Proximus haar betaling niet heeft ontvangen. Vervolgens werd de mobiele lijn van mevrouw M. opgeschort.

2.2. Bespreking

Aan de ene kant kunnen we er alleen maar op hameren dat de abonnee zijn facturen op tijd moet betalen. Aan de andere kant is de operator echter ook verplicht om de overeengekomen diensten te leveren. In geval van deactivering van diensten is het dus de verantwoordelijkheid van de operator om, zodra de betreffende factuur is betaald, de diensten zo snel mogelijk te reactiveren.

Anderzijds moet worden opgemerkt dat sinds1 juli 2018 (artikel 119 § 10 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie) het bedrag dat verschuldigd kan zijn voor de reactivering van diensten na een onderbreking wegens niet-betaling, inclusief btw, niet hoger mag zijn dan € 30.

E. Conclusie en aanbevelingen

Het is de verantwoordelijkheid van de abonnee om facturen tijdig en in overeenstemming met de door de operator vastgestelde of op het gezond verstand gebaseerde betalingsvoorwaarden te betalen. Dat vermijdt onaangename verrassingen voor de abonnee op financieel (herinneringskosten, incassokosten, reactiveringskosten, ...) en technisch vlak (opschorting, onderbreking van de dienstverlening, ...).

Bij niet-betaling beschikken de operatoren over een reeks middelen om de betaling van de verschuldigde bedragen te verkrijgen. Die maatregelen moeten echter worden uitgevoerd met strikte inachtneming van de wet en meer bepaald van artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

9 Onverwachte hoge telecomfacturen

A.	**Inleiding**	**82**
B.	**Klachten over onverwacht hoge telecomfacturen ten gevolge van gsm-verbruik**	**82**
	1. Voorbeelden	82
	2. Bespreking	83
C.	**Klachten over onverwacht hoge telecomfacturen ten gevolge van verbruik op andere telecomdiensten**	**84**
	1. Voorbeelden	84
	2. Bespreking	85
D.	**Het concept 'gebruiksplafond' als maatregel tegen bill-shocks?**	**85**

A. Inleiding

De Ombudsdienst ontving in 2018, net als de voorafgaande jaren, honderden klachten van gebruikers die sterk verrast waren over de grootteorde van hun telecomfacturen. Uit de klachten blijkt dat de onverwachte meerkost niet zozeer te wijten is aan het abonnementsgeld dat door de telecomoperator wordt aangerekend maar wel aan het verbruik. Opmerkelijk is dat mobiel internetverbruik maar liefst circa 90% van de desbetreffende klachten veroorzaakt. De betwiste bedragen kunnen oplopen tot honderden en zelfs duizenden euro.

Deze bijdrage tracht aan de hand van representatieve voorbeelden van ombudsklachten uit 2018 een beeld te schetsen van omstandigheden die kunnen leiden tot onverwacht hoge telecomfacturen. Naast billshocks ten gevolge van gsm-verbruik zullen we ook stilstaan bij klachten over onverwacht hoge verbruikskosten omwille van andere diensten, zoals vaste telefonie, vast internet en tot slot TV. We zullen hierbij telkens aandacht besteden aan de doeltreffendheid van de bestaande maatregelen om onverwacht hoge aanrekeningen te vermijden. In de afsluitende rubriek doen we een suggestie aan de sector die zou kunnen leiden tot een daling van het aantal klachten over onvoorziene monsterfacturen.

B. Klachten over onverwacht hoge telecomfacturen ten gevolge van gsm-verbruik

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

Op 6 juli 2018 ging mijn man naar Rusland om de wedstrijden van de Rode Duivels te bekijken. Eenmaal aangekomen werkte zijn mobiel internet niet meer wegens boven de limiet. Daarop bel ik naar Telenet met de vraag om extra surfvolume in een niet-EU land te activeren. Ze stellen mij een omschakeling voor naar een internationaal abonnement dat ik dan de maand erna terug kan opzeggen. Dit abonnement bevat 2GB surfvolume in het buitenland. Onmiddellijk na mijn telefoongesprek heeft mijn man terug 4G, echter van korte duur. Hij stuurt daarop driemaal een unblock-bericht naar Telenet, teneinde terug gebruik te kunnen maken van mobiel internet. Achteraf krijgen wij een factuur van bijna € 5.000. Blijkt dat de abonnementswijziging zich niet heeft voltrokken, waardoor er per megabyte moest betaald worden. Er is echter maar 589MB verbruikt. Telenet stelt als oplossing een creditering van de helft van het bedrag voor, maar dit is voor ons niet voldoende.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Telenet liet weten dat er op 6 juli 2018 meerdere sms-berichten naar de klant werden verzonden om hem te informeren over de geldende tarieven in Rusland, vervolgens over het feit dat hij € 50 aan mobiel internet had verbruikt en tot slot over het feit dat zijn dataverbruik werd geblokkeerd omwille van € 60 aan supplementaire kosten. De klager had echter opdracht gegeven om deze blokkering op te heffen, waarna zijn gsm-aansluiting uit veiligheid werd geblokkeerd op 7 juli 2018, naar aanleiding van een verbruik van € 4.083 exclusief BTW. Na verdere bemiddeling toonde Telenet zich bereid om het gecontesteerde bedrag te herleiden tot € 60, zijnde de kostprijs voor de databundel die de echtgenote van de klant zou hebben besteld.

1.3. Voorbeeld 2

Ik heb een Proximus-factuur ontvangen van € 1.057,50 waar ik niets van af weet. Blijkbaar is wifi overgegaan op mobiele data, mogelijks tijdens een update, terwijl er vanaf een mobiel internetverbruik van € 50 een blokkering had moeten gebeuren. Dit werd echter niet gerespecteerd. Bij een bezoek aan de Proximus-winkel van K. werd slechts een creditnota van € 60 aangeboden. Wij zijn al meer dan 35 jaar klant bij Proximus en hebben nog nooit een dergelijk factuurbedrag gekregen.

1.4. Resultaat van de bemiddeling

Proximus liet weten dat de klager beschikte over een gsm-abonnement waarin maandelijks 2GB aan dataverbruik zat vervat. De meerkost was volgens de operator te verklaren doordat hij 1,421GB over deze limiet was gegaan en de

beveiliging "Opt In National Cap" van € 60 niet actief was. Uit commerciële overwegingen toonde Proximus zich bereid om de onverwacht hoge kosten te reduceren tot € 60.

1.5. Voorbeeld 3

Ik had via Facebook vernomen dat er een wedstrijd was om een iPhone te winnen. Het enige wat ik moest doen was naar een nummer sms'en of bellen om codes te krijgen en deze door te geven. Als ze alle codes hebben ontvangen, zou ik een iPhone winnen. (…) Achteraf bleek dat het een vals profiel was en dat ik werd opgelicht. Elk sms-bericht kostte mij namelijk € 1 tot € 4. (…) Mijn laatste twee Telenet-facturen waren hierdoor opgelopen tot € 185 en € 460.

1.6. Resultaat van de bemiddeling

Telenet was in eerste instantie niet bereid om tussen te komen in de onverwacht hoge kosten. De operator had informatie opgevraagd bij de betrokken dienstaanbieder en hieruit was gebleken dat de klager actief had deelgenomen aan de bewuste premium sms-wedstrijd. Pas nadat de Ombudsdienst er meermaals had op gewezen dat de dienstaanbieder had nagelaten om de klager via sms-notificaties te waarschuwen over de financiële gevolgen van haar sms-verbruik, besliste Telenet om het betwistbare bedrag van € 584 te herleiden tot € 10.

