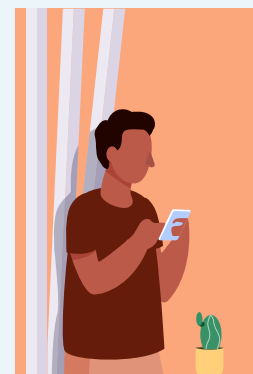
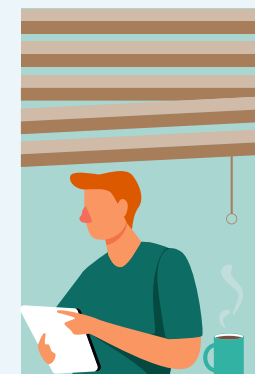
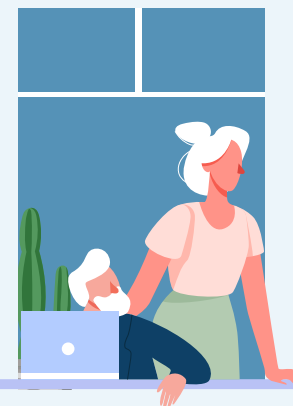
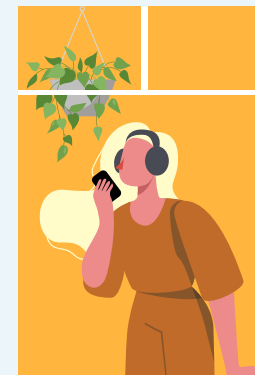
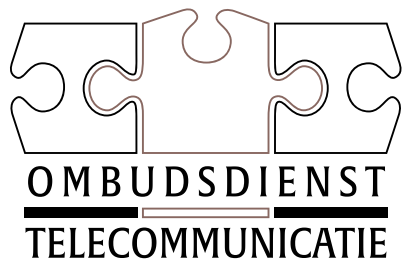
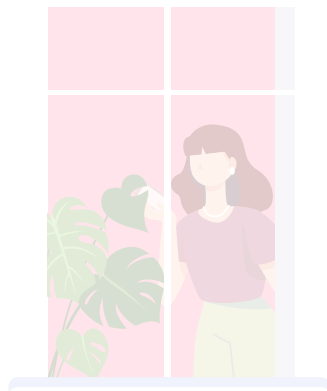


JAARVERSLAG 2023





INHOUD

Voorwoord

4

2023 in een
oogopslag

6

1. Statistieken 2023 en top 5
operatoren

8

2. Telenet: uitzon-
derlijke stijging
van klachten

30

3. Opzeg van contracten
voor elektronische
communicatiediensten

44

4. Klantendiensten van
telecomoperatoren

54

5. Storingen en tijdelijke
onbeschikbaarheid van
elektronische
communicatiediensten

64

Missie

74

Procedurereglement

76

Begroting

81

www.ombudsman.be

82

Consumenten-
ombudsdienst

83

VOORWOORD

De Ombudsdienst voor telecommunicatie noteerde in 2023 een duidelijke stijging van het aantal geschillen na 5 jaar daling van het aantal ingediende klachten.

In 2023 werden 17413 schriftelijke aanvragen ontvangen door de Ombudsdienst, goed voor een stijging van 65 % ten opzichte van 2022, waarmee een aantal wordt bereikt dat sinds 2015 niet meer was behaald. Deze stijging is zowel bij de bemiddelingsklachten (van 8605 in 2022 naar 15168) als de aanvragen voor onderzoek naar kwaadwillige oproepen (van 1969 in 2022 naar 2245).

Het eerste hoofdstuk geeft een overzicht van de algemene statistieken voor het jaar en benadrukt de toename van het aantal klachten bij meerdere telecomoperatoren.

In dit eerste hoofdstuk bespreken we ook de vijf operatoren met het grootste aantal klachten in 2023. Er is één opvallende verandering; voor het eerst, in de iets meer dan 30 jaar dat de Ombudsdienst bestaat, heeft Proximus de eerste plaats afgestaan aan Telenet Group, als gevolg van een sterke stijging van het aantal klachten van laatstgenoemde. Daarna komen, in afnemende volgorde, de operatoren Orange, VOO en Unleashed. Deze rangschikking wordt geïllustreerd met enkele opvallende problematieken die zich voordeden in 2023.

Gelet op de stijgende evolutie in klachten van Telenet Group in 2023, concentreert hoofdstuk 2 zich op de analyse van deze stijging en op de typologie van de klachten die tegen deze operator werden ingediend.





Verschillende thema's

In hoofdstuk 3 buigt de Ombudsdienst zich over het thema van de opzeg van overeenkomsten voor elektronische communicatiediensten. Bijna 12 jaar na de inwerkingtreding van de wet van 10 juli 2012, die de beperking van de verbrekingsvergoedingen invoerde, blijft de Ombudsdienst regelmatig klachten ontvangen over of naar aanleiding van de beëindiging van deze contracten.

Het jaar 2023 werd ook gekenmerkt door een stijging van de geschillen over de klantenservice van diverse operatoren. Hoofdstuk 4 behandelt dit thema vanuit de invalshoek van de toegankelijkheid van deze diensten en het vermogen om eerstelijnsoplossingen te bieden voor de problemen van de eindgebruikers.

Hoofdstuk 5 behandelt het probleem van storingen, defecten en tijdelijke onbeschikbaarheid van elektronische communicatiediensten. De Ombudsdienst registreerde in 2023 meer dan twee keer zoveel klachten in deze categorie. We analyseren dit thema zowel vanuit het standpunt van de operatoren als van de eindgebruikers.

De opdrachten van de Ombudsdienst voor telecommunicatie, het procedurereglement en de begroting worden aan het einde van dit verslag voorgesteld.

Tot slot sluiten we deze inleiding af met een dankwoord aan alle medewerkers van de Ombudsdienst die, in een context van stijgende klachten, erin geslaagd zijn een oplossing te vinden voor een groot aantal, door de gebruikers, ingediende dossiers. We willen ook de verantwoordelijken van de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun teams bedanken om op alle niveaus een positieve samenwerking in het bemiddelingsproces mogelijk te maken.

Het volledige jaarverslag is ook beschikbaar op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 21 maart 2024

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

David Wiame, Médiateur

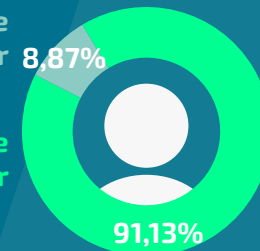
2023 IN EEN OOGOPSLAG



HET PROFIEL VAN DE KLAGER

Professionele
klager 8,87%

Particuliere
klager 91,13%



34

DAGEN

GEMIDDELTE BEMIDDELINGSTERMIJN

AANTAL GEREgistREERDE
KLACHTEN PER PROCEDURE

BEMIDDELING

15.168

KWAADWILLIGE
OPROEPEN

2.245



2021

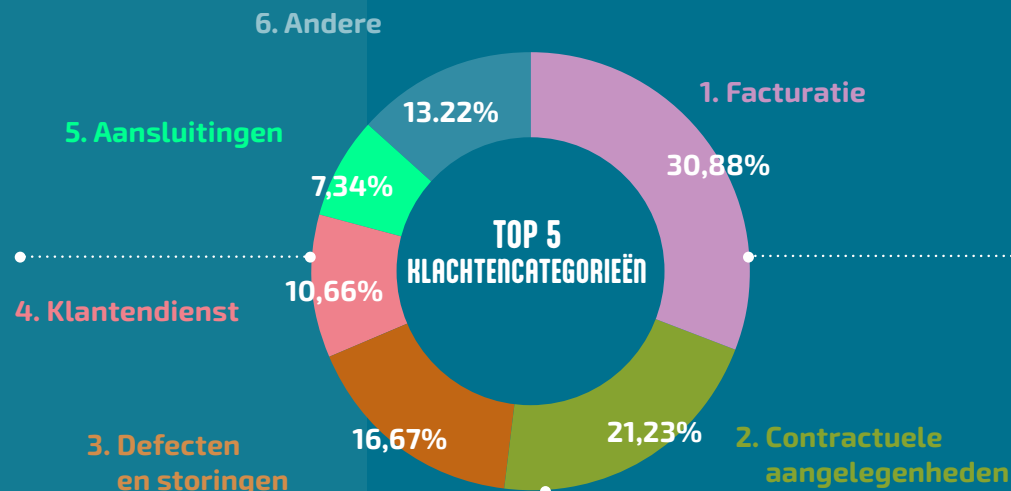


2022



2023

AANTAL BEHANDELDE KLACHTEN



ONTVANKELIJKHEID

Ontvankelijk



89,87%

Niet ontvankelijk



10,13%

TOP 5 OPERATOREN

AANTAL VERZOeken
OM INFORMATIE

6.764

BEMIDDELINGSRESULTATEN

RESULTATEN OVER KWAADWILLIGE
OPROEPEN / ELEKTRONISCHE
COMMUNICATIEZonder
identificatie

56,30%

Met
identificatie

43,70%

2.208 Behandelde klachten

1. STATISTIEKEN 2023

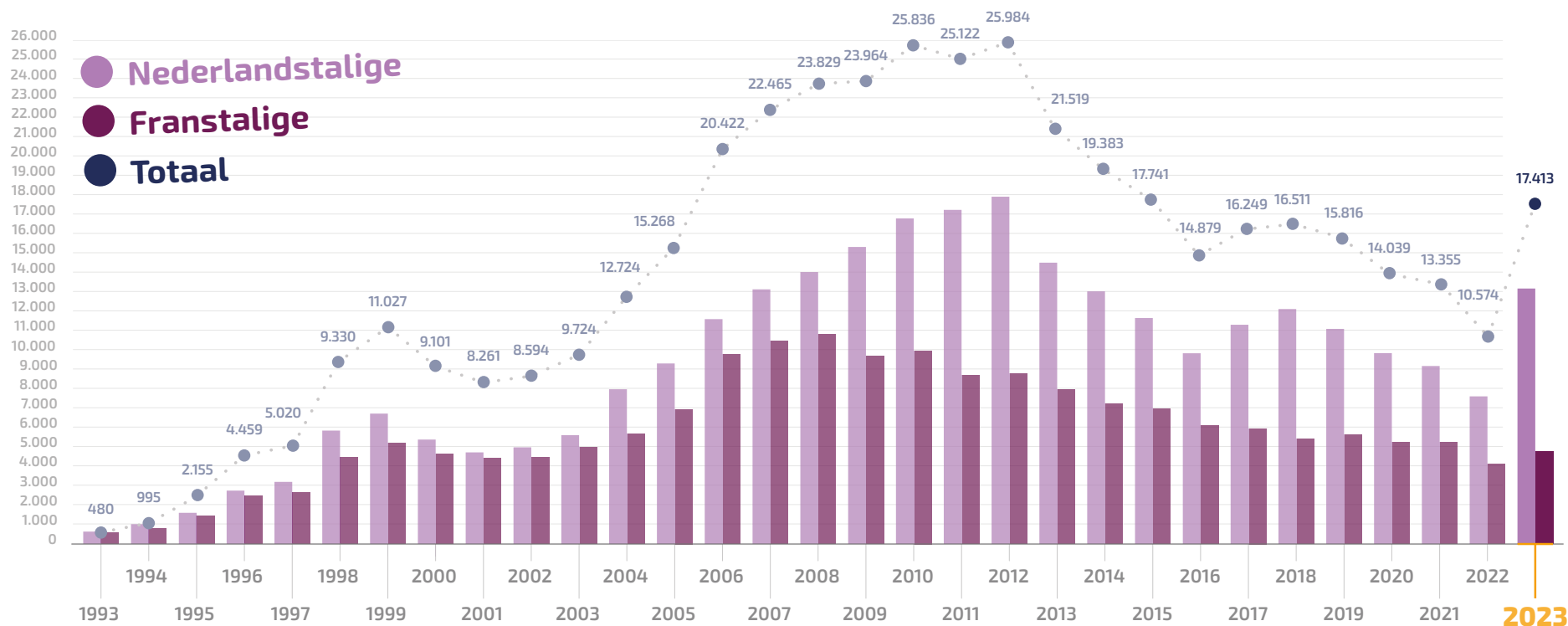
A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2023	9
B. Indieningswijzen	10
C. Telefonische informatie	11
D. Klachtenprocedures	12
E. Evolutie per operator van de geregistreerde klachten	14
F. Bemiddelingsklachten	15
G. Kwaadwillige elektronische communicatie	20
H. De belangrijkste gebruikersproblematieken per operator (Top 5)	22



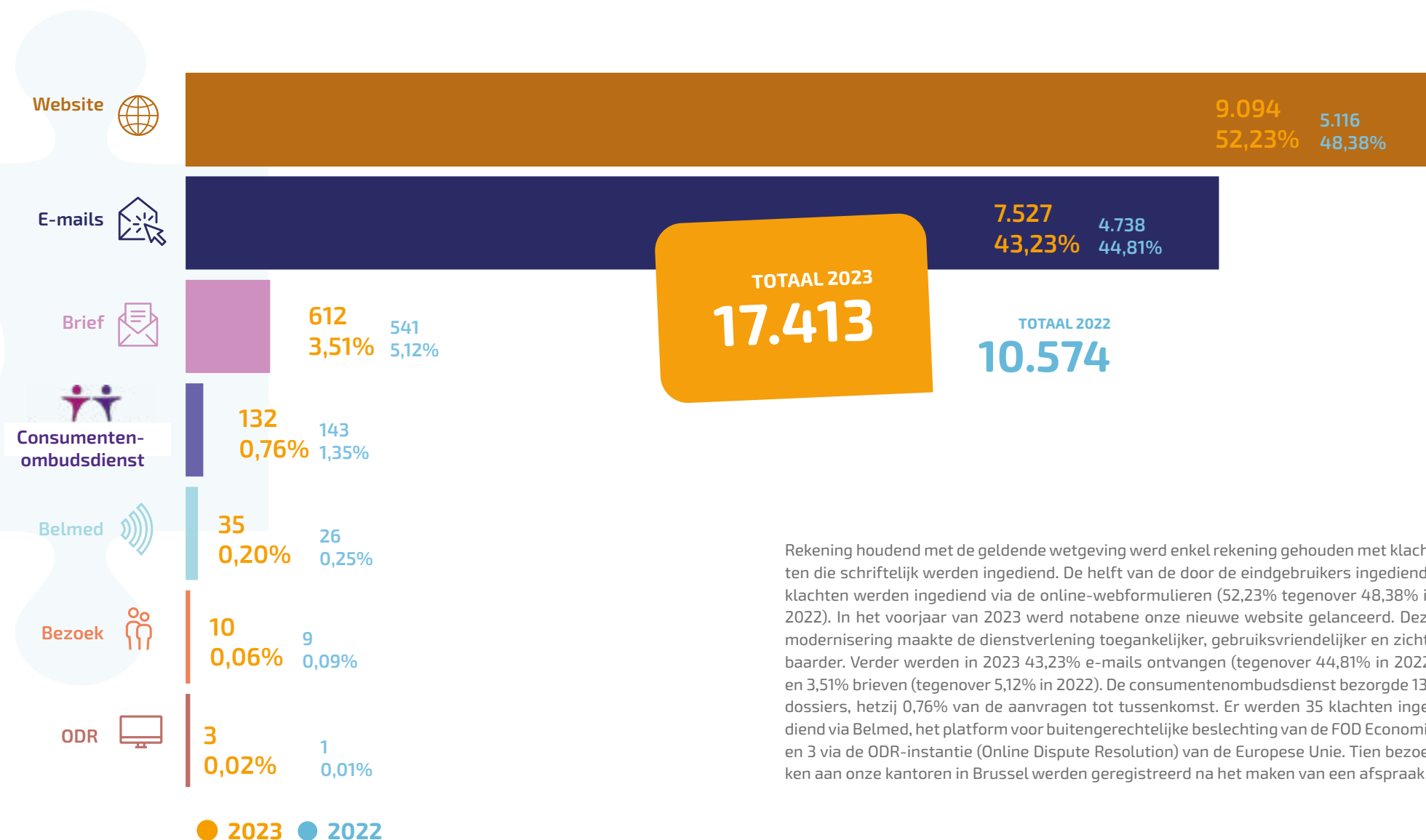
A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN TUSSEN 1993 EN 2023

Deze tabel toont de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend. Met 17413 klachten kent het jaar 2023 een stijging van 65% ten opzichte van 2022 en bereikt daarmee het hoogste niveau in bijna 8 jaar. Deze sterke stijging is meer uitgesproken bij de Nederlandstalige klachten en grotendeels te verklaren door de klachten over Telenet Group. In hoofdstuk 2 van dit verslag wordt dieper ingegaan op deze problematiek.

+65%
**ten opzichte
van 2022**

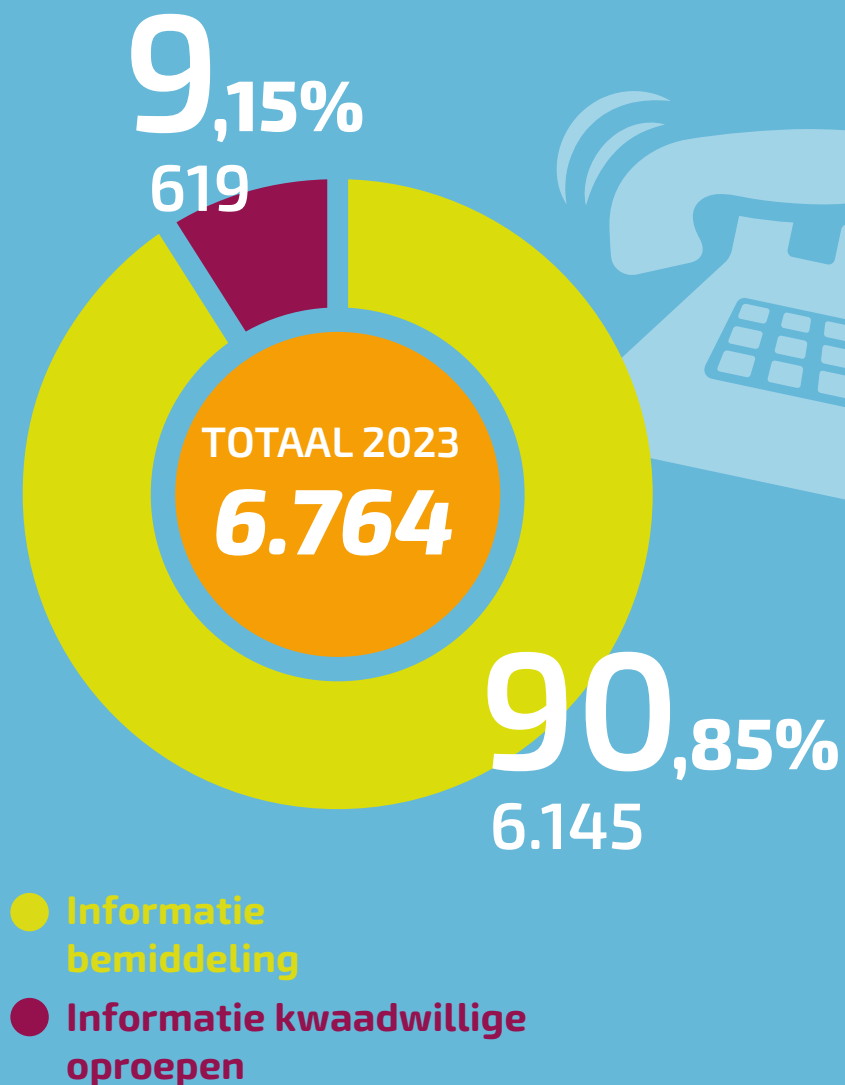


B. INDIENINGSWIJZEN

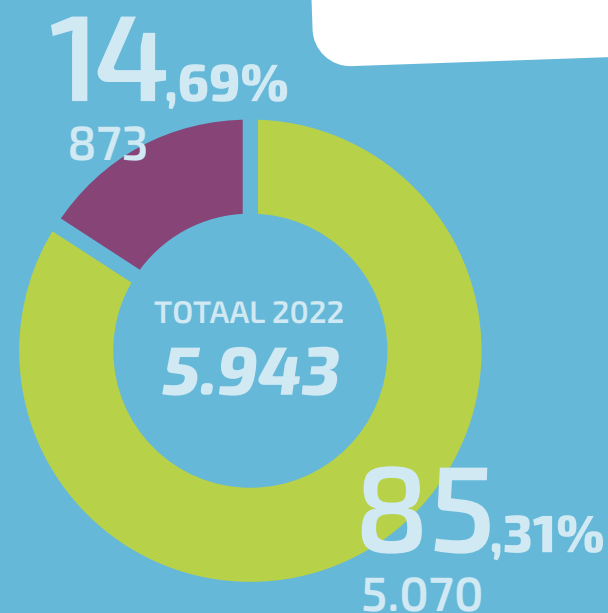


Rekening houdend met de geldende wetgeving werd enkel rekening gehouden met klachten die schriftelijk werden ingediend. De helft van de door de eindgebruikers ingediende klachten werden ingediend via de online-webformulieren (52,23% tegenover 48,38% in 2022). In het voorjaar van 2023 werd notabene onze nieuwe website gelanceerd. Deze modernisering maakte de dienstverlening toegankelijker, gebruiksvriendelijker en zichtbaarder. Verder werden in 2023 43,23% e-mails ontvangen (tegenover 44,81% in 2022) en 3,51% brieven (tegenover 5,12% in 2022). De consumentenombudsdienst bezorgde 132 dossiers, hetzij 0,76% van de aanvragen tot tussenkomst. Er werden 35 klachten ingediend via Belmed, het platform voor buitengerechtelijke beslechting van de FOD Economie en 3 via de ODR-instantie (Online Dispute Resolution) van de Europese Unie. Tien bezoeken aan onze kantoren in Brussel werden geregistreerd na het maken van een afspraak.

C. TELEFONISCHE INFORMATIEVragen



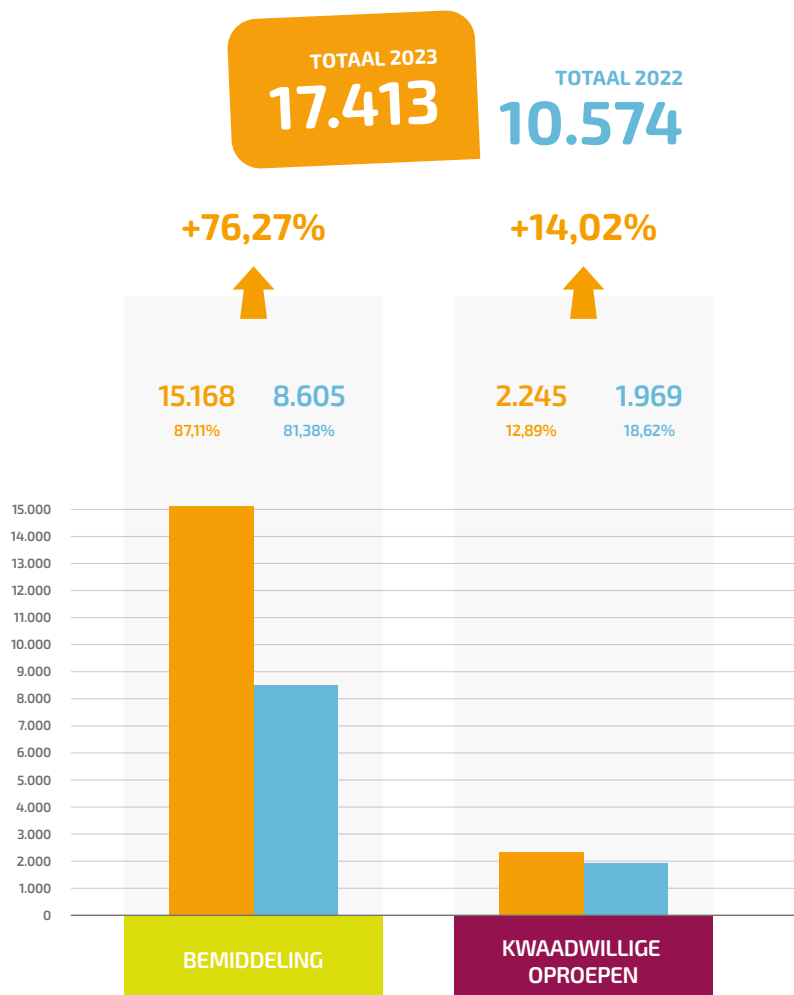
Eén van de opdrachten van de Ombudsdienst bestaat eruit om eindgebruikers die mondeling contact opnemen zo goed mogelijk te adviseren. Deze rechtstreekse telefonische interventies leiden nadien niet altijd tot het indienen van een klacht of een verzoek tot identificatie van vermoedelijke daders die kwaadwillig gebruik maken van een elektronisch communicatienetwerk of -dienst. Het aantal telefonische informatieaanvragen (6764 tegenover 5943 in 2022) betreffende een geschil met een operator is procentueel gestegen (90,85% tegenover 85,31% in 2022). 619 informatieaanvragen (9,15% tegenover 14,69% in 2022) strekten tot het verkrijgen van informatie over kwaadwillig gebruik van een elektronisch communicatienetwerk of -dienst en meer specifiek over de identificatieprocedure.



D. KLACHTENPROCEDURES

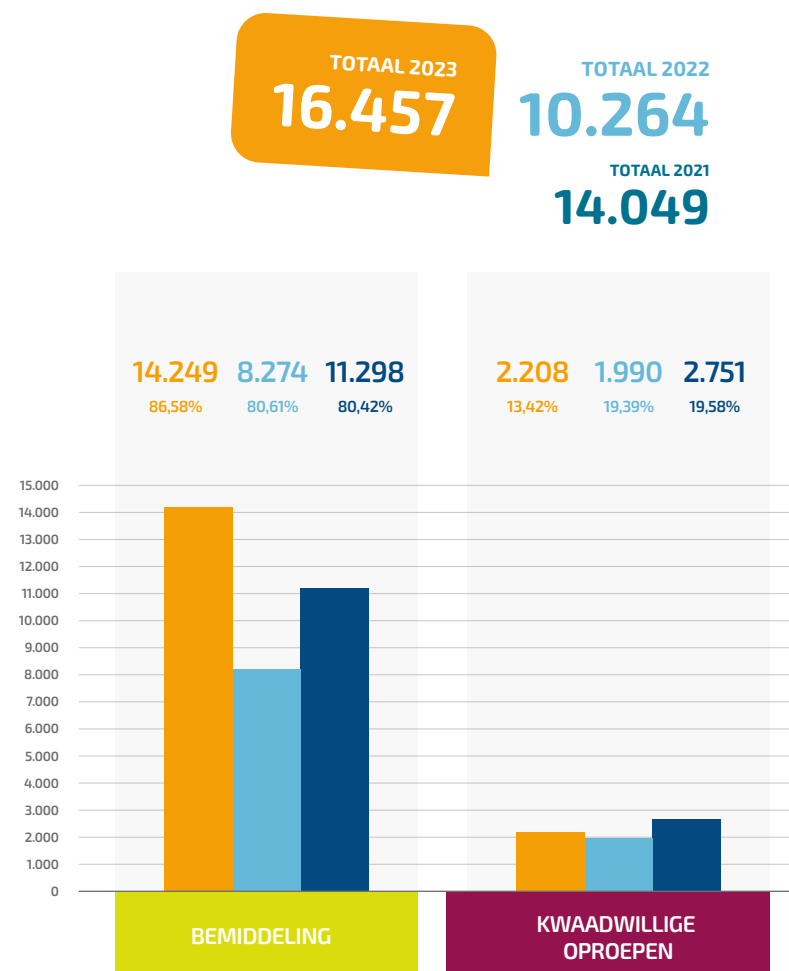
1. Verdeling per procedure van de geregistreerde klachten

In 2023 registreerden we 17413 klachten, waarvan 15168 verzoeken tot bemiddeling en 2245 gelinkt aan de identificatieprocedure bij kwaadwillig gebruik van een elektro-nisch(e) communicatienetwerk of -dienst.



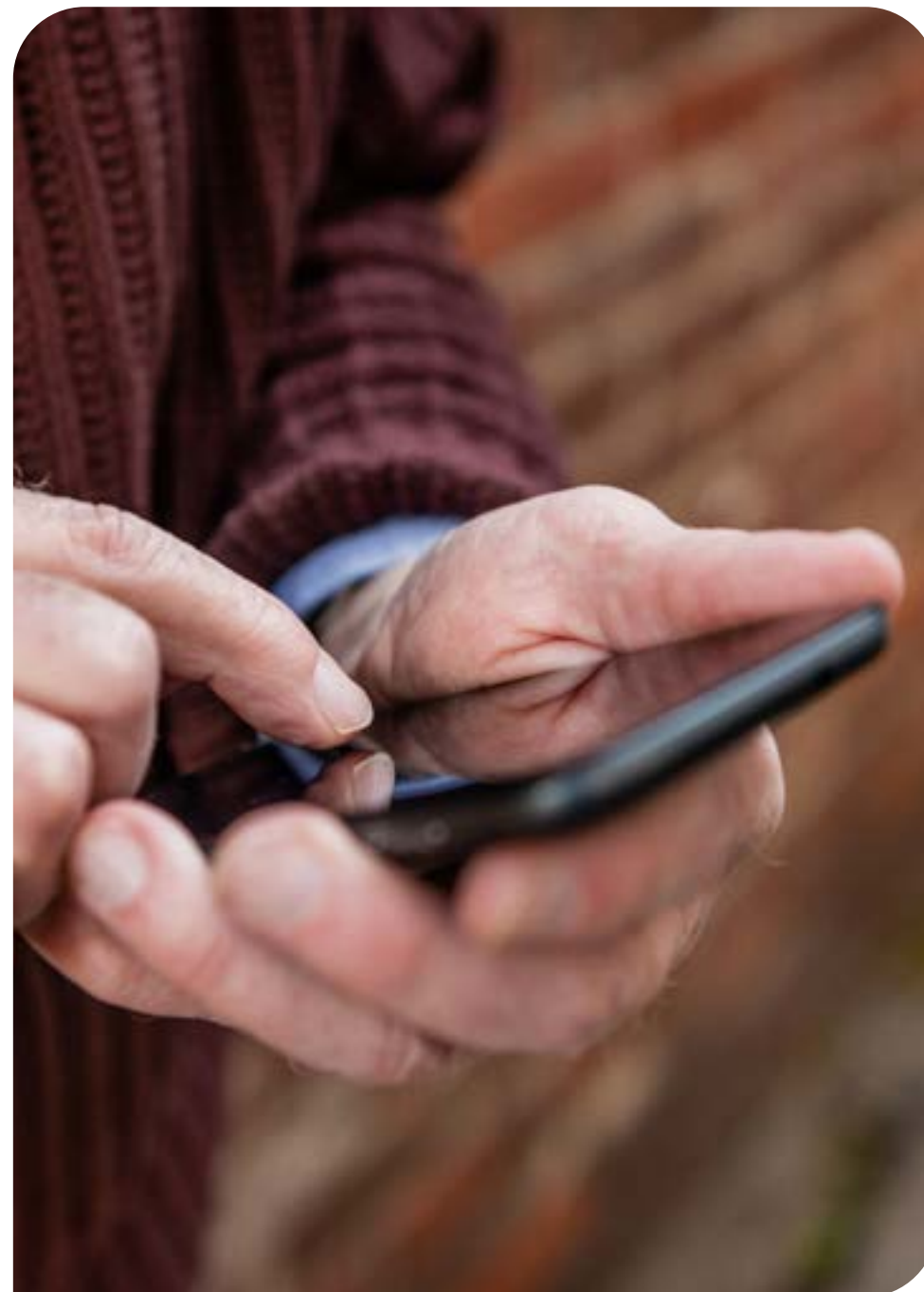
2. Verdeling per procedure van de afgelopen drie jaar behandelde klachten

We verwijzen naar de evolutie van het aantal behandelde klachten per procedure. Zo heeft de Ombudsdienst in de loop van 2023 16457 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten.

