



OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

■ Inleiding	5
■ 1. Klachten ingediend in 2005	
A. Overzicht van de klachten 1993-2005	6
B. Maandelijkse evolutie van het aantal klachten tussen 2003 en 2005	6
C. Indieningswijzen	7
D. Aantal klachten ingediend per provincie	7
E. Opsplitsing van de klachten per bedrijf	
1. Aantal klachten per bedrijf	8
2. Evolutie en percentage van het aantal klachten per bedrijf	8
3. Aantal kwaadwillige oproepen per bedrijf	9
4. Aantal klachten voor bemiddeling per bedrijf	9
5. Evolutie en percentage van het aantal klachten voor bemiddeling per bedrijf	10
F. Klachten met betrekking tot de Groep Belgacom	
1. Aantal klachten	10
2. Opsplitsing per bedrijf	10
3. Aantal klachten voor bemiddeling	11
4. Opsplitsing per bedrijf van de klachten voor bemiddeling	11
G. Mobilofonie	
1. Aantal klachten	11
2. Opsplitsing per bedrijf	11
3. Aantal klachten voor bemiddeling	12
4. Opsplitsing per bedrijf van de klachten voor bemiddeling	12
H. Categorieën van klachten voor bemiddeling	12
■ 2. Klachten voor bemiddeling over vaste telefonie	
A. De cijfers	13
B. Enkele voorbeelden	13
■ 3. Klachten voor bemiddeling over mobiele telefonie	
A. De cijfers	24
B. Enkele voorbeelden	24
■ 4. Klachten behandeld in 2005	
A. Opsplitsing van de klachten per behandelingsprocedure	27
B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen	27
C. Klachten voor bemiddeling	
1. Ontvankelijkheid	28
2. Resultaten	28
3. Positieve resultaten voor de klagers	28
■ 5. Nieuwe wettelijke bepalingen in het voordeel van de consument	
A. Wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie	29
B. Wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen (Artikel 31)	33
C. Conclusie betreffende de twee besproken wetten	33
■ 6. Facturatie van 0903/XX-nummers: Vervolg	
A. Inhoud van de Gedragscode	34
B. Opvolging van de Gedragscode door de ondertekenaars	35
C. Evaluatie	36
D. Conclusie	37
■ 7. Verlenging en duur van de overeenkomsten in de mobilofonie: het geval van Proximus.	
A. De context	38
B. Onderzoek van de verschillende aangehaalde problemen	39
■ 8. Betalende sms-diensten	
A. Inleiding	41
B. Onderzoek van de verschillende aangehaalde problemen	41
C. De GOF-Richtlijnen : kritische evaluatie	41
D. Mogelijkheden tot blokkering van sms-diensten	43
E. Optimale onderzoeksmogelijkheden voor de Ombudsdienst	44
F. Conclusies en aanbevelingen	44
■ 9. Facturatie van het basisabonnementsgeld door Belgacom bij opzeg of bij overstap naar een andere operator	
A. Toepassing van het artikel	45
B. Uitzonderingen	46
C. Overstap naar een andere operator	46
D. Conclusie	47
■ 10. Slamming met betrekking tot ADSL	
A. Enkele voorbeelden	48
B. Het probleem van slamming	48
C. De diverse vormen van slamming	49
D. Slamming voor ADSL	49
E. Aanbevelingen	51
■ 11. Belemmeringen voor de consument bij verandering van operator	
A. Klacht	52
B. Analyse van de belemmeringen in 2005	52
C. Belemmeringen in nieuwe algemene voorwaarden	53
■ 12. Base Unlimited	
A. Inleiding	55
B. Klachtencategorieën	55
C. Commentaar	56
D. Aanbevelingen	56
■ 13. Verspreiding van het jaarverslag en gegevens van de Ombudsdienst	57
■ 14. Behandelingsprocedure van de klachten	58

ONTVANGEN KLACHTEN

Sinds 2002 is het aantal klachten dat door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt ontvangen onophoudelijk aan het stijgen. In 2005 was dat niet anders, want er blijven steeds meer klachten binnenkomen.

In 2004 werden er 12.724 klachten ingediend, maar in 2005 is dit aantal toegenomen tot 15.268, met andere woorden een stijging van 20%.

De klachten met betrekking tot Belgacom zijn lichtjes gedaald (5.940 tegenover 6.238 in 2004, dus een daling met 298 klachten).

Net als in 2004 is het aantal klachten over Belgacom ten opzichte van het totaal aantal klachten procentueel beduidend afgenomen (38,90% in 2005 tegenover 49,03% in 2004).

Daartegenover staat dat het aantal klachten met betrekking tot alternatieve operatoren aanzienlijk is toegenomen.

De Ombudsdienst moet spijtig genoeg vaststellen dat sommige van die operatoren niet over een voldoende uitgebouwde klantendienst beschikken en dat talrijke klagers bijgevolg geen gesprekspartner vinden die voldoende op de hoogte is van het aangekaarte probleem.

Het aantal klachten over de operatoren Versatel (+428,33%) en Scarlet (+239,24%) is sterk toegenomen. Voor deze laatste operator is dit onmiskenbaar verbonden met het aanbod "Scarlet One", dat is ingevoerd met de bedoeling om het aanbod van Belgacom volledig te vervangen.

De minnelijke schikkingen vertegenwoordigden 85,09% van het totale aantal behandelde dossiers.

Als we de aanbevelingen in aanmerking nemen die door de operatoren werden gevolgd, is de Ombudsdienst er in 2005 in geslaagd om voor 86,98% van de geschillen een gunstig resultaat te bekomen voor de gebruikers.

STRUCTURELE PROBLEMEN

Behalve de individuele hulp die we aan de consumenten hebben kunnen bieden, kon ook een aanzienlijke structurele vooruitgang worden geboekt.

Op wetgevend gebied is de Ombudsdienst verheugd over het feit dat zowel de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie als de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen substantiële verbeteringen hebben teweeggebracht voor de bescherming van de gebruikers van de telecommunicatiediensten.

Door de Wet van 13 juni 2005 is het voor consumenten nu immers onder andere mogelijk om op hun lijn gratis een beperking te laten plaatsen voor een aantal betalende nummers.

De Wet houdende diverse bepalingen bepaalt onder andere dat een aanbeveling van de Ombudsman moet worden uitgevoerd indien de operator er geen enkel gevolg aan geeft.

Naast deze vooruitgang op wettelijk gebied, is de Ombudsdienst ook bijzonder verheugd over het feit dat er wat de problematiek van de overdreven duur aangerekende Consultel-nummers in 2005 een positieve evolutie heeft plaatsgevonden.

Het geduld van de klagers en het doorzettingsvermogen van de Ombudsdienst werden beloond, aangezien de onterecht gefactureerde bedragen in de meeste gevallen uiteindelijk werden geannuleerd.

NIEUWE VOORSTELLEN

In dit jaarverslag gaan wij eveneens dieper in op de verlenging en de duur van mobilofoniecontracten, de problematiek van de betalende SMS-berichten, het artikel 49 van de algemene voorwaarden van Belgacom, de slamming met betrekking tot ADSL en de ongemakken voor de consumenten.

Naar aanleiding daarvan formuleert de Ombudsdienst nieuwe voorstellen.

Wij zouden deze inleiding willen besluiten met een welgemeend woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst. Zonder hun deskundigheid en hun toewijding zou het onmogelijk zijn geweest om de gebruikers die de hulp van de Ombudsdienst hebben ingeroepen op een dergelijk efficiënte manier te helpen.

Tot slot wensen wij er ook nog op te wijzen dat het jaarverslag integraal beschikbaar is op onze website www.ombudsmantelecom.be en dat onze site het label "Blind Surfer" heeft gekregen.

Brussel, 30 mei 2006.

Luc Tuerlinckx
Ombudsman



Jean-Marc Vekeman
Médiateur



Klachten ingediend in 2005

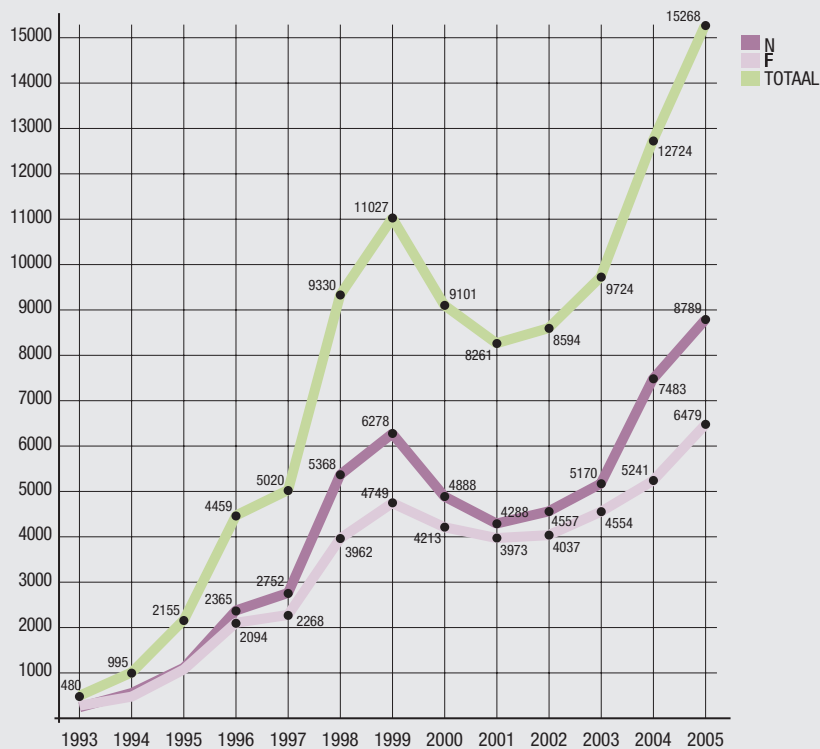
A) OVERZICHT VAN DE KLACHTEN 1993-2005 [

Deze grafiek geeft een overzicht van de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst op 13 jaar tijd, dus sinds het begin van zijn werking, werd ingediend.