2. Bespreking

De geciteerde klachten tonen aan dat mobilofonie-gebruikers geconfronteerd kunnen worden met onverwacht hoge facturen, die in sommige gevallen kunnen oplopen tot duizenden euro. Uit deze klachten blijkt dat de niets vermoedende gebruikers zich geenszins bewust waren van de gevolgen van hun verbruik op gsm, zelfs indien de consumptiepatronen niet van abnormale aard waren.

De klachten brengen aan het licht dat de meest extreme billshock-situaties in 2018 te wijten waren aan gebruik van mobiel internet in het buitenland, meer in het bijzonder buiten de Europese Economische Ruimte, waar het principe van "roam like at home" niet van kracht is. Het betreft 225 klachten op een totaal van 739 klachten over de betwisting van facturatie van mobiel internet. Het eerste geciteerde voorbeeld is in dit verband representatief. Dataverbruik buiten de Europese Economische Ruimte is vaak excessief duur, met buitenbundeltarieven die kunnen oplopen tot meer dan € 14/MB. Het verschil met buitenbundeltarieven (omstreeks € 0,10 / MB) voor dataverbruik in het binnenland en binnen de Europese Economische Ruimte is extreem groot en vermoedelijk zijn weinig gebruikers hiervan voldoende op de hoogte. Nochtans bestaat er een wettelijke verplichting naar de operatoren toe om elke klant die roamt – zowel binnen als buiten de Europese Economische Ruimte – via een sms-notificatie, per e-mail of middels een pop-up-venster te informeren over de tarieven (Artikel 15.2 van de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken).

Operatoren zijn volgens artikel 15.3 van bovenvermelde Europese Verordening daarenboven verplicht om een eerste waarschuwingsbericht te sturen wanneer de dataroaming 80% van het overeengekomen financiële plafond (meestal € 50) heeft bereikt, alsook een tweede waarschuwingsbericht als het plafond dreigt te worden overschreden. Bij het bereiken van de bovengrens krijgt men de mogelijkheid om de blokkering, die steeds volgt bij het bereiken van deze bovengrens, op te heffen door een bericht terug te sturen naar zijn operator. Vervolgens zijn de operatoren wettelijk niet verplicht om daaropvolgende waarschuwingsberichten te versturen.

De klachten tonen helaas aan dat deze wettelijke beschermingsmaatregelen in het voordeel van de gebruiker niet voldoende bescherming bieden tegen onverwacht hoge facturen. Dit is overigens niet enkel te wijten aan het feit dat de klachten af en toe aantonen dat er onregelmatigheden zijn bij het versturen van de voornoemde informatieberichten, of dat sommige operatoren business-klanten uitsluiten van de bepalingen van de EU-verordening of, tot slot, dat sommige informatieberichten over het voortschrijdend dataverbruik niet in real-time worden verzonden. Zelfs wanneer onderzoek in de klacht uitwijst dat de betrokken operator alle bepalingen van de voornoemde EU-verordening correct toepast, valt een billshock omwille van dataroaming niet uit te sluiten. Een mogelijke oorzaak hiervan is het feit dat de informatieberichten over het voortschrijdend verbruik abrupt ophouden nadat de klant de standaard datablokkering (op € 50) opheft en in de veronderstelling leeft dat zijn operator hem actief zal blijven informeren (wat niet gebeurt).

Wanneer de abonnee de gevolgen van zijn dataverbruik vervolgens niet correct inschat en blijft surfen op het buitenlands netwerk buiten de Europese Economische Ruimte, is hij volledig overgeleverd aan de preventieve schorsing van de dienst wegens extreem verbruik, die de telecomoperatoren op basis van de Algemene Voorwaarden kunnen doorvoeren. De klachten, zoals het eerste geciteerde voorbeeld, leren ons echter dat een dergelijke blokkering doorgaans pas gebeurd na het genereren van verbruikskosten in de grootteorde van vele honderden of zelfs duizenden euro.

De tweede geciteerde klacht illustreert dat ook binnenlands dataverkeer, ondanks de lagere tarieven, kan leiden tot een heuse monsterfactuur. Een driehonderdtal klachten uit 2018 brengen aan het licht dat gebruikers, ook al bevinden ze zich in het binnenland, totaal onverwacht geconfronteerd worden met hoge kosten voor mobiel internet. Dit is meestal te wijten aan het feit dat de betrokken gebruikers abusievelijk veronderstelden dat ze gebruik hadden gemaakt van wifi-verbindingen. Daarnaast wijzen veel klachten uit dat de smartphone van de klant automatisch een update maakt van mobiele apps zonder dat hij zich hiervan bewust is. Overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen, dienen telecomoperatoren hun klanten er over te informeren wanneer het datavolume dat inbegrepen zit in hun postpaid-abonnement dreigt overschreden te worden. Ook wanneer verder dataverbruik uiteindelijk leidt tot een buitenbundelkost van standaard € 50 is de operator verplicht om de klant hierover te informeren, wat in principe per sms gebeurt.

De Ombudsdienst komt in 2018 opnieuw tot het besluit dat de wettelijke sms-notificaties bij binnenlands dataverkeer, naar analogie met dataroaming, niet hebben geleid tot een klachtenvrije situatie. Nog het feit buiten beschouwing gelaten dat de operatoren niet altijd de waarschuwingsberichten (op tijd) versturen, moeten we vaststellen dat deze niet altijd hun doelstelling bereiken, namelijk het actief informeren van de gebruikers over hun voortschrijdend dataverbruik met het oog op het vermijden van een billshock. Op basis van de getuigenissen van talloze gebruikers moeten we helaas tot de conclusie komen dat de sms-notificaties ofwel niet altijd worden gelezen - mogelijks onder

impuls van de veelvoud aan sms-berichten die naar de roamende gebruiker wordt verzonden - ofwel dat deze berichten de gebruikers onvoldoende bewust maken van de financiële gevolgen van hun surfgedrag. Ook de terbeschikkingstelling van faciliteiten om verbruik te raadplegen via apps en online klantenzones kunnen klaarblijkelijk billshocks ten gevolge van dataverkeer niet altijd vermijden.

Het derde geciteerde voorbeeld handelt over een billshock-situatie ten gevolge van premium sms-verkeer, een problematiek die uitvoeriger aan bod komt in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag. Het Koninklijk Besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie bepaalt dat aanbieders van diverse vormen van dergelijke betaaldiensten er toe gehouden zijn om de gebruiker telkens een sms-bericht te versturen per schijf van € 10 verbruik. Ondanks deze beschermende maatregel leggen sommige Ombudsklachten bloot dat een billshock ten gevolge van premium sms-verkeer niet altijd vermeden kan worden.

C. Klachten over onverwacht hoge telecomfacturen ten gevolge van verbruik op andere telecomdiensten.

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

Ik maakte gedurende 90 minuten via mijn vaste lijn van Orange een conference call naar een Frans premium nummer, nl. +33800XXXXXX. Orange rekende mij hiervoor tot mijn verbazing € 329 aan. De operator kon mij geen afdoende uitleg verstrekken over dit dure tarief. Men kon mij enkel mededelen dat de bewuste oproep niet binnen mijn inbegrepen belminuten viel. Voor zover ik dit heb gecontroleerd, zouden oproepen naar een 0800-nummer gratis zijn.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Orange bevestigde dat oproepen naar speciale nummers steeds buiten de bundel worden aangerekend en dit volgens de tarieven zoals bepaald door de aanbieder. Ook wanneer het opgeroepen buitenlands nummer als gratis wordt geafficheerd, kan de verbinding gepaard gaan met een supplementaire kost. Orange toonde zich dan ook niet bereid om tussen te komen in de betwiste aanrekening.