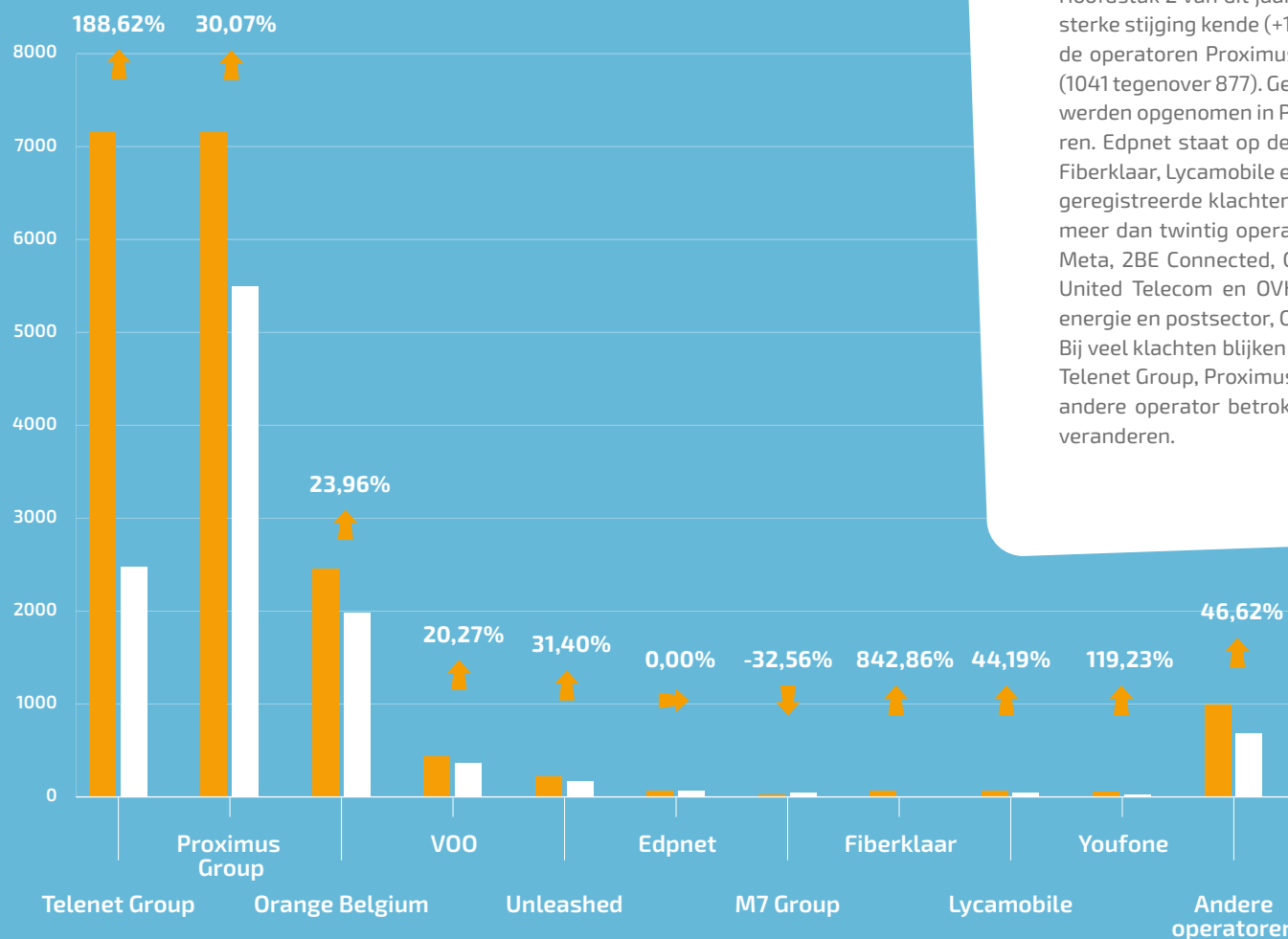


3. Gemiddelde behandelingstermijn per procedure

In 2023 werd, voor alle eindgebruikers samen, een bemiddelingsdossier gemiddeld afgesloten in 34 kalenderdagen (tegenover 28 in 2022). Een bemiddelingsdossier voor een niet-professionele eindgebruiker werd gemiddeld afgesloten in 33 kalenderdagen (tegenover 28 in 2022). Een onderzoek naar de identificatie van de vermoedelijke dader(s) van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst werd gemiddeld in 12 kalenderdagen afgehandeld (tegenover 10 in 2022).



E. EVOLUTIE PER OPERATOR VAN DE GEREГИSTREERDE KLACHTEN

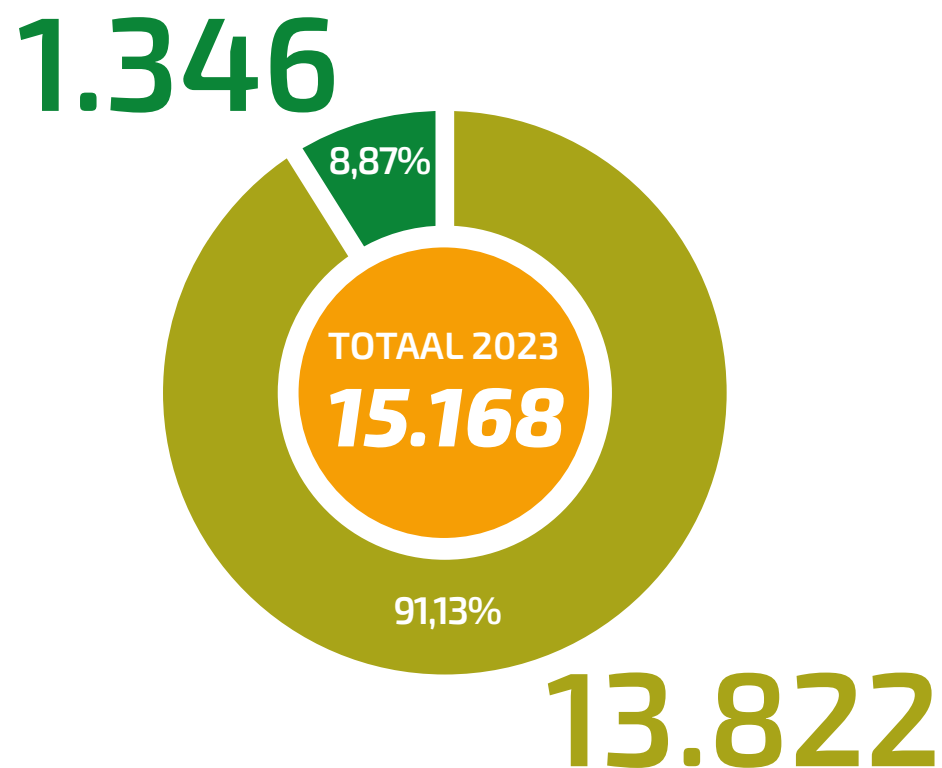


Dit jaar is de rangschikking van de vijf eerste operatoren anders dan voorgaande jaren: Telenet Group is koploper, gevolgd door Proximus Group, Orange Belgium, VOO en Unleashed (bij het publiek vooral bekend onder de merknamen Mobile Vikings en Jim Mobile). Deze vijf operatoren kenden elk een stijging van meer dan 20% van het aantal geregistreerde klachten. Hoofdstuk 2 van dit jaarverslag is volledig gewijd aan Telenet Group, dat een sterke stijging kende (+188,62%). Op de tweede plaats omvat Proximus Group de operatoren Proximus (7150 klachten tegenover 4620 in 2022) en Scarlet (1041 tegenover 877). Gelieve op te merken dat de klachten van Scarlet in 2022 werden opgenomen in Proximus Group om de vergelijking met 2023 te vrijwaren. Edpnet staat op de zesde plaats. M7 Group (TV Vlaanderen en Télésat), Fiberklaar, Lycamobile en Youfone vervolledigen de top 10 van operatoren qua geregistreerde klachten. Onder 'andere operatoren en instanties' hebben we meer dan twintig operatoren gegroepeerd, waaronder Fluvius, One Partner, Meta, ZBE Connected, Colt Technology Services, Intertel, Tchamba Telecom, United Telecom en OVH, alsook instanties zoals de Ombudsdiensten voor energie en postsector, Ombudsfin en het BIPT, die klachten kunnen bezorgen. Bij veel klachten blijken er meerdere operatoren betrokken te zijn. Zo worden Telenet Group, Proximus Group, Orange Belgium en VOO vaak samen met een andere operator betrokken, bijvoorbeeld in procedures om van operator te veranderen.

F. BEMIDDELINGSKLACHTEN

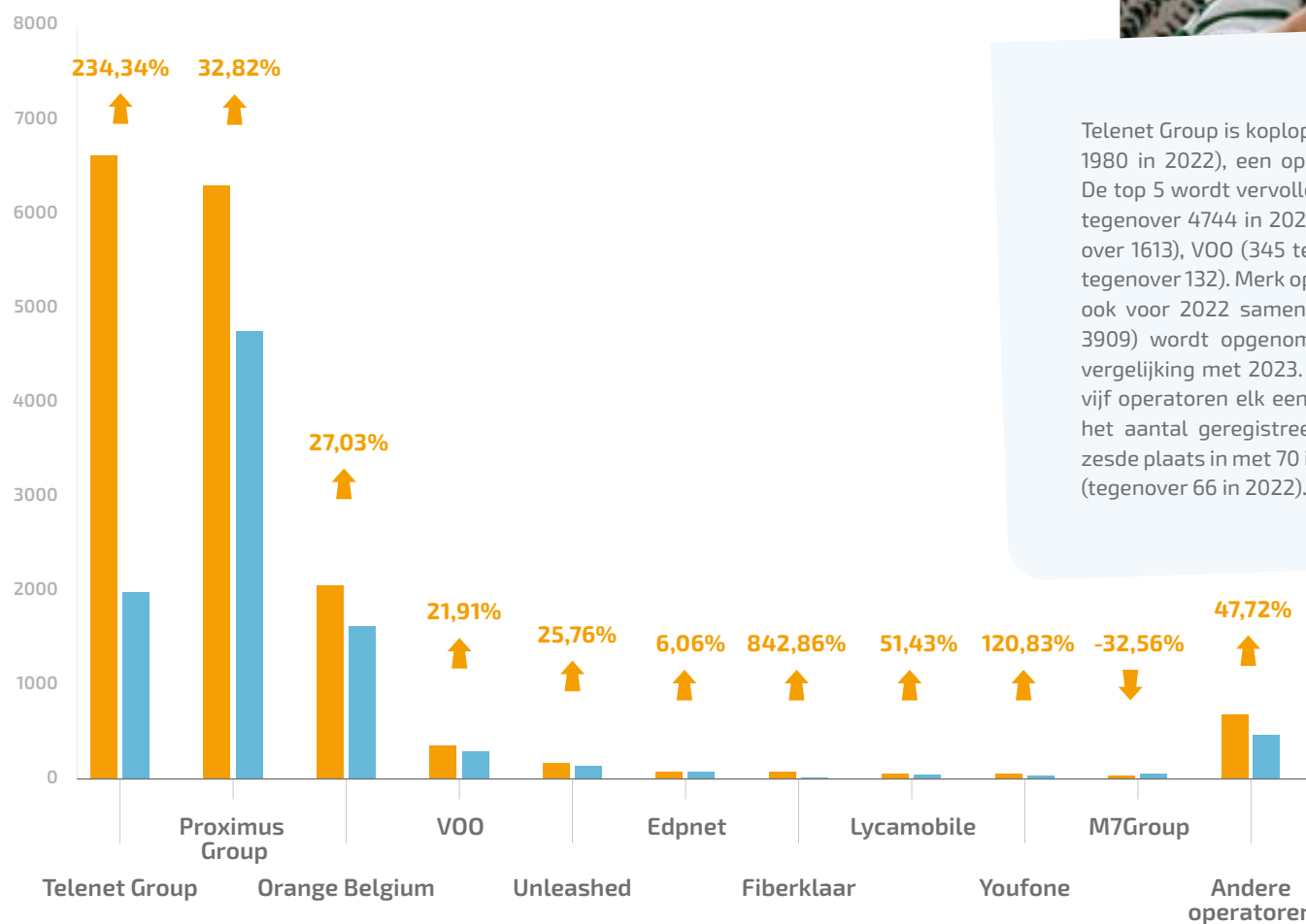
1. Het profiel van de klager

De Ombudsdienst is een dienst die wordt aangeboden aan elke consument en professionele gebruiker van telecommunicatie. De Ombudsdienst heeft in 2023 13822 bemiddelingsklachten voor consumenten ('Business to Consumer') behandeld (91,13% tegenover 90,32% in 2022), ofwel de niet-professionele gebruikers.



- Particuliere klager
- Professionele klager

2. Evolutie per operator van de geregistreerde bemiddelingsklachten



Telenet Group is koploper met 6620 klachten (tegenover 1980 in 2022), een opmerkelijke stijging van 234,34%. De top 5 wordt vervolledigd door Proximus Group (6301 tegenover 4744 in 2022), Orange Belgium (2049 tegenover 1613), VOO (345 tegenover 283) en Unleashed (166 tegenover 132). Merk op dat Scarlet (1003 tegenover 835) ook voor 2022 samen met Proximus (5298 tegenover 3909) wordt opgenomen in Proximus Group voor de vergelijking met 2023. Zoals blijkt uit punt E kennen de vijf operatoren elk een stijging van meer dan 20 % van het aantal geregistreerde klachten. Edpnet neemt de zesde plaats in met 70 ingediende bemiddelingsklachten (tegenover 66 in 2022).

3. Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie

De klachten over 'facturatie' blijven duidelijk in de meerderheid (30,88% tegenover 34,20% in 2022). Het gaat onder meer om facturatie van packs en mobiel internet, creditnota's, gsm-abonnementen, toepassing van promoties, klantgegevens op facturen en aanmaningskosten. Net als in 2022 vervulden de categorieën 'contractuele aangelegenheden' (21,23% tegenover 22,30%) en 'storingen' (16,67% tegenover 12,61% in 2022) de top 3. De categorie 'contractuele aangelegenheden' omvat onder meer opzegproblemen (zie hoofdstuk 3 van dit jaarverslag), tariefwijzigingen, schadeclaims, aankoop en levering van apparatuur, alsook verkooppraktijken. De problematiek van storingen en tijdelijke onbeschikbaarheid van elektronische communicatiediensten wordt behandeld in hoofdstuk 5. Klachten over de klantendienst van de operatoren staan op de vierde plaats in het klassement (10,66% tegenover 8,85%) en worden in hoofdstuk 4 uitvoerig geanalyseerd. Klachten over aansluitingen komen op de vijfde plaats (7,34% tegenover 6,28% in 2022). De categorie 'operatorwissel' (die, ter herinnering, de geschillen over de Easy Switch-procedure en nummeroverdrachten groepeerde) neemt de zesde plaats in (4,25% tegenover 4,90%). Merk op dat klachten verschillende categorieën kunnen omvatten. Ten slotte zijn de percentages voor louter de particuliere klagers grotendeels vergelijkbaar.

	2023		2022	
Facturatie	7.382	30,88%	4.569	34,20%
Contractuele aangelegenheden	5.076	21,23%	2.979	22,30%
Defecten en storingen	3.985	16,67%	1.685	12,61%
Klantendienst	2.548	10,66%	1.182	8,85%
Aansluitingen	1.755	7,34%	839	6,28%
Operatorwissel	1.015	4,25%	654	4,90%
Klachtenopvolging	436	1,82%	229	1,71%
Schade infrastuurwerken	385	1,61%	168	1,26%
Privacy	351	1,47%	336	2,52%
Principiële aangelegenheden	321	1,34%	197	1,47%
Beveiliging	259	1,08%	234	1,75%
Diversen	204	0,85%	130	0,97%
Prepaidkaarten	176	0,74%	151	1,13%
Telefoongids	13	0,05%	6	0,05%

4. Ontvankelijkheid van de behandelde bemiddelingsklachten

De als ontvankelijk beschouwde bemiddelingsklachten zijn stabiel qua percentages: 89,87% tegenover 88,32% in 2022. Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsdossiers dat betrekking heeft op niet-professionele klagers ('Business to Consumer') evolueert als volgt: 88,26% in 2022 en 89,77% in 2023.



5. Redenen voor niet-ontvankelijkheid

In iets minder dan de helft (48,75%) van de niet-ontvankelijke bemiddelingsdossiers achtte de Ombudsdienst de klacht onontvankelijk wegens gebrek aan voorafgaand contact met de betrokken operator (tegenover 51,04% in 2022). Als beroepsinstantie kan de Ombudsdienst slechts tussenkomen indien de klager reeds heeft getracht het geschil voor te leggen aan de betrokken operator. 27,77% van de niet-ontvankelijke klachten in 2023 werd als onvolledig beschouwd (tegenover 24,02% in 2022), ondanks onze pogingen bij de eindgebruikers om hun dossiers aan te vullen. De Ombudsdienst moet immers over een minimum aan informatie beschikken om een geschil te kunnen behandelen. In 16,34% van de niet-ontvankelijke dossiers (tegenover 16,25% in 2022) weigerde de Ombudsdienst de behandeling ervan omdat het aangehaalde probleem een andere sector dan telecommunicatie betrof. 2,35% van de klachten die onontvankelijk werden verklaard, was onbegrijpelijk (tegenover 2,17% in 2022) omdat er geen reactie kwam op onze vragen om verduidelijking. 2,15% van de niet-ontvankelijke geschillen was het voorwerp van een gerechtelijke procedure (tegenover 2,59% in 2022). 1,18% van de klachten die onontvankelijk werden verklaard had in 2023 betrekking op een privéconflict of een geschil tussen derden (tegenover 1,35% in 2022). 0,69% betrof feiten die bij de operator meer dan een jaar geleden aanhangig werden gemaakt (tegenover 2,07% in 2022).

Eerstelijnsklacht	704	48,75%	493	51,04%
Onvolledige gegevens	401	27,77%	232	24,02%
Andere sector	236	16,34%	157	16,25%
Onduidelijke klacht	34	2,36%	21	2,17%
Gerechtelijke procedure	31	2,15%	25	2,59%
Privéconflict	17	1,18%	13	1,35%
Feiten ouder dan één jaar	10	0,69%	20	2,07%
Vexatoire klacht	7	0,48%	2	0,21%
Buitenlandse operator	4	0,28%	3	0,31%
Totaal	1.444	100%	966	100%

6. Resultaten voor de klagers

Een grote meerderheid van de behandelde dossiers leidde tot een minnelijke schikking (97,66% tegenover 96,91% in 2022). Het aantal geformuleerde aanbevelingen daalde zowel numeriek (61 tegenover 87 in 2022) als procentueel (0,48% tegenover 1,19% in 2022). Er dient te worden opgemerkt dat het aantal ingetrokken klachten stijgt (239 tegenover 139 in 2022).

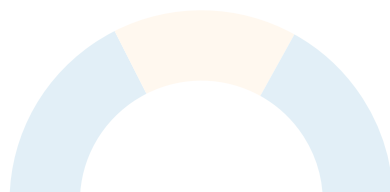
Minnelijke schikkingen	12.505	97,66%	7.082	96,91%
Aanbevelingen	61	0,47%	87	1,19%
Ingetrokken klachten	239	1,87%	139	1,90%
Totaal	12.805	100%	7.308	100%



7. Aanbevelingen

De Ombudsdienst richt een aanbeveling (61 in 2023 tegenover 87 in 2022) aan de operatoren indien geen minnelijke schikking kon worden bereikt. Een kopie van de aanbeveling wordt aan de klager bezorgd. Binnen een termijn van twintig werkdagen na de datum van kennisgeving van de aanbeveling door de Ombudsdienst moet de operator de klager en de Ombudsdienst op de hoogte brengen van zijn gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van die termijn stuurt de Ombudsdienst, in geval van niet-naleving van voormelde bepaling, een herinnering naar de operator. Deze beschikt hierna over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien hij de aanbeveling niet zou volgen. De gemotiveerde beslissing wordt naar de klager en de Ombudsdienst gestuurd. Bij niet-naleving van deze bepalingen (zie artikel 43bis, § 5, 2e en 3e lid, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) is de operator verplicht de aanbeveling uit te voeren (4 in 2023 tegenover 8 in 2022). Specifiek dalen de aanbevelingen die gunstig zijn voor de klagers, maar niet werden gevolgd door de operatoren procentueel (32,79% tegenover 37,93% in 2022), in tegenstelling tot de aanbevelingen die gunstig waren voor de klagers en die wel werden gevolgd door de operatoren (19,67% tegenover 11,49% in 2022). Op 31 december 2023 waren er 9 aanbevelingen in behandeling, d.w.z. zonder gemotiveerd gevolg van de operator, maar waarvoor de termijn van tweemaal 20 dagen nog niet was verstreken.

Gunstige aanbevelingen voor de klager die niet door het bedrijf werden opgevolgd	20	32,79%	33	37,93%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	12	19,67%	10	11,49%
Aanbevelingen in lijn met de operator	9	14,75%	15	17,24%
Nog in behandeling zijnde aanbevelingen	9	14,75%	17	19,54%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	7	11,48%	4	4,60%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen: verplicht uitvoerbaar	4	6,56%	8	9,20%
Totaal	61	100%	87	100%



G. KWAADWILLIGE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

1. Contextuele verdeling van de geregistreerde klachten

Krachtens artikel 43bis § 3 7°, van de wet van 21 maart 1991, behandelt de Ombudsdienst de aanvragen van eenieder die beweert het slachtoffer te zijn van een kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst (oproepen en berichten) met het oog op het achterhalen van de identiteit en het adres van de personen die hen hebben lastiggevalen.

Het aantal dossiers met betrekking tot deze opdracht nam toe met 2245 verzoeken tegenover 1969 in 2022. Dit deel beschrijft de verschillende contexten (privéconflict, phishing, callcenters, robocalls) die slachtoffers ertoe aanzetten klacht in te dienen.

Privéconflict	879	39,15%	757	38,45%
Phishing zonder schade	188	8,37%	205	10,41%
Binnenlands callcenter	131	5,84%	193	9,80%
Phishing met schade	64	2,85%	30	1,52%
Buitenlands callcenter	59	2,63%	67	3,40%
Robocalls	26	1,16%	34	1,73%
Onbekende context	898	40%	683	34,69%
Totaal	2.245	100%	1.969	100%

2. Resultaten

Er is een procentuele daling van het aantal klachten waar een identificatie kon worden meegedeeld (43,70% tegenover 49,35% in 2022). 56,30% van de onderzoeken naar een kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) communicatienetwerk of -dienst (tegenover 50,65% in 2022) werd afgesloten zonder identificatie van de vermoedelijke dader(s).

Zonder identificatie	1243	56,30%	1.008	50,65%
Met identificatie	965	43,70%	982	49,35%
Totaal	2.208	100%	1.990	100%

● 2023 ● 2022



H. DE BELANGRIJKSTE GEBRUIKERSPROBLEMATIEKEN PER OPERATOR (TOP 5)

Tijdens de bemiddeling in 2023 werden wederom een aanzienlijk aantal structurele problematieken blootgelegd, waarmee talrijke telecomgebruikers werden geconfronteerd. Hieronder worden per operator, in volgorde van het aantal bemiddelingsaanvragen die zij veroorzaakten, de thema's besproken die het meest frequent aan bod kwamen in de klachten of die door hun aard opmerkelijk waren.

In voorgaande jaarverslagen werd telkens een hoofdstuk gewijd aan de tien operatoren met de meeste bemiddelingsklachten. Onder impuls van de samensmelting van Proximus en Scarlet werd beslist om in het jaarverslag 2023 enkel nog de top 5 te bespreken. Vanzelfsprekend heeft de overname door Proximus van de voornoemde merken een impact op het klachtenaantal van deze operator, waarover meer details in punt 2 van de tekst. Ook het grote verschil qua aantal bemiddelingsaanvragen tussen de drie eerstgenoemde operatoren (Telenet, Proximus en Orange) enerzijds en VOO en Unleashed anderzijds, zal de lezer opvallen.

1. Telenet

In 2023 werden er 6620 bemiddelingsklachten ingediend over Telenet, dat ook de merken Base en Tadaam omvat. Dit is een veelvoud van de 1980 klachten over deze operator die de Ombudsdienst in het voorafgaande jaar 2022 had ontvangen. Deze spectaculaire stijging (+234,29%) brengt Telenet naar de top van de rangschikking van de operatoren waarover de Ombudsdienst de meeste bemiddelingsklachten heeft ontvangen. Gezien deze ontwikkelingen werd beslist om in dit jaarverslag een afzonderlijk hoofdstuk (2) te wijden aan de 20 meest opmerkelijke structurele gebruikersproblemen die de beroepsklachten over Telenet hebben onthuld.

2. Proximus

Het aantal bemiddelingsklachten in 2023 over Proximus bedroeg 6301. Hoewel dit een significante stijging ten opzichte van 2022 (3849) impliceert, neemt Proximus niet langer de koppositie in voor wat betreft het aantal behandelde geschillen. De klachtenstijging valt overigens deels te verklaren doordat de klachten over het merk Scarlet (1003), omwille van een overname, bij Proximus worden geteld.

Een 250-tal klachten hadden betrekking op het fibernetwerk van Proximus. Er is sprake van een toename ten opzichte van 2022, het jaar waarin de Ombudsdienst in haar rapport (hoofdstuk 6) uitvoeriger aandacht besteedde aan geschillen van gebruikers ten gevolge van de uitrol van het glasvezelnetwerk.

2.1. Storingen op het Proximus-netwerk

Door werken in de straat van mijn 94-jarige grootmoeder aan het fiber netwerk, werkt haar vaste telefoon sinds 14 augustus niet meer. Zij draagt een armbandje dat verbonden is met een noodcentrale via die vaste telefoonlijn en het is dus van belang dat dit zo snel mogelijk hersteld wordt. Het probleem werd onmiddellijk aan Proximus gemeld en ze gingen een lasser sturen om het probleem op te lossen. Intussen zijn we 26 augustus en is het probleem nog niet verholpen. Vandaag heb ik, de kleindochter, nogmaals naar Proximus gebeld om te vragen wanneer haar telefoon weer zou werken. Zij konden geen datum geven.

Storingen op het Proximus-netwerk vormden het onderwerp waarover in 2023 de meeste klachten (1596) van deze operator werden ingediend. Dit geldt overigens voor zowel de merken Proximus en Scarlet. De meeste geschillen vloeiden voort uit storingen op het internet (460), gevolgd door technische problemen met het volledige pack (410), netwerkproblemen met gsm-aansluitingen (251), storingen op de TV-aansluiting (227) en op de vaste telefoonlijn (220). De sterke stijging van het aantal storingsklachten lijkt paradoxaal met de context waarin de uitrol van het fibernetwerk op kruissnelheid zit. Het gebrek aan een snel en doeltreffend optreden door Proximus naar aanleiding van de eerstelijnscontacten loopt als een rode draad doorheen de getuigenissen van de klagers. Er wordt geen oplossing in het vooruitzicht gesteld, klanten dienen soms zeer lang te wachten op een technische interventie, techniekers komen niet opdagen tijdens het vooropgestelde tijdslot en beloftes om de klanten terug te bellen worden niet nageleefd. Het kwalijke fenomeen waarbij gebruikers defecten en storingen ondervinden met de telecomdiensten komt uitvoeriger aan bod in dit jaarverslag, meer bepaald in hoofdstuk 5. Dit sluit aan bij de volgende topic dat wordt besproken.

2.2. Laattijdige telecomaansluitingen

Ik heb rond 20 juli een verhuisaanvraag ingediend bij Scarlet, gezien mijn papa op 7 augustus ging verhuizen naar een appartement. Door het verlof kon er pas op 11 augustus een techniker langskomen om de verhuis te regelen. Die ging normaal tussen 8u en 18u30 komen. Omstreeks 17u hadden wij nog niemand gehoord en nam ik telefonisch contact op met Scarlet. Ik kreeg eerst iemand aan de telefoon die zei dat de afspraak geannuleerd stond, maar ze kon mij niet vertellen wat de reden was. Ik moest opnieuw bellen naar Scarlet voor een andere dienst die kon vertellen dat er een technisch probleem was en zij zelf dit pas nu konden zien. Ze gingen mij opbellen voor een nieuwe afspraak, maar ik heb lang niemand gehoord. Op 16 augustus kon ik dan online een nieuwe afspraak maken voor mijn papa waarbij ze op maandag 28 augustus zouden langskomen om de verhuis te regelen. Nu kreeg mijn papa vanmorgen (24 augustus) telefoon van Scarlet dat die afspraak opnieuw niet kan doorgaan. Hij zit ondertussen al 3 weken zonder tv en internet, doet volop kosten aan 4G en we krijgen niets van antwoorden op de vraag wanneer hij eindelijk weer tv en internet zal hebben, laat staan dat er enige tussenkomst wordt aangeboden! Ik wil graag hebben dat dit nu wordt opgelost, want hij kan het zich financieel niet permitteren om bij een andere operator aan te sluiten.