Dit aantal klachten, dat tussen 1993 en 1999 onophoudelijk was toegenomen en in de jaren 2000 en 2001 was gedaald, is sinds 2002 opnieuw constant aan het stijgen.

Wij stellen voor het jaar 2005 een belangrijke toename van het aantal klachten vast, van 12.724 in 2004 naar 15.268 dit jaar, met andere woorden een stijging van 20%. Sinds het begin van zijn activiteiten heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie nooit een dergelijk groot aantal geschillen moeten oplossen.

(Tabel 1)



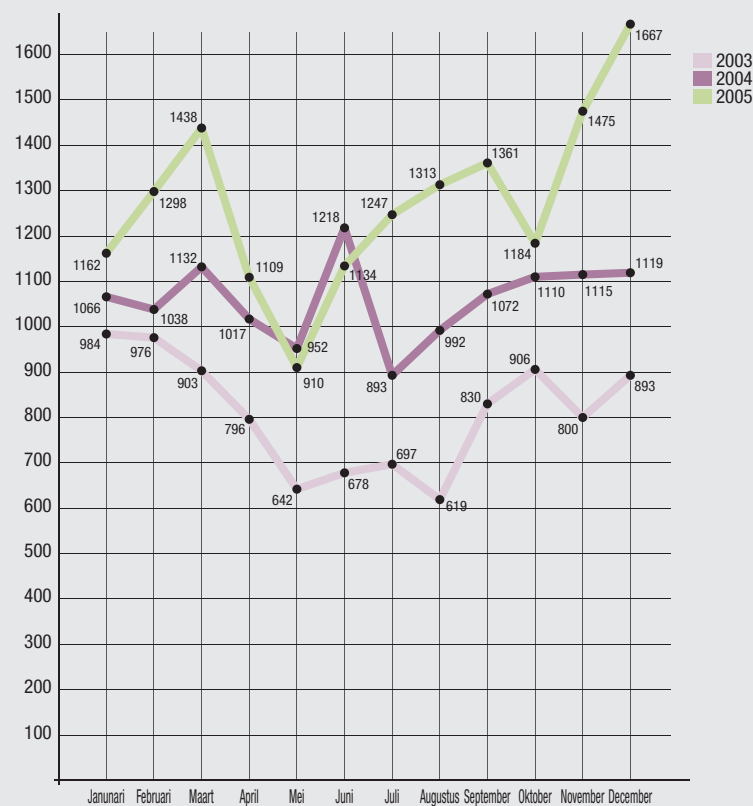
B) MAANDELIJKSE EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN TUSSEN 2003 EN 2005 [

Uit deze grafiek blijkt de evolutie per maand van het aantal klachten dat sinds het jaar 2003 bij de Ombudsdienst werd ingediend.

In 2005 konden min of meer aanzienlijke schommelingen worden vastgesteld tussen de verschillende maanden: in december werden 1.667 klachten ingediend, terwijl onze dienst er in mei slechts 910 heeft ontvangen (overigens de enige maand met minder dan 1.000 klachten).

In 2005 hebben wij maandelijks gemiddeld 1.275 nieuwe klachten ontvangen (tegenover 1.060 in 2004).

(Tabel 2)

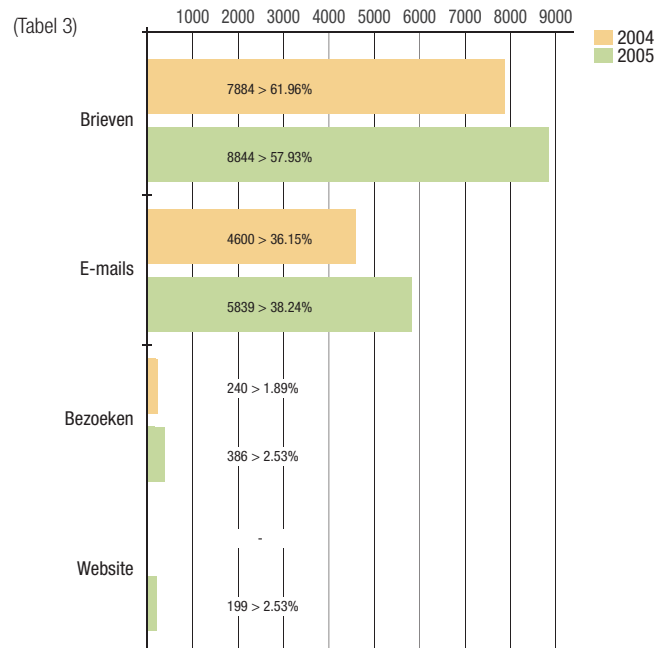


C) INDIENINGSWIJZEN [

De overweldigende meerderheid van de klachten (96,17 %) wordt nog altijd schriftelijk ingediend. Er worden steeds meer klachten per e-mail naar ons gestuurd (38,24 % in 2005 tegenover 36,15 % en 2004).

De klagers die er de voorkeur aan hebben gegeven om hun klacht door middel van een bezoek aan onze kantoren persoonlijk in te dienen, vertegenwoordigen 2,53 % van het totaal aantal klachten (tegenover 1,89 % in 2004).

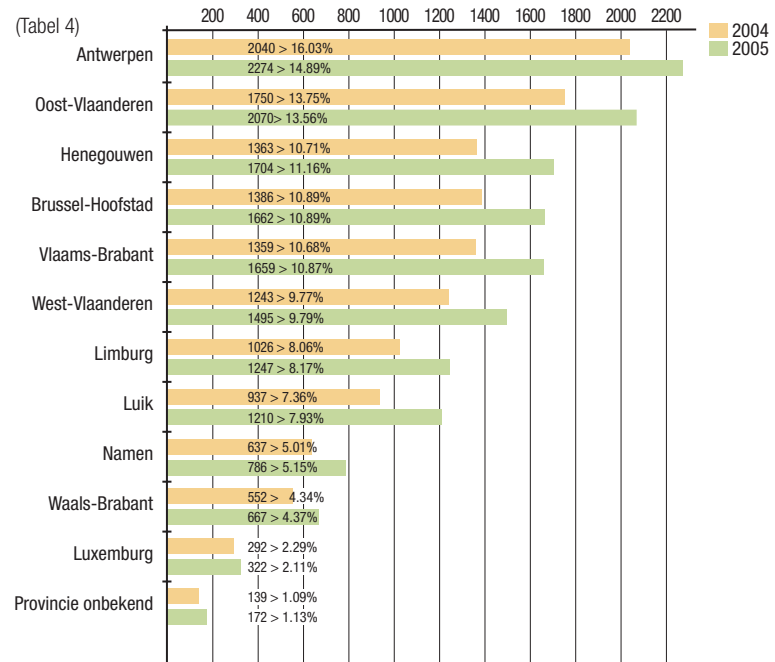
Tot slot dient te worden vermeld dat 1,30% van alle klagers hun grieven via onze website meedelen.



D) AANTAL KLACHTEN INGEDIEND PER PROVINCIE [

Ter bevestiging van de algemene tendens werd in alle provincies een stijging van het aantal ingediende klachten vastgesteld.

Toch stellen wij vast dat er procentueel gezien vrij aanzienlijke schommelingen optreden.



E] OPSPLITSING VAN DE KLACHTEN PER BEDRIJF [

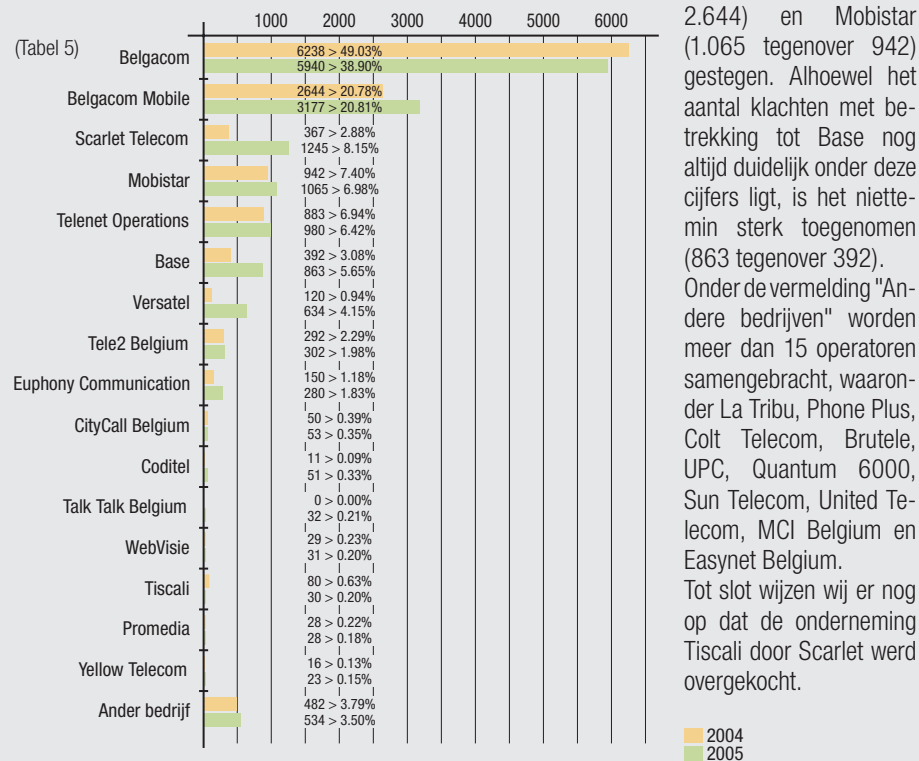
1. AANTAL KLACHTEN PER BEDRIJF

Voor het eerst sinds heel wat jaren is het aantal klachten met betrekking tot Belgacom gedaald, zowel in absolute cijfers (5.940 tegenover 6.238) als procentueel (38,90 % tegenover 49,03 %). Daarnaast stellen wij vast dat er een aantal operatoren zijn waarvoor de Ombudsdienst steeds meer klachten ontvangt. Dit kan enerzijds worden verklaard door het steeds toenemende gebruik van carrier preselection (C.P.S.) in het hele land en anderzijds door de opkomst van alternatieve aanbiedingen als "Scarlet One".