1.3. Voorbeeld 2

Ik heb een vast internetabonnement bij SFR, waarvoor ik € 40 per maand betaal. Nu merk ik dat ik deze

maand € 194 van mijn rekening zie gaan. Ik kreeg géén waarschuwingsmail of ander bericht dat ik over de limiet ga. (Aan de telefoon beweren ze van wel). Is er een wet die dit verplicht, of geldt dit enkel voor mobiele data?

1.4. Resultaat van de bemiddeling

SFR wees er op dat ze hun klanten de mogelijkheid bieden om hun internetverbruik online op te volgen. Terloops merkte de operator op dat de klager kan intekenen op een product dat ongelimiteerd internetverbruik toelaat, mits een toeslag van € 14 per maand. SFR gaf geen positief gevolg aan de vraag tot creditering van het bedrag, veroorzaakt door een extra consumptie van 312GB.

1.5. Voorbeeld 3

Proximus rekent mij € 170 aan voor films die ik zou hebben aangevraagd. Dit klopt niet aangezien ik nooit films bestel via digitale TV.

1.6. Resultaat van de bemiddeling

Proximus bevestigde dat de facturatie terecht was aangezien onderzoek had uitgewezen dat er wel degelijk verschillende films werden aangevraagd via de decoder waarvan de klager titularis is. De operator wees er op dat er reeds in het recente verleden een creditering gebeurde van soortgelijke kosten. Proximus toonde zich bereid om een afbetalingsplan aan te bieden.

2. Bespreking

Hoewel veruit de meeste klachten over onverwacht hoge telecomfacturen te wijten is aan gsm-verbruik, ontvangt de Ombudsdienst elk jaar tientallen klachten ten gevolge van billshocks wegens verbruik van andere diensten, zoals vaste telefonie, vast internet en digitale TV. Ook voor deze diensten bestaan vandaag reeds allerlei consumentenbeschermende maatregelen om excessief verbruik en dito kosten tegen te gaan.

Zo dienen gebruikers bij het bellen naar speciale nummers, waarbij een tarief geldt van meer dan € 1 per minuut, hierover te worden ingelicht en dit voorafgaandelijk de verbinding tot stand wordt gebracht. Wat betreft verbruik op vast internet is het in principe mogelijk om in real time de consumptie van volume online op te volgen, teneinde buitenbundelkosten te vermijden. Tenslotte geldt voor opvragingen via digitale TV dat de gebruiker bij wijze van beveiliging een persoonlijke code dient in te geven alvorens dit mogelijk te maken. De klachten tonen echter ook hier aan dat deze preventieve maatregelen niet volstaan om onverwacht hoge telecomfacturen volledig uit te sluiten.

D. Het concept 'gebruiksplafond' als maatregel tegen billshocks?

Op dit moment bestaan er reeds een resem wettelijke maatregelen die de telecomgebruiker moeten behoeden voor monsterfacturen. De klant kan zijn verbruik veelal online opvolgen, wordt in sommige omstandigheden actief geïnformeerd over de geldende tarieven en ontvangt notificaties over zijn dataverbruik.

Hoewel dergelijke maatregelen ongetwijfeld nuttig zijn om telecomgebruikers trachten te sensibiliseren, kan de Ombudsdienst op de basis van de vele honderden beroepsklachten over onverwacht hoge facturen slechts concluderen dat deze vooralsnog niet volstaan om het fenomeen van billshock de kop in te drukken. De bestaande preventieve maatregelen worden niet altijd correct nageleefd door te operatoren, zijn onvoldoende bekend bij het brede publiek, vertonen een diffuus karakter en zetten sommige gebruikers zelfs op het verkeerde been.

De Ombudsdienst ziet heil in een meer stringente oplossing, namelijk het bieden van de mogelijkheid aan alle telecomgebruikers om een gebruiksplafond in te stellen, dit naar analogie met het bestaan van een limiet bij kredietkaarten. Op die manier vermindert allicht de kans op een billshock, daar de klant zelf een maximum bedrag kan instellen, dat hij in principe niet zomaar kan overschrijden. Op dit moment commercialiseren sommige operatoren reeds een aantal abonnementen waarbij limitering mogelijk is, zoals Full Control (Proximus), Wigo (Telenet) en Zen (Orange). De mogelijkheid tot het instellen van een gebruiksplafond kan gebruikers behoeden voor de gevolgen van onbewust verbruik, een fenomeen dat bij mobiel internet steeds vaker de kop opsteekt, en stelt de klanten in staat om hun uitgaven te budgetteren, wat tegemoetkomt aan de verzuchtingen van talloze klagers.

Tenslotte komt een factuurplafond eveneens tegemoet aan het toenemend aantal klachten over hoge verbruikskosten ten gevolge van diefstal van gsm-toestellen, hacking van telefooncentrales en allerlei vormen van telefoonfraude.

10 Compensatie bij storingen van vaste telecomdiensten

A.	**Inleiding**	**87**
B.	**Klachten over storingen op telecomdiensten**	**87**
	1. Storingen op de vaste telefoonaansluiting	87
	2. Storingen op de internetaansluiting	88
	3. Storingen op de TV-aansluiting	88
	4. Storingen op gebundelde telecomdiensten (pack)	88
	5. Grootschalige storingen	89
	6. Analyse	89
C.	**Aanbevelingen**	**90**

A. Inleiding

Elk jaar ontvangt de Ombudsdienst een groot aantal klachten van telecomgebruikers wiens diensten niet of niet naar behoren functioneren. In 2016 en 2017 ging het om respectievelijk 1.697 en 1.768 dossiers.

In 2018 zette de stijging van het aantal storingsklachten zich verder en werden er 2.154 dossiers opgestart. De operatoren die in 2018 het meeste klachten veroorzaakten waren Proximus (1.062 klachten), Telenet Group (530 klachten), Orange (255 klachten) en Scarlet (171 klachten). De meerderheid van de klachten heeft betrekking tot storingen op vaste telecomdiensten, met name vaste telefonie, internet, TV en packs. In 2018 betrof het 1.706 klachten, tegenover 1.403 klachten in 2017. Klachten over storingen op mobiele diensten zitten weliswaar vervat in het globaal cijfer (2.154 klachten in 2018) maar komen verder niet aan bod in deze bijdrage.

Wanneer gebruikers een beroep doen op de Ombudsdienst inzake een storing op de vaste telecomdiensten beogen zij in de eerste plaats een snelle oplossing. Daarnaast verwachten de gedupeerde gebruikers eveneens een vorm van compensatie omdat zij niet of in beperkte mate van de diensten hebben kunnen gebruik maken. In sommige gevallen eisen de klagers zelfs een schadevergoeding omdat de storing geleid heeft tot onkosten of – in het geval van professionele gebruikers – tot gederfde inkomsten.

In dit artikel zullen we de storingsklachten van 2018 analyseren en onderzoeken welke compensaties de gedupeerde gebruikers toekomen. Er zal voor wat betreft compensatiepolitiek in geval van storingen worden nagetrokken of er al dan niet een onderscheid bestaat tussen het type geïmpacteerde telecomdienst enerzijds en de houding van de belangrijkste operatoren anderzijds. Tevens zal worden stilgestaan bij het beleid dat de operatoren voeren inzake het verstrekken van compensaties in geval van algemene storingen op vaste telecomdiensten die een groot aandeel van klanten impacteren. De analyses zullen telkens gebeuren aan de hand van concrete, representatieve klachten.

Tot slot zullen op basis van de ervaring in klachtenbemiddeling aanbevelingen worden gericht naar de operatoren voor wat betreft compensaties in geval van storingen.