961 klachten over Proximus brachten een probleem met telecomaansluitingen aan het licht, waardoor dit in 2023 één van de belangrijkste pijnpunten voor zowel Proximus- als Scarlet-klanten vormde. In de meeste gevallen ging het geschil over het niet naleven van de overeengekomen aansluitingsdatum en dit zowel voor nieuwe, vaste telecomdiensten, als voor de verhuis van bestaande abonnementen. Concreet werd in de loop van 2023 steeds vaker aangekaart dat technikers niet kwamen opdagen. Vooral het feit dat de operator niet om de klanten tijdig te informeren over de uitgestelde datum van aansluiting, alsook de manier waarop de klantendienst omging met eerstelijnsklachten over deze problematiek zette kwaad bloed bij veel klagers. De noodzaak om transparanter te communiceren met de klant over de datum van aansluiting en hem/haar, indien de afspraak door hoogst uitzonderlijke omstandigheden niet kan nagekomen worden, tijdig te informeren over een wijziging in de planning, dringt zich steeds nadrukkelijker op.

2.3. Ontevredenheid over de werking van de eerstelijnsdiensten

Onze gsm-ontvangst valt in onze zaak sinds korte tijd zeer regelmatig gewoon volledig weg en voor lange periodes waardoor ik niet kan bellen en mijn personeel op de baan niet kan bereiken om opdrachten door te geven. Ondanks mijn herhaalde meldingen word ik geconfronteerd met tegenstrijdige informatie en wordt mij verteld dat er geen problemen zijn, terwijl deze er wel degelijk zijn. Bovendien wordt er gesuggereerd om contact op te nemen met de business lijn voor verdere ondersteuning, maar dit is nogal moeilijk als ik niet kan bellen. Bovendien werd mij beloofd dat ik binnen 24 uur zou worden gecontacteerd om een afspraak te maken voor een bezoek aan mijn locatie maar nog steeds niets vernomen.

In 877 beroepsklachten uitten de klagers zeer expliciet hun ongenoegen over de werking van de eerstelijnsdiensten van Proximus en Scarlet. Er is sprake van een sterke stijging hierover tegenover 2022. De meeste klachten (348) handelen over het gebrek aan klant- en oplossingsgerichtheid. Dit uit zich voornamelijk in het niet-naleven van beloftes om de klant terug te bellen, het herhaaldelijk en onverrichterzake doorschakelen naar andere diensten of het doorverwijzen naar andere operatoren en instanties, het verbreken van de verbinding en het onvriendelijk te woord staan van de klant. Een ander belangrijk nicheprobleem betreft het verstrekken van onjuiste of onvolledige informatie door de eerstelijnsdiensten (147 klachten). Dit duidt vooral op een probleem met de kwaliteit van onderzoeken die in eerste lijn worden uitgevoerd wanneer er bijvoorbeeld foutieve aanrekeningen worden aangekaart. Het gebrek aan kanalen om de eerstelijnsdiensten te bereiken (104 klachten) en lange wachttijden tijdens het bellen naar de klantendiensten (99 klachten) werden eveneens frequent aan de kaak gesteld. Onder meer het feit dat Proximus geen e-mailadres ter beschikking stelt van de klanten in geval van vragen of disputen werd regelmatig aangehaald. De bredere problematiek van het eerstelijnsont- haal vormt overigens het voorwerp van hoofdstuk 4 in dit jaarrapport.

2.4. Problemen bij verandering van operator

Ik ben overgestapt van Proximus naar Mobile Vikings met internet- en twee gsm-abonnementen. Eén van de twee nummers is actief bij Mobile Vikings sinds 22 april 2023, maar ik krijg nog steeds facturen van Proximus.

Proximus en Scarlet waren 764 keer betrokken in klachten over problemen bij een verandering van operator, hetzij via Easy Switch, hetzij door middel van nummeroverdracht. Beide procedures voorzien dat de gebruiker zich in de meeste gevallen tot de nieuwe operator kan wenden om het abonnement bij de oude operator te laten stopzetten, simultaan met de activatie van de diensten bij de nieuwe provider. Honderden klachten leren ons evenwel dat er problemen blijven rijzen bij de toepassing van deze faciliteiten, waardoor gebruikers die van operator wisselen alsnog geconfronteerd worden met dubbele aanrekeningen of langdurig moeten wachten op de beoogde overstap. Opmerkelijk is dat ook gevallen waarin gebruikers binnen Proximus van het ene naar het andere merk overstappen, klachten veroorzaken. Onregelmatigheden betreffende de opzeg van telecomdiensten vormen overigens het onderwerp van hoofdstuk 3 van dit jaarverslag.

2.5. Onregelmatigheden bij de verkoop van abonnementen

Proximus rekent mij een duurder abonnement aan voor fiber dan afgesproken. Ik wil dat ze mij de € 79,99 die afgesproken is in het oorspronkelijk contract aanrekenen en niet de € 99,99 voor fiber. Ik heb nooit zelf een wijziging aangevraagd. Zij maakten fouten in hun administratie en maakten nieuwe contracten aan. Zij hebben mij gelijk gegeven en mij terugbetaald. Maar nu rekenen ze opnieuw € 99,99 aan in plaats van de afgesproken € 79,99. Ik heb ze terug gecontacteerd en nu zeggen ze dat ik daar geen recht op had, omdat ik zozegd een nieuwe aanvraag had gedaan. Dat klopt niet.

Van de 377 klachten over dubieuze verkooppraktijken door Proximus hadden er een aanzienlijk deel betrekking op fiber-abonnementen; hetzij door het opdringen van dergelijke producten, hetzij door een foutieve voorstelling van de prijs tijdens het verkoopgesprek. In dit verband herinneren we aan wat in ons jaarverslag 2022 (hoofdstuk 6) is opgenomen, namelijk dat Proximus ertoe gehouden is om tijdig, eerlijk en transparant te communiceren met hun klanten over de financiële impact van een overschakeling naar een fiber-abonnement, alsook over het opzegrecht in geval van een tariefverhoging.

2.6. Schade door infrastructuurwerken en gevelrecht

Zonder ons medeweten, en zonder toelating, heeft Proximus onze voorgevel gebruikt om kabels en een bakje te installeren. Wij zijn geen klant en zijn niet opgezet dat zij zo maar onze voorgevel gebruiken. We hebben wel gezien dat Proximus werken in de straat aan het uitvoeren was, maar dat zij onze gevel zouden gebruiken? Nooit een vraag noch brief hieromtrent ontvangen. De klantendienst kon ons niet helpen omdat we geen klant zijn.

Er liet zich in 2023 een forse stijging optekenen van het aantal behandelde klachten over Proximus naar aanleiding van schade door infrastructuurwerken. Van de 272 geschillen hadden er een groot deel betrekking op de aanleg van het fibernetwerk, waarbij de operator steun kan zoeken op de gevels van woningen van burgers, zelfs als zij geen abonnee zijn bij Proximus. Operatoren hebben wel degelijk het recht hiertoe, maar dienen in principe te streven naar overeenstemming met de eigenaars van de betreffende panden. Deze problematiek werd uitvoerig belicht in hoofdstuk 6 van het jaarverslag 2022. Daarnaast ontving de Ombudsdienst regelmatig bemiddelingsaanvragen van burgers die niet te spreken waren over de wijze waarop (aannemers van) Proximus hun oprit, tuin of trottoir hadden hersteld na het ondergronds aanleggen van infrastructuur.

2.7. Aanrekening van ongevraagde premium sms-diensten

We kregen vorige maand een factuur van € 104,00 in plaats van de gebruikelijke € 8,00. Het gaat hier volgens Scarlet om frauduleuze berichten van bepaalde firma's. De factuur vermeldt gestuurde sms'en naar 9XXX-nummers. Het betreft hier het abonnement van onze 83-jarige moeder die nog nooit een sms verstuurd of geopend heeft. Haar gsm wordt louter gebruikt voor noodgevallen. Scarlet zegt zelf slachtoffer te zijn van deze fraudeurs en zegt hier niks te kunnen aan doen. Wel hadden ze beloofd om een bepaalde functie uit te schakelen om dit in de toekomst te voorkomen. Op de nieuwe factuur staat er weer sms-verkeer ten bedrage van € 27,75.

In 2023 noteerde de Ombudsdienst 57 beroepsklachten van voornamelijk Scarlet- en Proximus-kanten die op hun aanrekening kosten voor ongevraagde premium sms-diensten zagen verschijnen. Hoewel de problematiek van betwiste kosten voor diensten door derde partijen de voorbije jaren minder bemiddelingsaanvragen veroorzaakte, is er in 2023 sprake van een stijging van het aantal geschillen over premium sms-diensten. Vooral de aanrekening van betaaldiensten van Etri, Funlazio en Cell Candy werden regelmatig aan de kaak gesteld.

De Ombudsdienst leest in deze klachten reeds meer dan 20 jaar dat de klantendiensten van Proximus, en nu ook Scarlet, de gedupeerde gebruikers onverrichterzake wandelen sturen en zonder enige vorm van onderzoek doorverwijzen naar de betrokken dienstenaanbieders of de Ombudsdienst. Met name Scarlet zette deze passieve houding verder tijdens de bemiddeling door de Ombudsdienst, die de operator telkenmale diende te wijzen op hun verantwoordelijkheid en verplichting als facturerende partij. Overeenkomstig artikel 9 § 1 2° van het Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dient de operator als facturerende partij wel degelijk zelf in te staan voor de behandeling van klachten over betalende diensten door derden.

Ondanks de aan het licht gebrachte onregelmatigheden, opteerde Scarlet er bovendien voor om de terugbetaling van de onterechte bedragen te laten verlopen via de dienstenaanbieders. Deze werkwijze is voor de Ombudsdienst onaanvaardbaar. Ze dringt er op aan dat de operator, in de hoedanigheid van facturerende partij en inner van kosten voor

premium sms-diensten, zelf instaat voor de rechtzetting van onterechte bedragen door middel van crediteringen en rechtstreekse terugbetalingen. Het feit dat een aantal klagers via de dienstenaanbieders uiteindelijk geen restitutie hadden ontvangen en derhalve opnieuw een beroep moesten doen op de Ombudsdienst, illustreert trouwens het falen van de werkwijze die Scarlet in 2023 hanteerde.



3. Orange

In 2023 deden 2049 gebruikers een beroep op de Ombudsdienst omwille van een onopgelost geschil met Orange. Er is sprake van een toename ten opzichte van 2022, toen er 1613 klachten over Orange bij de Ombudsdienst werden ingediend. Specifiek voor het merk Hey!, dat deel uitmaakt van het productgamma van Orange, werd in 2023 128 keer bemiddeling gevraagd.

3.1. Easy Switch faalt wegens een punt in het Orange-klantnummer

Ik ben eind februari 2023 overgegaan van Orange naar Scarlet. Scarlet zou alles regelen via Easy Switch. Blijkbaar is dat enkel gelukt voor mijn gsm-abonnement en niet voor mijn abonnement 'Internet en tv', waardoor ik voor maart en april nog facturen kreeg van Orange. Ik heb de huurmodem van Orange opgestuurd, dus het zou duidelijk moeten zijn dat ik van hun diensten geen gebruik meer gemaakt heb. Scarlet beweert dat ik nog altijd zelf verantwoordelijk ben voor het opzeggen bij Orange. Orange zegt dat het beëindigen van het contract pas ingaat op het moment dat ik het contract zelf opzeg en dat gebeurde dus pas in de derde week van april aangezien ik tot dan niet wist dat er iets fout gelopen was.

Na voorlegging van de klacht aan beide betrokken operatoren ontving de Ombudsdienst volgende feedback van Orange :

Op 28 februari 2023 ontving Orange een Easy Switch-aanvraag van Scarlet om de vaste diensten stop te zetten. Zoals u weet, is dit een automatisch systeem. Wanneer niet alle gegevens correct zijn, wordt de aanvraag automatisch geweigerd. Het klantnummer dat vermeld werd, was niet correct. Scarlet vermeldde het 'punt' in het klantnummer niet.

In 2023 ontving de Ombudsdienst 272 bemiddelingsaanvragen over Easy Switch waarbij Orange betrokken partij was. Een aanzienlijk aantal klachten kon toegeschreven worden aan het feit dat de nieuwe operator weliswaar de aanvraag tot opzeg van het abonnement had doorgestuurd naar Orange, maar dat het ontbreken van het punt in het klantnummer van de klager aanleiding gaf tot een weigering door Orange. Deze problematiek die zich enkel voordoet bij abonnees van Orange, sleept reeds jaren aan, en werd reeds uitvoeriger besproken in hoofdstuk 7 van het jaarrapport 2020. Sinds 1 oktober 2023 zijn operatoren verplicht om een controlenummer op te nemen in de Easy Switch-procedure, dit overeenkomstig het Koninklijk besluit van 31 augustus 2022 tot wijziging van het Koninklijk besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie. De Ombudsdienst drukt haar hoop uit dat de nieuwe regels zullen leiden tot minder klachten over Easy Switch.

3.2. Niet- of laattijdige verwerking van opzeggingsaanvragen

Ik betaal aan Orange al maanden een abonnement voor een nummer dat niet meer actief is. Ondanks meerdere keren gebeld te hebben om dit nummer te verwijderen en geen kosten meer aan te rekenen, gebeurt er niets.

Niet alleen Easy Switch blijft een belangrijke bron van klachten voor gebruikers die hun Orange-abonnement wensen te laten stopzetten. De Ombudsdienst registreerde in 2023 daarenboven 233 bemiddelingsaanvragen over vermeende onregelmatigheden bij de opvolging door Orange van opzeggingsaanvragen die de klant zelf had ingediend. Operatoren zijn verplicht om dergelijke aanvragen, wanneer schriftelijk ingediend, uit te voeren op de door de gebruiker gekozen datum, zelfs onmiddellijk indien technisch mogelijk. Hoewel deze problematiek reeds in het jaarverslag van 2022 (hoofdstuk 3) werd opgemerkt als een structureel pijnpunt bij Orange, nam het aantal klachten over aanrekeningen na opzeg nog toe. Hoofdstuk 3 van dit rapport gaat opnieuw diepgaander in op dit thema, dat ook bij andere operatoren veel beroepsklachten teweegbracht.

3.3. Moeilijke bereikbaarheid van de eerstelijnsdiensten

Er bestaat geen contactformulier of mailadres voor Orange-klanten. Ik verwacht minstens een online formulier of mailadres om mijn vraag of klacht naar toe te kunnen sturen, zodat niet alles via de Ombudsman telecom moet verlopen.

266 klagers stelden in 2023 bij de Ombudsdienst expliciet ernstige onregelmatigheden over de werking van de eerstelijnsdiensten van Orange aan de kaak. In 83 gevallen gaf men specifiek de slechte bereikbaarheid aan van de klantendienst. Dit vertaalde zich vooral in lange wachttijden om Orange telefonisch te kunnen contacteren en het gebrek aan een mailadres of een online formulier om met de operator te kunnen communiceren. De bredere problematiek rond de werking van eerstelijnsdiensten wordt uitvoerig besproken in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

3.4. Onverwachte datakosten in binnen- en buitenland

Een onterecht aangerekend bedrag van € 60,00 tijdens een tussenlanding in Dubai, ondanks het feit dat ik de mobiele data van onze gsm's had afgezet! En toch hebben we op één gsm zagezegd nog een mobiele internet sessie gemaakt. Ik vind dit een hele laffe manier van uitbuiting van klanten. Ze weigeren iets te bewijzen en willen slechts een korting van 30% geven. Ik ben hierdoor veranderd van provider.

De Ombudsdienst ontving 117 bemiddelingsaanvragen omwille van betwiste, door Orange aangerekende kosten voor mobiel internetverbruik. In 53 gevallen ging het om verbruik in het buitenland, meestal buiten de Europese Economische Ruimte (EER), waar gebruikers aan veel hogere tarieven surfen, maar ook in de lidstaten van de EER: Noorwegen, IJsland en Liechtenstein. De gehanteerde tarieven zijn dermate hoog dat een - al dan niet onbewuste - verbinding van luttele minuten kan leiden tot een aanrekening van € 60,00, wat het grensbedrag is voor mobiel internetverbruik in het buitenland en in principe tot de blokkering van de datadienst zou moeten leiden.

De klachten blijven ook uitwijzen dat wie zich aan de buitengrenzen van de EER bevindt, bijvoorbeeld in de buurt van Zwitserland, Monaco of op de Griekse eilanden, riskeert om ongewenst verbonden te worden met zendmasten van de buurlanden. Dit kan tijdens datasessies leiden tot onverwachte kosten, welke regelmatig het voorwerp vormen van beroepsklachten over onder meer Orange. Hoofdstuk 5 van het jaarverslag 2022 gaat diepgaander in op deze problematiek.

3.5. Onduidelijkheden over creditnota's en geen spontane terugbetaling van tegoeden

Bij het stopzetten van mijn abonnement heb ik een factuur ontvangen waaruit blijkt dat Hey! mij € 5,00 moet terugbetalen. Ze schrijven dat ik hiervoor niets moet doen en dat het van mijn volgende aanrekening zal worden getrokken. Aangezien ik mijn abonnement heb stopgezet zal er geen volgende aanrekening zijn. Ik heb al meerdere keren getracht in contact te komen met de klantendienst van Hey! om de terugbetaling te regelen. Deze reageren niet op mijn berichten (online chat sessies en Facebook Messenger).

In 2023 werden 107 klachten over Orange ingediend omwille van onduidelijkheden rond creditnota's en het gebrek aan terugbetaling van tegoeden aan voormalige abonnees van Orange. Aangezien Orange, net als andere operatoren, abonnementskosten vooruit laten betalen, hebben klanten vaak nog een tegoed wanneer ze het abonnement stopzetten. De klachten blijven aantonen dat deze tegoeden niet altijd spontaan worden terugbetaald aan de gebruikers, wat op zich reeds een dubieuze praktijk is. Nog bedenkelijker is de vaststelling dat Orange niet altijd gevolg geeft aan de expliciete verzoeken om de bewuste sommen terug te betalen. Het bredere probleemgebied rond klachten met betrekking tot de opzeg van telecomdiensten wordt overigens behandeld in hoofdstuk 3 van dit rapport.

4. VOO

In 2023 werden 345 bemiddelingsklachten over VOO ingediend. Ten opzichte van 2022, het jaartal waarin de Ombudsdienst 283 aanvragen tot bemiddeling met de Waalse kabelmaatschappij noteerde, stijgt VOO in de rangschikking naar de vierde plaats. Dit is evenwel louter een gevolg van de samentelling van de klachten over Scarlet bij Proximus, wat in 2022 nog niet het geval was.

4.1. Diverse problemen met Easy Switch met dubbele aanrekeningen tot gevolg

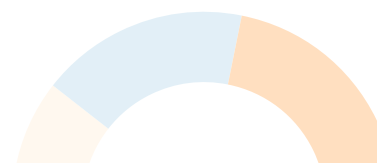
In december 2022 ben ik van operator veranderd, te weten van Proximus naar VOO. Mijn nieuwe operator had mij verzekerd dat zij zouden instaan voor de stopzetting van het abonnement bij Proximus. In februari 2023 ontving ik echter opnieuw een Proximus-factuur. Navraag bij mijn voormalige operator leerde mij dat er voor mijn vaste telecomdiensten geen opzegging werd aangevraagd door VOO. Bijgevolg heb ik Proximus zelf moeten opdragen om mijn abonnementen aldaar onmiddellijk te beëindigen. Ik nam vervolgens contact op met VOO om uit te vinden waarom zij het nodige niet hadden gedaan. Omdat ik geen antwoord kreeg heb ik hen in maart en april getelefoneerd. Zij antwoordden dat ik zelf diende in te staan voor de opzeg bij VOO en weigeren tussen te komen in de overlappende aanrekeningen.

Het klachtenlandschap bij VOO werd in 2023 voornamelijk beheerst door uiteenlopende problemen gerelateerd met de Easy Switch-procedure. Over dit probleempunt noteerde de Ombudsdienst 57 klachten waarbij VOO betrokken partij was. Zoals de geciteerde getuigenis illustreert, wijzen een aantal klachten uit dat VOO, Easy Switch niet altijd activeert en de klant in de waan laat dat hij/zij zich geen zorgen hoeft te maken over de opzeg bij de oude provider. Andere klachten leggen dan weer structurele tekortkomingen bloot inzake de samenwerking tussen VOO en andere operatoren om de Easy Switch-procedure vlot te laten slagen, waarbij de gebruiker telkens de dupe is. De onwil of het onvermogen om naar aanleiding van een eerstelijnsklacht over Easy Switch spontaan de andere betrokken operator te betrekken, loopt als een rode draad doorheen de getuigenissen van de klagers.

4.2. Herinneringskosten

Mijn vader, die klant was bij VOO, is op 1 maart 2023 gestorven. Ik nam op 17 maart, 19 april en 25 april telefonisch contact op met de operator om zijn abonnement te laten stopzetten. Ik bezorgde hen reeds tweemaal de overlijdensakte maar VOO blijft factureren. De klantendienst heeft mij meermaals aangeraden om niet tot betaling over te gaan. Uiteindelijk stemde VOO er mee in om het abonnement van mijn vader met terugwerkende kracht te beëindigen vanaf de datum van overlijden. Desalniettemin eisen zij de betaling van twee openstaande herinneringskosten voor een bedrag van € 20,00.

In 22 klachten betwistten de klagers de aanrekening van herinneringskosten. De omstandigheden waarin deze supplementaire kosten werden gefactureerd waren zeer uiteenlopend. In de meeste gevallen rekende VOO € 10,00 aan, ondanks de betwisting van openstaande facturen. Wanneer een gebruiker aanrekeningen betwist, dient de operator een grondig onderzoek in te stellen en in afwachting van het resultaat het proces waarbij laattijdige betalingen leiden tot betalende herinneringen op te schorten. Het is bovendien evident dat eventuele herinneringskosten die voortvloeien uit onterechte of onjuiste aanrekeningen niet verschuldigd zijn.



5. Unleashed

Met 166 klachten sluit Unleashed, dat onder meer de merken Mobile Vikings en Jim Mobile aanbiedt, de top 5 af. Ten opzichte van 2022, toen er bij de Ombudsdienst 132 bemiddelingsaanvragen werden ingediend, is er naar analogie met de andere operatoren uit de top 5 sprake van een toename.

Problemen met de overdracht van gsm-nummers

Op 30 november 2023 gingen mijn vriend en ik langs in een Telenet center met de vraag om mijn gsm-nummer bij te laten plaatsen op zijn abonnement. Op deze manier konden wij nog aanspraak maken op de promotie, nl een gsm. De medewerker gaf aan dat zij contact zouden opnemen met Mobile Vikings, mijn toenmalige provider. De verwerking zou 24 uur duren. Na meermaals contact met beide providers is dit 20 dagen later nog steeds niet in orde maar betaal ik wel voor 2 mobiele diensten.

In 2023 vroegen 31 gebruikers bemiddeling aan bij de Ombudsdienst omwille van een vaak aanslepend conflict met de overdracht van het gsm-nummer naar een andere operator, waarbij Unleashed één van de betrokken partijen was. In veel gevallen liep de nummeroverdracht, die in principe binnen een termijn van één werkdag dient voltrokken te worden, ernstige vertraging op. De klachten wijzen ook uit dat er problemen kunnen rijzen met de toepassing van het wettelijke compensatiemechanisme. Conform het Koninklijk besluit betreffende de nummeroverdracht dient de nieuwe operator in te staan voor het verstrekken van een compensatie van minstens € 3,00 per dag vertraging.



2. TELENET: UITZONDERLIJKE STIJGING VAN KLACHTEN

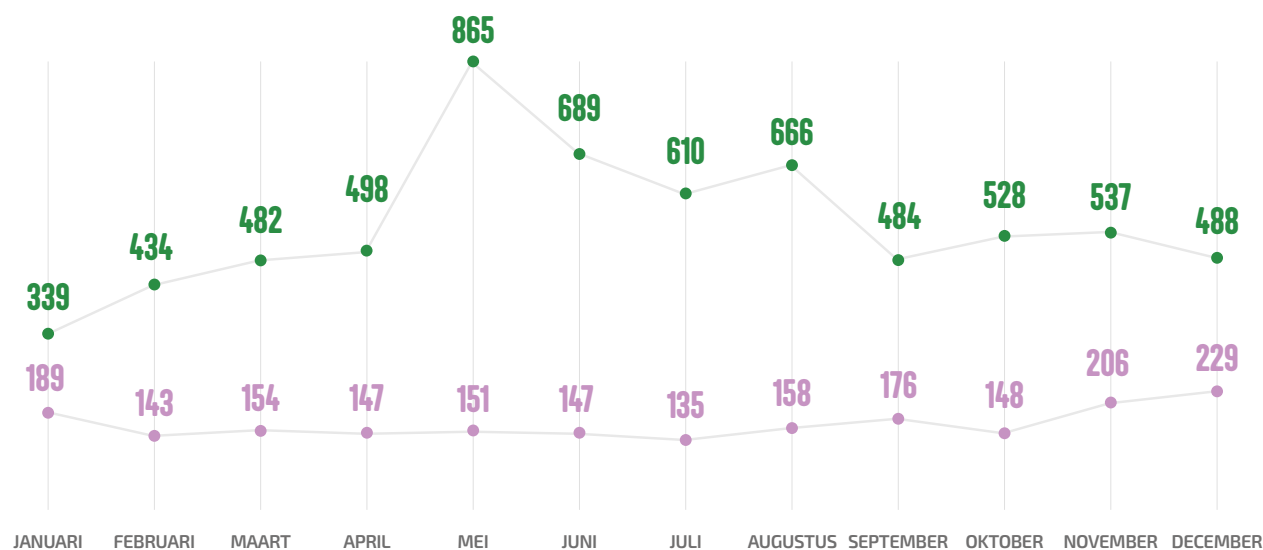
A. Inleiding	31
B. Top 20 van structurele problemen voor Telenet-kanten	32
1. Onbehandelde opzeggingsaanvragen	32
2. Problemen met de activatie van nieuwe modems en decoders	33
3. Geen terugbetaling van tegoeden aan de klant	33
4. Online aangekochte toestellen worden niet geleverd	34
5. Vaste telecomdiensten zijn niet beschikbaar na een verhuis	34
6. Geen toegang tot e-mails	35
7. Onverwachte datakosten door gebrek aan waarschuwingsberichten	35
8. Foutieve aanrekening van waarborg voor huurapparatuur	36
9. Postale facturen worden ongevraagd elektronisch verzonden of bereiken de gebruiker laattijdig	36
10. Aanvragen tot overname worden niet uitgevoerd	37
11. Verjaarde aanrekeningen ondermijnen rechten van gebruikers	37
12. Onrechtmatige stopzetting van het sociaal tarief	38
13. Aanvragen tot abonnementswijziging worden niet uitgevoerd	39
14. Schorsing van toegang tot mobiel internet	39
15. Aanrekeningen worden niet meer uitgereikt	40
16. Lange wachttijden bij de telefonische klantendienst	40
17. Gebrek aan klant- en oplossingsgerichtheid	41
18. Vershraling van kanalen om Telenet te bereiken	41
19. Geen toegang tot de online klantzone	42
20. Geen correcte uitvoering van minnelijke schikkingen	42
C. Conclusie	43



A. INLEIDING

2023 onderscheidt zich door een aanzienlijk aantal bemiddelingsaanvragen, voornamelijk toe te schrijven aan onopgeloste eerstelijnsklachten over Telenet. Deze operator veroorzaakte 6620 beroepsklachten, waarvoor de Ombudsdienst werd ingeschakeld. Ten opzichte van 2022, het jaar waarin 1980 bemiddelingsklachten over Telenet werden ingediend, is er sprake van ruim een verdriedubbeling. Zoals blijkt uit hoofdstuk 1 van dit rapport, verdringt Telenet hiermee Proximus van de eerste plaats op het vlak van geregistreerde klachten. Respectievelijk dienden 6042 particuliere en 578 professionele gebruikers bemiddelingsaanvragen in.

Onderstaande grafiek geeft de maandelijkse evolutie weer van het aantal bemiddelingsklachten over Telenet in 2022 en 2023.



● Klachten 2023 ● Klachten 2022

Hieruit kunnen we afleiden dat de klachten-toename reeds werd ingezet in november 2022 en dat de opmerkelijk hoge instroom zich gedurende het volledige jaar 2023 heeft gemanifesteerd. In mei werd een piek bereikt met 865 bemiddelingsaanvragen, meer dan het vijfvoudige van dezelfde maand in 2022. Op januari na ontving de Ombudsdienst elke maand minstens dubbel zoveel klachten over Telenet dan tijdens dezelfde maand in het voorafgaande jaar.

Niet alleen de hoogst opvallende stijging van het aantal klachten verantwoordt de aandacht die de Ombudsdienst in dit jaarrapport besteed aan Telenet. Ook de aard, de ernst, het structureel en aanhoudend karakter en in sommige gevallen zelfs de uniciteit van de problemen waarmee Telenet-klanten in 2023 veelvuldig werden geconfronteerd, nopen er toe om de klachten over deze specifieke operator nader te bespreken.

B. TOP 20 VAN STRUCTURELE PROBLEMEN VOOR TELENET-KLANTEN

Hieronder volgt een overzicht van de 20 meest voorkomende en/of opmerkelijke gebruikersproblematieken die werden blootgelegd door 6620 aanvragen tot bemiddeling met Telenet waarvoor de Ombudsdienst in 2023 werd ingeschakeld. De eerste vijftien topics die worden beschreven handelen over structurele problemen, gerangschikt volgens het aantal klachten. Aansluitend komen vier thema's aan bod die betrekking hebben op moeilijkheden om Telenet te bereiken. Het twintigste punt, tot slot, handelt over het gebrek aan naleving van bemiddelde oplossingen door de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst is er zich terdege van bewust dat deze lange lijst het doorzettingsvermogen van de lezer op de proef kan stellen. Echter weerspiegelt deze opsomming louter de brede waaier aan problemen die aan bod kwamen in een recordaantal klachten over Telenet.