Wij hebben een grote stijging vastgesteld van het aantal klachten betreffende Scarlet (1.245 tegenover 367 in 2004), Versatel (634 tegenover 120 in 2004) en in mindere mate Euphony (280 tegenover 150 in 2004) en Coditel (51 tegenover 11 in 2004).

In de mobiele telefonie is het aantal klachten betreffende Belgacom Mobile (3.177 tegenover 2.644) en Mobistar (1.065 tegenover 942) gestegen. Alhoewel het aantal klachten met betrekking tot Base nog altijd duidelijk onder deze cijfers ligt, is het niettemin sterk toegenomen (863 tegenover 392).

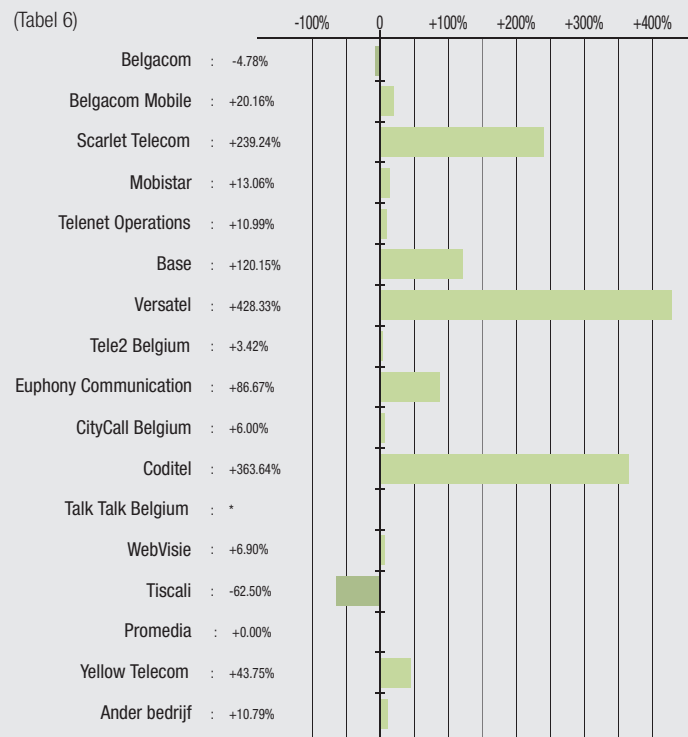
Onder de vermelding "Ander bedrijven" worden meer dan 15 operatoren samengebracht, waaronder La Tribu, Phone Plus, Colt Telecom, Brutele, UPC, Quantum 6000, Sun Telecom, United Telecom, MCI Belgium en Easynet Belgium. Tot slot wijzen wij er nog op dat de onderneming Tiscali door Scarlet werd overgekocht.



2. EVOLUTIE EN PERCENTAGE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER BEDRIJF

Voor sommige bedrijven is het aantal ingediende klachten veel sterker toegenomen dan de stijging die werd opgetekend voor het totale aantal klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend (+ 20 %).

Ongetwijfeld moet de stijging voor Coditel (+363,64 %) en Yellow Telecom (+43,75 %), gezien het beperkte aantal genoteerde klachten, worden gerelativeerd. Hetzelfde geldt voor de vermindering van het aantal klachten met betrekking tot Tiscali, dat door Scarlet werd overgekocht. De evolutie die voor Belgacom Mobile (+20,16 %), Base (+120,15 %), Scarlet (+239,24 %), Versatel (+428,33 %) of Euphony (+86,67%) werd vastgesteld, is daarentegen beduidender. Er zijn echter ook bedrijven waarvoor de toename van het aantal klachten onder het gemiddelde ligt: Mobistar (+13,06 %), Telenet (+10,99 %), Tele 2 (+3,42 %), of waarvoor het aantal klachten zelfs is gedaald, bijvoorbeeld Belgacom (-4,78 %).



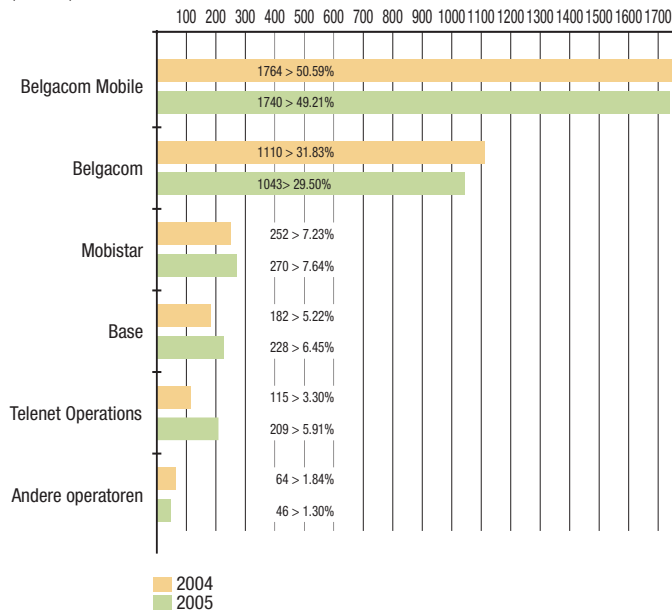
3. AANTAL KWAADWILLIGE OPROEPEN PER BEDRIJF

In het jaar 2005 werd er een lichte stijging vastgesteld van het aantal klachten dat met betrekking tot de problematiek van de kwaadwillige oproepen bij de Ombudsdienst werd ingediend (3.536 klachten tegenover 3.487 in 2004).

Hierbij dient te worden opgemerkt dat één op de twee klachten nog altijd betrekking heeft op Belgacom Mobile (49,21 % tegenover 50,59 % in 2004).

Het is belangrijk te benadrukken dat er een toename is van het aantal dossiers betreffende Base (6,45 % tegenover 5,22 % in 2004) en Telenet (5,91 % tegenover 3,30 % in 2004).

(Tabel 7)



4. AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING PER BEDRIJF

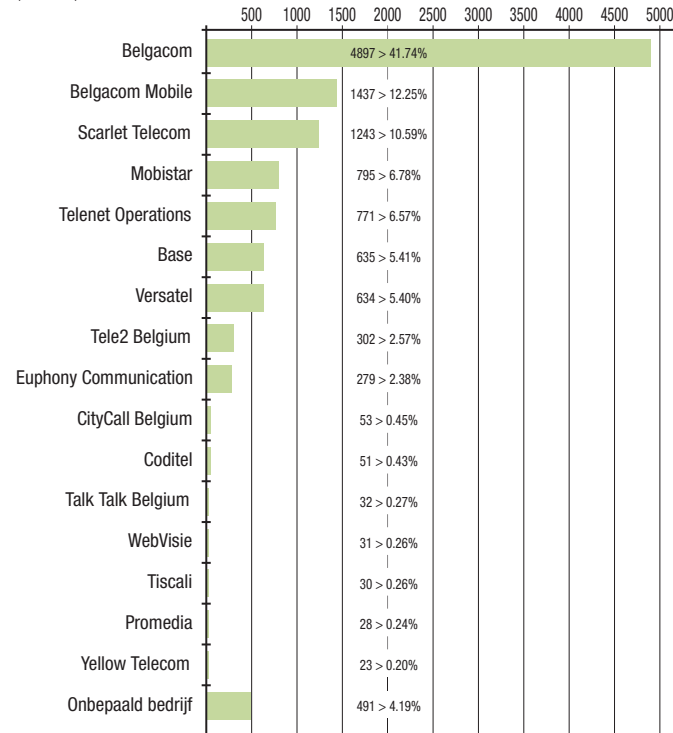
Indien het aantal dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing wordt gelaten, is de spreiding per bedrijf vergelijkbaar met die in tabel 5.

Belgacom komt nog altijd op de eerste plaats met 4.897 klachten, wat 41,74 % van het totale aantal ingediende klachten vertegenwoordigt (tegenover 55,52 % in 2004).

Belgacom Mobile komt op de tweede plaats met 1.437 ingediende klachten (tegenover 880 in 2004), gevolgd door Scarlet met 1.243 klachten (tegenover 367 in 2004).

Mobistar (795 klachten tegenover 690 in 2004) en Telenet (771 klachten tegenover 768 in 2004) vervolledigen nog altijd de top-5.

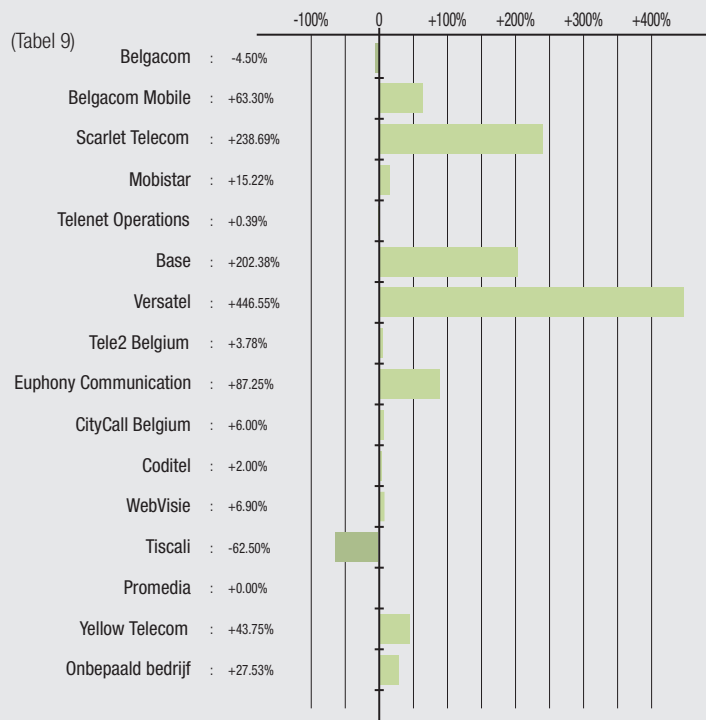
(Tabel 8)



5. EVOLUTIE EN PERCENTAGE VAN HET AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING PER BEDRIJF

Deze tabel bevestigt de tendensen die in tabel 6 werden vastgesteld.