B. Klachten over storingen op telecomdiensten

1. Storingen op de vaste telefoonaansluiting

1.1. Voorbeeld 1

Sedert 22 dagen zit mijn grootmoeder van 84 jaar zonder telefoon. Volgens operator Proximus is dit een probleem dat zich buiten afspeelt en moeten ze een kabel vervangen. Op de lijn van mijn grootmoeder is een alarm aangesloten die verbonden staat met een centrale van de ziekenzorg. Telkens als wij bellen naar Proximus worden we van kast naar de muur gestuurd! Als er op medisch vlak iets gebeurt met ons grootmoeder en zij kan geen hulp oproepen, zullen wij Proximus aansprakelijk stellen. We willen niet alleen dat dit onmiddellijk wordt opgelost maar vragen tevens een vergoeding.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Proximus voerde drie dagen na de datum van opstart van de klacht laswerken uit die hebben geleid tot een herstel van de telefoonlijn. In toepassing van de Algemene Voorwaarden van Proximus werd een compensatie van € 669,59 toegekend, omdat de storing 55 dagen te laat werd gelicht.

1.3. Voorbeeld 2

Reeds sinds 16 dagen is er een panne op mijn telefoon. Telkens wanneer ik mijn operator, Scarlet, hierover informeer, wordt er beloofd om de storing te verhelpen. De datum van interventie wordt echter steeds verlegd. Ondertussen ben ik genoodzaakt om te bellen met gsm en geraakt mijn belwaarde snel op. Ik voer mijn gesprekken altijd over de vaste lijn, aangezien ik beschik over een abonnement waarmee ik tegen een forfaitaire prijs onbeperkt nationaal kan telefoneren.

1.4. Resultaat van de bemiddeling

Scarlet liet weten dat er naar aanleiding van de eerste storingsmelding op 7 mei 2018 contact werd opgenomen met netwerkoperator Proximus, die het probleem 21 dagen later heeft verholpen. Bij wijze van compensatie werd een bedrag van € 28 afgetrokken van de eerstvolgende Scarlet-factuur. De klager was echter ontevreden over de grootteorde van de aangeboden tegemoetkoming, die niet in verhouding was tot de onkosten die de storing hadden veroorzaakt. Na verdere bemiddeling toonde Scarlet zich bereid om een bijkomende creditnota van € 16 toe te kennen.

De meerderheid van de klachten heeft betrekking tot storingen op vaste telecomdiensten, met name vaste telefonie, internet en televisie.

2. Storingen op de internetaansluiting

2.1. Voorbeeld 1

De internetverbinding gaat hier zeer slecht. Ik ben zelfs genoodzaakt om deze klacht per brief in te dienen in plaats van online. Op 28 december 2017 werd er een nieuwe BBOX van Proximus geïnstalleerd nadat men had vastgesteld dat de andere verouderd was (dateerde uit 2015). In plaats van een verbetering werkt het internet sedertdien nog trager. Op sommige momenten kan ik de e-mails niet openen en zelf geen e-mails verzenden, hoewel de Proximus-technologie zoveel gepromoot wordt. Ik vraag mij af waarom we nog betalen voor deze aansluiting.

2.2. Resultaat van de bemiddeling

Naar aanleiding van de klacht plaatste Proximus een 4G-modem bij de klager, waarna zijn internetsnelheid meer dan tien maal hoger lag dan voorheen. Er werd geen compensatie aangeboden door Proximus.

2.3. Voorbeeld 2

We hebben reeds vier maanden geen wifi en hebben hier reeds enkele malen voor gebeld met Telenet. Ze hebben hiervoor reeds enkele techniekers gestuurd echter zonder een oplossing aan te bieden. We zijn een horecazaak en ik zou graag mijn klanten wifi willen aanbieden. momenteel betaal ik voor iets dat er niet is.

2.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet liet weten dat er gezien de complexiteit van het probleem meerdere technici bij de klant ter plekke dienden te komen. Ruim een maand na de opstart van de Ombudsklacht werd de storing gelicht. Bij wijze van compensatie stelde Telenet voor om drie maanden gratis abonnement op het pack van de klager aan te bieden.

3. Storingen op de TV-aansluiting

3.1. Voorbeeld 1

Ik kijk veel TV. Ik kan sedert geruime tijd echter geen gebruik meer maken van de dienst. Wanneer ik dit wil melden aan Proximus blijkt hun klantendienst telefonisch onbereikbaar te zijn.

3.2. Resultaat van de bemiddeling

Proximus gaf toe dat haar klantendienst omwille van een toevloed aan oproepen moeilijk bereikbaar was. De TV-storing werd intussen opgelost nadat er een reset werd gedaan. Hoewel de klager op contractuele basis geen recht had op enige vergoeding werd er een commerciële compensatie ten bedrage van € 31,45 toegekend.

3.3. Voorbeeld 2

Er werden verbeteringswerken uitgevoerd door Telenet tussen 9 en 11 augustus 2018. Sindsdien kunnen onze televisietoestellen niet meer bekeken worden of hebben we helemaal geen beeld. Er zou pas een technieker terugkomen op 29 augustus. Ik heb een B&B waar vooral buitenlandse gasten verblijven en vind dit geen oplossing die ze ons aanbieden. (…) Wij betalen de volle prijs en kunnen geen programma's herbekijken of opnemen. We wensen een snellere oplossing van het probleem en een tegemoetkoming voor de periode dat we zonder TV zaten.

3.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet intervenieerde voor een tweede keer op 29 augustus 2018, nadat een eerste technieker op 17 augustus een slecht signaal had vastgesteld. De tweede tussenkomst gebeurde door een netwerktechnieker die het signaalprobleem ter hoogte van de tap had verholpen. De klager verkreeg een compensatie voor een bedrag van € 88.

4. Storingen op gebundelde telecomdiensten (pack)

4.1. Voorbeeld 1

Sinds een week is er geen verbinding voor internet en voor TV. Na elke dag bellen en langsgaan bij het SFR-kantoor te B. kreeg ik telkens te horen dat er een technicus onderweg was. Tot ik gisteren te horen krijg van een SFR personeelslid dat er omwille van een ongeluk met werkzaamheden in een pand SFR-kabels beschadigd waren. Sedertdien verstrekt het SFR-personeel geen enkele informatie meer over wanneer de verbinding zal worden hersteld. Ik wordt bovendien doorverbonden naar de klantendienst van Telenet die vervolgens van niets weten. Dit is een drama voor ons vanwege werk- en studieverplichtingen.

4.2. Resultaat van de bemiddeling

SFR deed het nodige om de storing te lichten binnen

enkele dagen na de klachtmelding. De klager verwachtte echter nog een vergoeding. SFR maakte vervolgens een creditnota op voor een bedrag van € 16,15.

4.3. Voorbeeld 2

Ik heb een internet- en TV-aansluiting bij Orange. Op 5 september [2018] heeft Telenet (eigenaar netwerk) aanpassingswerken uitgevoerd aan de kabelaansluiting net voor mijn deur zonder weliswaar op voorhand te verwittigen. Sindsdien heb ik geen internet- en TV-signaal meer. Ik heb zo snel mogelijk Orange gecontacteerd.