Onbehandelde opzeggingsaanvragen



Door het omwisselen van de decoder naar een nieuwe tv-box, hadden we plots een Streamz-abonnement op onze account, zonder dat ik dit besteld heb of hierover iets ondertekend heb. Op 28 februari 2023 heb ik dit online proberen stop te zetten maar dat lukte niet; er kwam steeds een foutmelding. Ik heb diezelfde dag via WhatsApp contact opgenomen met Telenet en meerdere keren vruchteloos de opzeg van Streamz gevraagd. Vandaag ontvang ik een aanrekening waarop deze dienst wordt gefactureerd vanaf 1 april.

De Ombudsdienst werd ongeveer 400 keer ingeschakeld omwille van onregelmatigheden bij de opzeg van Telenet-diensten door een abonnee. Concreet gaf de operator geen gevolg aan de herhaalde verzoeken van klagers om hun packs, bepaalde componenten ervan of specifieke opties te beëindigen. Dit leidde tot onterechte aanrekeningen, wat de gedupeerde abonnees er telkens opnieuw toe aanzette om de klantendienst van Telenet te contacteren en uiteindelijk de hulp van de Ombudsdienst in te roepen. Ook deze problematiek, welke een inbreuk vormt tegen artikel 111/3 van de telecomwet, bleek te worden veroorzaakt door het nieuwe IT-systeem van de operator.

Wanneer de wens om telecomabonnementen op te zeggen kadert in de verandering van leverancier, kan de gebruiker hiertoe een mandaat geven aan de nieuwe operator. In het geval van internet- en tv-diensten wordt deze procedure Easy Switch genoemd. Wanneer het gaat om een telefoon- of gsm-abonnement en voor zover de abonnee zijn nummer wil behouden, is er sprake van nummerportabiliteit. In beide gevallen zal de activatie van de diensten bij de nieuwe operator in principe samenvallen met de stopzetting van de abonnementen bij de voormalige provider. Zo'n 100 bemiddelingsaanvragen in 2023 wezen echter uit dat Telenet in de hoedanigheid van oude operator geen gevolg had gegeven aan de aanvraag tot stopzetting van de diensten via de gemandateerde nieuwe leverancier, wat zich eveneens vertaalde in onterechte aanrekeningen voor de gebruiker.

Hoofdstuk 3 van dit jaarverslag gaat dieper in op diverse gebruikersproblemen betreffende de opzeg van telecomabonnementen. In het jaarrapport 2021, meer bepaald in hoofdstuk 4, werden klachten over Easy Switch uitvoeriger besproken.

2

Problemen met de activatie van nieuwe modems en decoders

Mijn vader is op 4 april 2023 opgenomen in een woonzorgcentrum. Spijtig genoeg is tv-kijken het enige wat hij nog een beetje kan. Ik heb 's ochtends de Telenet-winkel te L. gecontacteerd met de vraag of het mogelijk was om snel een tv-aansluiting te kunnen voorzien voor mijn vader. Vriendelijke personen, dat kon onmiddellijk geregeld worden. Ik krijg een HD-digicorder mee, we moesten ongeveer een tweetal uur wachten voor de activatie. 's Avonds laat kon mijn vader echter nog steeds niet tv-kijken. Ik ben 's anderendaags beginnen bellen naar de helpdesk van Telenet omdat de shopmedewerker beweerde dat hij niet bevoegd was om dit probleem op te lossen. Tevergeefs heb ik twee dagen gebeld en gemiddeld een veertigtal minuten aan de lijn gehangen, waarna de lijn telkens werd verbroken.



Zowat 300 keer werd een beroep gedaan op de Ombudsdienst omdat abonnees van Telenet geconfronteerd werden met de onbeschikbaarheid van hun internet- en/of TV-aansluiting, na de installatie van een nieuwe modem of decoder. Nooit eerder werd een dergelijke hoeveelheid klachten ontvangen over deze specifieke problematiek. De impact op de gebruikers was vaak groot, aangezien ze plots en onverwachts niet meer konden thuiswerken, afstandsonderwijs of online cursussen volgen of televisie kijken. Het geduld van veel gedupeerde abonnees werd reeds weken op de proef gesteld, alvorens ze beslisten om bij de Ombudsdienst aan te kloppen. Veelvuldige contacten met de klantendienst van Telenet hadden geen soelaas gebracht. Hun frustratie werd verder aangewakkerd doordat de operator tijdens de periode waarin de diensten niet beschikbaar waren het abonnement toch bleef aanrekenen.

Uit de bemiddeling bleek dat het niet doorstromen van de registratie van de hardware naar het nieuwe IT-platform van Telenet aan de basis lag van dit grootschalige probleem. Het is opmerkelijk dat ondanks deze problemen, de operator haar nieuwe TV-boxen bij klanten bleef promoten.

Aan de bredere problematiek waarbij gebruikers defecten en storingen ondervinden met de telecomdiensten wordt in dit jaarverslag een afzonderlijk hoofdstuk (5) gewijd.

3

Geen terugbetaling van tegoeden aan de klant

Na kabelknippen van mijn tv-abonnement, had ik een tegoed van circa € 155,00. Dit had al in januari 2023 moeten teruggestort geweest zijn. Tot op heden, 30 augustus 2023, is dit nog steeds niet gebeurd. Ik volgde reeds meermaals de instructies op de Telenet-website op door te bellen naar de klantendienst, met het verzoek om mijn tegoed dringend terug te betalen. De beloftes van de medewerkers worden echter niet nageleefd.



Bijna 300 klachten hebben uitgewezen dat Telenet geen gevolg gaf aan het terugbetalen van tegoeden aan klanten. Nooit eerder ontving de Ombudsdienst zo veel klachten over één operator met betrekking tot deze materie. Een tegoed ontstaat meestal nadat een dienst wordt opgezegd en het vooruitbetaald abonnementsgeld pro rata wordt herberekend. Een andere, veelvoorkomende omstandigheid die in 2023 aanleiding gaf tot een tegoed bij Telenet betrof de beslissing om een online aankoop van een niet-geleverde smartphone ongedaan te maken.

Doorgaans wordt verwacht dat de handelaar het tegoed spontaan en op korte termijn terugbetaalt op de bankrekening van de klant, waarvan hij op de hoogte is door de oorspronkelijke betaling. Talloze beroepsklachten wijzen echter uit dat Telenet tegoeden niet altijd spontaan terugbetaalt; erger nog, de bedragen worden in veel gevallen niet overgeschreven, zelfs niet nadat de gebruiker hier herhaaldelijk en uitdrukkelijk om verzoekt. In het geval van geannuleerde aankopen van smartphones, een topic die aansluitend behandeld wordt, gaat het vaak om bedragen van honderden euro's. Wanneer het tegoed louter bestaat uit het equivalent van een korte periode aan abonnementsgeld, is het bedrag eerder beperkt, wat de kans vergroot dat het uitblijven van de terugstorting aan de aandacht van voormalige Telenet-abonnees ontsnapt.

4

Online aangekochte toestellen worden niet geleverd



Ik heb op 29 juni 2023 een Samsung s23 via de website van Telenet gekocht. Dit toestel moest vooraf onmiddellijk betaald worden aan € 949,00. Bovenop € 250,00 klantenkorting was er sprake van een cashback van € 200,00 en een gratis tablet, beide via Samsung. Er moest wel vóór 29 augustus 2023 geregistreerd worden om van deze promoties te kunnen genieten. Dit kan enkel wanneer het toestel effectief geleverd is, want je moet op de website van Samsung bepaalde gegevens zoals het IMEI-nummer doorgeven. Vandaag, 4 september, is de smartphone nog steeds niet geleverd.

Er werd in 2023 bijna 300 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van het uitblijven van de levering van voornamelijk smartphones, welke via de website van Telenet werden aangekocht en betaald. Volgens de informatie op deze website, verwachtten de klagers de ontvangst van het beoogde apparaat binnen een termijn van enkele werkdagen. Omdat de levering uitbleef en er zelfs geen bevestiging van aankoop werd ontvangen, begonnen de verontruste klagers logischerwijze de overbelaste klantendienst van Telenet te contacteren.

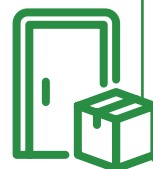
Bij ontstentenis van een oplossing of zelfs maar een terugbetaling van de aankoopssom, kwamen de klagers, vooral vanaf april 2023, in grote getale aankloppen bij de Ombudsdienst. Wat betreft leveringstermijn stipuleert Artikel VI.43 van het Wetboek van economisch recht het volgende: "Tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, levert de onderneming de goederen door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst, over te dragen aan de consument."

In werkelijkheid waren veel klagers reeds langer dan een maand wachtende op een nieuwe smartphone, die ze soms broodnodig hadden. Bij overschrijding van de voornoemde termijn; zo vermeldt de wettekst nog, kan de consument de overeenkomst beëindigen, waarna er een terugbetaling moet plaatsvinden. Ook deze laatstgenoemde verplichting werd door Telenet veelvuldig met de voeten getreden.

In 2020, het jaar waarin Telenet in vergelijking met 2023 slechts een fractie van de klachten over deze materie veroorzaakte, wijdde de Ombudsdienst in haar jaarverslag, meer bepaald in hoofdstuk 11, breedvoerig aandacht aan onregelmatigheden inzake de levering van bij telecomoperatoren aangekochte goederen.

5

Vaste telecomdiensten zijn niet beschikbaar na een verhuis



Op 7 september 2023 heb ik een verhuis van mijn Telenet-diensten doorgegeven. Op 18 september techniek alles komen installeren. Na 2 uur wachten had alles operationeel moeten zijn. Dit was niet het geval. 's Anderendaags is er terug een techniek geweest, maar deze kon niets doen. Op 20 en 21 september heb ik de klantendienst gebeld. Telkens kreeg ik te horen dat ze er mee bezig zijn en niet zien wat het probleem is. Mijn bedrijf, dat ramen reinigt, ligt al veertien dagen stil door toedoen van Telenet. Techniekers steken het op de administratie en vice versa. Mijn omzetverlies staat momenteel op € 17.000.

Tijdens de bemiddeling in bijna 250 soortgelijke klachten gaf Telenet aan dat de verhuis van vaste telecomdiensten niet kon worden bewerkstelligd omdat een IT-probleem het inboeken ervan verhinderde. De getuigenissen van klagers, vooral particuliere maar ook een significant aantal professionele gebruikers, legden vaak schrijnende situaties bloot. De plotse, vaak langdurige onbeschikbaarheid van telecomdiensten, waarover wordt uitgeweid in hoofdstuk 5 van dit rapport, had voor veel Telenet-abonnees zeer hinderlijke gevolgen, zoals geïllustreerd door de geciteerde klacht. In veel gevallen ontdekten de klagers tot hun ergernis dat de Telenet-diensten op hun oude adres actief bleven en dat de facturatie van de abonnementen niet werd opgeschort tijdens de periode waarin men geen toegang had tot internet, televisie en eventueel telefonie.

6

Geen toegang tot e-mails

Sedert 16 januari 2023 tot en met vandaag, 3 maart 2023, kan ik niet meer inloggen op mijn mailaccount van Telenet. Het paswoord is gewijzigd en dit kan niet opnieuw worden ingesteld. Ik nam sindsdien 22 maal contact op met de klantendienst van Telenet, goed voor ruim 4 uur en 30 minuten aan gesprekken. Wij zijn oprecht bang dat het account mogelijk gehackt zou zijn, al hebben wij een paswoordkluis en virusbescherming via Norton. Ik mis dus belangrijke correspondentie (digitale facturen, parkeerabonnement en toegang tot accounts op dit adres). Wij staan compleet machteloos om dit probleem zelf op te lossen en de redelijke termijn is toch echt wel zwaar overschreden.



Verspreid over het volledige jaar 2023 ontving de Ombudsdienst meer dan 200 klachten van abonnees die plots geen toegang meer hadden tot hun Telenet-mailbox. De gevolgen voor de gedupeerde klanten waren vaak verregaand. Uit vele getuigenissen bleek hoezeer gebruikers sterk afhankelijk zijn geworden van de goede werking van de e-maildienst. Ze gebruiken dit onmisbare medium niet louter om te communiceren met vrienden, familie, werkgevers, commerciële contacten en de overheid, maar ook als postbus voor digitale aanrekeningen en aankoopbevestigingen, als virtuele map om digitale documenten in te bewaren en als tool voor tweestapsverificatie noodzakelijk voor toegang tot bepaalde websites en de aanmaak van online accounts. Het mag dan ook niet verbazen dat de gedupeerden verwoede pogingen ondernamen om deze onverkwikkelijke en precare situatie herhaaldelijk aan te kaarten bij de overbelaste klantendienst van Telenet. Niet zelden waren de ontredderde klagers reeds weken aan het wachten op een oplossing alvorens ze kwamen aankloppen bij de Ombudsdienst.

7

Onverwachte datakosten door gebrek aan waarschuwingsberichten

Ik moet aan Telenet € 1000,00 extra betalen omdat er extra mobiele data verbruikt is. Normaal krijg je een sms'je wanneer je mobiele data bijna op is of als je over de limiet gaat. Nu geen enkele melding gekregen. Telenet beweert dat ze preventief mijn mobiele data geblokkeerd hebben. Ik vind dit niet preventief. Eerst € 1000,00 over de limiet laten gaan. Preventief is in mijn ogen bij € 50,00.



In 2023 hebben bijna 300 gebruikers contact opgenomen met de Ombudsdienst omwille van een geschil met Telenet over onvermoede hoge kosten ten gevolge van mobiel internetverbruik. Opmerkelijk is dat Telenet de helft van alle klachten over datakosten vertegenwoordigt. Het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen, legt operatoren op om de gebruikers middels sms-berichten te waarschuwen wanneer zij het datavolume inbegrepen in hun abonnement hebben opgebruikt en overschreden.

Enkele tientallen klachten toonden echter aan dat Telenet deze wettelijke verplichting niet had nageleefd waardoor klanten, die voordien wel correct werden geïnformeerd over hun mobiel internetverbruik, werden geconfronteerd met vaak torenhoge aanrekeningen. Bemiddeling leerde de Ombudsdienst dat ook voor deze problematiek er een oorzakelijk verband was met de migratie van de klantenaccounts naar het nieuwe IT-systeem van Telenet. De problematiek van onverwacht hoge telecomfacturen, waar mobiel internetverbruik een belangrijke component van is, vormde het onderwerp van hoofdstuk 5 in het jaarrapport 2022.

8

Foutieve aanrekening van waarborg voor huurapparatuur

Wat een chaos bij Telenet. Ik had geen tv-ontvangst meer. De technische dienst vraagt me om mijn twee gehuurde digicorders terug te brengen naar hun winkel. Een maand later wordt er € 500,00 afgehouden van mijn rekening omdat ik de toestellen niet zou hebben binnengebracht. Na contact met het callcenter belooft men me die € 500,00 terug te storten. Ondanks zeven keer terugbellen en langdurig wachten aan de telefoon, is dit bedrag zes weken later nog altijd niet terugbetaald.



Circa 150 gebruikers deden in 2023 een beroep op de Ombudsdienst omdat ze een onterechte aanrekening ontvingen voor de waarborg van gehuurde apparaten die ze wel degelijk hadden terugbezorgd aan Telenet. In de meeste gevallen betrof het zogenaamde 'restwaardes' voor gehuurde modems, decoders of digicorders, die door de klagers werden binnengebracht bij Telenet in het kader van de opzeg van hun abonnement of omdat een defect hen noopte tot omruiling. Zoals het geciteerde relaas illustreert, konden de kosten oplopen tot honderden euro's, wat voor veel gebruikers een grote impact had op hun gezinsbudget en gemoedsrust.

Hoewel het hier geen nieuwe problematiek betreft – er werd een hoofdstuk (11) aan gewijd in het jaarverslag van 2021 – viel in 2023 op dat Telenet meer dan de helft van deze klachten voor haar rekening nam. Tijdens de bemiddeling kwam aan het licht dat de onterechte waarborgkosten, net als de meeste andere problematieken, te wijten waren aan interne IT-problemen bij Telenet.

9

Postale facturen worden ongevraagd elektronisch verzonden of bereiken de gebruiker laattijdig

Bij dezer wens ik formeel te protesteren tegen de manier waarop Telenet met haar klanten omgaat met betrekking tot hun facturatie en de gehanteerde betalingstermijn. Vandaag, 26 juni 2023 kreeg ik via de post hun factuur met als facturatedatum 16 juni 2023 en als uiterlijke betalingsdatum 1 juli 2023. En dit is niet éénmalig maar structureel. Dat is gewoonweg onaanvaardbaar. Ik contacteerde Telenet hier al eerder per e-mail over, maar kreeg nooit enig antwoord. Telefonisch werd het vandaag een dovemansgesprek waarbij ze uiteraard de schuld bij Bpost leggen. Wie had iets anders verwacht terwijl het alleen bij Telenet is dat er tien dagen overheen gaat?



De Ombudsdienst ontving ongeveer 100 klachten van gebruikers over problemen met Telenet-aanrekeningen die per post werden bezorgd. In veel gevallen stelden de abonnees de ongevraagde en opgedrongen wijziging van papieren naar elektronische facturen aan de kaak. Aan deze aanslepende problematiek besteedde de Ombudsdienst uitvoerig aandacht in hoofdstuk 8 van het 2021-jaarverslag.

Een twintigtal bemiddelingsaanvragen legden echter een nieuw nicheprobleem over postale aanrekeningen bloot, welke zich louter bij Telenet afspeelde, namelijk de zeer laattijdige uitreiking ervan. Sedert oktober 2022 ontving de Ombudsdienst talrijke klachten naar aanleiding van de beslissing van Telenet om de betalingstermijn in te korten tot vijftien dagen, wat vooral klanten die de voorkeur geven aan papieren facturen onder meer tijdsdruk plaatsten gezien de verzendtermijn. Bemiddeling in klachten van 2023 wees uit dat de verzendprocedure die Telenet voor dit type van aanrekeningen hanteerde zeven werkdagen in beslag kon nemen. Hierdoor resteerden er in sommige gevallen slechts een tweetal dagen om tot betaling over te gaan. Zoals wordt geïllustreerd door de hierboven geciteerde getuigenis bracht dit sommige klagers in de problemen, zeker omdat er bijkomend moet rekening worden gehouden met de tijdspanne die een overschrijving en de verwerking ervan door Telenet vereist. Tevens worden de gebruikers benadeeld omdat ze nauwelijks over tijd beschikken om de juistheid van de aanrekeningen te controleren en eventueel te betwisten.

10

Aanvragen tot overname worden niet uitgevoerd



Er is sprake van een wijziging in mijn fiscale situatie. Als kleine zelfstandige moet er niet langer BTW worden toegepast op verkoopfacturen en kan ik dus geen BTW meer recupereren wegens te kleine omzet. Op 4 augustus 2023 vulde ik, zoals voorgeschreven door Telenet, een document 'Overname Telenet diensten', met de vraag om mijn account om te zetten naar een particulier profiel (en bijhorend abonnement). Op 10 augustus nam ik voor de tweede maal contact op met Telenet. Op de vraag hoelang de wijziging ging duren, antwoordde men mij dat het drie maanden kon duren, wat ik niet normaal vind.

Verschillende omstandigheden kunnen aanleiding geven tot de noodzaak van een overname van telecomdiensten door een andere gebruiker: een scheiding, samenwonen met een partner of met familieleden, een overlijden, de overname of stopzetting van een zaak. Overnames leiden doorgaans zelden tot klachten bij de Ombudsdienst, maar in 2023 was dat wel het geval. Bijna 100 klanten van Telenet vroegen bemiddeling aan omdat geen gevolg werd gegeven aan hun verzoek tot overname, waardoor zij onterechte of onjuiste facturen ontvingen. Zeker in een context van overlijdens deden er zich gevoelige situaties voor waarbij de operator geacht werd om op een snelle en efficiënte manier gevolg te geven aan de vragen van nabestaanden. Het falen van een overname die kaderde in een relatiebreuk, bracht in sommige gevallen dan weer de privacy van de klant in het gedrang. In geval van zakelijke abonnees vertaalde dit structurele pijnpunt zich bijna steevast in problemen met het BTW statuut op de facturen. Tijdens de bemiddeling kwam aan het licht dat onder impuls van de ingebruikname van een nieuw IT-platform, het niet mogelijk was om aanvragen tot overnames te behandelen en dat een oplossing lang op zich zou laten wachten.

11

Verjaarde aanrekeningen ondermijnen rechten van gebruikers



Ik wil veranderen van abonnement om kosten te besparen. Telenet beweert plots dat wij een schuld hebben van meer dan tien jaar geleden, op een volledig ander klantnummer. Onze betalingen gaan steeds via domiciliëring en nooit hebben we weet gehad van openstaande facturen. Telenet weigert ons verder te helpen om onze diensten aan te passen of eventueel het contract stop te zetten. Zij verwijzen ons door naar het incassobureau Intrum maar die zeggen dat de dossiers afgesloten en verjaard zijn en verwijzen ons terug naar Telenet.

Enkele tientallen klagers deden een beroep op de Ombudsdienst omdat een vermeende, vaak gecontesteerde openstaande schuld van meer dan vijf jaar oud, aanleiding had gegeven tot een conflict met Telenet. De betrokken klagers hadden verzocht om hun abonnementsformule aan te passen, diensten over te nemen, een modem om te ruilen, een opzeg uit te voeren of om telecomproducten te verhuizen, maar kregen te horen dat op hun vraag niet kon worden ingegaan. Telenet verantwoordde deze beslissing door te verwijzen naar zeer oude, soms kleine openstaande bedragen, waarvan de klagers naar eigen zeggen het bestaan niet afwisten. Zij waren inmiddels al vele jaren klant, hadden steeds aan hun betalingsverplichtingen voldaan en werden niet eerder herinnerd aan een eventueel openstaand bedrag, waarvan zij de juistheid geenszins konden natrekken. Telenet wordt eraan herinnerd dat, overeenkomstig artikel 2277, tweede lid, van het oude Burgerlijk Wetboek, telecomfacturen na vijf jaar verjaren. Hoewel het de eerste keer is dat de Ombudsdienst op dergelijke grote schaal wordt gevraagd om te bemiddelen over deze specifieke materie, wijdde zij in haar jaarverslag 2020 een volledig hoofdstuk (10) aan de bredere problematiek van verjaarde telecomfacturen.

12

Onrechtmatige stopzetting van het sociaal tarief

Sinds februari 2023 wordt het sociaal tarief voor telefonie niet meer verrekend op mijn Telenet-factuur. Mijn dochter heeft hiervoor al drie keer gebeld, meermaals gemaïld en WhatsApp-berichten gestuurd zonder resultaat. Ik moest telkens opnieuw het sociaal tarief aanvragen via de website van Telenet. Ze hadden beloofd om ons terug te bellen maar dat is niet gebeurd. Enkel voor februari werd ter compensatie de huur van de digicorder in mindering gebracht. De facturen van maart en april zijn nog steeds foutief en vermoedelijk zal de factuur van mei ook niet in orde zijn.



Van de meer dan 100 Telenet-klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend over het sociaal tarief, werden er tientallen veroorzaakt door de abrupte en onterechte stopzetting van de kortingen op de aanrekeningen. Het recht op sociaal tarief voor sommige telecomdiensten wordt bepaald door artikel 74 van de telecomwet, alsook door de artikels 22 en 38 van de bijlage onder diezelfde wet. Concreet veroorzaakte dit een daling van de maandelijkse facturen met een bedrag tussen € 8,40 en € 11,50.

Mede omdat het recht op sociaal tarief voornamelijk voorbehouden is aan gebruikers met een medische aandoening en/of een laag inkomen, veroorzaakte dit vaak financiële kopzorgen, vooral wanneer de kortingen maandenlang niet werden toegekend. Voor zover zij de fout op hun Telenet-aanrekeningen al hadden opgemerkt en beschikten over het vermogen om deze te (laten) betwisten, werden zij gedwongen om hun operator te contacteren. De klachten wezen uit dat dit geen sinecure was en dat deze kwetsbare gebruikers niet efficiënt en klantvriendelijk werden behandeld door de eerstelijnsdiensten van Telenet. Vaak werden zij onverrichterzake doorverwezen naar het BIPT (het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie, dat onder meer bevoegd is om het recht op sociaal tarief te verifiëren) of kregen zij de instructie om het proces voor de aanvraag van de kortingen opnieuw te doorlopen.

Omdat de klachten een structureel probleem blootlegden en er sterke vermoedens heersten dat een grote groep aan rechthebbenden van het sociaal tarief te veel betaalden aan Telenet, verzocht de Ombudsdienst om de nodige regularisaties met terugwerkende kracht uit te voeren, ook voor de gebruikers die geen klacht hadden ingediend. In haar reactie gaf Telenet te kennen positief gevolg aan dit verzoek te zullen geven. Desalniettemin ontving de Ombudsdienst sedertdien nog steeds sporadisch klachten over de schrapping van het sociaal tarief door Telenet.

13

Aanvragen tot abonnementswijziging worden niet uitgevoerd



Momenteel bestaat mijn One-pack bij Telenet uit een internetverbinding met twee mobiele nummers met onbeperkt verbruik, alsook één mobiel nummer volgens het 'betalen-per-verbruik'-principe. Op 1 maart 2023 heb ik een aanvraag gedaan om het abonnement te wijzigen. Om hoge kosten te vermijden wensen wij concreet het 'betalen-per-verbruik'-nummer, dat voortaan actief gebruikt zal worden, om te laten zetten naar onbeperkt verbruik. We zijn momenteel zeven weken verder en de omzetting is nog steeds niet gebeurd. Telenet werd via diverse kanalen (WhatsApp, Messenger, telefonisch) gecontacteerd maar we krijgen telkens als antwoord dat de achterliggende diensten ermee bezig zijn en dat ze helaas niet kunnen zeggen wanneer het in orde komt.

Artikel 111/4 van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat consumenten het recht hebben om minstens éénmaal per jaar zonder schadevergoeding een andere tariefformule te kiezen bij dezelfde operator. De beslissing om te wijzigen van formule wordt doorgaans ingegeven om de telecomuitgaven onder controle te houden. De keuze van abonnement is immers bepalend voor de aanrekeningen en dient zo goed mogelijk aan te sluiten bij het gebruiksprofiel.

Telenet is de eerste operator die op jaarbasis vele tientallen beroepsklachten veroorzaakt omwille van het feit dat aanvragen van gebruikers tot abonnementswijziging schijnbaar werden genegeerd. Wederom kwam aan het licht dat de implementatie van nieuwe software aan de basis lag van dit structurele probleem. Als gevolg hiervan waren de gedupeerde abonnees genoodzaakt om hun verbruik aan te passen of werden zij soms geconfronteerd met aanzienlijke onverwachte kosten. Ondanks de verwachtingen slaagde Telenet er niet altijd in om eerstelijnsklachten doeltreffend op te lossen en dienden de abonnees met lede ogen aan te zien dat de beoogde aanpassingen na meerdere maanden nog steeds niet waren uitgevoerd.

14

Schorsing van toegang tot mobiel internet



Wij zijn tegen de limiet van 35 GB aangelopen met ons familie abonnement voor mobiele data. Wij hadden nochtans alle mogelijke herinneringen ingesteld en die zijn blijkbaar gewist door Telenet zelf. Ik wens dat zij ter compensatie de datateller gewoon resetten, want nu zitten wij de komende week, tot wanneer deze weer op nul wordt gezet, met het hele gezin offline. Dit komt uiteraard heel onprofessioneel over bij de werkgevers.

Telenet biedt telecombundels aan waarbij de gezinsleden een zogenaamde 'datapot' onderling kunnen verdelen. Cruciaal hierbij is dat het verbruik kan worden opgevolgd, zodat de abonnees niet plots geconfronteerd worden met een situatie waarbij het mobiel internetvolume volledig is opgebruikt vóór het einde van de maandcyclus. Tientallen klachten van Telenet wezen uit dat het verbruik via de app niet kon worden gemonitord en dat er geen waarschuwingsberichten werden verstuurd, waardoor de getroffen gezinnen voor een voldongen feit werden gesteld en zij tijdelijk geen gebruik meer konden maken van mobiel internet. Telenet schreef dit pijnpunt toe aan een systeemtechnische fout. De mogelijkheid, om de periode tot de dag waarop de datateller terug op nul wordt gezet te overbruggen door supplementair volume aan te bieden, werd door de operator niet aangeboden. In hoofdstuk 5 van haar jaarverslag 2022 besteedde de Ombudsdienst uitvoerig aandacht aan de problematiek van kostenbeheersing van telecomfacturen, welke aanleunt bij dit klachtenthema.

15

Aanrekeningen worden niet meer uitgereikt



Vandaag zijn we 11 september 2023 en mijn laatste factuur dateert al van mei 2023. Mijn betalingen blijven via domiciliëring geïnd worden zonder dat ik inzage heb in de aanrekeningen. Dit wordt oncontroleerbaar. Ik wil maandelijks mijn afrekening ontvangen zoals afgesproken, het kan toch niet dat ze willekeurig kiezen wanneer en hoe ik een factuur ontvang, tegen de gemaakte afspraken in. De klantendienst van Telenet maakt melding van een algemeen probleem en verzekert mij er alles aan te doen om dit zo snel mogelijk op te lossen.

Een aantal Telenet-klanten werd in 2023 getroffen door een bijzonder fenomeen, waardoor zij gedurende ettelijke maanden geen telecomfactuur ontvingen. Enkele tientallen onder hen beslisten om hiervoor bemiddeling aan te vragen bij de Ombudsdienst. Overeenkomstig artikel 110 § 1 van de wet betreffende de elektronische communicatie zijn telecomoperatoren verplicht om aan hun klanten, enkele uitzonderingen buiten beschouwing gelaten, minstens één maal om de drie maanden een factuur te bezorgen. Bovendien voorzien de verkoopsvoorwaarden van Telenet het recht op maandelijkse aanrekeningen. De in klachten vastgestelde inbreuken tegen de wettelijke en contractuele rechten van sommige klanten, weerhielden Telenet er niet van om tijdige betaling te eisen van de op geen enkele wijze uitgereikte aanrekeningen. Met andere woorden, wie de bedragen niet (blindelings) betaalde, riskeerde herinneringskosten en eventueel de schorsing van de diensten. Nochtans beschikten de gedupeerde gebruikers over geen enkele mogelijkheid om de juistheid van de aanrekeningen te controleren en eventueel te betwisten.