Indien het aantal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing wordt gelaten, kon voor Base (+202,38 %), Scarlet (+238,69 %) en Versatel (+446,55 %) een aanzienlijke toename van het aantal klachten worden vastgesteld dat bij de Ombudsdienst werden ingediend.

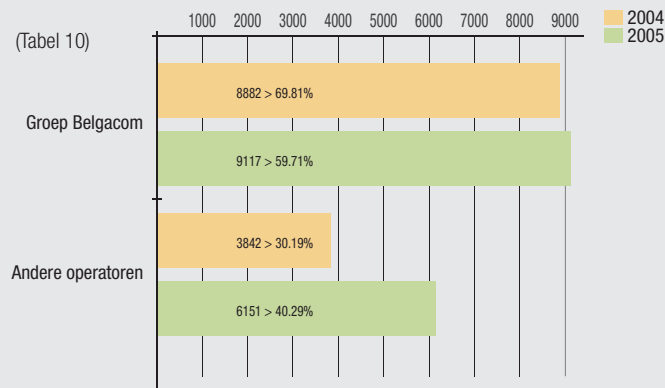


F) KLACHTEN MET BETREKKING TOT DE GROEP BELGACOM

1. AANTAL KLACHTEN

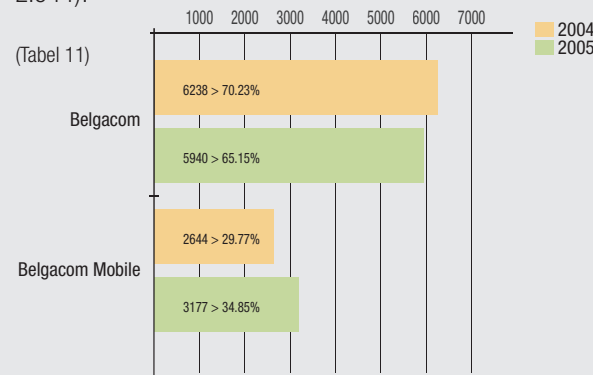
Het overzicht van het aantal klachten betreffende Belgacom wordt bevestigd als we het geheel van de groep bekijken (Belgacom en Belgacom Mobile), die 59,71 % van het totale aantal ingediende klachten vertegenwoordigt.

Het is echter wel belangrijk te benadrukken dat er een duidelijke procentuele daling van het aantal klachten werd vastgesteld ten opzichte van het jaar 2004 (59,71 % tegenover 69,81 %).



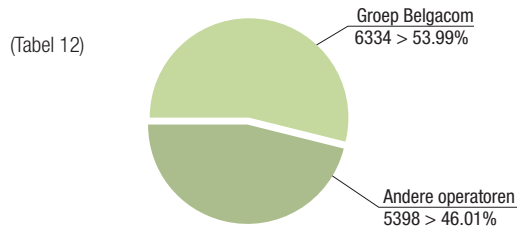
2. OPSPLITSING PER BEDRIJF

Het aantal klachten met betrekking tot Belgacom (5.940 tegenover 6.238) vertoont een dalende tendens, terwijl het aantal klachten over Belgacom Mobile gestegen is (3.177 tegenover 2.644).



3. AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

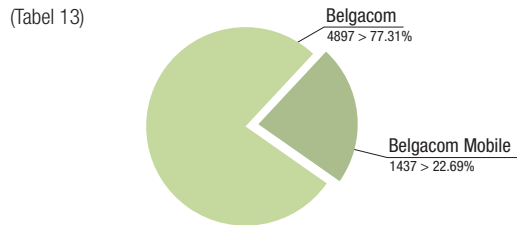
Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, vertegenwoordigen de klachten met betrekking tot de groep Belgacom nog slechts 53,99 % van het totaal aantal klachten voor bemiddeling die de Ombudsdienst in de loop van het jaar 2005 heeft ontvangen (tegenover 65,04 % in 2004).



4. OPSPLITSING PER BEDRIJF VAN DE KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, vertegenwoordigen de klachten met betrekking tot Belgacom hier 77,31 % (tegenover 85,35 % in 2004) van het totale aantal klachten voor bemiddeling van de groep.

De klachten met betrekking tot Belgacom Mobile, daarentegen, vertegenwoordigen 22,69 % van alle klachten voor het totaal van de groep (tegenover 14,65 % in 2004). Dit vloeit voort uit het feit dat er van de 3.177 dossiers (tegenover 2.644 in 2004) betreffende Belgacom Mobile, 1.740 (tegenover 1.764 in 2004) betrekking hadden op kwaadwillige oproepen waarvan de klanten van deze operator in de mobilofonie het slachtoffer waren.



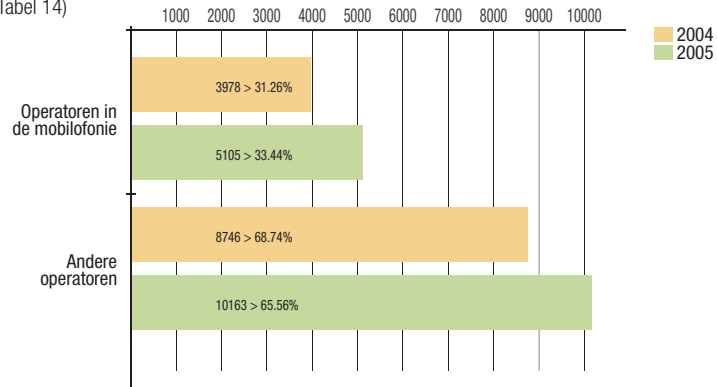
G] MOBIELE TELEFONIE [

1. AANTAL KLACHTEN

Wij stellen een aanzienlijke verhoging vast van het aantal klachten met betrekking tot de mobilofonie, zowel in absolute cijfers (5.105 tegenover 3.978 in 2004) als procentueel (33,44 %

tegenover 31,26 % in 2004).

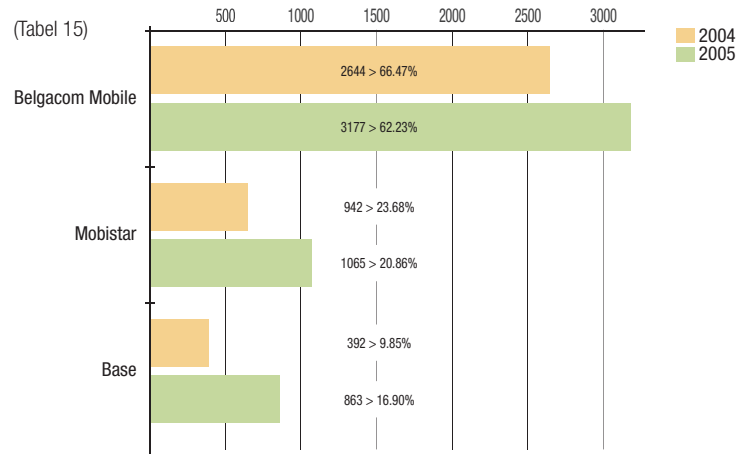
(Tabel 14)



2. OPSPLITSING PER BEDRIJF

De situatie van Belgacom Mobile en Mobistar is zeer vergelijkbaar: een verhoging in absolute cijfers (3.177 tegenover 2.644 voor Proximus en 1.065 tegenover 942 voor Mobistar), maar een procentuele vermindering (62,23 % tegenover 66,47 % voor Belgacom Mobile en 20,86 % tegenover 23,68 % voor Mobistar). Wat Base betreft, stellen wij echter een verhoging vast, zowel in absolute cijfers (863 tegenover 392) als procentueel (16,90 % tegenover 9,85 %).

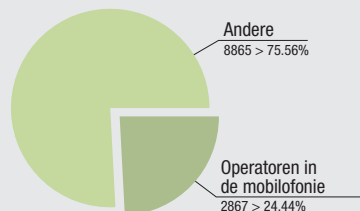
(Tabel 15)



3. AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, zijn de klachten met betrekking tot de mobilofonie, alhoewel ze slechts 24,44% van het totaal aantal klachten voor bemiddeling vertegenwoordigen, toch gestegen ten opzichte van 2004, toen ze slechts 19,27% van het totale aantal klachten uitmaakten.

(Tabel 16)

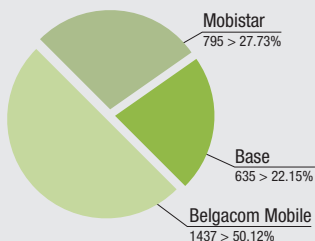


4. OPSPLITSING PER OPERATOR VAN DE KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, vertegenwoordigen de klachten over Belgacom Mobile nog slechts 50,12 % van het totaal aantal klachten met betrekking tot de mobilofonie (tegenover 49,44 % in 2004). Ze zijn dit jaar dus talrijker dan het aantal klachten dat door de klanten van Mobistar werd ingediend (27,73% tegenover 38,76 % in 2004).

De geschillen met betrekking tot Base vertegenwoordigen 22,15 % van het totaal aantal klachten (tegenover 11,80 % in 2004).