Het heeft mij een viertal uren gekost om het probleem volledig uit te leggen maar heb uiteindelijk toch een afspraak kunnen regelen voor een technieker. Deze kwam op 6 september ter plaatse en heeft kunnen vaststellen dat de verbinding door Telenet was afgesloten. De eerst volgende afspraak met een Telenet-technieker werd door hem geregeld, dit voor 12 september. Op 11 september vernam ik via een voicemailbericht van Orange dat de afspraak niet kon doorgaan wegens een software-fout. (…) Er werd een nieuwe afspraak vastgelegd voor 13 september. Ik heb hiervoor speciaal verlof moeten nemen omdat mijn aanwezigheid vereist zou zijn. Er zijn echter geen techniekers komen opdagen. (…) Ik heb twee kinderen die op de hogeschool zitten en die niet zonder internet kunnen, ik heb niet aan thuiswerk kunnen doen en evenmin mijn lievelingsserie kunnen volgen op TV.

4.4. Resultaat van de bemiddeling

In het kader van de Ombudsklacht liet Telenet weten deze situatie te betreuren. Anderzijds wees Telenet er op dat het Orange toekomt om ervoor te zorgen dat de klager gebruik kan maken van de diensten. Orange liet weten dat het probleem uiteindelijk op 28 september 2018 werd verholpen. Orange kende een compensatie van € 49 toe. De klager was niet uitgesproken tevreden over dit compensatievoorstel en herhaalde de hinder die hij had ervaren naar aanleiding van de onbeschikbaarheid van de diensten. Orange bleef echter van mening dat de aangeboden tegemoetkoming in verhouding was met de duur van de storingsperiode.

5. Grootschalige storingen

5.1. Voorbeeld 1

Ik heb nu reeds sedert 2 dagen geen toegang tot digitale TV. De klantendienst van Proximus is volledig onbereikbaar. Ik vraag naast een oplossing eveneens een compensatie voor de dagen dat ik geen TV heb genoten.

5.2. Resultaat van de bemiddeling

Proximus liet weten dat de TV-dienst van de klager was getroffen door een algemene panne, die ondertussen werd opgelost. Bij wijze van compensatie bood Proximus de klager gratis toegang tot enkele betaalzenders en dit gedurende twee weken.

5.3. Voorbeeld 2

Op 21 februari 2018 konden we, verspreid over de dag, gedurende 4 uur geen gebruikmaken van telefonie en internet wegens storingen van buitenaf. Ik verwacht een compensatie voor de 4 uur gebrekkige service. Ik wil niet betalen voor een dienst die (tijdelijk) niet geleverd kon worden. In eerste lijn wenste Telenet geen compensatie aan te bieden omdat dit niet voorzien was in de Algemene Voorwaarden.

5.4. Resultaat van de bemiddeling

Telenet wees er op geen 100% service garantie te kunnen bieden en bleef in eerste instantie volhouden dat de klager geen recht had op enige compensatie. Omdat de klager reeds jarenlang abonnee was, toonde Telenet zich uiteindelijk toch bereid om drie gratis films uit de TV-theek aan te bieden.

6. Analyse

Storingen op telefoonaansluitingen, internetdienst, TV-aansluitingen en gebundelde diensten veroorzaakten in 2018 respectievelijk 402, 536, 263 en 478 klachten bij de Ombudsdienst. Uit de relazen van veel klagers blijkt dat telecomdiensten onmisbaar zijn en dat een disfunctionaliteit ervan, zelfs voor een korte periode, een grote impact kan hebben op vlak van werk, studies, vrijetijdsbesteding, beroepsinkomsten, en zelfs gezondheid. Verschillende aspecten van ons dagelijks leven hangen in steeds grotere mate af van de goede werking van zowel vaste als mobiele telecomdiensten. Het mag dan ook geen verbazing wekken dat een groot aantal gebruikers de weg naar de Ombudsdienst vindt wanneer een storing op een telecomdienst niet snel wordt gelicht na een melding bij hun operator. Steeds meer klagers verwachten daarenboven een tegemoetkoming omwille van het nadeel - in welke vorm dan ook - die de storing heeft teweeggebracht.

De geciteerde voorbeelden brengen aan het licht dat de operatoren onderling zeer uiteenlopende compensaties toekennen omwille van laattijdige storingslichtingen. Bovendien blijkt dat de toekenning van tegemoetkomingen bij sommige operatoren, en dan vooral bij Proximus, in sterke mate afhankelijk is van het type vaste telecomdienst dat geïmpacteerd wordt door

de storing. Dit weerspiegelt in zekere mate de toepassing van de Algemene Voorwaarden van de operatoren, voor zover hierin modaliteiten zijn opgenomen betreffende het bepalen van compensaties ten gevolge van storingen.

Onderzoek van de Algemene Voorwaarden van de belangrijkste operatoren leert ons dat Proximus veruit de meest gunstige compensatieregeling voorziet, die echter louter geldt voor vaste telefonie-abonnees.

Wanneer Proximus er niet in slaagt om een telefoonstoring te lichten binnen de werkdag volgend op de datum van de storingsmelding, heeft de klant recht op een tegemoetkoming gelijk aan één maand abonnementsgeld telefonie per dag vertraging, behoudens een geval van overmacht of indien de storing te wijten is aan de klant of een andere operator. De Algemene Voorwaarden van Proximus voorzien daarentegen geen tegemoetkomingen in geval van een langdurige storing voor internet- en TV-diensten.

Telenet voorziet in haar Algemene Voorwaarden dan weer de mogelijkheid om een creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van de onderbreking, en dit ongeacht het type dienst, voor zover de storing niet het gevolg is van de klant of van een andere operator. Bovendien biedt Telenet de mogelijkheid aan om de overeenkomst kosteloos te eindigen in geval van "voortdurende" storingen.

SFR-klanten kunnen in geval van een "langdurige" storing op hun beurt een aanvraag tot schadevergoeding van 15% indienen, dit in verhouding tot de duur van de storing en de prijs van het abonnement en voor zover de storing aan SFR te wijten is.

In de Algemene Voorwaarden van de andere voornaamste operatoren, zoals Voo, Orange en Scarlet, vond de Ombudsdienst geen bepalingen terug over compensatiemechanismes in geval van storingen op welke vaste telecomdienst dan ook. Naast eventuele contractuele bepalingen over tegemoetkomingen ten gevolge van laattijdige storingslichtingen, worden in de Algemene Voorwaarden van de operatoren eveneens aansprakelijkheidsclausules opgenomen, die echter niet noodzakelijk van toepassing zijn op dienstonderbrekingen ten gevolge van technische oorzaken en de hieraan gekoppelde gevolgschade.

C. Aanbevelingen

Een contract tussen een telecomoperator en een gebruiker bestaat er in hoofdzaak uit dat de eerstgenoemde partij toegang tot diensten zoals telefonie, internet en TV levert tegen betaling. Een dergelijk contract is volgens de telecomoperatoren in de eerste plaats een middelenverbintenis, in die zin dat zij naar best vermogen service leveren en dat een onderbreking in de dienstverstrekking wegens technische problemen nooit kan worden uitgesloten.

Dit neemt niet weg dat de operatoren zich er moeten van bewust zijn dat de onbeschikbaarheid van telecomdiensten een zeer grote impact kan hebben op hun klanten, zelfs in geval deze diensten niet voor professionele doeleinden worden gebruikt. Het is dan ook uitermate belangrijk dat de operatoren de gedupeerde klanten de mogelijkheid bieden om de storing waardoor zij getroffen zijn op een vlotte manier te melden en dat vervolgens binnen de kortst mogelijke termijn een oplossing wordt geboden.

Wanneer de storing niet binnen een redelijke termijn kan worden verholpen, strekt het tot aanbeveling om de gebruikers een alternatieve telecomoplossing aan te reiken, zoals een omleiding van gesprekken op een defecte vaste lijn naar een gsm-aansluiting en het ter beschikking stellen van mobiel internet in afwachting van de lichting van een storing op de vaste internetaansluiting.