16

Lange wachttijden bij de telefonische klantendienst



Het is de laatste tijd quasi onmogelijk om telefonisch geholpen te worden bij Telenet. De wachttijden aan de lijn zijn enorm en herhaaldelijk wordt de boodschap meegegeven dat je de meeste antwoorden op je vragen kan terugvinden in de app van Telenet. De operatoren aan de lijn valt niets te verwijten, zij doen hun werk en blijven steeds vriendelijk. Het is onaanvaardbaar dat klanten verplicht worden om onnoemlijk lange wachttijden (ik heb er genoteerd van 45 minuten !) te trotseren.

In meer dan 400 beroepsklachten over Telenet gaven gebruikers expliciet te kennen dat de wachttijden om de klantendienst telefonisch te bereiken zeer lang waren. Ter vergelijking, in 2022 was dit 'slechts' het geval in 27 bemiddelingsaanvragen.

Artikel 116 van de telecomwet verplicht operatoren nochtans om dergelijke oproepen te beantwoorden binnen tweeënhalve minuut. Wanneer deze tijdsperiode wordt overschreden, moet de gebruiker de mogelijkheid krijgen om zijn contactgegevens na te laten, waarna hij vóór het einde van de volgende werkdag dient teruggebeld te worden. Hoewel de wet ook voorschrijft dat deze verplichtingen niet gelden bij algemene of omvangrijke problemen of andere uitzonderlijke gebeurtenissen, kunnen we op basis van honderden getuigenissen van klagers concluderen dat Telenet het voornoemde artikel niet heeft nageleefd. De belabberde bereikbaarheid van de telefonische helpdesk veroorzaakte vooral gedurende de acht eerste maanden van 2023 ononderbroken beroepsklachten bij de Ombudsdienst, met mei als piekmaand.

Ook de mogelijkheid om teruggebeld te worden, werd niet altijd aangeboden. Wanneer dit wel het geval was, moesten de klagers veel langer dan de wettelijke termijn wachten om desgevallend te worden gecontacteerd. Overigens dient aangestipt te worden dat wie er voor opteerde om Telenet te bereiken via andere kanalen eveneens vaak lange wachttijden diende te trotseren.

Klachten over de werking van de klantendiensten van telecomoperatoren worden diepgaander besproken in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

17

Gebrek aan klant- en oplossingsgerichtheid



Hun hele aanpak van Telenet is onpersoonlijk. Klachten worden gewoon door hun informaticasysteem afgehandeld en van hun eigen personeel is er niemand die het totaalplaatje van de klantenproblemen kent. Ze geven totaal onvolledige antwoorden. Je moet meer dan een half uur naar muziek luisteren voor je iemand aan de lijn krijgt en ze sturen je dan zomaar door naar een andere dienst, niettegenstaande ik zei dat ik die dienst al meermaals aan de lijn had gehad, zonder resultaat. Het is praten tegen muren en vechten tegen de bierkaai, maar de rekeningen volgen wel. Ik ben hier totaal niet mee akkoord.

Meer dan 400 klagers namen tijdens de opstelling van hun bemiddelingsaanvraag de eerstelijnsdiensten van Telenet expliciet op de korrel door aan te geven dat het gebrek aan klantenoriëntatie en efficiëntie funest was. Vaak werden klanten in eerste lijn spreekwoordelijk van het kastje naar de muur gestuurd. Uit een groot aantal getuigenissen bleek tevens dat klantendienstmedewerkers regelmatig inhaakten tijdens telefonische oproepen, terugbelbeloftes niet werden nagekomen en klanten onbeleefd te woord werden gestaan. Sommige klanten be kroop zelfs het gevoel dat de functie van de helpdesk van Telenet er voornamelijk uit bestond om hen af te wimpelen en hekelden de onwil die ze ondervonden om hun probleem daadwerkelijk op te lossen. Daarnaast stelden klagers ook steeds vaker het onpersoonlijk karakter van de eerstelijnsdiensten van Telenet aan de kaak.

18

Verschraling van kanalen om Telenet te bereiken



Telenet negeert de klant volledig. Het hoofdnummer is altijd onbereikbaar. Schriftelijk klacht indienen kan 'voorlopig' niet, maar op het opgegeven telefoonnummer reageert niemand of zeggen ze dat het enkel voor opzeggingen is. Via Facebook kan je niet rechtstreeks met een persoon praten. Antwoorden komen pas dagen later. De link naar de pagina met info over het herroepingsrecht werkt niet.

Bijna 150 klagers stelden in hun grieven over Telenet nadrukkelijk het gebrek aan kanalen om de operator effectief te bereiken aan de kaak. Ze meldden dat het online contactformulier niet werkte of hekelden het gebrek aan een e-mailadres waarop vragen kunnen worden gesteld en klachten kunnen worden ingediend. Andere klagers waren er niet over te spreken dat ze, na het sturen van een elektronisch bericht naar de operator, het advies kregen om de klantendienst te telefoneren, terwijl deze overbelast was. Omgekeerd deden sommige klanten op aanraden van de telefonische helpdesk een beroep op het online contactformulier, waarna ze tot hun grote frustratie moesten vaststellen dat dit kanaal niet beschikbaar was. Niet zelden beschouwden de klagers de sociale mediakanalen niet als valabele kanalen om Telenet te bereiken, omdat ze langs deze weg geen of louter gestandaardiseerde antwoorden ontvingen, welke voor hun situatie geen meerwaarde boden.

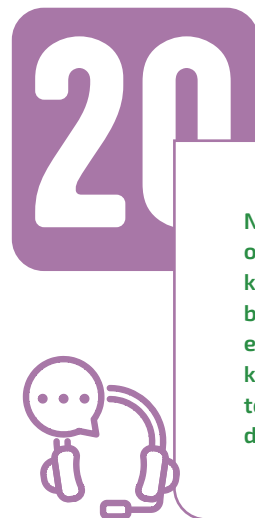


Geen toegang tot de online klantenzone

Sinds begin april 2023 heb ik geen toegang meer tot 'mijn Telenet'. Dat betekent dat ik mijn facturen niet meer kan raadplegen, geen opties meer kan wijzigen of wissen, geen contracten kan opzeggen of aanpassen,... Ik kan ook geen passwords meer wijzigen van mijn toegangen of mailboxen.

In 2023 deden meer dan 150 gebruikers een beroep op de Ombudsdienst omdat de online klantenzone van Telenet niet meer toegankelijk was en de eerstelijnsdiensten voor dit vaak prangende probleem geen oplossing konden aanreiken. Ten opzichte van 2022 is er sprake van een vertienvoudiging van klachten over dit onderwerp. Het is voor het eerst dat de Ombudsdienst op dergelijke schaal aanvragen tot bemiddeling ontving omwille van problemen met de online klantenzone van één specifieke operator.

Telenet heeft de voorbije jaren sterk ingezet op digitalisering. Eén van de praktische uitwerkingen hiervan betreft de terbeschikkingstelling en het stimuleren van het gebruik van een online klantenzone en app, waarmee de klant zijn producten en diensten zelf kan beheren en talrijke toepassingen kent. Het leidt geen twijfel dat deze tool voor veel gebruikers een meerwaarde biedt. Dit houdt echter in dat wanneer de online klantenzone plots niet meer toegankelijk is, het nadeel voor deze klanten aanzienlijk is. Ze kunnen niet langer hun facturen raadplegen, abonnementen aanpassen volgens hun behoefte, verbruik monitoren, limieten en waarschuwingsnotificaties beheren, enzovoort. Voor dergelijke courante handelingen dienden de gedupeerde klanten voortaan de helpdesk van Telenet te contacteren, wat ongetwijfeld de overbelasting van deze dienst verder in de hand heeft gewerkt.



Geen correcte uitvoering van minnelijke schikkingen

Niettegenstaande uw tussenkomst heeft mijn moeder opnieuw een factuur van Telenet ontvangen waarop kosten voor digitale tv zijn aangerekend die ze al aan de beheerder van haar serviceflat betaalt. Dit is nu al sinds eind vorig jaar het geval. Maandelijks moet ik meerdere keren contact opnemen om dit in orde te brengen, telkens wordt me beloofd dat alles in orde is. Zelfs de directeur van de serviceflats heeft al gebeld.

Wanneer bemiddeling door de Ombudsdienst leidt tot een minnelijke schikking, wordt van de betrokken partijen verwacht dat ze de gemaakte afspraken naleven. In 2023 diende de Ombudsdienst meer dan 200 klachten te heropenen, voornamelijk omdat de klagers hadden vastgesteld dat Telenet haar engagementen niet had waargemaakt. Concreet gingen de aanslepende geschillen vooral over facturatie, waarvan Telenet tijdens de bemiddeling had verzekerd dat de nodige rechtzettingen werden uitgevoerd. Desalniettemin moesten klagers vaststellen dat de daaropvolgende aanrekening wederom dezelfde fouten vertoonde. Evengoed werd de Ombudsdienst opnieuw ingeschakeld omdat een belofte tot creditering of terugbetaling niet werd nageleefd. Het effectief nakomen van door de Ombudsdienst bemiddelde oplossingen kan voor Telenet nochtans een hulpmiddel zijn om het vertrouwen van de klant te herstellen en zeker niet opnieuw te schaden.

C. CONCLUSIE

De zeer sterke stijging van het aantal beroepsklachten over Telenet was bepalend voor het werkjaar 2023 van de Ombudsdienst. Het is uitzonderlijk, waarschijnlijk zelfs uniek, dat een operator een dergelijke evolutie in klachten laat optekenen. Sporadisch komt het voor dat een telecombedrijf een piek aan bemiddelingsaanvragen veroorzaakt omwille van tijdelijke structurele problemen. Het feit dat een toename van klachten over één bepaalde operator zich op een dergelijke schaal gedurende een volledig kalenderjaar afspeelt, is echter buitengewoon. Van operatoren mag toch worden verwacht dat ze de klachten ter harte nemen om structurele oplossingen te initiëren, teneinde de dienstverlening naar de gebruikers toe binnen de kortst mogelijke termijn terug op peil te brengen.

Bemiddeling in duizenden klachten leerde de Ombudsdienst dat de ingebruikname van een nieuw IT-platform door Telenet meestal aan de basis lag van talloze, aanhoudende pijnpunten die haar klanten vaak sterk benadeelden. Vanzelfsprekend hebben deze belangrijke problemen, waarover in dit hoofdstuk een top 20 werd opgesteld, aanleiding gegeven tot een verhoogd aantal contactopnames met de eerstelijnsdiensten van Telenet. De relazen van de klagers laten er geen twijfel over bestaan dat de helpdesk van Telenet, ongeacht het gekozen kanaal, niet voorbereid was op een dermate grote toestroom van eerstelijnsvragen en -klachten. Klanten werden geconfronteerd met lange wachttijden of stelden vast dat ze niet werden geholpen, waardoor ze vaak geen andere uitweg zagen dan een beroep te doen op de Ombudsdienst.



Sinds 27 augustus 2023 is mijn professioneel e-mailadres niet meer actief. Na lange telefonische omzwervingen via de Telenet klantendienst (Business), werd het probleem nog steeds niet verholpen - de enige uitleg die ik kon krijgen is dat ingevolge de switch naar hun nieuwe IT-platform, mijn accountgegevens zijn verwijderd/verloren.

Hoewel er uitzonderingen waren, bracht de tussenkomst van de Ombudsdienst de gewenste oplossing doorgaans in een stroomversnelling. Klagers die al weken geduld aan het uitoefenen waren voor de activatie van hun telecomdiensten, konden vaak al enkele dagen later surfen op het internet of tv-programma's bekijken en verkregen een aanvaardbare compensatie. Maanden nadat de opzegging van Telenet-diensten werd aangevraagd, kon deze alsnog met terugwerkende kracht worden uitgevoerd. Tegoeden werden dan toch teruggestort, nadat de klagers hier vooraf frequent hadden op aangedrongen. Onverwachte hoge datakosten, die de gebruikers menig slapeloze nachten hadden bezorgd, werden na bemiddeling integraal kwijtgescholden. Rechthebbenden van het sociaal tarief waren opgelucht nadat Telenet de vermindering op de maandelijkse aanrekeningen terug toestond en de gemiste kortingen compenseerde. Abonnees die reeds een half jaar geen factuur hadden ontvangen, werden eveneens geholpen en moesten uiteindelijk slechts de drie recentste aanrekeningen vereffenen.

Het geld is ondertussen op mijn rekening teruggestort. U mag het dossier dus afsluiten. Ik sta er op u te bedanken voor uw tussenkomst: dankzij de Ombudsdienst is men bij Telenet pas echt in actie gekomen.

Zeven (!) telefoons naar hun klantendienst hadden niets opgeleverd: we werden constant aan het lijntje gehouden. Alles is nu in orde en werkt zoals het hoort. Heel erg bedankt om als tussenpersoon op te treden. Ik ben ervan overtuigd dat ik zonder uw tussenkomst nog steeds niet door Telenet geholpen zou zijn.

3. OPZEG VAN CONTRACTEN VOOR ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN

A. Inleiding

B. Analyse

1. Opzegmodaliteiten en -voorwaarden
2. Verplichtingen van de operator in geval van opzeg
3. Problemen die gepaard gaan met of gerelateerd zijn aan opzeg
4. Verplichtingen na de opzeg

C. Conclusie

45

46

46

48

49

52

53



A. INLEIDING

Opzeg is de handeling waarbij één van de partijen, in dit geval de abonnee, een einde maakt aan een contract voor elektronische communicatiediensten.

Gezien het competitieve karakter van de telecomsector is de opzeg een belangrijke uitdaging voor de abonnees. De stopzetting houdt immers vaak een verandering in van operator of leverancier. De mogelijkheid tot éézijdige opzeg is in feite een bevoorrecht middel dat de eindgebruikers toelaat voordeel te halen uit deze concurrentie.

Het is bijgevolg niet alleen van belang de rechtsregels met betrekking tot de beëindiging van contracten in het algemeen (art. 5.70, 2e lid, nieuw BW) en van contracten voor elektronische communicatiediensten in het bijzonder na te leven en toe te passen (art. 111/3, § 1, van de wet betreffende de elektronische communicatie), maar ook elke praktijk of elk beding te vermijden dat de mogelijkheid tot éézijdige opzeg waarover de abonnees in principe beschikken, zou kunnen belemmeren.

Historisch gezien betekende de aanpassing van de telecomwet op 10 juli 2012 (in werking getreden op 1 oktober 2012), een eerste beslissend keerpunt inzake de opzeg van contracten voor elektronische communicatiediensten. De belangrijkste wijzigingen hadden betrekking op de mogelijkheid voor abonnees om hun contract schriftelijk op te zeggen. Vroeger werd enkel de opzeg per aangetekend schrijven aanvaard. Een andere belangrijke vernieuwing was de beperking van de kosten voor vroegtijdige beëindiging. Concreet betekende dit dat er vanaf 2012 geen annuleringskosten in rekening mochten worden gebracht aan consumenten of abonnees die niet meer dan vijf telefoonnummers hadden, als er werd opgezegd na zes maanden vanaf de datum waarop het contract voor bepaalde of onbepaalde tijd van kracht was geworden. Wanneer de opzeg daarentegen plaatsvindt in de loop van het eerste halfjaar na de inwerkingtreding van het contract, zijn verbrekingskosten verschuldigd die overeenstemmen met de resterende vergoedingen tot het verstrijken van de eerste zes maanden. Daarnaast zagen we in 2012 ook de opkomst in de telecomsector van gezamenlijke aanbiedingen die voordien verboden waren in België. In het geval van een zogenaamde 'joint offer', kan de verbrekingsvergoeding worden verhoogd ten belope van de restwaarde van het product (smartphone, televisie, laptop,...). De veranderingen hadden een neerwaartse impact op het aantal opzegklachten die bij de Ombudsdienst werden geregistreerd. Zo werden in 2013, een jaar na de inwerkingtreding van voornoemde wet van 10 juli 2012, 1639 klachten geregistreerd tegenover 2460 klachten in 2012.

Bijna een decennium later werd de wet van 21 december 2021 houdende omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (in werking getreden op 10 januari 2022) goedgekeurd.

Wat de opzeg van contracten voor communicatiediensten betreft, wijzigde deze wet de randvoorwaarden en werd onder meer het concept van een abonnee met niet meer dan vijf telefoonnummers vervangen door dat van een onderneming met maximaal 9 werknemers. De wet herzielt ook de berekening van de verbrekingsvergoeding voor gebundelde aanbiedingen, zoals verderop in dit hoofdstuk wordt toegelicht.

Ondanks deze wettelijke aanpassingen en beperkingen van de opzegvergoedingen, blijft de beëindiging van contracten voor elektronische communicatiediensten een omstreden onderwerp. Zo worden bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie regelmatig klachten ingediend met betrekking tot of naar aanleiding van de beëindiging van contracten. In 2023 werden 1059 klachten over deze problematiek geregistreerd tegenover 564 klachten in 2022 (en 792 klachten in 2021). Het gaat dus om een stijging van 87,8 procent. De belangrijkste aangeklaagde operatoren zijn, in dalende volgorde: Telenet (407), Proximus (268), Orange (219), Scarlet (81), VOO (42).

Deze stijgende tendens en het aantal klachten dat dagelijks wordt ontvangen, rechtvaardigen de aandacht van de Ombudsdienst voor deze problematiek. De vooropgestelde analyse is opgebouwd rond drie aspecten, elk geïllustreerd aan de hand van voorbeelden van klachten.

Het eerste deel betreft de voorwaarden en de behandeling van opzegverzoeken zoals bedoeld in artikel 111/3, §1, van de wet betreffende de elektronische communicatie;

het tweede deel is gewijd aan de analyse van opeenvolgende en gerelateerde problemen waarmee consumenten en professionele abonnees worden geconfronteerd bij opzeg;

het derde en laatste deel tenslotte handelt over de verplichtingen die zowel aan abonnees als aan operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten worden opgelegd.



B. ANALYSE

1. Opzegmodaliteiten en -voorwaarden

1.1. Opzeg via telefonisch contact met de klantendienst

Ik wil mijn contract beëindigen. Ik bel Scarlet hierover al meer dan drie maanden. Mijn ouders hebben ook drie keer gebeld. Mijn tante heeft Scarlet al vier keer gecontacteerd om dit contract stop te zetten. Er wordt niets gedaan. Zolang mijn contract niet gedeactiveerd is, zal ik mijn factuur niet betalen. Ik zal een advocaat aanspreken. Ik wil dat Scarlet mijn contract beëindigt en me daarvan een bewijs bezorgt.

Overeenkomstig artikel 111/3, § 1, 1e lid, van de telecomwet kan de opzeg gebeuren via alle schriftelijke middelen. Het bovenstaande voorbeeld illustreert een gebrek aan informatie over de annuleringsprocedure. Het toont ook aan dat de eerstelijnsdiensten niet altijd in staat zijn om de abonnees hieromtrent correct te informeren. In hoofdstuk 4 wordt uitgebreider ingegaan op de werking van de klantendiensten.

1.2. Opzeg verkeer verzonden

Ik zie af van mijn gsm-abonnement bij Proximus. Ik hoop dat ik de e-mail naar het juiste adres heb gestuurd.

Ik heb een abonnement bij Proximus, maar ik wil mijn contract opzeggen. Ik ben volgende maand, in mei, op reis en ik zou graag een automatische factuur ontvangen met de rest van de betaling van de iPhone 12 die ik heb genomen.

Sommige abonnees zijn zich er kennelijk niet van bewust waar ze hun opzeg naartoe moeten sturen en richten hun verzoek gewoon rechtstreeks naar het e-mailadres van de Ombudsdienst. In een dergelijke situatie maakt de Ombudsdienst het verzoek tot opzeg over aan de betrokken operator. Deze laatste moet de beëindiging van het contract bekrachtigen en een bevestiging in die zin sturen naar de abonnee.

1.3. Opzeg via het online formulier van de operator en/of de klantenzone van de abonnee

Ik heb Scarlet gebeld om informatie te krijgen over het annuleren van mijn abonnement. Ik heb alle persoonlijke gegevens ingevuld die ze online vroegen, maar ik heb vorige week toch nog een factuur ontvangen! Ik heb vorige week dezelfde procedure doorlopen en heb nog steeds geen bevestiging gekregen van deze tweede opzeg. Scarlet weet dat ik al jaren niet heb kunnen inloggen op mijn account. Ik kan niet bewijzen dat ik geannuleerd heb! Ik wil de volledige kwijtschelding van de factuur van 16 mei voor een bedrag van € 34,00. Als ik geen aangetekende brief stuur, blijf ik facturen ontvangen. Ik weiger dit te doen en weiger deze factuur en de volgende te betalen omdat de dienstverlening van Scarlet niet in orde is. Het is triest dat een lange-termijnrelatie zo moet eindigen.

De meeste operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten stellen online formulieren ter beschikking aan abonnees die hun abonnement willen verbreken. Hoewel dergelijke initiatieven, die de taak van de abonnees zouden moeten vergemakkelijken, a priori nog lovenswaardig lijken, moet er toch voor worden gezorgd dat opzegverzoeken die via dit kanaal worden ingediend, ook daadwerkelijk worden verwerkt. Het initiële opzegverzoek dient eveneens beschikbaar en toegankelijk te zijn via het klantenaccount van de betrokken abonnees. Op die manier kan men in geval van een geschil of betwisting het annuleringsverzoek steeds rechtsgeldig voorleggen.

Met toepassing van de advies- en informatieplicht die inherent is aan het beginsel van de uitvoering te goeder trouw van de overeenkomsten bedoeld in art. 5.73 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek, moeten de operatoren, onder meer tijdens de telefonische contacten met hun eerstelijnsdiensten, de abonnees nuttig inlichten over de algemene opzegvoorwaarden. Het is bovendien aan hen om toe te zien op de overeenstemming van die algemene voorwaarden met artikel 111/3, § 1, van de telecomwet. In dit opzicht is het aan de operatoren om een duidelijke en transparante communicatie te hanteren over de opzegmodaliteiten.

Anderzijds, rekening houdend met de gebrekkige kennis waarvan sommige abonnees over het algemeen blijk geven, wordt eraan herinnerd dat de opzegvoorwaarden in principe worden vermeld in de algemene voorwaarden van hun abonnement/contract. Bijgevolg wordt de eindgebruiker, als voorzichtig en redelijk persoon, aangeraden hiervan kennis te nemen alvorens de beëindiging van hun abonnement/contract te vragen.

1.4. Opzeg naar aanleiding van de Easy Switch procedure

Na een overstap van operator (Orange naar Proximus) heeft Proximus slecht werk geleverd en televisie en internet niet opgezegd (telefoonabonnement werd wel opgezegd). Daardoor bleef Orange mij drie maanden verder factureren. Ik heb de facturen nooit ontvangen omdat ze naar het e-mailadres van mijn moeder werden gestuurd (het was haar postadres). Nadien heb ik nooit herinneringen of aangetekende brieven ontvangen van de gerechtsdeurwaarder omdat hij niet het juiste adres had. Proximus kan niets doen omdat het te lang geleden is. Ik wens een commerciële geste voor het bedrag dat ik moet betalen en een schadevergoeding voor alles wat ik de laatste maanden heb meegemaakt door de fout van een Proximus-medewerker.

Voor de consument is het van het grootste belang dat de overgang van de ene operator naar de andere zo vlot mogelijk verloopt, zonder onevenredige onderbreking van de dienstverlening en zonder dubbele facturering. Dat is precies het doel van de Easy Switch-procedure die sinds 2017 van kracht is. Deze procedure is immers bedoeld om het veranderen van operator te vergemakkelijken. In overeenstemming hiermee komt het in principe aan de nieuwe operator toe om het abonnement bij de oude operator op te zeggen. In dit opzicht zijn er in 2023 195 klachten waaruit blijkt dat de nieuwe operator het abonnement niet heeft opgezegd bij de oude operator zoals voorzien in de Easy Switch-procedure. Voor meer informatie over Easy Switch verwijzen we graag naar het jaarverslag 2022, hoofdstuk 9.



2. Verplichtingen van de operator in geval van opzeg

Uit de verschillende voorbeelden van klachten die hierna worden aangehaald blijkt, voor zover nog nodig, dat de operatoren gevolg moeten geven aan geldig tot hen gerichte verzoeken tot opzegging. Met toepassing van artikel 111/3, § 1, derde lid, van voormelde wet, legt deze de operatoren onder meer de verplichting op om het contract te beëindigen. Naargelang de situatie, aan het einde van de opzegtermijn of op het door de abonnee gewenste moment. Bij vraag tot onmiddellijke opzeg dient de stopzetting, binnen het technische haalbare, zo spoedig mogelijk te gebeuren. Indien het opgezegde contract een nummer uit het nationale nummerplan bevatte, moeten de operatoren de abonnee bovendien een schriftelijke bevestiging van de afsluiting sturen. Tenslotte belemmeren de vertragingen en andere nalatigheden die werden vastgesteld bij de opvolging van de verzoeken tot beëindiging, de mogelijkheid van éézijdige opzeg door de abonnees, waardoor ze waarschijnlijk worden ontmoedigd om van leverancier te veranderen.

2.1. Laattijdige behandeling of het niet verwerken van een opzeg

ONDANKS verschillende contacten met de operator IP TELECOM per telefoon en e-mail om de opzeg van mijn lijn te vragen, is er tot op heden niets gebeurd! Ik heb hen vier keer gecontacteerd zonder succes.

In het kader van het onderzoek van bovenvermelde klacht heeft de betrokken operator uiteindelijk de ontvangst van het verzoek tot beëindiging bevestigd, maar werd tevens verklaard dat de lijnen werden afgesloten aan het einde van elke maand, wat volledig in strijd is met de wettelijke richtlijnen.

Ik betwist de factuur van mijn vorige operator, meer dan een jaar nadat de opzeg tijdig werd betekend, met schriftelijke bevestiging van de firma Sync Solutions die werd overgenomen door One Partner. Ze namen niet eens de moeite om de destijds geadresseerde aangetekende brief met ontvangstbewijs te bekijken. Ik wens de annulering van deze "nepfactuur" die meer dan een jaar na de beëindiging wordt geëist, zonder enig detail.

Zelfs wanneer de abonnee kennis geeft van zijn opzeg volgens de modaliteiten bepaald in artikel 111/3, 1e lid, van de telecomwet of volgens de algemene voorwaarden, gebeurt het niet zelden dat de operator de bekrachtiging van de behoorlijk ter kennis gebrachte opzeg uitstelt of zelfs zonder meer vergeet. Dit leidt tot een aantal ongemakken voor de abonnee, zoals de noodzaak om zijn verzoek tot beëindiging te herhalen of het behoud van de facturatie, rappelkosten of, zoals in het onderstaande voorbeeld, invorderingskosten.

Ik blijf facturen ontvangen. Deze facturen werden betwist wegens mijn verzoek om het abonnement stop te zetten. Ik heb nooit een antwoord gekregen van Orange. Op 2 januari 2023 krijg ik plots een e-mail van Orange dat mijn contract wordt beëindigd (quid?). Vandaag, op 20 januari 2023, ontvang ik een herinnering van een gerechtsdeurwaarder (gedateerd op 17 januari 2022) per brief met de vraag om € 352,59 kosten te betalen.



2.2. Geen bevestiging door de operator

Ik heb al mijn abonnementen bij VOO (internet en tv) opgezegd. De opzeg gebeurde via het contactformulier dat beschikbaar is in mijn klantenzone op de website van VOO, in overeenstemming met de wet en de algemene voorwaarden van VOO. Ondanks mijn vele vragen heb ik tot op heden nog geen bevestiging ontvangen van de behandeling van mijn verzoek tot beëindiging. Mijn vragen werden steeds schriftelijk gedaan, via het contactformulier dat beschikbaar is of via de Facebook-chat van VOO. Tot op heden blijft men facturen sturen, die allemaal betwist worden via een contactformulier in mijn klantenzone.

De schriftelijke bevestiging door de operator van de beëindiging is van bijzonder belang in geval van, bijvoorbeeld, betwisting over facturen die na de opzeg nog worden opgemaakt. Enerzijds bevestigt en bekrachtigt deze bevestiging de stopzetting en anderzijds behoort zij tot goede handelspraktijken waaraan elke operator zich dient te houden. Ten slotte moet de operator, indien het opgezegde contract aan de abonnee een nummer uit het nationale nummerplan bevatte, hem een schriftelijke bevestiging van de afsluiting van dat nummer sturen.

3. Problemen die gepaard gaan met of gerelateerd zijn aan opzeg

3.1. Specifieke problemen voor de consument

3.1.1. Opzeg van gebundelde aanbiedingen: restwaarde

In het geval van een gebundelde aanbieding kan een bijkomende verbrekingsvergoeding worden gevorderd van de consument die gratis of tegen een lagere prijs een product heeft ontvangen waarvan het verkrijgen gekoppeld was aan het inschrijven op of het verder behouden van het abonnement. Deze bijkomende vergoeding is echter slechts verschuldigd voor zover zij niet hoger is dan het bedrag van de resterende vergoedingen tot het aflopen van het abonnement. Met andere woorden, bij de opzeg van een gebundelde aanbieding mag de operator enkel het laagste bedrag factureren: ofwel de vergoedingen tot het aflopen van het contract ofwel de restwaarde van het toestel (artikel 108, § 1, c, IV, van de telecomwet).

Ik ben al meer dan 15 jaar klant bij VOO. Ik heb een trio relax-contract met internettoegang, televisie en 2 mobiele toestellen 5 GB. Aangezien VOO 5 GB extra wilde toekennen en de gsm-factuur verhogen met € 2,00 per gsm, heb ik hen laten weten dat ik niet akkoord ging, aangezien ik minder dan 5 GB per gsm gebruik. Men heeft me laten weten dat het voordeel van 5 GB verplicht was. Hierdoor heb ik telefonisch meegedeeld dat ik weg zou gaan bij VOO als ze op de ingeslagen weg verder gingen. Toen vernam ik dat ik gedurende 24 maanden geblokkeerd was na een geschenk van een nieuwe gsm, een Xiaomi 12T, waarvoor ik € 99,00 betaalde. Op 12/09/2023 heb ik gebeld en kreeg ik te horen dat als ik mijn abonnement zou stopzetten, ik € 354,00 zou moeten betalen. Aangezien het volgens mij één gsm betrof, heb ik gevraagd welke van de 2 gsm's ik kon stopzetten en zij vertelde mij dat het van geen belang was welke ik stopzette. Eind september ging ik over van de firma VOO naar Orange en liet ik één gsm bij VOO. Naar aanleiding van de factuur van € 354,17 die ik deze vrijdag heb ontvangen, heb ik op 2/10/23 om 8u30 naar VOO gebeld om informatie te krijgen.