(Tabel 17)

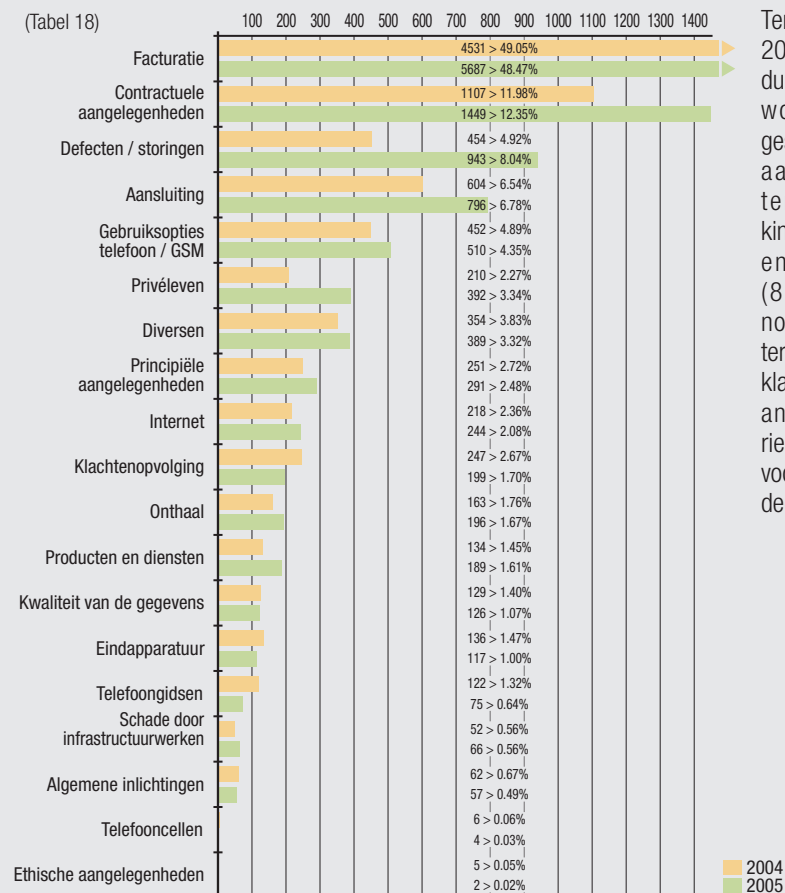


H) CATEGORIEËN VAN KLACHTEN VOOR BEMIDDELING [

Net als we ook in de voorgaande jaren hebben benadrukt, blijven de klachten over facturatie de grote meerderheid van het totaal aantal klachten uitmaken (5.687 tegenover 4.531 in 2004) en blijven ze procentueel gezien stabiel (48,47 % tegenover 49,05 % in 2004).

De klachten met betrekking tot de categorieën "contractuele aangelegenheden", "defecten en storingen", "aansluiting" en "gebruiksopties telefoon/GSM" vervolledigen de top-5.

(Tabel 18)

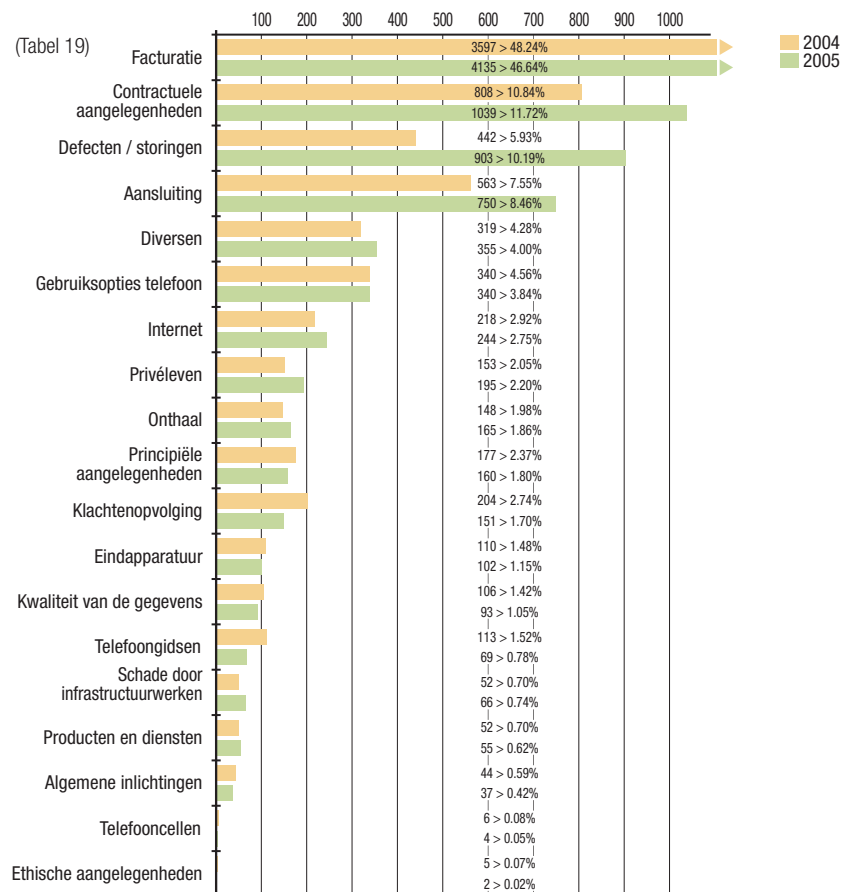


Ten opzichte van 2004 kan er een duidelijke stijging worden vastgesteld van het aantal klachten met betrekking tot "defecten en storingen" (8,04 % tegenover 4,92 %), terwijl het aantal klachten voor de andere categorieën procentueel voor het merendeel gedaald is.

A) DE CIJFERS [

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, vormen de klachten met betrekking tot "facturatie" nog altijd duidelijk de meerderheid (46,64 % tegenover 48,24 % in 2004). Wij stellen eveneens vast dat klachten over "defecten en storingen" 10,19 % van het totaal aantal klachten voor bemiddeling in de vaste telefonie vertegenwoordigen (tegenover 5,93 % in 2004).

De volgorde van de categorieën is vergelijkbaar met die uit tabel 18.



B) ENKELE VOORBEELDEN [

1. FACTURATIE

Omschrijving van de klacht

Mevrouw A. betwist de herinneringskosten voor een factuur die ze nooit heeft ontvangen omdat er problemen waren met de postverdeling. Zij is van mening dat ze niet verantwoordelijk is voor deze situatie. Toen ze verhuisde, heeft ze alle nodige stappen ondernomen om haar briefwisseling te laten doorsturen naar haar nieuwe adres.

Commentaar

Na tussenkomst van de Ombudsdienst heeft Belgacom besloten om de herinneringskosten te annuleren die van mevrouw A. werden gevorderd.

Omschrijving van de klacht

De heer G. betwist de som van 322,20 € die door het incassobureau ADD Finance voor rekening van Scarlet van hem wordt gevraagd. De klant is zich ervan bewust dat hij niet al zijn facturen van Tiscali en van Scarlet heeft betaald, maar zegt dat hij dubbele betalingen heeft verricht en per aangetekend schrijven heeft meegedeeld dat zijn internetverbinding niet behoorlijk werkte.

Commentaar

Scarlet heeft de heer G. een overzicht bezorgd van de openstaande facturen voor zijn voormalig Tiscali-abonnement en voor zijn Scarlet One-abonnement. Na verificatie blijkt dat er geen dubbele betalingen werden verricht.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw R. betwist de kosten van de voortijdige verbreking van een ADSL-contract die haar op een factuur van Versatel werden aangerekend. De dag na haar bestelling van de dienst Always ADSL heeft de klager een bevestiging van haar abonnement gekregen, maar ze besliste om ervan af te zien en heeft contact genomen met de klantendienst. Die dienst heeft haar aangeraden om de annulatie via het internet uit te voeren en om het bewijs van die opzeggingsaanvraag zeker af te drukken.

Commentaar

Versatel biedt zijn excuses aan voor de ondervonden ongemakken. Na verificatie erkent het bedrijf dat de klant het abonnement effectief binnen de zeven werkdagen heeft opgezegd. Het nodige werd gedaan om alle facturen met betrekking tot mevrouw R. te annuleren.

Omschrijving van de klacht

De heer O. betwist de som van 11,73 € die van hem wordt geëist door de gerechtsdeurwaarder meester V. De klager is bijzonder verwonderd over de stappen die de voormelde gerechtsdeurwaarder heeft ondernomen, aangezien hij nooit een abonnementscontract met het bedrijf Tele2 heeft ondertekend. De heer O. wil hierover zo snel mogelijk verdere uitleg krijgen.

Commentaar

Tele2 heeft nota genomen van het feit dat de heer O. in feite geen klant van het bedrijf wilde worden en heeft zijn gegevens uit de database verwijderd. Het bedrijf heeft zijn verontschuldigheden aangeboden voor de veroorzaakte ongemakken en de facturen met betrekking tot deze klant geannuleerd.

Omschrijving van de klacht

Versatel rekent 75 € aan voor de verhuis van een ADSL-aansluiting alhoewel de heer C. dit nooit aanvroeg; het ging hier namelijk om een internetdienst zonder abonnement.

Commentaar

Versatel deelt mee dat de verhuisprocedure automatisch werd uitgevoerd maar inderdaad overbodig was en betaalt dan ook de aangerekende kosten terug. Ook de administratiekosten voor een bedrag van 10 € worden gecrediteerd.

Omschrijving van de klacht

De heer D. schakelt over van ADSL Go naar ADSL Light. Belgacom rekent daarop een verbrekingsvergoeding aan wegens het stopzetten van ADSL Go.

Commentaar

Belgacom deelt mee dat bij een wijziging van abonnementstype een administratieve kost van 6,20 € verschuldigd is en annuleert de aangerekende verbrekingsvergoeding voor een bedrag van 46,25 €.

Omschrijving van de klacht

Doordat de instructiefolder van Belgacom met betrekking tot haar Calling Card een fout bevat kon de heer V. deze dienst niet gebruiken in Oostenrijk en was hij verplicht te bellen via het (duurdere) Oostenrijkse telefoonnet. De meerkost die hierdoor veroorzaakt werd bedraagt ongeveer 16 €.

Commentaar

Belgacom geeft toe dat er een fout sloop in de publicatie en deelt mee dat de informatie zal worden aangepast. Ter vergoeding van de gemaakte kosten stuurt Belgacom aan de heer V. twee

Phonepassen met een waarde van 10 € elk.