Het streven naar een spoedige technische oplossing en het eventueel ter beschikking stellen van alternatieven tijdens de storingsperiode buiten beschouwing gelaten, verwachten de gebruikers in toenemende mate compensatie wanneer hun telecomoperator de diensten niet ononderbroken kan leveren. Op basis van de Algemene Voorwaarden van de operatoren blijkt dat een vergoeding echter niet altijd kan worden geëist, waardoor de gedupeerde klant is overgeleverd aan de goodwill en de commerciële opstelling van zijn operator.

De Ombudsdienst beveelt de operatoren dan ook aan om werk te maken van een billijk compensatiemechanisme in geval hun klanten getroffen worden door een storing, en de contractueel voorziene tegemoetkoming spontaan te verstrekken nadat het technisch euvel is opgelost.

Naar analogie met de compensatieregeling die contractueel van toepassing is op telefonieklanten van Proximus, is het belangrijk om de grootteorde van de tegemoetkoming te koppelen aan de duur van de storing. Het lijkt de Ombudsdienst echter niet opportuun om een compensatieverstrekking te beperken tot klanten die getroffen zijn door een langdurige telefoonstoring.

De klachten tonen immers ontegensprekelijk aan dat ook internetklanten, en in minder mate TV-abonnees, in zeer ernstige mate nadeel kunnen ondervinden ten gevolge van een storing op deze diensten, zodat ook hier een vorm van service level agreement, inclusief een compensatiemechanisme, van kracht zou moeten worden.

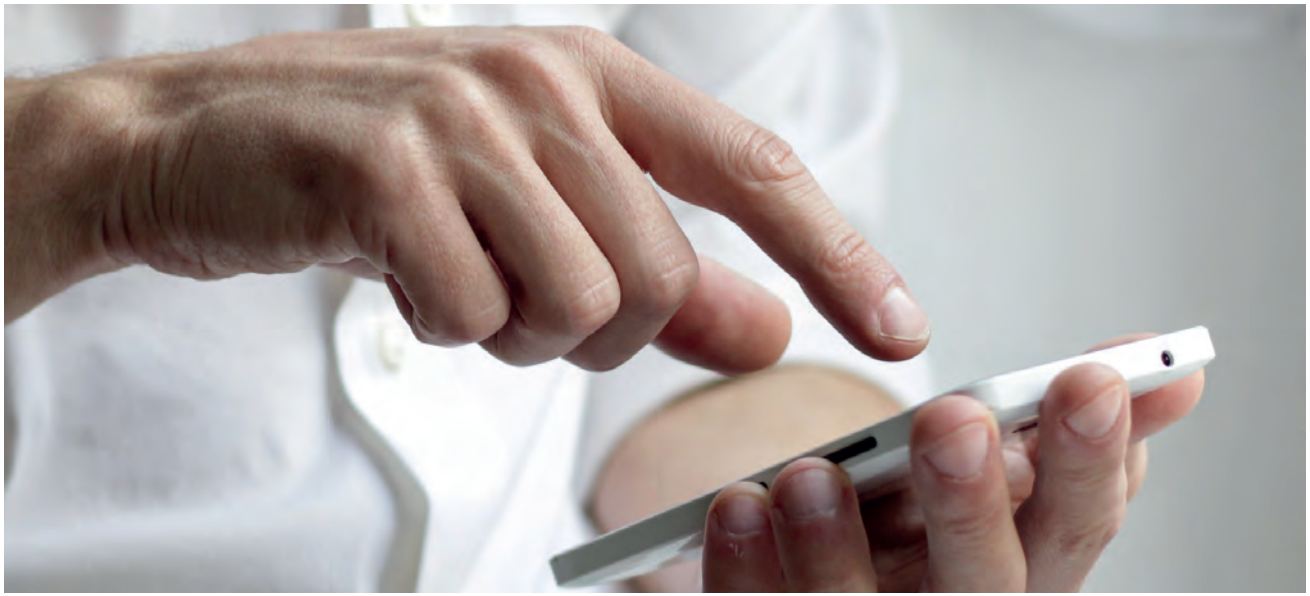
11 Problemen met telecomoperatoren ten gevolge van een overlijden

A.	**Inleiding**	**92**
B.	**Problemen met de opzeg van telecomdiensten van overleden gebruikers**	**92**
	1. Voorbeelden	92
	2. Bespreking	93
C.	**Invordering van schulden van overleden gebruikers**	**94**
	1. Voorbeelden	94
	2. Bespreking	94
D.	**Conclusie**	**95**

A. Inleiding

Ook in 2018 ontving de Ombudsdienst tientallen beroepsklachten over problemen die burgers ervaren met een telecomoperator ten gevolge van het overlijden van een dierbare. Dit onderwerp verdient aangekaart te worden omdat elke burger geconfronteerd kan worden met een sterfgeval en bijhorende potentiële perikelen met een telecomoperator.

Aan de hand van reële voorbeelden van representatieve klachten, belichten we in dit artikel de twee belangrijkste structurele problemen waarmee nabestaanden van een overleden telecomgebruiker kunnen geconfronteerd worden. In de conclusie van dit artikel doen we een aantal suggesties met het oog op een afname van dergelijke klachten.



B. Problemen met de opzeg van telecomdiensten van overleden gebruikers

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

Op 16 oktober 2017 heb ik alle nutsmaatschappijen per e-mail ingelicht over het plotse overlijden van mijn moeder en hen gevraagd alle diensten stop te zetten. Bij Telenet zou alles op nul gezet worden. Er was zelfs nog een tegoed van iets meer dan € 2. (…) Tot vervelens toe blijft Telenet facturen sturen naar het adres van mijn overleden mama.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Telenet nam rechtstreeks contact op met de klager om haar excuses aan te bieden en bevestigde dat de facturatie werd uitgeklaard en rechtgezet.

1.3. Voorbeeld 2

Op 8 maart 2018 is mijn vader plots overleden. Mijn moeder is zwaar dement en kan met niemand meer praten. Dus alles komt op mijn nek terecht. Op 9 maart [2018] heb ik gebeld met Proximus om het overlijden te melden. Hierbij beloofden ze mij alles in orde te brengen. Een paar dagen later ontving ik een brief waaruit bleek dat Proximus mijn emailadres verkeerd had genoteerd. Daarop heb ik teruggebeld met Proximus om dit euvel recht te zetten. Er werd mij beloofd dat ik een mail zou ontvangen met de nodige papieren om de decoder en modem op te sturen. Omdat de beloofde e-mail achterwege bleef, begon ik contact op te nemen via facebook (drie verschillende personen). Langs deze weg verkreeg ik uiteindelijk een formulier waarmee ik de modem en decoder kon opsturen. Op 21 maart [2018] heb ik alles opgestuurd. Toen werd mij beloofd dat men alles zou regelen. Ondertussen blijf ik maar facturen en papieren ontvangen van Proximus. Op dit ogenblik zie ik de bomen door het bos niet meer. (…) We zijn al overstelpt met een papierberg na het overlijden.

1.4. Resultaat van de bemiddeling

Proximus bevestigde dat de aansluiting van de overleden klant werd opgezegd op 30 maart 2018. De betwiste abonnementsgelden werden door Proximus gecrediteerd. De operator gaf toe dat de opzeg laattijdig gebeurde omwille van een probleem met hun databank.

Het is voor de nabestaanden emotioneel belastend om voortdurend geconfronteerd te worden met onterechte facturen en – tijdens de rouwperiode – gedwongen te worden om de klantendienst van de betrokken operator meermaals te moeten opbellen of aanschrijven.