Uit deze klacht blijkt hoe belangrijk het is om consumenten correct te informeren over de kosten bij vroegtijdige beëindiging van een abonnement met een gebundelde aanbieding.

3. Opzeg van contracten voor elektronische communicatiediensten

Ter herinnering, artikel 110, § 4, 2°, van de telecomwet legt de operatoren precies op “om op de factuur van de consument te vermelden of het onderliggende contract een contract van bepaalde of onbepaalde duur is en, in voorkomend geval, op welke datum er geen restwaarde meer betaald moet betaald worden voor de eindapparatuur die gebonden is aan het inschrijven op het abonnement. Voor elk voor een bepaalde duur gesloten contract wordt de datum vermeld vanaf wanneer er geen schadevergoeding meer verschuldigd is voor de beëindiging van het contract. Iedere vermelding is leesbaar en goed zichtbaar”.

Meer fundamenteel stelt deze klacht eveneens de vraag of het recht om kosteloos op te zeggen naar aanleiding van contractuele wijzigingen (artikel 108, § 4 WEC) al dan niet van toepassing moet zijn op gebundelde aanbiedingen. A priori lijkt het moeilijk voor de consument die van een gebundelde aanbieding geniet om zijn abonnement kosteloos op te zeggen in geval van wijziging van de contractuele voorwaarden.

3.1.2. Opzeg bij overlijden van de abonnee

Het gaat om de annulering van het abonnement van mijn eind december 2022 overleden moeder. Het klantnummer staat op haar naam. Proximus blijft factureren ondanks onze herhaalde pogingen om het abonnement te annuleren. Proximus zegt dat ze blijven factureren en dat het bedrag is opgelopen tot januari en februari 2023. Ik wens de beëindiging van het abonnement op 31 december 2022 en de annulering van alle latere facturen.

In geval van overlijden treuzelen de operatoren vaak met het bekrachtigen van de beëindiging waardoor de rechthebbenden gedwongen worden tot herhaalde administratieve formaliteiten. De Ombudsdienst dringt er dan ook bij de operatoren op aan om meer aandacht te besteden aan de bijzondere omstandigheden bij overlijden en om de betrokkenen zoveel mogelijk alle ongemakken te besparen.

3.2. Specifieke problemen voor professionele abonnees

3.2.1. Verbrekingsvergoedingen

De beperking van de vergoeding die een operator kan eisen bij vroegtijdige beëindiging van een contract komt uitsluitend ten goede aan eindgebruikers die consumenten, micro-ondernemingen, kleine ondernemingen, micro-organisaties zonder winstoogmerk of

kleine organisaties zonder winstoogmerk zijn. Zij geldt niet ten aanzien van abonnees met meer dan 9 werknemers. Bijgevolg kan voor deze laatste categorie van eindgebruikers het bedrag van de vergoeding bij voortijdige beëindiging van het contract relatief hoog zijn.

Deze opzeggingen zijn echter in sommige gevallen het gevolg van onjuiste informatie die is verstrekt in het kader van commerciële marketing. Deze informatie heeft over het algemeen betrekking op de kwaliteit van de diensten of de contractuele situatie van de benaderde abonnees. In deze twee gevallen beoogt de tussenkomst van de Ombudsdienst voornamelijk de annulering of de beperking van de verbrekingsvergoedingen.

Eerder waren we klant bij Orange voor onze vaste en mobiele telefoondiensten. Nadat we benaderd werden door een vertegenwoordiger van Telenet en deze ons bevestigde dat we contractvrij waren, besloten we naar hen over te stappen. Helaas bleek dat Telenet tegen ons had gelogen en dat we nog tot maart 2024 onder contract stonden bij Orange. Orange eist dus een schadevergoeding van € 12.123,84 wegens contractbreuk.

In casu heeft Telenet, na tussenkomst van de Ombudsdienst, uitzonderlijk beslist om het contract kosteloos te beëindigen en aldus de betaling van het bedrag, dat oorspronkelijk door zijn voormalige operator (Orange) werd geëist, voor de klager vermeden.

Ik ben van operator veranderd. Ik ben overgestapt van Proximus naar Orange op basis van een vergelijkende studie door een onafhankelijke van Orange. Eenmaal de abonnementen actief, merk ik dat het telefoonnetwerk een ramp is en dat ik thuis of bij mijn vriendin bijna geen netwerk heb. Na een heleboel telefonische contacten met de klantendienst van Orange die me telkens vertellen dat er problemen zijn met het netwerk maar dat het goed gaat komen, komt er niets goed en ben ik dus genooddaakt om opnieuw over te stappen op het Proximus-netwerk. Ik ben van wacht om zout te strooien en de wegen sneeuwvrij te maken en moet elk jaar van 15/10 tot 15/04 7/7 en 24/24 bereikbaar zijn. Daarna ontvang ik een factuur van € 2900,00 omdat ik de abonnementen voortijdig heb beëindigd. Ik betwist de factuur, maar toch houdt Orange het overeenstemmende bedrag in via de domiciliëring. Ik heb herhaaldelijk gebeld, maar ze doen er niets aan, ze willen er niets van weten. Ik eis terugbetaling van de factuur. Ik heb de factuur betwist en ze hebben het geld toch ingehouden, ik vind dat ik bestolen ben.

In dit dossier bevestigde Orange de talrijke oproepen van de klager over de kwaliteit van de dienstverlening bij hem thuis, maar werd erop gewezen dat de dienstverlening goed, beschikbaar en optimaal was op het adres van de onderneming. Daarnaast bevestigde Orange de betaling van de facturen en de eindfactuur met de kosten voor voortijdige beëindiging van het contract van 24 maanden.

Aangezien het bedrag van de verbrekingsvergoeding aanvankelijk werd berekend op basis van de oude wettelijke bepalingen (abonnee die over meer dan vijf telefoonnummers beschikte en 22 resterende maanden op het contract dat werd gesloten op 28 oktober 2021), is de Ombudsdienst tussengekomen om de herziening van het bedrag te verkrijgen in functie van de nieuwe wettelijke bepalingen die voortvloeien uit de wet van 21 december 2021 en die in werking zijn getreden op 10 januari. Aangezien de betrokken onderneming acht werknemers telde, moest de verbrekingsvergoeding worden beperkt tot de abonnementsvergoedingen tot het einde van de zesde maand volgend op het sluiten van het contract. Uiteindelijk stemde Orange in met het bemiddelingsvoorstel van de Ombudsdienst en voerde een terugbetaling van € 2448,00 uit ten gunste van klager.

3.2.2. Problematiek van de telefooncentrales

We hebben ons Proximus-contract opgezegd. Proximus legt ons een verbrekingsvergoeding op van € 2862,30. De Forum-centrale werkte niet meer en we konden het Proximus-contract kosteloos beëindigen. Dat stond vermeld op de facturen. De kosten voor contractbreuk zijn van toepassing vanaf 30 juni 2022. Het bedrag van de contractbreuk bedraagt € 2862,30. Op deze vergoeding is geen btw verschuldigd. De bedragen kunnen veranderen in functie van de effectieve opzegdatum.

Naast de eigenlijke verbrekingsvergoeding worden abonnees met meer of minder dan 9 werknemers door de beëindiging van hun contract vaak geconfronteerd met bijkomende kosten verbonden aan de huur van telefooncentrales of boeteclausules.

In voormeld geval heeft Proximus, ondanks de aanbeveling van de Ombudsdienst, de kosten ten gevolge van de beëindiging van het huurcontract van de telefooncentrale behouden.

Proximus is immers van oordeel dat de telefooncentrales geen elektronische communicatiediensten vormen in de zin van artikel 2, 5°, van de wet betreffende de elektronische communicatie en dus niet onder artikel 111/3 van voornoemde wet vallen.

Het standpunt van Proximus is eveneens gebaseerd op artikel 10.2 van zijn algemene voorwaarden dat als volgt luidt: "Indien de klant het contract wil beëindigen gedurende de initiële periode, of indien Proximus zich verplicht ziet het contract te beëindigen binnen de initiële periode doordat de klant zijn verplichtingen niet nakomt, is Proximus gemachtigd van rechtswege een schadeloosstelling te eisen wegens voortijdige beëindiging van het contract. Deze schadeloosstelling wordt forfaitair en onherroepelijk vastgesteld op honderd (100) procent van de vergoedingen die nog verschuldigd zijn tot aan de normale vervaldag van het contract".

Wat de huur van een telefooncentrale betreft, stelt de Ombudsdienst zich vragen bij de redenen waarom Proximus, net als andere operatoren zoals One Partner of 2BE Connected, niet hetzelfde principe toepast als voor de andere apparatuur zoals modems bijvoorbeeld; dit wil zeggen de mogelijkheid voor de eindgebruiker om ze terug te geven en de daarmee gepaard gaande kosten niet te moeten betalen. Bovendien heeft de eindgebruiker niet de mogelijkheid om de centrale te behouden en eventueel via een andere operator aan te sluiten. Artikel 11.1 van de algemene voorwaarden bepaalt immers dat "de klant wordt geacht de telefooncentrale in zijn oorspronkelijke staat, behoudens gewone slijtage, aan Proximus terug te bezorgen binnen de drie werkdagen volgend op het einde van het contract, om welke reden ook; de klant zal de software of de documentatie niet meer gebruiken en hij zal de exemplaren die hij in zijn bezit heeft aan Proximus terugbezorgen". In deze omstandigheden kan men zich vragen stellen bij de gegrondheid van de kosten ten gevolge van de vroegtijdige beëindiging van het huurcontract.



4. Verplichtingen na de opzeg

In principe bevrijdt de beëindiging de contractpartijen van hun respectievelijke verplichtingen. Contracten voor elektronische communicatiediensten wijken enigszins af van dit principe. Niettegenstaande de stopzetting van het abonnement blijven immers een aantal verplichtingen ten laste van zowel de abonnees als de operatoren. Dit is bijvoorbeeld het geval met de verplichting voor de operatoren om gedurende 18 maanden de toegang tot het e-mailadres van de abonnee te behouden of om een nummeroverdraagbaarheid toe te laten gedurende één maand na de beëindiging.

4.1. Verplichting na de opzeg: teruggave van het materiaal door de abonnee

Ik heb in 2016 een contract gesloten met Orange. Ik verbrak het contract in 2017 en betaalde verbrekingsvergoedingen. In december 2022 kreeg ik een factuur voor abonnementskosten en begin 2023 een ingebrekestelling voor openstaande facturen en vorige week nog een factuur. De klantendienst kan me niet uitleggen waarom. Nu vraagt men om materiaal dat in 2016 werd geïnstalleerd. De technicus kreeg alles terug in 2017 toen hij de installatie ongedaan maakte. Ik ben niets verschuldigd. Geen factuur, geen apparatuur. Ik wil niets meer horen over de firma Orange.

Ik heb gevraagd om het abonnement van mijn moeder te deactiveren omdat ze net is opgenomen in een tehuis. Na een gesprek van 30 minuten en 38 seconden zegt de operator dat ik in de loop van volgende week een bevestigingsmail zal ontvangen. Omdat ik niets zag toekomen, belde ik terug (17 minuten en 23 seconden), de persoon aan de lijn vertelde me dat de lijn zou worden afgesloten bij het terugbrengen van het materiaal in een Telenet-winkel. We gingen naar Chimay (38 km) om te horen dat de persoon het materiaal niet kon terugnemen omdat de lijn niet was gedeactiveerd. We hebben ter plaatse opnieuw contact genomen met de opzegdienst, die ook niet in staat was om de lijn af te sluiten. We hebben dus rechtsomkeer gemaakt (38 km) met het materiaal. Is het normaal dat we na 1 uur 13 minuten en 46 seconden aan de telefoon en 1 uur 10 minuten met de wagen nog geen oplossing hebben voor ons probleem? Ik wens een snelle beëindiging van het contract met terugwerkende kracht tot de datum van het oorspronkelijke verzoek tot opzeg.

In 2023 werden maar liefst 953 gelijkaardige klachten ingediend bij de Ombudsdienst. De voornaamste grieven hebben betrekking op de vordering, soms via een deurwaarder of een incassobureau, van kosten voor het niet teruggeven van materiaal, meerdere jaren na de opzeg en de daaruit voortvloeiende bewijsmoeilijkheden voor zowel de abonnees als de operatoren. De gefactureerde kosten zijn meestal en op het eerste gezicht nogal variabel en moeilijk te verantwoorden. Een andere categorie klachten heeft betrekking op het ontbreken, zoals geïllustreerd in het tweede voorbeeld, van informatie over de modaliteiten en voorwaarden voor de teruggave van het materiaal. Soms ontstaat er verwarring bij bepaalde abonnees, die de teruggave van het materiaal gelijkstellen met een opzeg. Bij de Ombudsdienst worden jaarlijks tientallen klachten over deze problematiek geregistreerd. Naast de kosten voor het niet teruggeven van het materiaal rekenen sommige operatoren, en meer bepaald Orange, forfaitaire milieuvergoedingen aan die geacht worden de kosten van verzending, behandeling, revisie of beschadiging van de toestellen te dekken.



4.2. Verplichting na de opzeg: Terugbetaling van kosten

Ik heb contact opgenomen met de firma VOO om mijn abonnement op te zeggen. Eerder moest een onverschuldigde betaling aan mij terugbetaald worden, wat nooit gebeurd is! De firma VOO factureert me te veel: er wordt me bijvoorbeeld een volledige maand data/internet tv gefactureerd terwijl het contract is beëindigd sinds de zevende van die maand. Ik wens dat de firma VOO het Burgerlijk Wetboek naleeft wat betreft de terugbetaling van een onverschuldigde betaling, namelijk dat ze de klant terugbetaalt zoals wettelijk bepaald en het bedrag van de onverschuldigde betaling niet onwettig "gijzelt". Ik vraag de terugbetaling naar rato van de datum van beëindiging. De operator houdt vol dat elke begonnen maand leidt tot de volledige facturatie van het dataverbruik.

De betaling van abonnementsgelden gebeurt meestal vooraf. Wanneer de beëindiging plaatsvindt tijdens de factureringscyclus, moet de operator de abonnee bijgevolg terugbetalen naar rato van de kosten die overeenstemmen met de resterende periode tot het einde van de betrokken factureringscyclus. Zoals vermeld in bovenstaand voorbeeld is er immers sprake van een ongerechtvaardigde verrijking (artikel 5.135 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek) of van een onverschuldigde betaling voor het gedeelte van de kosten na de opzeg. Met toepassing van artikel 5.34 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek is de operator verplicht de onrecht ontvangen bedragen aan de abonnee terug te betalen.

Naast dit geval zijn er ook andere situaties waarin de betaling door de operator van een creditnota ten gunste van de abonnee problematisch is. Gewoonlijk stort de operator, na tussenkomst van de Ombudsdienst, het bedrag dat overeenstemt met de creditnota op de bankrekening van de abonnee.

Ik heb mijn contract bij Hey! afgesloten en ik heb een creditnota in mindering te brengen op mijn volgende factuur. Een factuur die ik niet krijg omdat ik geen klant meer ben. Ik heb geen informatie over de terugbetaling, er staat niets in de FAQ en ik heb geen opvolging in de chatbot op de site.

C. CONCLUSIE

Gelet op de competitieve aard van de elektronische communicatiesector is het recht om contracten éézijdig te beëindigen net zo belangrijk als de vrijheid om al dan niet een contract af te sluiten. In een voortdurend veranderende markt is het van belang dat eindgebruikers, afhankelijk van hun behoefte, van een bepaalde dienst kunnen afzien of desgewenst van operator kunnen veranderen.

Het is eveneens belangrijk dat de gebruikers worden geïnformeerd over de opzegmodaliteiten of over de praktische of financiële gevolgen die eruit voortvloeien. Veel klachten over de beëindiging van contracten voor elektronische communicatiediensten die aan de Ombudsdienst worden voorgelegd, zijn het gevolg van een gebrek aan informatie in hoofde van de abonnees en dit ondanks de verschillende wettelijke informatieverplichtingen ten laste van de operatoren.

Bovendien blijken met name bij zakelijke abonnees bepaalde handelspraktijken (boeteclausules, huur van eindapparatuur) een reëel obstakel te vormen voor opzegging.



4. KLANTENDIENSTEN VAN TELECOMOPERATOREN

A. Inleiding	55
B. Moeilijke bereikbaarheid van de telecomoperatoren en communicatiemiddelen	56
1. Telefonische bereikbaarheid	56
2. Gebrek aan communicatiekanalen	57
3. Online klantzones	58
C. Kwaliteit en efficiëntie van de klantendiensten	58
1. Gebrek aan een intern opvolgingssysteem	58
2. Geen schriftelijke bevestiging van wat werd afgesproken	59
3. Gebrek aan klantgerichtheid	59
4. Onvoldoende klantdienstverlening en communicatie in technische klachten	60
5. Taalbarrières	61
6. Zelfbedieningstools	62
D. Conclusie	62



A. INLEIDING

De eerstelijnsklantendiensten zijn per definitie het aanspreekpunt bij uitstek wanneer een klant contact wil opnemen met zijn operator. Ze spelen een cruciale rol bij het verzekeren van een positieve klantenervaring. Het is de taak van de eerstelijnsdienst om vragen over, onder meer, abonnementsvoorwaarden, facturatie en technische problemen van telecomklanten snel en efficiënt te beantwoorden of op te lossen. Een klantgeoriënteerde dienstverlening is een kwalitatief element voor de keuze van een operator. Sommige klanten kiezen voor een beperkte dienstverlening bij de operatoren, terwijl anderen daarentegen vragende partij zijn voor een volledig geautomatiseerde, bereikbare en toegankelijke klantendienst.

Ondanks deze fundamentele rol worden er binnen de klantendienstwerking van telecomoperatoren verschillende problemen waargenomen. Dit hoofdstuk bespreekt, op basis van klachten die in 2023 zijn ingediend, de problemen met de werking van de klantendiensten aan de hand van twee criteria; enerzijds bereikbaarheid en gebrek aan communicatiekanalen, en anderzijds kwaliteit en efficiëntie van de dienstverlening. Het doel is een analyse van de verschillende aspecten van een klantendienst te bieden met inachtneming van de geldende wettelijke bepalingen die de dienstverlening sturen en waarborgen.

In 2023 registreerde de Ombudsdienst een recordaantal van 2548 klachten met betrekking tot de klantendienstverlening van diverse telecomoperatoren. In vergelijking met voorgaande jaren is er sprake van een significante stijging, waarbij het aantal klachten in 2022 953 bedroeg, in 2021 1049 en in 2020 761. De klachten over de werking van de klantendienst zijn bijna altijd gekoppeld aan andere problematieken (facturatie, storingen, ...). De Ombudsdienst registreerde in 2023 tevens 1329 telefonische oproepen waarbij eindgebruikers hun frustratie meegaven over hoe zij de eerstelijnsdienstverlening van een operator hadden ervaren. Gelet op de 1047 oproepen in 2022 kunnen we ook hier van een aanzienlijke verhoging spreken.

Deze opmerkelijke evolutie van 2023 werd deels beïnvloed door de overstap van Telenet naar een nieuw IT-systeem (zie hoofdstuk 2), wat leidde tot aanzienlijke problemen en veel klanten dwong om contact op te nemen met hun operator om opgetreden problemen op te lossen. De 1369 klachten tegen Telenet in 2023 buiten beschouwing gelaten is het totaal aantal klachten over de werking van de klantendienst nog steeds hoger dan het gecombineerde totaal van 2022, waarin Telenet ook was opgenomen. Dit wijst op bredere uitdagingen binnen de telecomsector.

De analyse van de klachten onthult dat naast de tekortkomingen bij Telenet, ook andere operatoren geconfronteerd werden met een aanzienlijk aantal klachten. In 2023 hebben met name 750 Proximus-klanten, 266 Orange/Hey!-klanten, 127 Scarlet -en 39 VOO-klanten hun ontevredenheid geuit over de gebrekkige werking van de klantendienst.

De klachten belichten enkele terugkerende problemen en rode draden die eerder al beschreven werden in voorgaande jaarverslagen, maar brengen ook nieuwe problematieken aan het licht. Het begrip klantendienst gaat verder dan de traditionele perceptie dat het slechts nodig is wanneer een klant contact opneemt met zijn telecomoperator vanwege een probleem. Het is een continu proces dat begint vóór de daadwerkelijke klantrelatie in de keuze voor een operator en niet stopt bij het beëindigen van een overeenkomst. Zowel potentiële klanten als vertrokken klanten hebben behoefte aan een goed functionerende klantendienst. Informatie die operatoren verstrekken op hun website of in klantenzones valt tevens binnen dit domein.

In 2023 heeft de Ombudsdienst verschillende categorieën genoteerd, waaronder 945 klachten over de toegankelijkheid tot eerstelijnsklantendiensten, 872 klachten over de kwaliteit van de klantendienstverlening/klantgerichtheid, 349 klachten over ontoereikende en/of foutieve informatieverstrekking en 286 klachten over de online klantenzones van de diverse operatoren. In de volgende secties zullen we deze diverse onderwerpen nader belichten.



B. MOEILIJKE BEREIKBAARHEID VAN DE TELECOMOPERATOREN EN COMMUNICATIEMIDDELEN

Een vlotte bereikbaarheid en een korte responstijd vormen ongetwijfeld één van de voornaamste kwaliteitscriteria van elke goed werkende klantendienst. Het hoge aantal klachten waarbij dit aspect naar voren komt als onvoldoende, benadrukt dat er nog aanzienlijk werk aan de winkel is voor de operatoren, dit jaar in het bijzonder voor Telenet. Daarnaast ervaren veel klagers het doorlopen van een keuzemenu en de daaropvolgende wachttijden als een ware beproeving van hun geduld.

1. Telefonische bereikbaarheid

Afgelopen woensdag, 5 juli 2023 om 17u09, wilde ik Proximus contacteren omtrent een vraag over mijn factuur. Er werd gezegd dat de wachttijd kon oplopen tot tien minuten. Ik wachtte 33 minuten en 25 seconden en mijn oproep werd nog steeds niet beantwoord. Vandaag, 10 juli, belde ik om 8u37 opnieuw. Er werd gezegd dat de wachttijd kon oplopen van twee tot vijf minuten. Ik wachtte één uur nul minuten en drie seconden zonder enige respons. Is dit niet zeer onrespectvol?

Sinds 10 januari 2022 schrijft artikel 116 van de wet betreffende de elektronische communicatie voor dat telecomoperatoren wettelijk verplicht zijn oproepen naar hun klantendiensten binnen een tijdsbestek van 2,5 minuten te beantwoorden. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, dient de gebruiker de mogelijkheid te krijgen zijn gegevens achter te laten, zodat hij op een later tijdstip teruggebeld kan worden. Bij algemene of omvangrijke problemen, of andere uitzonderlijke gebeurtenissen, is deze verplichting echter niet van toepassing.

In 2023 meldden 539 klagers problemen over de telefonische bereikbaarheid van hun operator: 423 klachten over Telenet, 85 tegen Proximus, 20 tegen Orange. Deze cijfers markeren een aanzienlijke toename in vergelijking met 2022, toen de Ombudsdienst 102 klachten noteerde (38 Proximus, 27 Telenet, 17 Orange). De algemene nummers van de eerstelijnsklantendiensten van de grote operatoren die de aanzienlijke stroom oproepen moeten opvangen en waarnaar klanten worden geacht te bellen, waren in 2023 op te veel momenten overbelast. We kunnen niet meer spreken van een uitzonderlijke situatie wanneer de grootschalige bereikbaarheidsproblemen maandenlang aanhouden en eerder een blijvend structureel probleem lijken te zijn.

In sommige gevallen werd de verbinding verbroken voordat de klant een medewerker kon spreken, terwijl in andere gevallen dit gebeurde tijdens het doorverbinden naar de bevoegde dienst. Sommige klagers die hun gegevens hadden doorgegeven, beweerden dat de operatoren geen gevolg hadden gegeven aan de beloofde terugbelactie. Telefonische bereikbaarheid stuitte ook op beperkingen wanneer de klant niet langer abonnee was.

Mijn moeder (86 jaar) haar vaste telefoon werkt al ongeveer drie weken niet meer. Ik heb al herhaaldelijk getracht de operator te contacteren maar je kan er gewoon niet 'binnen'. Ik wens dat Telenet op zijn minst eens opneemt. Voor hetgeen je betaalt is dat het minste. Maar ik krijg maar te horen: "Om u beter te dienen, installeren we momenteel een nieuw systeem. Daardoor kan de wachttijd oplopen tot een half uur."

Uit de getuigenissen van kwetsbare gebruikers, met name oudere abonnees, komt naar voren dat senioren bij voorkeur telefoneren om hulp te zoeken. Zij blijven meestal herhaaldelijk bellen totdat ze eindelijk met een fysiek persoon kunnen spreken, waarbij antwoordapparaten of chats geen voorkeur genieten. Voor hen zijn persoonlijke klantenservice en met name toegankelijkheid, cruciale succesfactoren voor het behoud van een zo lang mogelijk onafhankelijk en zelfstandig leven.

In het Verenigd Koninkrijk hebben verschillende telecomoperatoren reeds maatregelen genomen die inspelen op de ondersteuningsbehoeften van kwetsbare gebruikers. De Britse Ombudsdienst heeft vastgesteld dat wanneer een operator in eerste lijn dergelijke op maat gemaakte ondersteuning biedt en specifieke verzoeken vervult, dit een gunstige impact heeft op het aantal klachten. Een concrete maatregel kan eruit bestaan dat een klantendienstmedewerker fungeert als uniek aanspreekpunt binnen zijn bedrijf, de vraag of klacht van de kwetsbare gebruiker volledig behandelt en persoonlijk terugkoppelt binnen een redelijke, vooraf aangekondigde termijn.

De Ombudsdienst zou de operatoren er graag toe aanzetten om maatregelen te nemen met het oog op een laagdrempelige, efficiënte en empathische eerstelijnsbehandeling in geval van vragen en klachten van kwetsbare gebruikers.

2. Gebrek aan communicatiekanalen

De website van Proximus werkt niet correct; er is geen mogelijkheid om een mail te sturen ondanks vermelding op de website dat dat wel het geval zou zijn. Wel bestaat er de mogelijkheid tot telefonisch contact of chat maar daarvan heb je nadien geen bewijs. Ik wens de verplichting aan Proximus om duidelijk op hun website een functionerend e-mailadres te voorzien.

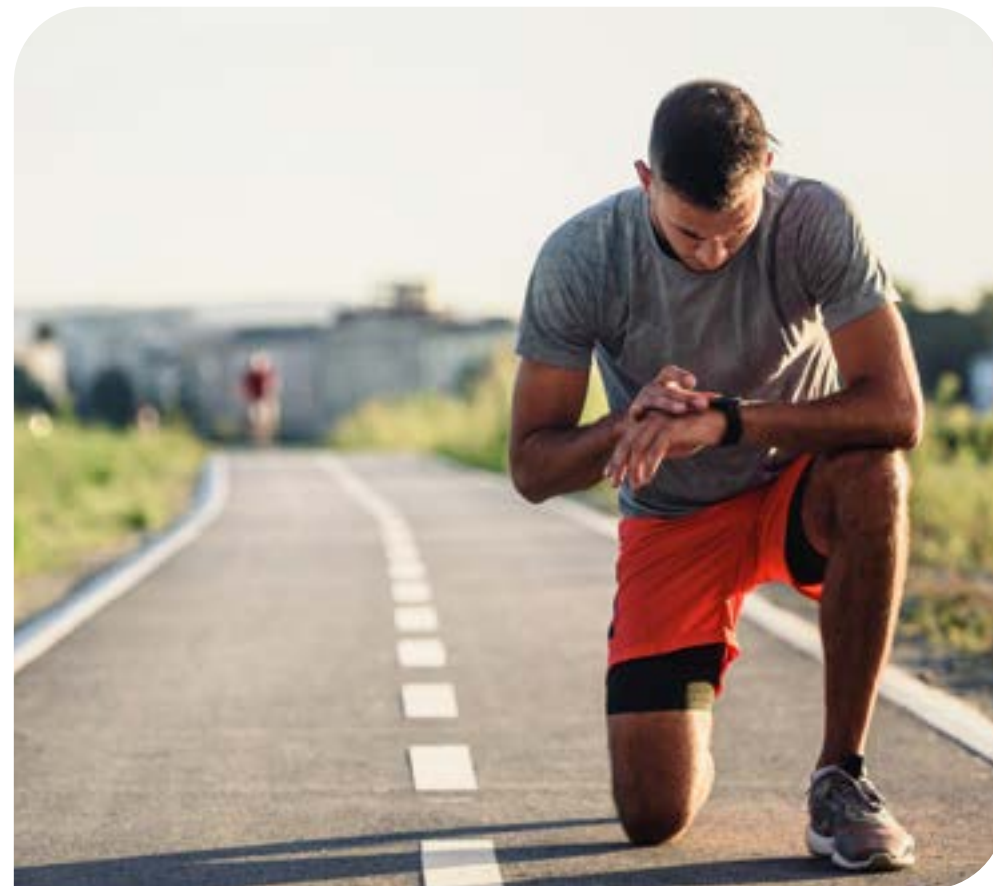
Het Charter voor klantvriendelijkheid legde in 2011 sterk de nadruk op telefonische klantenservice. Vandaag de dag zijn er op initiatief van de verschillende operatoren vele nieuwe contactkanalen bijgekomen, zoals chat, chatbots en sociale media. In community zones delen klanten ervaringen en kennis met elkaar. Een contactopname met de telefonische eerstelijnsklantendienst volstaat vaak niet om (aanslepende of structurele) problemen op te lossen.

In 2023 dienden 293 klagers (138 Telenet, 94 Proximus en 42 Orange/Hey!) een klacht in bij de Ombudsdienst omdat ze de door de operatoren aangeboden communicatiekanalen ontoereikend vonden. Tientallen klagers benadrukten vooral dat ze tevergeefs op zoek waren naar het e-mailadres van de operator. In sommige gevallen meldden klagers een onevenredige verhouding: ze ontvingen weliswaar e-mails van hun operator, maar mochten hierop niet via hetzelfde medium antwoorden.

In dit verband benadrukt de Ombudsdienst dat artikel XVI.2. van het Wetboek van economisch recht bepaalt dat operatoren op duidelijke wijze informatie moeten verstrekken over het telefoon- en faxnummer en elektronisch adres van de onderneming.