Omschrijving van de klacht

Ondanks het feit dat de formulieren voor een verlenging van het sociaal telefoontarief werden overgemaakt aan Belgacom merkt mevrouw G. dat deze tariefformule niet meer wordt toegepast.

Commentaar

Belgacom regulariseert het abonnement met terugwerkende kracht en betaalt 190,71 € terug aan de klager.

Omschrijving van de klacht

Doordat de heer D. onverwacht in de gevangenis beland was vroeg zijn vader bij Telenet om een opschorting van het contract. Volgens Telenet diende de klant dit persoonlijk aan te vragen. Gezien alle briefwisseling van de heer D. via een sociaal werker moest verlopen liep de aanvraag grote vertraging op.

Commentaar

Telenet besluit de aangerekende bedragen te crediteren en de ondertussen afgesloten internetaansluiting te reactiveren gezien de uitzonderlijke omstandigheden waarin de klant verkeerde.

2. CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN**Omschrijving van de klacht**

De heer M. wenste zijn contract bij Scarlet kosteloos te annuleren om terug klant te worden van Belgacom. Hij was van mening dat de door de operator aangeboden diensten niet betrouwbaar zijn. De klager heeft een twintigtal keren contact genomen met de klantendienst, maar kon zijn vaste telefoon, zijn internetverbinding en zijn GSM nog altijd niet gebruiken.

Commentaar

Scarlet betreurt dat het de verwachte dienst, ondanks de aanwerving van meerdere nieuwe medewerkers, niet op tijd heeft kunnen leveren. Het bedrijf bevestigt de annulatie van het contract van de heer M.

Omschrijving van de klacht

De heer C. had al zes maanden problemen met de snelheid van zijn aansluiting (de downloadsnelheid bedroeg slechts 66 KB/sec.). Hij had de gebruikelijke controles van zijn hardware uitgevoerd,

zonder daarbij echter enige anomalie vast te stellen en vervolgens contact genomen met de klantendienst van Euphony via een 0903-nummer. De aansluitingssnelheid is volgens de algemene voorwaarden niet gegarandeerd. De verificatieprocedure werd wel opgestart, maar na drie maanden had hij nog altijd geen nieuws gekregen. De klager wenste zijn contract op te zeggen vóór de periode van 12 maanden die daarin was voorzien.

Commentaar

Na een tussenkomst van de Ombudsman heeft Euphony de nodige maatregelen getroffen om tegemoet te komen aan de wens van de heer C.

Omschrijving van de klacht

De heer G. had een abonnement onderschreven bij Tele2 om de vijf e-mailadressen te krijgen die in diverse reclames werden beloofd. Na enkele dagen moest hij echter vaststellen dat hij slechts één enkel adres had en heeft hij contact genomen met de technische dienst, maar zonder resultaat. De klager meent dat hij door een leugenachtige reclame werd misleid.

Commentaar

Tele2 bevestigt dat sommige klanten er in de eerste dagen na de opstarting van het ADSL-aanbod inderdaad niet in slaagden om hun vijf e-mailadressen aan te maken. Het nodige werd gedaan om dit aangehaalde probleem op te lossen, onder andere ook voor de heer G.

Omschrijving van de klacht

De heer B. verbaast zich erover dat Versatel stappen heeft ondernomen om zijn ADSL-abonnement bij Belgacom op te zeggen en hem per post een modem heeft opgestuurd, terwijl hij enkel en alleen een aanvraag voor intekening op een abonnement had ingediend en zich een bedenkingstermijn had voorbehouden alvorens de documenten terug te sturen en zijn verbintenis te bevestigen. Hij heeft zelfs een factuur voor een internetverbinding ontvangen, terwijl hij daar nooit gebruik heeft van gemaakt.

Commentaar

Het blijkt dat de heer B. de dienst Always More via de website van Versatel heeft besteld. De operator heeft de bestelling bevestigd door aan de klager de bevestiging over te maken die wordt vereist door de Wet van 11 maart 2003 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij. De voormelde wet maakt de ondertekening van een contract mogelijk zonder dat daarvoor een document effectief fysiek moet worden ondertekend, behalve dan voor een domiciliërsbericht.

Omschrijving van de klacht

Scarlet vervult haar contractuele voorwaarden niet: ondanks betaling van de facturen werkt de internetverbinding niet. Ook een aangetekende ingebrekestelling brengt geen zoden aan de dijk.

Commentaar

Scarlet zet het abonnement stop en crediteert de ten onrechte aangerekende bedragen.

Omschrijving van de klacht

De heer V. raakte zijn PC kwijt door diefstal. Hij kan zijn internetaansluiting dus niet gebruiken. Toch deelt Telenet hem mee dat de contractuele termijn van 1 jaar dient te worden gerespecteerd, zelfs al wordt er geen gebruik gemaakt van de dienstverlening.

Commentaar

Telenet is uitzonderlijk bereid het contract stop te zetten zonder verbrekingsvergoeding. Bij eventuele heraansluiting zullen wel indiensttellingskosten aangerekend worden.

Omschrijving van de klacht

Een deur-aan-deurverkoper stelde zich voor als Belgacom-medewerker en liet de heer van V. een contract tekenen. Achteraf bleek dat het om een contract bij Talk Talk ging.

Commentaar

Talk Talk deelt mee dat tegen medewerkers die zich niet aan de voorschriften houden zal worden opgetreden, annuleert het contract van de heer van V. en crediteert de openstaande bedragen.

Omschrijving van de klacht

De bejaarde mevrouw C. krijgt een verkoopstelefoontje van een Belgacommedewerker dat zij klaarblijkelijk niet volledig begreep. Enkele dagen later merkt haar kleinzoon op dat de aanwezige internetaansluiting niet meer werkt. Uit navraag blijkt dat in het voornoemde telefoontje mevrouw C. zou hebben ingestemd met een ADSL-aansluiting via Belgacom.

Commentaar

Belgacom annuleert het ADSL-contract, raadt de klager aan de internetverbinding via zijn eerste provider te laten herstellen en is bereid de hieruit voortvloeiende kosten op zich te nemen.

Omschrijving van de klacht

De heer H. is niet te spreken over de manier van klanten werven bij Euphony, een verkoper aan de deur heeft via bedrog (hij gaf zich uit als vertegenwoordiger van Belgacom) een contract laten tekenen waar hij later nog wijzigingen heeft in aangebracht.

Commentaar

Euphony crediteert de opgemaakte facturen en maakt een rapport op over de verkoper.

3. DEFECTEN / STORINGEN**Omschrijving van de klacht**

Sinds 29 augustus, de datum van de overdracht van zijn oproepnummer van Belgacom naar Scarlet, kon de heer D. door zijn gesprekspartners niet meer worden gecontacteerd. Bij elke poging om hem te bellen, kregen ze de mededeling "het door u gebelde nummer is niet meer in dienst" te horen. Er kon geen enkele oplossing worden aangeboden door de helpdesk van Scarlet, die onmiddellijk op de hoogte werd gesteld. Dit stelde een ernstig probleem, want de echtgenote van de heer D. is verpleegster en krijgt de lijsten van haar patiënten per fax doorgestuurd.

Commentaar

Scarlet biedt zijn excuses aan voor de ondervonden ongemakken en bevestigt dat het bedrijf alles in het werk heeft gesteld om de door de heer D. aangeklaagde situatie op te lossen.

Omschrijving van de klacht

Begin april vroeg de heer F. om een telefoonlijn te installeren. In mei, en ondanks talrijke klachten die werden ingediend bij de dienst storingen, waar men hem antwoordde dat er een probleem was in de centrale, kon de klager nog altijd geen gebruik maken van zijn telefoon. In augustus is Belgacom er uiteindelijk in geslaagd om de lijn te doen werken. De heer F. gaat niet akkoord om het abonnementsgeld te betalen vanaf april.

Commentaar

Belgacom zegt dat de storingen die zich op de lijn van de heer F. hebben voorgedaan te wijten waren aan het feit dat de kabel van de betreffende lijn, die in zijn straat ligt, beschadigd was. Er moesten dus graaf- en aansluitingswerkzaamheden worden uitgevoerd. De operator heeft meerdere creditnota's opgesteld om de gefactureerde kosten van april tot augustus te annuleren. Daarnaast werd er ook een commercieel gebaar gesteld wegens de ondervonden ongemakken.

Omschrijving van de klacht

Ingevolge zijn aanvraag tot aansluiting bij Scarlet heeft de heer J. de Scarlet Box ontvangen en geïnstalleerd. Na twee weken stelde hij vast dat zijn telefoon en zijn ADSL-aansluiting niet meer werkten. Na lang wachten aan de telefoon hebben zijn gesprekspartners toegegeven dat zij niets konden doen om zijn probleem op te lossen en gezegd dat hij geduld moest oefenen en dat hij niet de enige was die zich in dit geval bevond, aangezien er een probleem was ontdekt met de server.

Commentaar

Na onderzoeken te hebben uitgevoerd bij de technische dienst van Scarlet, heeft het bedrijf bevestigd dat het probleem wel degelijk is opgelost. Het ging om een algemeen defect bij een van de servers. De heer J. heeft een creditnota ontvangen die overeenkomt met 4 maanden abonnementsgeld.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw S. klaagt over de slechte werking van haar ADSL-aansluiting. Ze slaagt er immers niet meer in om e-mailberichten te ontvangen en te versturen. Zij vraagt aan Versatel het nodige te doen om haar een internetaansluiting te bezorgen die correct werkt of om haar abonnementscontract zonder kosten op te zeggen.

Commentaar

Versatel stelt vast dat de klant herhaalde malen de helpdesk heeft gecontacteerd wegens problemen met de toegang tot e-mailservers. Er werd haar geantwoord dat ze haar firewall en haar antivirusprogramma moest controleren. Technisch gezien werkte haar ADSL-sigitaal immers correct. Versatel aanvaardt om het contract van de klager zonder kosten te annuleren, alhoewel het bedrijf van mening is dat het zijn contractuele verplichtingen is nagekomen en dat het probleem in verband met de e-mails te wijten was aan de configuratie van de computer van mevrouw S.