1.5. Voorbeeld 3

Op 3 februari 2018 overleed mijn partner. Hij beschikte over een Orange-abonnement met toestel dat loopt tot 26 mei 2018. Eind februari [2018] ging ik naar de Orangewinkel te N. om te vragen of ze het abonnement van mijn partner konden stopzetten. De winkelbediende zei me dat hij dat niet kon en dat de opzeg via de website moest gebeuren. Ook dat lukte me niet. Ik stuurde een officieel document op via Sepastop (betalende online opzeggingsdienst) en kreeg daarvan op 28 februari 2018 een officiële bevestiging. Daarna kreeg ik telefoon van Orange met de vraag over welk nummer het nu juist ging... nogmaals de juiste informatie doorgegeven. Kort daarop ontving ik een document dat moest ondertekend worden door mijn partner. Daar hij overleden was telefoneerde ik opnieuw met de klantendienst. Daar boden ze hun excuses aan en zeiden dat ze alles in orde gingen maken, dat ik dat document niet meer moest opsturen. Kort nadien ontving ik een andere oproep van Orange met de mededeling dat het onduidelijk was over welk nummer het ging... Opnieuw heb ik alle info doorgegeven... Toen ik vorige week zag dat via domiciliëring nog steeds € 40 van mijn rekening was afgegaan heb ik deze onmiddellijk geblokkeerd en heb ik opnieuw naar Orange gebeld. Na meer dan een half uur aan de lijn te hebben gehangen kreeg ik de mededeling dat ze de financiële dienst hadden ingelicht en dat die me gingen contacteren... Tot op vandaag is het nummer van mijn overleden partner nog steeds actief. Allemaal stresserende toestanden in deze moeilijke periode…

1.6. Resultaat van de bemiddeling

Orange bood zijn excuses aan omwille van de problemen die de klager had ondervonden en betuigde medeleven met het overlijden van diens partner. In onderling overleg werd beslist dat de klager het nummer van haar partner zou overnemen. Hiertoe werden overdrachtsformulieren bezorgd. Terloops had de klager bijkomend opgemerkt dat ze er zich aan stoorde dat Orange publiciteit bleef richten aan haar overleden partner. Orange liet hierover weten dat dergelijke marketingberichten niet langer zouden verstuurd worden na de afhandeling van de overdracht. Orange verwees de klager in dit verband door naar de Robinsonlijst.

1.7. Voorbeeld 4

Op 17 juni 2017 werd door mij, in de hoedanigheid van consulent nabestaandenzorg, aan Proximus gevraagd om de vaste lijn van mevrouw P. op te zeggen wegens overlijden. Dit werd ook uitgevoerd, maar sindsdien stuurt Proximus nog maandelijks facturen naar het adres van mevrouw P. De nieuwe bewoners bezorgen deze facturen aan mij en dan neem ik telefonisch contact op met de facturatiedienst van Proximus. Reeds vijf maal werd deze procedure gevolgd. Steeds krijg ik hetzelfde antwoord: 'dit is een IT-probleem, ik maak een dossier aan en crediteer de facturen', waarna er naar het adres een creditnota wordt gestuurd en kort nadien volgen er weer nieuwe facturen!

1.8. Resultaat van de bemiddeling

Proximus bevestigde dat de betrokken aansluiting op 17 juni 2017 werd opgezegd. De onterechte facturen werden geregulariseerd met creditnota's. Proximus verzekerde ons tot slot dat er niet langer facturen zouden worden uitgestuurd voor wat betreft de betrokken vaste lijn van de overledene.

2. Bespreking

Veruit het belangrijkste probleem dat in de klachten aan het licht komt heeft betrekking tot de opzeg van telecomdiensten van overleden personen. De klachten tonen aan dat diverse operatoren er niet in slagen om de opzeggingsaanvraag door nabestaanden van overleden gebruikers of consulenten van nabestaandenzorg op een doeltreffende manier te behandelen. Het feit dat telecomoperatoren na een opzeggingsaanvraag blijven factureren aan de overleden gebruiker is zeer ongepast. Het feit dat een operator geen gevolg geeft aan een opzeggingsaanvraag is overigens in strijd met artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Het is voor de nabestaanden emotioneel belastend om voortdurend geconfronteerd te worden met onterechte facturen en, tijdens de rouwperiode, gedwongen te worden om de klantendienst van de

betrokken telecomoperator meermaals te moeten opbellen of aanschrijven. Wanneer een dergelijke klacht van een nabestaande aanhangig wordt gemaakt bij de Ombudsdienst, laten de operatoren niet na om de situatie onmiddellijk te regulariseren door de onterechte facturatie te crediteren en de nabestaande verontschuldigingen aan te bieden.

Uiteraard moeten we ons rekenschap geven van het specifieke aspect van een opzeggingsaanvraag door een nabestaande van een overleden gebruiker. In principe aanvaarden telecomoperatoren enkel opzeggingsaanvragen wanneer deze worden ingediend door de klant zelf, dit om misbruik te vermijden. Dit kan uiteraard niet in geval van een overlijden.

Aan de hand van de ombudsklachten kunnen we stellen dat er problemen kunnen opduiken wanneer een nabestaande of een uitvaartcentrum poogt om een telecomdienst van een overleden persoon op te zeggen, in die zin dat de opzeggingsaanvraag niet wordt aanvaard. Het is begrijpelijk dat operatoren controle op de identiteit van de aanvrager willen behouden en toezien op diens juiste intenties. Het opvragen van een overlijdensakte lijkt ons in dit verband meestal aannemelijk.

Soms gaan operatoren echter zo ver om een handtekening te vragen van de overledene (zie derde geciteerde klacht), wat absurd en misplaatst is. Overigens loopt de gebrekkige werking van en communicatie door de eerstelijnsdiensten in geval van een melding van een probleem ten gevolge van een overlijden als een rode draad doorheen de klachten.

C. Invordering van schulden van overleden gebruikers

1. Voorbeelden

1.1. Voorbeeld 1

Ik ontving een brief van een incassobureau betreffende een schuldvordering aan mijn zoon G. voor een openstaande Orange-factuur van 15 september 2009 ten bedrage € 43, en ondertussen opgelopen tot € 115,51. Ik heb onmiddellijk contact opgenomen met het incassobureau om te melden dat we nooit eerder een aanmaning hebben ontvangen voor betreffende factuur, dat mijn zoon overleden is op 7 augustus 2009 en dat ik het ongehoord vind om bijna negen jaar later, via een schuldvorderingsbureau, deze eis in de bus te krijgen. Toen werd mij, met excuses, gemeld dat dit dossier ging geklasseerd worden. Tot mijn grote verbazing ontving ik op 9 april 2018, terug een schrijven met een laatste aanmaning om dit bedrag te betalen. Na een volgend telefoongesprek en terug dezelfde uitleg te hebben gedaan, werd mij laconiek meegedeeld dat er bewijs met een uittreksel van de overlijdensakte werd vereist. Blijkbaar gaat Orange er van uit dat een ouder, die zijn kind bijna negen jaar geleden verloren heeft, hierover gaat liegen om zo aan een betaling te ontsnappen.

1.2. Resultaat van de bemiddeling

Orange gaf toe dat het betrokken dossier onterecht werd overgemaakt aan het incassobureau. Naar aanleiding van de ombudsklacht werd het dossier onmiddellijk stopgezet en bood Orange de klager verontschuldigingen aan.