De Ombudsdienst ontving ook klachten van gebruikers die niet tevreden waren over het feit dat hun operator alleen bereikbaar was via chat of dat de mogelijkheid om een e-mail te versturen was afgeschaft ten gunste van een chatfunctie. Dergelijke klachten werden ingediend tegen Hey!, een merk van Orange of Zunny (VOO). Hoewel deze nieuwe communicatiemethoden vermoedelijk passen bij het profiel van de overgrote meerderheid van klanten die voor dergelijke merken kiezen, benadrukt de Ombudsdienst dat duidelijke communicatie nodig is bij de vervanging van traditionele methoden zoals e-mail of klachtenformulieren door modernere communicatiemiddelen.

De Ombudsdienst erkent dat sommige klagers een fysiek persoon als gesprekspartner verwachten, maar benadrukt dat chatfuncties niet per se slecht zijn en een meerwaarde kunnen bieden, afhankelijk van de kwaliteit van de interactie. Een evenwichtig systeem is hierbij essentieel. Klagers wijzen echter terecht op een concreet nadeel van chat als communicatiemiddel, namelijk het ontbreken van de mogelijkheid om de gegevensuitwisseling bij te houden of op te slaan, in tegenstelling tot e-mailverkeer. Hierdoor heeft de eindgebruiker geen bewijs in geval van niet-naleving van bepaalde toezeggingen of afspraken door de operator.



3. Online klantenzones

Ik heb deze klacht meermaals uitgesteld en getracht te voorkomen, maar als niets anders helpt. Ik kan al sinds begin 2023 geen mailboxen vrijgeven (alias staat voor zes maanden geblokkeerd), geen mobiel verbruik zien, geen gebruikers aanpassen, ... Meerdere lopende tickets sedert februari voor IT, maar helaas. Ik ben al zeer lang (+/-15 jaar) een all-in klant bij Telenet, maar dit is ongezien. Ik wens een normaal werkende klantzone, waarvoor je als klant meer als voldoende voor betaalt. Telenet antwoordt steeds dat het in behandeling is; sedert meer dan zes maanden lopen er tickets voor IT, maar er gebeurt totaal niets. Ik sta op het punt van alles volledig op te zeggen na vele jaren als trouwe en tevreden klant.

In 2023 werden er 288 klachten geregistreerd (182 tegen Telenet, 62 Proximus en 21 Orange) door eindgebruikers die geen toegang konden krijgen tot hun online klantzone. Dit had ernstige gevolgen voor de betrokken klanten, aangezien dergelijke platformen mede bedoeld zijn voor het raadplegen van facturen en verbruik, het aanpassen van abonnementen en opties, het stellen van vragen of indienen van eerstelijnsklachten, het wijzigen van de verzendwijze van facturen, het instellen van verbruikslimieten, en nog veel meer. De gevolgen voor de gedupeerde gebruikers waren aanzienlijk. Zo konden, onder meer, aanrekeningen en facturen niet meer worden gecontroleerd of geprotesteerd, kon de opzegging van (componenten van) abonnementen en opties niet worden uitgevoerd, was het informeren en sensibiliseren met betrekking tot dataverbruik niet meer mogelijk, en konden wachtwoorden niet langer gewijzigd worden (wat op vlak van online beveiliging een belangrijk risico inhoudt).

Uit de getuigenissen van de klagers bleek dat het hier om een probleem ging dat niet door de helpdesk kon worden opgelost. Ook in de ombudsdossiers moest stevast de hulp van achterliggende interne diensten worden ingeschakeld, waarbij de oplossing in veel gevallen pas na aanzienlijke vertraging aan de klagers kon worden aangereikt.

C. KWALITEIT EN EFFICIËNTIE VAN DE KLANTENDIENSTEN

Veel aspecten van onze communicatie en connectiviteit in werk-, school- en privéomgeving zijn afhankelijk van de diensten die door telecomoperatoren worden aangeboden. In 2023 meldden talloze consumenten en professionele gebruikers vaak een ontoereikende kwaliteit van de eerstelijnsdiensten in geval van incidenten, wat leidde tot frustratie en ontevredenheid.

Een belangrijk aandachtspunt dat naar voren kwam, was het gebrek aan klantgerichtheid. 872 klagers (Telenet 424, Proximus 300, Orange 96) dienden een klacht in bij de Ombudsdienst vanwege een gebrek aan een klant- en oplossingsgerichte houding van hun operator. Daarnaast berichtten 349 klagers (Telenet 147, Proximus 124, Orange 54) over ontoereikende of zelfs foutieve informatieverstrekking door eerstelijnsmedewerkers.

Er zijn nauwelijks wettelijke bepalingen over kwaliteitsnormen. Artikel 116 van de wet elektronische communicatie bepaalt dat de betrokken operator elk schriftelijk verzoek om informatie of elke schriftelijke klacht moet beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord. Artikel 9 van het Koninklijk Besluit over de verstrekking van betalende diensten, regelt de procedure in geval een telecomklant de invordering van bedragen voor diensten door derden bij zijn operator betwist.

De Ombudsdienst benadrukt enkele veelvoorkomende problemen, maar adviseert de operatoren ten eerste om hun eerstelijnsklachten over dit thema grondig te analyseren en de nodige maatregelen te nemen om de zorgen van hun klanten zo snel mogelijk weg te nemen.

1. Gebrek aan een intern opvolgingssysteem

De internetaansluiting geraakt niet in orde. Om de twee dagen heb ik telefonisch contact met Telenet. Telkens opnieuw dezelfde malle molen: +/- 1 uur wachttijd, opnieuw zelfde verhaal, het wordt terug doorgegeven aan de technische dienst. Ik wens een snellere hulpverlening/klachtenbehandeling zonder de omslachtige/tijdroovende inbelprocedure. Geen communicatie naar ons als klant van wat het probleem is, en/of een termijn voor een oplossing. Telkens opnieuw moeten we door de flessenhals van de Telenet hulplijn, telkens opnieuw wordt het doorgegeven aan de technische dienst, om dan weer opnieuw te moeten beginnen.

Bij het ontvangen van een vraag en/of klacht is het van essentieel belang dat de aanleiding ervan volledig wordt gedocumenteerd. De verdere afhandeling is namelijk afhankelijk van de correcte schriftelijke vastlegging. Het is ook cruciaal om ervoor te zorgen dat alle nodige en genomen stappen worden opgenomen in de klantenfiche.

De Ombudsdienst acht het noodzakelijk dat meer in het bijzonder de afspraken met de klant nauwkeurig worden gedocumenteerd om een effectieve interne communicatiestroom te waarborgen. Klagers ervoeren met name frustratie doordat ze het probleem doordat ze telkens opnieuw het probleem aan verschillende medewerkers moesten uitleggen of doordat deze niet op de hoogte waren van de voortgang van de klacht. Soms bleek zelfs dat het dossier was afgesloten terwijl het probleem nog steeds voortduurde. Het viel klagers vooral op dat de systematische planning van de oplossing, de uitvoering, alsook de controle, onvoldoende gedocumenteerd was; wat, onder meer, leidde tot het verlies of zoek raken van belangrijke informatie of documenten.

2. Geen schriftelijke bevestiging van wat werd afgesproken

Na veel herhaaldelijke vragen werd me door de medewerker verzekerd dat de installatieaanvraag zou geannuleerd worden. Omdat dit niet gebeurde, heb ik drie keer naar Proximus gebeld met drie verschillende medewerkers. Telkens werd de verbinding verbroken nadat ik mijn uitleg had gedaan. De vierde medewerker beloofde alles te annuleren en de factuur te crediteren. Ze gaf me haar 'ID' en beloofde me een mail te sturen. Ik heb nooit een mail gekregen, en als ik terugbel naar Proximus en naar deze dame vraag, krijg ik als antwoord dat ze er niet is, dat ze dat niet mogen, of ze verbinden me zogezegd door en ik blijf in wacht hangen.

Telecomklanten ondervonden in 2023 herhaaldelijk moeilijkheden bij het aantonen van gecommuniceerde informatie of gemaakte afspraken, aangezien de telecombedrijven veelvuldig nalieten om schriftelijke bevestigingen van telefonische overeenkomsten te versturen. Deze praktijk leidde tot een gebrek aan tastbaar bewijsmateriaal voor de klanten, waardoor zij vaak in een kwetsbare positie verkeerden bij het aankaarten van geschillen of het opeisen van wat mondeling was afgesproken.

Wat betreft het nakomen van telefonische afspraken, verwijst de Ombudsdienst naar het engagement uit het Charter voor klantvriendelijkheid, waarin de ondertekende operatoren zich ertoe hebben geëngageerd om mondelinge afspraken die werden gemaakt, per brief, per e-mail of sms te bevestigen, afhankelijk van de aard van de afspraak. Dit is bedoeld om eventuele misverstanden over gemaakte afspraken te voorkomen en de transparantie en betrouwbaarheid in de klantrelaties te waarborgen. De Ombudsdienst benadrukt het belang van deze maatregelen om een eerlijke en klantvriendelijke dienstverlening in de telecomsector te bevorderen.

3. Gebrek aan klantgerichtheid

Het probleem is dat ik 45 minuten gebeld heb om een afspraak te maken en ook een aanpassing wou doen aan het abonnement voor de drie gsm's, en ik vijf keer doorverbonden ben, om dan te horen dat er mij iemand zou terugbellen om dit te regelen. Maar helaas, die call is er nooit geweest en ik heb dus nog steeds geen aangepast abonnement (een goedkoper en efficiënter pakket). Ik zou echter willen vragen om dit serieus op te nemen en aan Telenet dan ook duidelijk te maken dat ik allesbehalve gediend ben met hun service, en dat dit geen manier van handelen is.

Veelvuldige klagers berichtten aan de Ombudsdienst dat zij de indruk hadden dat sommige eerstelijnsmedewerkers niet in staat waren de oorzaak van hun probleem te detecteren of niet wisten aan welke interne afdeling de klacht moest worden doorgespeeld om hen daadwerkelijk te helpen. In sommige van deze gevallen werd eerder onbeleefd gereageerd op het verzoek, in plaats van proactief en correct de taak op zich te nemen.

De klachtenmanagementstructuren, die door sommige klagers als inadequaat of ondoorzichtig werden bestempeld, resulteerden, volgens deze, in misstappen met onnodig tijdsverlies als gevolg. De Ombudsdienst kreeg herhaaldelijk te horen dat klagers van het kastje naar de muur werden gestuurd door hun telecomoperator, waarbij de klacht al te snel een ongewenste wisselbeker werd die telkens opnieuw werd doorgespeeld naar andere hiërarchische niveaus of afdelingen. Voor velen van hen was dit niet slechts een bureaucratisch hindernissenparcours, maar eerder een langdurige strijd om hun vragen of problemen via diverse eerstelijnskanalen opgelost te krijgen, voordat ze uiteindelijk hun toevlucht zochten tot de Ombudsdienst.

Uit de klachten bleek bovendien herhaaldelijk dat de eerstelijnsagenten, geen of nauwelijks contact konden leggen met de bevoegde achterliggende diensten. De Ombudsdienst vermoedt dat deze interne diensten van voornamelijk Telenet bij wijlen zwaar overbelast waren. Een dergelijk gebrek aan oplossingsgerichtheid, waarbij geen perspectief in het vooruitzicht kon worden geboden, zette begrijpelijkerwijze kwaad bloed bij de gedupeerde klanten. Deze bevindingen onderstrepen de noodzaak voor telecomoperatoren om hun klachtenafhandeling te verbeteren, waarbij een naadloze communicatie tussen eerste-lijnsdiensten en interne afdelingen essentieel is.

Na talloze telefoontjes naar Proximus diensten met steeds weer de belofte mijn probleem aan te pakken, is er nog steeds geen oplossing. Vandaag telefoneerde ik opnieuw naar Proximus, maar werd door maar liefst drie operatoren van het kastje naar de muur gestuurd en tenslotte lieten ze me gewoon aan de lijn hangen. Hierdoor besloot ik mij tot jullie te wenden. Ik spendeerde reeds uren om een oplossing te bekomen voor een nog steeds bestaand probleem. Ik ben steeds klant geweest bij Proximus en vroeger Belgacom, en ken deze firma van toen ik nog bij mijn ouders woonde (we spreken hier over een periode van vijftig jaar, alles samen). Wat ik nu meemaak zou ik voordien nooit geloofd hebben.

Eén van de voornaamste redenen voor de frustraties van de klagers was het niet nakomen van beloftes. Deze varieerden van uitspraken over leveringen van toestellen en/of diensten, dienstverlening en tarieven tot garanties over de oplossing van technische problemen. Volgens de inschatting van de Ombudsdienst is er voornamelijk sprake van een gebrek aan geloofwaardigheid van de klantendienst doordat klagers wandelen worden gestuurd met beloftes die vaak niet worden ingelost.



4. Onvoldoende klantendienstverlening en communicatie in technische klachten

In juli ben ik verhuisd. Ik belde Scarlet om het abonnement over te dragen. Het was steeds lang wachten om een afspraak te verkrijgen. Op de gemaakte afspraken kwam niemand opdagen zonder iets te laten weten. Zij verwachtten wel dat iemand van 8 uur tot 17 uur aanwezig zou zijn in huis. Want ze konden geen precies uur zeggen. Na wat rondvraag in de buurt te doen, blijkt dat er geen Proximus-kabel ligt en ik dus geen Scarlet-abonnement kan nemen. Dit heeft Scarlet mij nooit laten weten. Ik wachtte dus al maanden voor niets. Ik stuurde via Scarlet een mail dat ik het teveel betaalde bedrag, zijnde € 84,00, terug wil krijgen. Ik betaalde deze immers, terwijl ik helemaal geen internet of televisie kon kijken. Intussen kreeg ik van Scarlet een nieuwe factuur. Ik probeerde Scarlet opnieuw te contacteren. Als ik naar het telefoonnummer bel, moet ik mijn klantnummer ingeven. Maar dit is niet meer gekend. Het telefoongesprek wordt dus automatisch beëindigd. Een e-mailadres of adres kan ik nergens terugvinden. Ook bij Proximus beweren ze mij niet te kunnen helpen. Graag had ik het resterende bedrag nog terug gekregen. Ook wens ik geen facturen meer te krijgen.

Bij aanvragen tot aansluiting ervaren sommige klanten momenteel helaas een gebrek aan informatie over de mogelijkheid tot installatie.

Een gedetailleerde analyse van de klantendienstverlening in technische storingsdossiers onthult dat de operatoren sinds jaren bij voorkeur werken met een cascadesysteem om technische oplossingen aan te reiken. Helaas leidt deze benadering ertoe dat sommige klanten in geval van een defect of storing veelal worden geconfronteerd met mogelijks meerdere technische interventies.

Uit de ontvangen klachten blijkt ook dat het verkrijgen van een snel en nauwkeurig antwoord van de technische dienst en diens medewerkers een uitdaging vormt voor de administratieve collega die instaat voor de communicatie met de klant. In sommige gevallen werden technici ter plaatse gestuurd en werden problemen (buitenshuis) wellicht opgelost zonder dat de administratieve dossierbeheerder of de klager op de hoogte werd gebracht. Het gebrek aan onderling effectieve communicatie van technici naar klanten, tussen de technische dienst en administratieve medewerkers, en van de technische

dienst naar het callcenter resulteert vaak in totale onwetendheid bij alle betrokken partijen. Dit heeft als gevolg dat de vragen van de klagers onbeantwoord blijven en/of de noodzakelijke administratieve opvolging niet kan worden verzekerd.

5. Taalbarrières

Aansluiting van kantoor en appartementen op het Proximus-netwerk. Reeds op 5 maart 2023 diende ik een aanvraag in om aan te sluiten. Twee afspraken werden gemaakt, telkens door Proximus zonder reden geannuleerd. Bij de derde afspraak komt een techniek lang die mij opbelt. Hij is enkel de Franse taal machtig terwijl hij in Vlaanderen moet aansluiten. Vertrekt zonder aansluiting. Ik wens een techniek die de werken uitvoert, en indien hij mij contacteert omdat er iets zou schelen dat hij dat in het Nederlands kan uitleggen. Het businessnummer van Proximus is allesbehalve gebruiksvriendelijk en als je dan iemand aan de lijn krijgt, durft deze dan nog te beweren dat hij niet veel verder kan helpen, terwijl ik hoor dat hij het volledige dossier op zijn scherm heeft staan.

De taalbarrières die ervaren worden door sommige klanten in hun interactie met de technici van telecomoperatoren vormen tevens een aandachtspunt. Medewerkers die moeite hebben met effectieve communicatie in de taal van de klant kunnen de algehele effectiviteit van de dienstverlening beïnvloeden. Deze barrières kunnen leiden tot misverstanden, verkeerde interpretaties van klantenvragen en frustraties.



6. Zelfbedieningstools

Technische problemen met het activeren van eSIM op mijn smartwatch. Ik wens technische ondersteuning ... een echt antwoord. Iets. Behalve antwoorden van de "Telenet assistent chatbot" die verwijst naar de FAQ, nog geen enkel antwoord ontvangen van een echte mens.

In lijn met een strategische benadering van zelfbediening, empowerment van klanten en groeiende behoefte aan autonomie en kostenefficiëntie, introduceren de telecombedrijven meer en meer doe-het-zelf alternatieven als een innovatief antwoord op de klassieke klantendienstverlening. Deze aanpak houdt in dat bepaalde handelingen en verantwoordelijkheden worden verschoven naar de klant.

Het doe-het-zelf alternatief streeft ernaar een bepaald segment van klanten, die er al dan niet vragende partij voor zijn, te voorzien van gebruiksvriendelijke tools en platforms waarmee zij zelfstandig veelvoorkomende taken kunnen uitvoeren zoals het aanpassen van instellingen, het uitvoeren van eenvoudige technische handelingen en het verkrijgen van relevante informatie. Door middel van instructies, online tutorial en interfaces worden zij in staat gesteld om op zelfstandige wijze hun behoeften te beheren zonder een beroep te moeten doen op de eigenlijke klantendienst.

Het vermogen om zelfstandig te handelen in een digitale omgeving is echter niet voor iedereen vanzelfsprekend. Het blijft streven naar een gebalanceerde benadering die zowel zelfbediening als traditionele klantenservice omvat. Een inclusieve aanpak is essentieel om alle eindgebruikers optimaal te ondersteunen en ervoor te zorgen dat niemand uit de boot valt in de steeds digitalere wereld.

Het blijft immers van essentieel belang om optimale toegankelijkheid te waarborgen, ongeacht het digitale vaardigheidsniveau van de klant, en te zorgen voor begeleiding en ondersteuning bij het gebruik van doe-het-zelf tools. Tezelfdertijd benadrukt de Ombudsdienst het belang van het behouden van menselijk contact en persoonlijke klantenservice. Er dient te worden erkend dat sommige klanten de voorkeur geven aan persoonlijk advies en ondersteuning, vooral wanneer complexe problemen zich voordoen, alsook voor kwetsbare gebruikers, zoals ouderen die niet altijd digitaal onderlegd zijn.

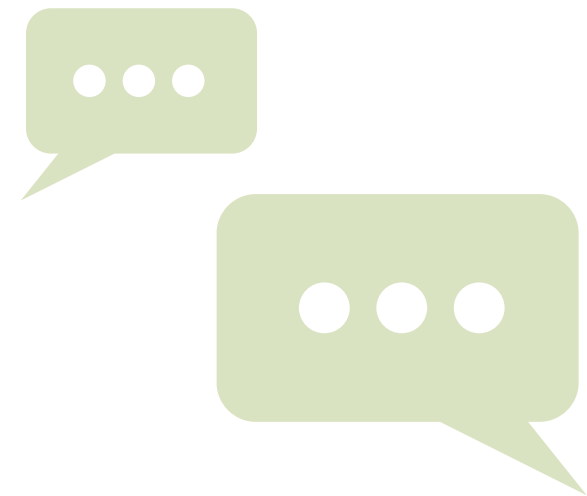
Digitale innovatie mag bovendien niet ten koste gaan van consumentenrechten.

D. CONCLUSIE

De toenemende problemen bij de klantendienstverlening van telecomoperatoren, blootgelegd door meer dan 2000 klachten, tonen een trend die alle eindgebruikers raakt. Vooral in tijden van aanzienlijke technische en administratieve tekortkomingen, maar ook in normale omstandigheden, is het essentieel dat operatoren streven naar een optimaal werkende en vlot toegankelijke klantendienst. De aanhoudende klachten over lange wachttijden en ontoereikende (telefonische) bereikbaarheid zijn zorgwekkend.

Daarnaast blijken ook andere communicatiekanalen (chat, chatbots met een onpersoonlijk karakter, sociale media) gebreken te vertonen aan oplossingsgerichtheid en beslissingsbevoegdheid en niet te voldoen aan de vraag naar efficiënte en snelle dienstverlening.

De evolutie is de mogelijke verschuiving van verantwoordelijkheid richting de eindgebruiker. Klanten worden steeds meer aangemoedigd om traditionele eerstelijnsmiddelen te vermijden en zich te richten op doe-het-zelf oplossingen, zoals online klantenzones en gemeenschappen van andere klanten. Het aanbieden van online klantenzones is voor veel gebruikers ongetwijfeld een zegen. Toch kan deze ontwikkeling resulteren in een verhoogde verantwoordelijkheid voor klanten en een afname van de eigen dienstverlening van operatoren.





5. STORINGEN EN TIJDELIJKE ONBESCHIKBAARHEID VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN

A. Inleiding	65
B. Analyse	66
1. Verplichtingen van de operatoren	66
2. Tijdelijke onbeschikbaarheid of afwezigheid van dienst(en): Rechten en beroep van de abonnees	70
C. Conclusie	72



A. INLEIDING

Een contract voor telecommunicatiediensten of elektronische communicatiediensten brengt, zodra het is gesloten, verplichtingen voor zowel de abonnee als de operator met zich mee. Het leidt per definitie tot wederzijdse rechten en plichten van de partijen.

De abonnee is verplicht de diensten als verstandig en redelijk persoon te gebruiken en de facturen te betalen volgens de door de operator vastgestelde modaliteiten.

Bijgevolg verbindt de operator zich ertoe alle zorgen te verstrekken om toegang te verlenen tot één of meerdere elektronische communicatiediensten en de goede werking ervan te waarborgen. De operator verzekert in dit opzicht een middelenverbintenis (artikel 5.7, lid 1, van het nieuwe Burgerlijk Wetboek).

In die zin en louter ter indicatie bepaalt artikel 5.1. van de algemene voorwaarden van Proximus (voor consumenten en kleine ondernemingen) uitdrukkelijk “Proximus verbindt zich ertoe de nodige middelen in te zetten voor de goede werking van de dienst en deze dienst te leveren in overeenstemming met de overeenkomst en dit zo spoedig mogelijk. Alleen Proximus bepaalt de technische middelen die nodig zijn om de dienst te verlenen. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, waarborgt Proximus geen minimaal niveau van dienstkwaliteit en moeten de verplichtingen van Proximus worden beschouwd als een middelenverbintenis.”

In dezelfde geest bepaalt artikel 1.1. van de bijzondere voorwaarden voor de internetdienst “Proximus verbindt zich ertoe om alle middelen in te zetten die zij tot haar beschikking heeft om haar klanten toegang tot de dienst te verzekeren, met inbegrip van Wifi, alsook om de veiligheid van het netwerk te verzekeren. Evenwel biedt Proximus geen enkele uitdrukkelijke noch stilzwijgende garantie wat betreft het vermogen van de dienst om te beantwoorden aan de verwachtingen of behoeften van de klant, noch wat betreft de foutloze of ongestoorde werking van de dienst.”

Concreet moet de operator, in de eerste plaats en onafhankelijk van de kwaliteit van de diensten, de continuïteit van de diensten verzekeren. Momenteel is deze continuïteit van de dienstverlening, rekening houdend met de toenemende digitalisering van de maatschappij, een meer dan noodzakelijke voorwaarde voor de uitoefening van een reeks beroepsactiviteiten of activiteiten die gewoon deel uitmaken van het dagelijkse leven.

Ik heb sinds 20 juni geen internet, televisie en vaste lijn meer. Ik heb een trio-pack voor 42,00 euro bij Scarlet. Ik kan geen verklaring geven voor mijn storing. Ik wacht tot een technicus langskomt en mijn verbindingsprobleem oplost. Ik wil dat de dagen waarop ik geen verbinding heb gehad, van mijn factuur worden afgetrokken.

In geval van onderbrekingen, storingen of onbeschikbaarheid van diensten als gevolg van onderhouds- of ontwikkelingswerken aan het netwerk of de infrastructuur, moet de operator de diensten zo snel mogelijk herstellen en de continuïteit ervan garanderen.

In het algemeen heeft de abonnee, in geval van tijdelijke onbeschikbaarheid van de diensten en dus de operator zijn verplichtingen niet nakomt, wettelijk het recht om het spoedig herstel van de betrokken diensten te eisen. Dit is werkelijk de eerste en belangrijkste zorg voor de abonnees. Tegelijkertijd is de Ombudsdienst voor telecommunicatie van mening dat de abonnee niet zou moeten betalen voor niet-geleverde diensten en is daarom voorstander van automatische terugbetaling van de vergoeding die overeenstemt met de periode van onbeschikbaarheid van de diensten. Dit standpunt is overigens in overeenstemming met artikel 5.97 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek (recht op prijsvermindering). Tot slot kan aan de abonnee ook een schadevergoeding of enige andere vorm van compensatie worden toegekend. Het doel van een dergelijke tegemoetkoming is het herstellen van het contractuele evenwicht en een zekere mate van wederkerigheid tussen de rechten en plichten van de partijen bij het contract.

De Ombudsdienst krijgt regelmatig klachten over tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst(en) ten gevolge van storingen of defecten. Zo werden er in 2023 3983 klachten over storingen geregistreerd, meer dan een verdubbeling ten opzichte van 2022 (1686). Deze klachten hadden betrekking op één of meerdere diensten in het geval van gebundelde aanbiedingen (pack): internet (1452), pack (822), televisie (734), mobilofonie (639) en vaste telefonie (295). Daarnaast waren er klachten over defecten en storingen als gevolg van onderhouds- of ontwikkelingswerkzaamheden door de operatoren (43 in totaal). De belangrijkste betrokken operatoren waren, in dalende volgorde: Telenet (2004), Proximus (1408) en in mindere mate Orange (251) en Scarlet (188).

Ter vergelijking: het aantal klachten over compensatie wegens tijdelijke onbeschikbaarheid of het ontbreken van diensten ligt beduidend lager dan het aantal klachten over storingen: in 2023 werden immers 1050 klachten over compensatie wegens tijdelijke afwezigheid/onbeschikbaarheid van diensten ingediend bij de Ombudsdienst. Deze verzoeken tot compensatie zijn goed voor bijna een kwart van de klachten als gevolg van storingen en andere defecten. Dit bevestigt in voorkomend geval de prioriteit die de abonnees geven aan een snelle reactivering van hun diensten. De klachten over compensatieaanvragen betroffen voornamelijk: Telenet (523), Proximus (371) en in mindere mate Orange (80) en Scarlet (53).

De belangrijkste twistpunten hadden over het algemeen betrekking op de tijd die nodig was om het probleem te verhelpen, de ondoeltreffendheid of inefficiëntie van de operator bij het zoeken naar een oplossing of het aanbieden van een tijdelijk alternatief en, tot slot, de aan de abonnee verschuldigde vergoeding voor het veroorzaakte ongemak.

Dit zijn de kwesties die in dit hoofdstuk worden behandeld. De voorgestelde aanpak omvat twee invalshoeken en is hoofdzakelijk gebaseerd op voorbeelden van klachten. In eerste instantie zal de tijdelijke onbeschikbaarheid worden benaderd vanuit het standpunt van de operatoren; in tweede instantie vanuit het eindgebruikersperspectief.



B. ANALYSE

1. Verplichtingen van de operatoren

1.1. Verschillende gevallen van tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst(en)

De gevallen waarin een operator zijn diensten niet kan leveren, zijn talrijk en uiteenlopend. Bijgevolg bevatten de hierna vermelde voorbeelden de meest significante gevallen en vormen ze een niet-exhaustief overzicht.

1.1.1. Tijdelijke onbeschikbaarheid van diensten ten gevolge van een algemene storing

Op 5 april was er een stroomonderbreking en sindsdien problemen met het internet. Iemand kwam op 11 april langs en verving de oude materialen (van Telenet). Daarna moest tot dinsdag worden gewacht op materiaal. Vervolgens dinsdag na het werk naar de winkel gegaan. We hebben geen materiaal meegekregen. We zijn dus een maand verder zonder oplossing.

De algemene storing die te wijten is aan de operator of een derde, bijvoorbeeld een elektriciteitsleverancier, doet niets af aan de verplichting om zo snel mogelijk de continuïteit van de diensten te herstellen. In dergelijke omstandigheden is de dringende invoering van technische en administratieve voorzieningen noodzakelijk, zowel in het belang van de betrokken abonnees als van de operator.

1.1.2. Tijdelijke onbeschikbaarheid als gevolg van de activering van glasvezel

Een paar weken geleden hebben we glasvezel geïnstalleerd. Sindsdien is onze installatie defect. Geen internet, vaste telefoon of televisie. We gebruiken het internet voor thuiswerk. Niet meer mogelijk om te communiceren met mijn oudere moeder die in Spanje woont. Ik wil op zijn minst een geloofwaardige datum waarop een technicus langskomt, zodat we onze beroepsactiviteiten kunnen plannen. We hebben al meer dan 20 % van het gebruik van deze maand verloren. Ik mag verwachten dat de rekening pro rata verlaagd wordt. Proximus erkent de noodzaak van een bezoek van een technicus. We bellen elke dag naar het 0800-nummer, maar er wordt ons geen geloofwaardige interventiedatum meegedeeld.

Zoals vermeld in hoofdstuk 6 van het jaarverslag 2022, leidt de activering van glasvezel in bepaalde gevallen tot storingen en slechte werking van de diensten. Bovendien stelt de Ombudsdienst vast dat in bepaalde klachten de behandeling van deze storingen vaak chaotisch verloopt. Een afspraak krijgen voor een technische interventie verloopt moeizaam.