Omschrijving van de klacht

Sinds indienststelling levert de internetaansluiting problemen op: er blijkt geen synchronisatie te zijn. Belgacom en Scarlet verwijzen naar elkaar voor wat betreft de verantwoordelijkheid.

Commentaar

Belgacom bewijst haar deel van de werken te hebben uitgevoerd. Scarlet kent aan de heer J. een korting toe van 47 € ter vergoeding van de opgelopen vertraging.

Omschrijving van de klacht

De heer P. contacteert Telenet telefonisch omdat de aanwezige storing niet opgelost raakt. De techniker van Telenet beweert bij de heer P. te zijn langsgeweest; de heer P. was aanwezig maar zag niemand.

Commentaar

Door Telenet wordt een techniker gestuurd om de storing te herstellen, de gebruikelijke vervoerskosten worden niet aangerekend.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw A. slaagt er niet in de telefonische storingsdienst van Belgacom te bereiken. Zij probeerde tweemaal gedurende een uur het defect te melden.

Commentaar

Belgacom verontschuldigt zich voor de tijdelijke moeilijke bereikbaarheid van haar storingsdienst en biedt klager een vergoeding aan ter waarde van één maand abonnementsgeld.

Omschrijving van de klacht

De storing in de autohandel van de heer D. raakt niet opgelost. Zelfs de tussenkomst van een techniker levert geen resultaat op.

Commentaar

Belgacom verklaart de vertraging door de aard van de storing: er was een lasploeg nodig om de kabel te herstellen. Door de slechte weersomstandigheden liep het werk nog meer vertraging op. Belgacom kent de heer D. een vergoeding toe gelijk aan 13 maanden huurgeld.

Omschrijving van de klacht

Sinds de overstap naar Scarlet One valt de installatie regelmatig voor enkele dagen uit. Nu echter duurt de storing reeds meer dan een week. De telefonische klachtendienst van Scarlet is onbereikbaar.

Commentaar

De storing wordt verholpen door een Scarletmedewerker die de modem vervangt. Aan de heer V. wordt een vergoeding toegekend onder de vorm van één maand abonnementsgeld.

4. AANSLUITING**Omschrijving van de klacht**

Na haar verhuizing diende mevrouw N. een aanvraag voor overdracht van haar aansluiting in. Op de dag van de inwerkingstelling, stelde ze vast dat de aansluiting niet werkte. Daarop nam ze contact met de klantendienst, die haar zegde dat haar aanvraag voor een aansluiting niet was geregistreerd. Aangezien ze met haar werkgever aan een project rond telewerk aan het werken was, maakte mevrouw N. zich zorgen, omdat ze geen gebruik kon maken van haar vaste telefoonlijn noch van haar internetaansluiting.

Commentaar

Belgacom heeft geen spoor gevonden van de eerste aanvraag tot overdracht van de lijn bij de klantendienst. Het bedrijf bevestigt dat mevrouw N. echter de promotie zal genieten die nu loopt, namelijk de installatiekosten en de eerste drie maanden abonnementsgeld gratis.

Omschrijving van de klacht

De heer W. had al anderhalve maand geleden een abonnement ondertekend bij Tele2, maar kon nog altijd geen gebruik maken van zijn ADSL-aansluiting. Ondanks talrijke oproepen bood de klantendienst hem geen oplossing aan. De klager vraagt zich af of er geen conversie van telefoonlijnen is gebeurd.

Commentaar

Tele2 bevestigt dat het probleem met het netwerk werd opgelost na het bezoek van een technicus aan de heer W. De operator bevestigt dat de abonnementskosten werden geannuleerd voor de periode waarin er problemen waren met de aansluiting van de klager.

Omschrijving van de klacht

Het bedrijf S., dat een reeks van 10 nummers bezat op zijn 04-xxx-aansluiting, wenste deze reeks nummers te verminderen en slechts één enkel nummer te behouden. Belgacom deelde mee dat dit technisch onmogelijk was. De advocaat van het bedrijf S. zag slechts twee mogelijke oplossingen: ofwel dat het bedrijf S. zijn huidig nummer zou behouden en de technische kosten voor de overgang naar één enkel nummer door Belgacom zouden worden gedragen, ofwel dat de telefoonoperator zich ertoe zou verbinden om alle kosten veroorzaakt door de verandering van het nummer tegenover de klanten van het bedrijf S. op zich te nemen.

Commentaar

Belgacom kan geen gunstig gevolg geven aan de vraag van het bedrijf S. Deze laatste kan niettemin vragen om enkel nog zijn ISDN-aansluiting te behouden en de tien nummers gewoon te schrappen, met andere woorden af te zien van alle deelnummers waaruit dit nummer bestaat, of anders gewoon de huidige situatie te behouden, indien het absoluut noodzakelijk is om oproepen te ontvangen via een van die nummers.

Omschrijving van de klacht

De heer U. dringt er bij de Ombudsdienst op aan om binnen de kortste keren zijn telefoonaansluiting Scarlet One over te zetten. De klant beklagt zich hierover dat hij een dag verlof heeft genomen omdat er een technicus van Belgacom zou langskomen, die echter niet is opgedaagd.

Commentaar

Belgacom wijst erop dat het bedrijf geen enkel contractuele binding heeft met de heer U. en vraagt hem om zich tot Scarlet te wenden en aan dat bedrijf uitleg te vragen over het feit dat de technicus zich op de overeengekomen dag bij hem niet heeft aangeboden. Scarlet, van zijn kant, bevestigt dat de telefoonaansluiting en de ADSL-verbinding van de heer U. nu perfect werken. Het bedrijf is overigens van mening dat Belgacom verantwoordelijk was voor het feit dat de technicus zich niet heeft aangeboden.

Omschrijving van de klacht

Alhoewel mevrouw E. de verhuis van haar installatie tijdig aanvraag slaagt Versatel er niet in de internetverbinding in orde te krijgen. Door een vertraging van meer dan 4 weken verloor mevrouw E. haar nieuwe job.

Commentaar

Versatel activeert de internetaansluiting en crediteert het huurgeld voor een periode van 6 weken.

Omschrijving van de klacht

De sinds 3 maanden aangevraagde aansluiting op Scarlet One raakt niet uitgevoerd: enkel het mobiele gedeelte werd in orde gebracht. De heer B. stelt zich vragen omtrent de geldigheid van het contract.

Commentaar

Scarlet biedt klager de mogelijkheid het contract stop te zetten zonder kosten.

Omschrijving van de klacht

De nieuwe aansluiting bij Belgacom loopt drie weken vertraging op.

Commentaar

Belgacom voert de aansluiting uit en betaalt aan de heer D.C. 2 maand huurgeld terug wegens het niet nakomen van de gemaakte afspraak met betrekking tot de aansluitingstermijn.

Omschrijving van de klacht

De firma S. vraagt de verhuis aan van 2 lijnen en de bijkomende installatie van 3 nieuwe lijnen. Doordat Belgacom de installatie met vertraging uitvoert bleef het bedrijf een maand verstoken van telefoonverbinding.

Commentaar

Belgacom verklaart de opgelopen vertraging: tussenkomst van lassers en andere technici

was noodzakelijk vooraleer de installatie kon worden voltooid. Belgacom kent de firma S. een vergoeding toe ten bedrage van 2 maand abonnementsgeld per telefoonlijn.

Omschrijving van de klacht

Tijdens een installatie wordt de techniker van Telenet door mevrouw V. op de hoogte gebracht van het feit dat er twee aansluitingspunten te verwezenlijken zijn. Achteraf stelt mevrouw V. vast dat het tweede aansluitingspunt niet werkt. Telenet vraagt bijkomende betaling voor het alsnog verder afwerken van de installatie.

Commentaar

Telenet werkt het tweede aansluitingspunt af zonder aanrekening van extra kosten.

5. DIVERSEN**Omschrijving van de klacht**

In december kreeg de heer T. een brief van Belgacom om hem ervan op de hoogte te stellen dat hij een geschenk zou krijgen voor zijn trouwheid aan het bedrijf. De heer T. heeft onmiddellijk het bijgevoegde formulier ingevuld. Hij koos als geschenk voor een memory stick voor zijn PC en gaf vervolgens het ondertekende document af in de teleboetiek van N. De bediende zegde hem dat het geschenk enkele weken later per post naar hem zou worden opgestuurd. Toen hij in maart nog altijd geen nieuws had gekregen, nam de klager contact met de teleboetiek van N., waar men hem antwoordde dat de voorraad uitgeput was, maar dat hij in plaats van het door hem gekozen geschenk een polshorloge kon krijgen. De heer T. is niet tevreden met de reactie van Belgacom.

Commentaar

Na tussenkomst van de Ombudsdienst heeft Belgacom de heer T. het beloofde geschenk gestuurd.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw M. is ongerust over de wijziging van haar e-mailadres na het verdwijnen van Planet Internet. Ze zegt dat haar klanten haar nog altijd contacteren via het e-mailadres @planetinternet.be en dat ze verplicht zal zijn om al haar commerciële documenten opnieuw te laten drukken. De klager verwijt Scarlet dat het bedrijf haar niet correct heeft geïnformeerd.

Commentaar

Scarlet wijst erop dat alle abonnees van de vroegere internetaanbieder Planet Internet wel degelijk op de hoogte werden gesteld van de overname door Scarlet en dat ze vooraf werden geïnformeerd

om alle noodzakelijke maatregelen tegenover hun correspondenten te kunnen nemen. De technische dienst zegt dat er spijtig genoeg geen enkele mogelijkheid meer bestaat om de e-mails die op het domein @planetinternet.be werden verstuurd nog te recupereren, omdat dit domein in december 2004 definitief werd afgesloten.