1.3. Voorbeeld 2

Ik ben ten zeerste verbaasd aangaande de ontvangst van een schuldvordering door Intrum. Enerzijds is Proximus sinds 16 januari 2018 op de hoogte van het overlijden van mijn moeder op 25 december 2017. Ik heb hiervan schriftelijk bewijs. Anderzijds werd de desbetreffende factuur op 22 februari 2018 betaald. Dit gebeurde na een betalingsherinnering door Proximus aangezien na haar overlijden de bankrekeningen werden geblokkeerd en geen domiciliëringsopdrachten werden uitgevoerd.

1.4. Resultaat van de bemiddeling

Proximus liet weten dat de betaling van de openstaande factuur en de overheveling van het dossier naar het incassobureau elkaar hadden gekruist. In samenspraak met Intrum werd beslist om geen invorderingskosten ten laste van de klager te leggen. Bovendien bood Proximus excuses aan voor het ongemak.

2. Bespreking

De Ombudsdienst wordt regelmatig verzocht om te bemiddelen in geschillen tussen nabestaanden van overleden klanten en telecomoperatoren naar aanleiding van de ontvangst van een schuldvordering door een incassobureau. Bij een overlijden wordt de bankrekening van de klant geblokkeerd, waardoor de domiciliëringsopdracht niet kan doorgaan.

De context van een sterfgeval in acht genomen, kan dit er toe leiden dat een telecomfactuur van de overledene niet tijdig wordt betaald, wat kan lijden tot de aanrekening

van invorderingskosten. Deze problematiek houdt dan ook verband met de betalingstermijnen van facturen. De klachten leggen bloot dat de operatoren niet altijd rekening houden met de specifieke omstandigheden van een overlijden.

Het zou aangewezen zijn dat telecomoperatoren in een dergelijke context per uitzondering een langere betalingstermijn toekennen en de invorderingsprocedure voor een redelijke termijn opschorten. Dergelijke maatregelen zouden alvast getuigen van zin voor klantvriendelijkheid en empathie met de moeilijke situatie waarin de klagers zich bevinden.

Anderzijds dienen operatoren er sterk over te waken dat hun klantendiensten steeds doeltreffend handelen en hun engagementen naleven in geval van een overlijden, hetgeen niet steeds gebeurt zoals het eerste geciteerde voorbeeld illustreert. Ook hier geldt dat de klachten die in beroep worden ingediend bij de Ombudsdienst leiden tot een snelle en gepaste oplossing, namelijk de stopzetting van de invorderingsprocedure zonder kosten voor de klagers.

D. Conclusie

Klachten ingediend door nabestaanden van overleden telecomgebruikers vormen een gevoelig onderwerp. Het gebrek aan empathie en een adequate houding door sommige operatoren in geval van een overlijden loopt als een rode draad door de tientallen beroepsklachten die de Ombudsdienst jaarlijks ontvangt ten gevolge van perikelen volgend op een sterfgeval.

Opzeggingsaanvragen worden niet altijd aanvaard, er wordt onvoldoende rekening gehouden met de blokkering van de bankrekening van de overleden klant en de daaruit voortvloeiende weigering van uitvoering van een domiciliëringsopdracht, de betalingstermijn voor de slotfactuur wordt niet verlengd en de communicatie naar de klant toe wordt niet aangepast aan de situatie, met alle gevolgen van dien.
Met andere woorden, de procedures die operatoren toepassen op het vlak van onder meer opzeggingsaanvragen, betalingstermijn en communicatie vergen soms een afwijking in het geval van overlijden, en deze uitzondering is niet altijd voorzien.

Procedureregelement

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

HOOFDSTUK I: Definities

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

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

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

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

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

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

HOOFDSTUK II: Behandeling van klachten door de telecommunicatiebedrijven

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling
In geval van een geschil kan de eindgebruiker rechtstreeks een klacht indienen bij de dienst die binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf belast is met de behandeling van klachten.

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen
De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.
Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en vermeldt hierbij dat deze ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is. Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie, opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is bevoegd voor de betrekkingen

tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de telecommunicatiebedrijven. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;
2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;
3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;
5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;
6° op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de Gemeenschapsministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulatoren voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;
7° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. Dit type aanvraag is echter niet onderworpen aan dit procedureregelement.
8° samenwerken met:
   a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;
   b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;
   c) de Gemeenschapsregulatoren.

HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie
Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil kan bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie worden ingediend ter plaatse, per brief (Koning Albert II-laan 8 bus 3 – 1000 Brussel), per fax (02 219 86 59) per e-mail (klachten@ombudsmantelecom.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be). Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd
In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wet betreffende elektronische communicatie, koninklijk besluit tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. De GOF-richtlijnen).

Artikel 7: Volledige aanvraag
Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige vraag alsook over de datum van ontvangst. In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt verzonden. Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen.

Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:
1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;
2°wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
3°wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
4° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
5° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
6° wanneer de aanvraag niet valt onder de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;
7° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.
In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd. Indien de Ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de eindgebruiker ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen ook mee dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12), dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. Hij deelt de partijen ook mee dat de oplossing niet dwingend is (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12) en dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren of in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12). De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen
De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook naar de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie komen.
De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 11.

Artikel 11: Termijnen
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.
Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.
De partijen beschikken over een termijn van 10 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming). Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

Artikel 12: Afsluiting van het dossier
Wanneer de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.
Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.
De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd. Na het verstrijken van de termijn van twintig werkdagen verstuurt de Ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager

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

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige
Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich laten bijstaan door deskundigen. Dit eventuele beroep leidt niet tot kosten voor de betrokken partijen.

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht.

De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Artikel 15: Vertrouwelijkheid
Alle inlichtingen die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

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

Artikel 16: Onpartijdigheid
De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De Ombudsdienst treedt op als college. Elk lid van het college van de ombudsmannen geeft het andere lid onverwijld kennis van elke omstandigheid die zijn onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee hij is belast. Het andere lid wordt dan belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dan wordt deze onmogelijkheid ter kennis gebracht van de partijen, die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

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

Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen
Indien de eindgebruiker een consument is, dan worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan de partijen meedeelt:
- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures
Zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, schort ze elke invorderingsprocedure tot een maximale periode van vier maanden of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt. Wat betreft de klachten bedoeld in artikel 19 §3 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, wordt de invorderingsprocedure geschorst door de onderneming totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Artikel 19: Kosteloosheid
De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de eindgebruiker.

Artikel 20: Intrekking van de klacht
De eindgebruiker kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de Ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.

Artikel 21: Vertegenwoordiging
Indien de partijen dat wensen, mogen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze mogen ook op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen.

Begroting

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

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

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

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

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

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

Inkomsten	
Terugvordering en bijdrage van de sector	2.582.833 €

Uitgaven	
Personeelsuitgaven	
Wedden & Toelagen	1.706.600 €
Tussenkomsten voor personeel	506.000 €
Werkingsmiddelen	
Huur en Onderhoud	100.000 €
Onderhoudswerken	6.000 €
Onderhoud voertuigen	33.000 €
Verzekeringen	9.000 €
Belastingen	42.000 €
Overkoepelende organisaties	1.000 €
Informatica	35.000 €
Werken door derden	642.600 €
Opleiding	26.000 €
Opdrachten in het buitenland	8.000 €
Telefoon-verzendingen-vervoer	85.000 €
Investeringsuitgaven	
Kantoormateriaal	26.000 €
Informaticamateriaal	82.000 €
Technisch materiaal	0 €
Aankoop van voertuigen	0 €
Totaal	**3.308.200 €**

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

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

Internetportaal 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.

Ombudsdienst voor telecommunicatie
Koning Albert II-laan 8 bus 3
1000 Brussel
Tel: 02 223 06 06 | Fax : 02 219 77 88 |
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be

www.ombudsmantelecom.be