1.1.3. Tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst(en) als gevolg van onderhouds- of ontwikkelingswerken van het netwerk

Elke operator moet instaan voor het onderhoud en de ontwikkeling van zijn infrastructuur. Dit onderhoud kan leiden tot een langdurige onbeschikbaarheid en een impact hebben op de kwaliteit van de diensten, ten nadele van de abonnee.

We hebben problemen met de diensten van Proximus door werken in de omgeving. We hebben regelmatig onderbrekingen van de vaste telefoon, tv en wifi. De problemen zijn verergerd. Het huis naast ons heeft dezelfde problemen met de vaste telefoon. We hopen snel weer een normale dienstverlening en compensatie te verkrijgen.

Doorgaans zijn medewerkers van de back office bij operatoren voorstander van compensatie in geval van onbeschikbaarheid als gevolg van onderhoudswerkzaamheden. Zo heeft Proximus in casu bevestigd grote problemen te hebben vastgesteld op het vlak van de vaste telefonie, waardoor werken moesten worden uitgevoerd. Naar aanleiding van de tussenkomst van de Ombudsdienst heeft Proximus bovendien beslist om uit commerciële overwegingen twee maanden vergoeding toe te kennen aan de abonnee.

1.1.4. Tijdelijke onbeschikbaarheid van diensten ten gevolge van slecht weer

Sinds de overstromingen zijn de kabels in mijn straat nog steeds niet vervangen. We moeten wachten op de vervanging van de ondergrondse kabels (de overstroming dateert van 17 maanden geleden). Ik wens dat Proximus de nodige werkzaamheden uitvoert om de beschadigde kabels te vervangen. Verschillende technici zijn langs geweest, het probleem komt door de kabels in de straat.

Heel wat elektronische communicatienetwerken en andere apparatuur werden beschadigd door de overstromingen in België in juli 2021. Toch is het betreurenswaardig dat sommige klagers 17 maanden later nog steeds geen telecomdiensten hebben. Het herstel hiervan zou een prioriteit moeten zijn voor de operatoren. Overmacht ontslaat hen geenszins van het herstel van de diensten binnen een redelijke termijn.

Ik zou graag zien dat Telenet actie onderneemt in verband met wifi-storingen. Het duurt al maanden en elk jaar zijn het dezelfde problemen in de winter door de koude (geen wifi meer). Er zijn al twee maanden problemen en ze doen niets of erger, ze lachen me vierkant uit. We hebben recht op een dienst die werkt, des te meer omdat we ervoor betalen en hij niet gegeven wordt! Hoe wil je dat we van thuis uit werken? Hoe leg ik mijn kind uit dat hij nog steeds niet naar zijn programma's kan kijken? Het is elke winter dezelfde ramp.

Naast deze extreme weersomstandigheden die worden beschouwd als gevallen van overmacht, vereisen bepaalde cyclische weerfenomenen dat operatoren tot op zekere hoogte anticiperen of proactief zijn.



1.1.5. Tijdelijke onbeschikbaarheid van diensten inherent aan de digitale/ IT-infrastructuur van de operator

Sinds 21 juni heb ik geen internet, televisie of vaste telefoon meer. Sindsdien heb ik contact met de klantendienst van Telenet. De eerste dag was het een panne, we moesten wachten. De volgende dag ging hij het noteren en contact opnemen met een techniek. Maar bij elk contact is er geen opvolging en de techniek kan pas over een week langskomen. Ik ben mindervalide, ik heb de telefoon en de rest nodig. Wat moet ik doen? Ik vraag om het probleem dringend op te lossen en om een compensatie voor de week zonder tv, telefoon en internet.

De algehele Telenet-problematiek wordt behandeld in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

1.2. Verplichtingen van de operator in geval van tijdelijke onbeschikbaarheid van diensten

Gezien de wederkerigheid die aan het contract voor elektronische communicatiediensten verbonden is, brengt elke aan de operatoren opgelegde verplichting noodzakelijkerwijs een recht in het voordeel van de abonnee met zich mee.

1.2.1. Verplichte inspanningsverbintenis

Ik heb thuis sinds 16 november 2023 geen internetverbinding. Eerste telefonisch contact met Scarlet op 16/11. Daarna op 17/11 en 20/11. Online klachtenformulier ingevuld op 24/11, nog steeds geen antwoord. Dit kost me veel geld aan mobiele data.

Het komt niet zelden voor dat de operator wacht met ingrijpen, terwijl hij naar behoren op de hoogte is van de storing. Zodra de storing wordt gemeld die leidt tot tijdelijke onbeschikbaarheid van de dienst(en), is het de verantwoordelijkheid van de operator om zo snel mogelijk in te grijpen om de continuïteit te herstellen.

In sommige wettelijk bepaalde gevallen moet de operator bij voorrang tussenkomen om de nodige herstellingen uit te voeren en de continuïteit van de diensten te herstellen. Zo bepaalt art. 105/2 van de wet betreffende de elektronische communicatie dat de operatoren inzake verhelpen van storingen voorrang verlenen aan de nooddiensten, de ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden, aan de prioritaire gebruikers waarvan de lijst na advies van het Instituut door de Koning wordt bepaald – deze lijst is momenteel onbestaande –, aan de invaliden, zieken die speciale verzorging nodig hebben en aan personen met een handicap.

In het geval van nood- en wachtdiensten mag de tijd om de storing op te heffen niet langer zijn dan 24 uur na de melding aan de operator. Artikel 105/2, 2e lid, bepaalt nauwkeurig wat de tussenkomst van de operator inhoudt. De tussenkomst van de operator moet dus bestaan uit het herstellen van de lijn of het opzetten van een vervangende dienst. Ten slotte mogen alle aldus voorziene eisen geen extra kosten tot gevolg hebben voor de betrokken eindgebruikers.

Internetstoring sinds vrijdag 3 november 2023 in de voormiddag. Ik heb Unleashed Mobile Vikings onmiddellijk verwittigd. Ik heb berichten verstuurd via het platform van de operator. Ik heb ook e-mails gestuurd, getelefoneerd. Een technicus is langs geweest, maar heeft niets gedaan. Belofte van een technicus op 9 november, maar kwam niet. Belofte van een technicus op 14 november, die nooit is langsgekomen. Ik wens een herstelling binnen de 24 uur. Ik wil ook een schadevergoeding.

Aangezien elektronische communicatiediensten vandaag de dag vrijwel onmisbaar zijn, moeten alle eindgebruikers zonder onderscheid kunnen genieten van een interventie of, op zijn minst, een snelle actie door de operator, binnen vierentwintig uur na de melding van de storing.

Na wifi-storingen heb ik eind augustus contact opgenomen met Proximus. Aangezien interventie ter plaatse door een technicus noodzakelijk is, wordt een afspraak gemaakt op maandag 25 september tussen 12 en 18.00 uur. Aangezien ik geen bevestiging heb ontvangen (e-mail, sms), heb ik gisterenochtend contact opgenomen met Proximus om te weten of deze afspraak wel degelijk gepland was. Wat moeten we doen om door Proximus geholpen te worden? Het lijkt me absoluut noodzakelijk dat Proximus zo snel mogelijk contact met mij opneemt om een nieuwe afspraak te maken met een technicus om mijn wifi in orde te brengen. Het blijkt onmogelijk om de planning van de technici te controleren, dus het enige antwoord dat ik heb gekregen is: "als het bezoek van de technicus gepland is, zal hij u een half uur voor zijn aankomst bellen." Ik heb gewacht en uiteraard geen bezoek of telefoontje van een technicus.

Zoals geïllustreerd in de bovenvermelde voorbeelden, blijft het niet naleven van gemaakte afspraken voor de technische interventies ter plaatse, een terugkerend probleem bij de behandeling door operatoren van vastgestelde storingen. De naleving van deze afspraken bepaalt onvermijdelijk de termijn om de storingen op te heffen. Bovendien ondermijnt het niet naleven van de overeengekomen afspraken niet alleen het imago en het vertrouwen van de abonnees in de operatoren, maar voedt het ook de ontevredenheid van de operatoren, die vaak gedwongen worden om hun planning aan te passen. Tot slot wijst dit op een gebrek aan professionalisme bij de operator.

1.2.2. Verplichting tot herstelling of het voorstellen van een alternatief

Ik heb te maken met netwerkproblemen die leiden tot frequente onderbrekingen van mijn internetverbinding. Telenet erkent het probleem en heeft al een technicus naar mijn adres gestuurd. Het probleem betreft de volledige kabel in de straat die vervangen moet worden. Ik heb contact opgenomen met Telenet. Ik wil compensatie op mijn facturen tot het probleem opgelost is. Telenet wil geen compensatie geven en is van mening dat het probleem een geval van overmacht is.

In geval van storing die leidt tot onbeschikbaarheid van de diensten, moet de operator alle beschikbare middelen aanwenden om de toegang tot de dienst(en) te herstellen. Dit houdt in dat de nodige herstellingen moeten worden uitgevoerd of, wanneer deze tijdrovend zijn, alternatieven of vervangende diensten moeten worden aangeboden. Verreweg de meeste klachten over storingen hebben betrekking op het, niet te missen, vaste internet. In 2023 werden 1452 klachten hierover geregistreerd bij de Ombudsdienst. In deze gevallen bieden de meeste operatoren vaak een alternatief aan, bijvoorbeeld een 4G-modem of extra mobiele data.

We zijn al vele jaren klant bij u en hebben nog nooit zoveel problemen gehad als sinds we onze Proximus-box hebben vervangen. Sindsdien werkt wifi niet meer. Toestel dat we aangeschaft hebben omdat de installateur de modem niet naast de televisie wilde plaatsen. Het enige voorstel dat mij vandaag wordt voorgelegd, of eerder opgelegd, is om € 2,99/maand bovenop een al te hoge factuur te betalen voor een internetbooster. Bij elke andere leverancier worden dergelijke problemen gratis opgelost. Het is volkomen oneerlijk om mensen een toeslag van € 2,99/maand op te leggen. Bovendien, als ik mijn verbazing uitspreek over het voorstel om me € 2,99 te factureren, antwoordt uw medewerker me: "Mevrouw, als u een oplossing hebt, vertel het me dan". Voor zover ik weet, is het niet mijn taak om oplossingen aan te reiken om een trouwe klant te behouden. Naast de arrogantie van uw medewerker. Er is al meerdere weken storing op de televisie. De facturen worden wel altijd tijdig verstuurd.

Eerstelijnsdiensten zouden in principe in staat moeten zijn om vervangende alternatieven aan te bieden en op zijn minst te zorgen voor een effectieve en efficiënte opvolging van storingen door nuttige informatie of degelijk advies te verstrekken aan abonnees.

Een ander probleem betreft de kosten voor het gebruik van alternatieve communicatiekanalen. Zo gebruiken klagers hun mobiele telefoon als mobiel toegangspunt wanneer ze geconfronteerd worden met internetproblemen. Deze optie leidt tot een extra verbruik van data en bijgevolg tot extra kosten voor de abonnees. Deze kosten zouden logischerwijs door de in gebreke blijvende operator moeten worden gedragen.

Er is een breuk in de internetkabel, zeer waarschijnlijk veroorzaakt door werkzaamheden aan de gasleiding. Deze keer heb ik al een week geen internet en televisie meer. Bijgevolg is er geen bancontact of online agenda. Ik kan het wel nog gebruiken via 4G vanaf mijn mobiele telefoon, maar uiteindelijk zit ik met een enorme rekening. Ik wil dat Telenet dit probleem snel oplost. Ik betaal mijn maandelijkse factuur op tijd, maar ik betaal geen factuur voor iets wat ik niet heb. Bij Telenet krijg ik te horen dat er een technicus langskomt, maar geen datum of andere informatie. Volgens de technicus kan het dagen of weken duren.

Aangezien het in dit geval om een professionele klant ging, was Telenet bereid tussen te komen en werd een creditnota voor twee maanden abonnementskosten opgemaakt. In dit specifieke geval kon echter niet worden vastgesteld of deze tegemoetkoming de extra gebruikskosten van de mobiele telefoon volledig dekte.

Mijn ouders zijn allebei 88 jaar en hulpbehoevend. Er wordt dagelijks door hen en mij getelefoneerd om te weten hoe het met hen gaat. De storing heeft lang genoeg geduurd. Bovendien wens ik een tussenkomst in het abonnement van € 18,73 voor de maand september en de herlading die we hebben uitgevoerd (via Pay and Go van Proximus) voor een bedrag van € 40,00, voor de overdracht naar hun seniorentelefoon omdat het belkrediet volledig is opgebruikt. Ze hebben de vaste lijn omgeleid naar de gsm. Er is beloofd dit probleem zo snel mogelijk op te lossen, gezien de omstandigheden. Dit is tot op heden niet gebeurd.

Naast de storingen op internetverbindingen vereisen onderbrekingen van de vaste lijn ook de invoering van alternatieve voorzieningen, zoals het gebruik van prepaidkaarten, zodat de betrokken abonnees kunnen genieten van een telefoondienst. In dit laatste voorbeeld heeft Proximus, na tussenkomst van de Ombudsdienst, aanvaard om de abonnementsbijdrage en de herlading van € 40,00 te crediteren.

Uiteindelijk zijn de meeste operatoren bereid om, na tussenkomst van de Ombudsdienst, de kosten voor alternatieve diensten ten laste te nemen. Er moet echter worden opgemerkt dat deze tussenkomst achteraf wordt uitgevoerd, waardoor de klagers verplicht worden vooraf te betalen, terwijl dit zou kunnen worden voorgesteld zodra de storing wordt gemeld. Soms uit dit gebrek aan proactiviteit of spontaniteit zich ook in de voorstellen voor technische alternatieven. Het is van het grootste belang dat operatoren van meet af aan alternatieven voorstellen en de daaruit voortvloeiende kosten systematisch voor hun rekening nemen, zodat latere discussies of geschillen hieromtrent vermeden worden.

2. Tijdelijke onbeschikbaarheid of afwezigheid van dienst(en): rechten en rechtsmiddelen van de abonnee

2.1. Gevolgen van onbeschikbaarheid van diensten voor de abonnees

Sinds 10 dagen hebben we geen telefoon meer. We hebben enkel een vaste lijn. We zijn ouder dan 80 jaar en hulpbehoevend. We beschikken ook over een medisch alarm waarmee we indien nodig hulp kunnen inroepen. Het alarm werkt met de telefoonlijn en werkt momenteel niet. In noodgevallen kunnen we niemand bereiken. Onze kinderen, burens en anderen hebben al meermaals naar Proximus gebeld om dit probleem te bespreken. We krijgen telkens te horen dat het probleem zo snel mogelijk opgelost zal worden, maar vandaag werken onze telefoon en het alarm nog steeds niet. We voelen ons in de steek gelaten door Proximus en willen een snelle oplossing.

Ik ben eigenaar van een kapsalon. Sinds 13 maart heb ik geen vaste telefoon meer. Ik krijg geen telefoontjes meer. Ik heb tientallen keren contact opgenomen met Scarlet, zonder succes. Ik ben alleen met mijn twee kinderen. Ik heb al tien dagen geen werk. Ze kunnen me geen uitleg geven. Ik doe een beroep op u. Ik ben radeloos. Ik wil mijn professionele lijn terug.

Onophoudelijke storingen op het netwerk terwijl ik het nodig heb voor mijn thuiswerk. Telenet gijzelt de thuiswerkers met deze opeenvolgende storingen die verschillende uren of zelfs een hele dag duren, met het risico dat men in de problemen komt met zijn werkgever en geen belangrijke vergaderingen kan houden. Ik wil betrouwbare informatie krijgen over de storingen zodat ik me kan organiseren.

Deze drie klachten wijzen op de mogelijke ongemakken die het gevolg zijn van een onbeschikbaarheid van diensten. Zij rechtvaardigen, indien nodig, de noodzaak van een snelle, doeltreffende en efficiënte behandeling door de operator. Naast de toenemende digitalisering van de maatschappij zouden bepaalde medische of financieel kwetsbare abonnees moeten kunnen profiteren van een snelle afhandeling door de operator. Laatstgenoemde moet alle maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat mensen in zeer kwetsbare situaties ononderbroken toegang hebben tot diensten.

2.2 Actiemiddelen van de abonnee bij onbeschikbaarheid van de dienst(en)

In geval van storingen die leiden tot onbeschikbaarheid van diensten, moeten de abonnees in eerste instantie hun operator daarvan op de hoogte brengen. Dit eerste contact laat de operator toe om de situatie te beoordelen, een reeks hypothesen uit te sluiten die bijvoorbeeld verband houden met de interne installatie van de abonnee of om nuttige en noodzakelijke aanwijzingen en informatie te verstrekken om de storing op te heffen. Bij gebrek aan reactie of in geval van moeilijkheden staat het de abonnees vrij om de Ombudsdienst in te schakelen.

Voor zover de onderbreking en de onbeschikbaarheid van de diensten te wijten zijn aan de operator, heeft de abonnee het recht om te eisen dat de diensten snel worden hersteld. Zij kunnen de terugbetaling vorderen van de vergoeding die overeenstemt met de periode van onbeschikbaarheid, alsook een compensatie rekening houdend met de geleden ongemakken.

2.2.1. Middelen die onder het contractenrecht vallen

In theorie, en in overeenstemming met het verbintenissenrecht (art. 5.224 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek), beschikt de abonnee in geval van niet-nakoming door de operator – die bijvoorbeeld zou aarzelen om tussen te komen of herstellingen uit te voeren die noodzakelijk zijn voor het herstel van de diensten – over een reeks mogelijkheden (recht

op uitvoering in natura van de verbintenis, recht om de uitvoering van zijn eigen verbintenis op te schorten, recht op herstel van zijn schade veroorzaakt door de niet-nakoming, enz.). Deze maatregelen dienen te worden voorafgegaan door een ingebrekestelling. In de praktijk wordt vastgesteld dat klagers meestal geen gebruik maken van de hierboven gedefinieerde rechtsmiddelen, waarschijnlijk omdat ze er niet van op de hoogte zijn.

2.2.2. Verkrijgen van een compensatie/vergoeding in geval van onbeschikbaarheid van de diensten

Twee grote storingen van Proximus (telkens meer dan vijf opeenvolgende dagen) in vier maanden tijd. Op dit moment is het probleem niet opgelost. Ik vraag dus uitleg en een commerciële schadevergoeding voor de geleden schade: niet kunnen telewerken, geen toegang tot de cloud en mijn online diensten zoals Deezer; terwijl ik zelfstandige in bijberoep in fitness ben en ik de lessen van thuis uit voorbereid.

Ik wil een commerciële geste op mijn factuur, rekening houdend met de dagen dat de dienst niet beschikbaar is, maar ook met de impact. Proximus weigert een schadevergoeding toe te kennen omdat de storing een wijk betreft en er te veel betrokkenen zijn. Het zou geen individuele schade zijn. Dat wil zeggen dat ik de factuur moet betalen terwijl de dienst niet geleverd is.

Sinds begin december kan ik niet bellen of gebeld worden. Als ik iemand aan de telefoon krijg, wordt de communicatie gestoord. De mobiele diensten werken niet altijd en zijn bovendien extreem traag wanneer ze werken. Ik zou graag een commerciële geste/terugbetaling ontvangen van het deel van het abonnement van de maand december aangezien ik het niet volledig kan gebruiken.

In toepassing van artikel 113/2 van de telecomwet: *“De Koning kan, op voorstel van het Instituut, de voorwaarden en de nadere regels bepalen met betrekking tot de maatregelen inzake vergoedingen die de operatoren van andere voor het publiek beschikbare elektronische communicatiediensten dan nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten in geval van een onderbreking van de dienst aan hun abonnees moeten betalen”.*

Er bestaat op het ogenblik dat dit wordt geschreven geen enkel koninklijk besluit in die zin. Hieruit volgt een zekere vrijheid van de operatoren om compensatie toe te kennen als gevolg van onbeschikbaarheid van diensten.

Enerzijds gebeurt de toekenning van deze compensatie niet automatisch en moet ze uitdrukkelijk door de abonnee worden aangevraagd. Anderzijds worden de vorm en het bedrag ervan éézijdig en forfaitair vastgesteld door de operator, die deze meestal gelijkstelt met een commerciële geste.

VOO voert onderhoudswerken uit waarover ik niet werd verwittigd en dus kon ik mijn thuiswerk niet organiseren en dit is niet de eerste keer. De klant is echt niet meer hun prioriteit. Alles wordt afgesloten en als dat problemen veroorzaakt voor mensen is dat jammer, het is triest. Ik denk er steeds meer aan om van operator te veranderen ondanks dat ik een trouwe klant ben, maar ik wil geen problemen met mijn werkgever riskeren. Ik wil dat deze werkzaamheden ons van tevoren worden meegedeeld en een commerciële geste; ik betaal voor een dienst die ik niet heb.

Er is ook een verschil in aanpak naargelang de storing betrekking heeft op een individuele abonnee of algemeen is en meerdere abonnees treft. In dit laatste geval wordt meestal geen compensatie toegekend. Dit is ook het geval wanneer de diensten niet beschikbaar zijn als gevolg van geplande werkzaamheden of overmacht.

Naast compensatie is er ook de kwestie van de vergoeding voor de periode van onbeschikbaarheid. De Ombudsdienst is van mening dat de abonnee niet zou moeten betalen voor niet-geleverde diensten en is voorstander van de automatische toekenning van een commerciële compensatie die minstens overeenstemt met het bedrag van de vergoeding voor de periode van onbeschikbaarheid van de dienst(en). Dit standpunt is overigens in overeenstemming met artikel 5.97 van het nieuwe Burgerlijk Wetboek (recht op prijsvermindering). De prijsvermindering is een sanctie die van toepassing is op elk wederkerig contract wanneer de niet-uitgevoerde prestatie een geldsom als tegenprestatie heeft. Concreet kan de prijsvermindering worden doorgevoerd door middel van een schriftelijke kennisgeving van de abonnee aan de in gebreke blijvende operator.

C. CONCLUSIE

Bij storingen zijn zorgvuldigheid, proactiviteit en anticipatie essentieel. Van de operatoren wordt verwacht om zo snel mogelijk alles in het werk te stellen om de diensten te herstellen of om zonder bijkomende kosten voor de abonnee alternatieven aan te bieden. Zelfs in geval van overmacht moet de operator steeds binnen de redelijke termijn optreden.

Bovendien moet de abonnee automatisch de vergoeding voor de periode van onbeschikbaarheid terugbetaald krijgen. Wegens de geleden ongemakken heeft de abonnee het recht om van zijn operator compensatie te eisen. Het aanbieden van telecommunicatiediensten of elektronische communicatiediensten is de voornaamste verplichting voor de operatoren. Tegenwoordig gaat het om een essentiële verplichting, bijna van algemeen belang, die noodzakelijk is voor de uitoefening van tal van activiteiten op economisch, professioneel of persoonlijk vlak.

Tot slot is de beoordelingsvrijheid waarover de in gebreke blijvende operator momenteel beschikt, in termen van wederkerigheid en contractueel evenwicht, moeilijk houdbaar; vandaar de noodzaak om regels vast te stellen die enerzijds betrekking hebben op de voorwaarden van permanentie en beschikbaarheid van de diensten en anderzijds op de sancties die eraan verbonden zijn in geval van niet-nakoming.





MISSIE



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

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

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

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

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

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

De sleutelwoorden zijn

👤 **ONAFHANKELIJKHEID** - 📁 **KOSTELOOSHEID** - ✓ **TOEGANKELIJKHEID** - 🔒 **VERTROUWELIJKHEID**.

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

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

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

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

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



PROCEDURE- REGLEMENT



HOOFDSTUK I :

Definities

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

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

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

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

HOOFDSTUK II : Behandeling van klachten door de telecommunicatiebedrijven

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

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

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

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

HOOFDSTUK III : De Ombudsdienst voor telecommunicatie

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

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

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;
- 3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;
- 4° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

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

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

7° samenwerken met:

- a) andere onafhankelijke sectorale geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;
- b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor telecommunicatie bevoegd is;
- c) de Gemeenschapsregulatoren

Artikel 5: Procedurele beginselen

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

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

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

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

HOOFDSTUK IV : Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor telecommunicatie

Artikel 6: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie

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

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

Artikel 7: Regels en wetbepalingen waarop de Ombudsdienst voor telecommunicatie zich kan baseren

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

Artikel 8: Volledige aanvraag

Van zodra de Ombudsdienst voor telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de 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 binnen een termijn van tien kalenderdagen. In tussentijd wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.

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

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

- 1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- 2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- 3° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- 4° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of de tegenpartij niet geïdentificeerd of identificeerbaar is;
- 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 telecomcommunicatie bevoegd is;
- 7° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

Artikel 10 : Kosteloosheid

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

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

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

1. dat de procedure wordt uitgevoerd in overeenstemming met het procedurereglement en dat de tekst ervan beschikbaar is op de website van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie en op verzoek wordt meegedeeld op een duurzame drager;
2. dat partijen akkoord gaan met het procedurereglement van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie door deelname aan de bemiddelingsprocedure;
3. dat de partijen in de bemiddelingsprocedure zich kunnen laten vertegenwoordigen door een advocaat of een andere persoon;
4. dat de mogelijkheid bestaat om de verzoeningsprocedure te beëindigen op grond van artikel 21;
5. dat de procedure kosteloos is op grond van artikel 10;
6. dat de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen respecteert op grond van artikel 17;
7. dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet nadat de procedure bij de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie is beëindigd;

8. dat het partijen vrij staat de voorgestelde minnelijke schikking al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14);
9. dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14);
10. dat de uitkomst van de bemiddelingsprocedure kan verschillen van de uitkomst van een gerechtelijke procedure.

De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 12: Middelen om informatie uit te wisselen

De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook (na afspraak) naar de kantoren van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie komen. De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 13.

Artikel 13: Termijnen

De Ombudsdienst voor telecomcommunicatie 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 éénmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór 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 telecomcommunicatie (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

Artikel 14 : Afsluiting van het dossier

Wanneer de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie 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 telecomcommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager. De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van de termijn van twintig werkdagen verstuurt de Ombudsdienst een

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

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

Artikel 15: Eventueel beroep op een deskundige

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

Artikel 16: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie

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

Artikel 17: Vertrouwelijkheid

Alle inlichtingen die de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld. Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Artikel 18: Onpartijdigheid

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

tijen, die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt. Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van geschillen het college van de ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarbij ze betrokken zijn.

Artikel 19: Schorsing van de verjaringstermijnen

Indien de eindgebruiker een consument is, dan worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag. De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor telecomcommunicatie aan de partijen meedeelt:

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

Artikel 20: Schorsing van de invorderingsprocedures

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

Artikel 21: Intrekking van de klacht

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

Artikel 22: Vertegenwoordiging

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



BEGROTING

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

De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) 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 vóór 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 BIPT.

INKOMSTEN

Terugvorderingen	€ 2.670.267
Bijdrage door de sector	

UITGAVEN

PERONEELSUITGAVEN

Wedden	€ 1.268.355
Toelagen, premies & vergoedingen	€ 380.475
Sociale bijdragen & pensioenen	€ 801.835
Tussenkomen voor personeel	€ 94.630

WERKINGSMIDDELEN

Onderhoudswerken	€ 3.000
Onderhoud voertuigen	€ 12.000
Verzekeringen	€ 10.000
Informatica	€ 45.000
Werken door derden	€ 180.300
Opleiding	€ 10.000
Opdrachten in het buitenland	€ 8.000
Telefoon, verzendingen, vervoer	€ 56.000
Huur en onderhoud	€ 10.000
Belastingen	€ 10.000
Overkoepelende organisaties	€ 1.000
Bijdrage consumentenombudsdienst	€ 145.000

INVESTERINGEN

Voertuigen	€ 40.000
Kantoomateriaal	€ 30.000
Informaticamateriaal	€ 155.000
Technisch materiaal	€ 0

TOTAAL € 3.260.595



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

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

WWW.OMBUDSMAN.BE

Ombudsman.be is het Belgisch netwerk van ombudsmannen. Het verenigt een dertigtal instellingen op alle niveaus: de federale staat, gewesten, gemeenschappen, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en privésector. Hun doel is oplossingen te vinden voor problemen waarmee burgers en gebruikers van diensten worden geconfronteerd. Een ombudsman is een vertrouwenspersoon die bemiddelt als mensen vinden dat ze onterecht behandeld zijn.

Het netwerk en de website ombudsman.be staan ter beschikking van elke internetgebruiker die op zoek is naar een bemiddelaar, die zo goed mogelijk zal begeleiden in functie van het specifieke probleem. In geval van een klacht biedt de ombudsman bemiddeling aan de gebruikers van de instelling of onderneming en stelt hij aanbevelingen op voor die laatste.

Een klacht, die via het netwerk ombudsman.be binnenkomt, wordt altijd doorgestuurd naar de bevoegde dienst, met één belangrijk principe: de dienst stuurt de klacht door, nooit de klager. Zich wenden tot een ombudsman maakt het dus mogelijk om de juiste contactpersoon te vinden en de klager hoeft niet opnieuw van nul te beginnen wanneer de klacht wordt doorgestuurd.

In 2023 lanceerde het netwerk een 'Ombudstour' om de zichtbaarheid van Ombudsman.be te vergroten. De 'Ombudstour' ging langs in elf Belgische steden met als slogan: "Er is altijd een ombudsman om je te helpen". De ombudsdiensten hadden een ludieke stand en maakten van de gelegenheid gebruik om mensen te ontmoeten en hun werk aan hen voor te stellen. Tegelijkertijd boden de ombudsmannen een informatiesessie aan hun lokale partners (OCMW, politie, sociale partners, ...).



Op de website www.ombudsman.be staan de contactgegevens van alle ombudsmannen in België.

CONSUMENTENOMBUDSDIENST

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen kunnen daarvoor terecht bij vijftien gekwalificeerde entiteiten, waaronder tien Ombudsdiensten.

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

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

SNEL

GRATIS

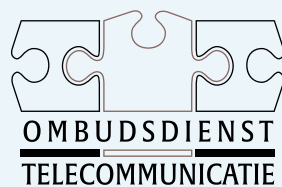
DOELTREFFEND

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

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

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

Website: www.consumentenombudsdienst.be



**OMBUDSDIENST
VOOR TELECOMMUNICATIE**

Koning Albert II-laan 8 bus 3
1000 Brussel
Tel. : 02 223 09 09

E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelecom.be

Verantwoordelijke uitgevers : Luc Tuerlinckx, Ombudsman en David Wiame, Médiateur

Layout :

EXPANSION
MARKETING & COMMUNICATION