Scarlet raadt mevrouw M. aan om een algemeen e-mailbericht te versturen via haar "lijst van contactpersonen" en op die manier al haar correspondenten van de wijziging op de hoogte te brengen.

Omschrijving van de klacht

De heer S. verwondert zich erover dat Belgacom - zonder hem vooraf op de hoogte te hebben gebracht - drie enorme kasten heeft geïnstalleerd vlak voor zijn woning, wat de esthetische kwaliteit ervan zonder enige twijfel negatief beïnvloedt. Bovendien vraagt de klager zich met enige ongerustheid af welke gevolgen al die elektrische circuits in de onmiddellijke nabijheid van zijn woning op zijn gezondheid kunnen hebben.

Commentaar

Belgacom merkt op dat de kasten werden aangebracht om de capaciteit van de telefoonaansluitingen en -cellen in die buurt te vergroten en dat dit geen enkele invloed heeft op de gezondheid van de bewoners. Daarnaast preciseert het bedrijf dat de installatie gebeurd is na toestemming van de stad T. en dat de kasten nu onmogelijk nog kunnen worden verplaatst.

Omschrijving van de klacht

De heer X. was niet tevreden over zijn Scarlet Box. Hij heeft dit product dan ook in de originele doos aangetekend teruggestuurd. Na zes weken had hij de 99 € van Scarlet echter nog altijd niet teruggekregen.

Commentaar

Na tussenkomst van de Ombudsman werd het bedrag door Scarlet aan de heer X. terugbetaald.

Omschrijving van de klacht

De heer S. ontvangt, sinds zijn overschakeling van Tiscali naar Scarlet, spam.

Commentaar

Scarlet heeft het antispam level van de klager nu op "heavy" geplaatst waardoor het probleem opgelost is.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw R. ontvangt Belgacomfacturen die bestemd zijn voor de vorige huurder.

Commentaar

Belgacom deelt mee dat mevrouw R. uiteraard de kosten voor de vorige huurder niet hoeft te betalen en dat de facturen ongeopend teruggestuurd mogen worden.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. heeft de in een promotie beloofde MP3-speler nog steeds niet ontvangen.

Commentaar

Belgacom verontschuldigt zich voor het misverstand en bezorgt het geschenk aan mevrouw V.

Omschrijving van de klacht

De heer D.K. wou 10€ schenken aan de Tsunami-actie, buiten zijn weten werd dit 10x10, dus 100€.

Commentaar

City Call is bereid een terugstorting van 90 € uit te voeren.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V.D.B. protesteert tegen het feit dat Telenet klanten dwingt om e-facturen te aanvaarden terwijl de server regelmatig voor langere periodes buiten gebruik is.

Commentaar

Telenet deelt mee dat klanten via de website kunnen opteren voor de mogelijkheid om voortaan papieren facturen te ontvangen.

6. GEBRUIKSOPTIES TELEFOON

Omschrijving van de klacht

De heer S. zegt dat hij ongevraagde telefonische oproepen krijgt die uitgaan van een Belgacom-computer en dat hij niet weet tot wie hij zich moet wenden om een einde te stellen aan dit nieuwe initiatief dat zich blijkbaar tot alle klanten richt. Hij vraagt zich af wat hij kan doen om Belgacom te verbieden ongevraagde opties op te leggen.

Commentaar

Belgacom biedt zijn verontschuldiging aan voor de ongemakken die de heer S. heeft ondervonden. Het bedrijf betreurt dat de klager niet vroeger contact heeft genomen met de dienst storings en bevestigt dat de optie SMS2 Fix werd uitgeschakeld.

Omschrijving van de klacht

Doordat de heer D. in zijn tweede verblijf een ouder toestel heeft ondervindt hij problemen met de dienst "Messenger" van Belgacom.

Commentaar

Belgacom desactiveert de dienst 'Messenger'.

7. INTERNET**Omschrijving van de klacht**

De heer L. heeft herhaaldelijk contact genomen met de klantendienst van Belgacom om een oplossing te vinden voor de problemen met zijn ADSL-aansluiting. Wanneer de klager een gesprek aan het voeren is via MSN Messenger en tegelijk op het internet surft, gebeurt het heel vaak dat de verbindingssnelheid ongeveer 20 maal wordt vertraagd (meting via de site adslbox.be). De klantendienst zegt hem telkens weer dat er geen enkel probleem is met zijn lijn.

Commentaar

Na tussenkomst van de Ombudsman heeft de technische dienst van Belgacom contact genomen met de heer L. om hem alle nuttige uitleg te geven en een oplossing te vinden voor het aangehaalde probleem met de verbindingssnelheid.

Omschrijving van de klacht

De heer D. klaagt zich over de problemen die hij had om ADSL te installeren : de juiste versie was niet beschikbaar. Wie gaat de kosten naar dure hulplijn betalen ?

Commentaar

Belgacom betaalt de gesprekskosten naar de helpdesk terug en biedt klager nog een maand gratis huurgeld aan ter compensatie voor de ondervonden hinder.

8. PRIVÉLEVEN**Omschrijving van de klacht**

De heer F. wil niet meer worden gestoord door telefoonverkopers. De klager heeft bij Belgacom een verzoek ingediend om te worden verwijderd van de lijst van klanten die kunnen worden gecontacteerd voor allerhande commerciële acties. Desondanks werd de heer F. nog door een schouwvegersbedrijf en door een verkoper van wijnen gecontacteerd.

Commentaar

Belgacom heeft het nummer van de heer M. in de anti-marketinglijst en in de Restrictel-lijst opgenomen (een lijst die Belgacom verbiedt om de gegevens die in de telefoongids worden gepubliceerd voor commerciële doeleinden te gebruiken). Om niet langer gepersonaliseerde commerciële berichten te krijgen van bedrijven die ingeschreven zijn bij de Belgische Vereniging voor Direct Marketing, stelt de operator de klager voor om zich op de Robinson-lijst te laten plaatsen.

Omschrijving van de klacht

De heer D. wordt op zijn PC bestookt door een 'hacker'. Hij vraagt medewerking van Belgacom om hier een eind aan te maken.

Commentaar

Belgacom raadt de klager aan contact op te nemen met de Computer Crime Unit van de Federale Politie voor verder onderzoek.

9. ONTHAAL**Omschrijving van de klacht**

De heer E. ging naar een teleboetiek om de SIM-kaart van zijn echtgenote te vervangen en een vast telefoontoestel te kopen. De verkoopster in de teleboetiek weigerde om de SIM-kaart te wijzigen omdat de GSM van een Phone House-winkel kwam. Toen de klager zich bij Phone House aanbod, deelde de verkoper daar hem mee dat Belgacom het nodige moest doen om de zaak in orde te brengen. Nadat hij terug naar de teleboetiek was gegaan, zette dezelfde verkoopster de heer E. buiten, was ze bijzonder grof en weigerde ze om op zijn verzoek in te gaan.

Commentaar

Belgacom biedt haar oprechte verontschuldigen aan de heer E. aan voor het ontoelaatbare gedrag van haar medewerkster. De verantwoordelijke heeft haar voor de toekomst strenge richtlijnen gegeven.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw H. wordt onvriendelijk behandeld in Teleboetiek en uiteindelijk zonder antwoord wandelen gestuurd.

Commentaar

Belgacom biedt haar verontschuldigen aan.

10. PRINCIPIËLE AANGELEGENHEDEN

Omschrijving van de klacht

In juli kreeg de heer D. zijn telefoonfactuur en begin augustus een herinneringsschrijven met 7€ kosten. Belgacom wilde wel aanvaarden om de kosten te schrappen, aangezien de klager in die periode met vakantie was. De factuur trok zijn aandacht omdat ze slechts betrekking had op één enkele maand. Bij een contact met de klantendienst werd hem geantwoord dat de facturen voortaan maandelijks zouden worden opgesteld, omdat hij regelmatig te laat betaalde. De klant verwondert zich over deze eenzijdige beslissing, want hij werd er vooraf niet van op de hoogte gesteld. De operator van de klantendienst heeft hem uitgelegd dat deze bepaling voorzien is in de algemene voorwaarden. Hij kon het betreffende artikel echter niet vinden.

Commentaar

Sinds de maand juli verstuurt Belgacom maandelijks facturen op basis van artikel 54 van de algemene voorwaarden. Dit artikel bepaalt dat Belgacom in geval van bewezen of vermoed bedrog of van ernstige twijfels betreffende de solvabiliteit van de klant kan beslissen om maandelijks of wekelijks een factuur te sturen naar deze klant. De toepassing van het betreffende artikel is het gevolg van de laattijdige betaling van zijn facturen. Tot slot preciseert het bedrijf dat er op eenvoudig verzoek een volledige versie van de algemene voorwaarden beschikbaar is.

Omschrijving van de klacht

De heer V.H. kocht een modem aan in de Teleboetiek van Belgacom tegen 99 €. De volgende dag wordt deze in promotie aan 59 € verkocht. De Belgacom-medewerker bracht klager niet op de hoogte van de nakende promotie en deze eist het verschil in aankoop prijs terug.

Commentaar

Belgacom crediteert 40 €.

11. OPVOLGING VAN KLACHTEN

Omschrijving van de klacht

Na tussenkomst van de Ombudsman heeft mevrouw C. wel degelijk de som van 131,72 € , door middel van vier creditnota's, teruggekregen als terugbetaling van een fout in het tariefplan op de vorige factuur. De klager vraagt zich echter af waarom zij van Belgacom een factuur van 71,18 € heeft gekregen.

Commentaar

Belgacom heeft aangeduid dat, aangezien de facturen van mevrouw C. gedomicilieerd zijn, het integraal bedrag van de creditnota's wel degelijk werd gestort, maar dat de laatste factuur ter betaling werd aangeboden aan de bankinstelling van de klager. De som voor de terugbetaling van het tariefplan van de betwiste factuur werd teruggestort vóór de betaling van de voornoemde factuur.

Omschrijving van de klacht

De heer M. ontvangt toch nog een factuur alhoewel Scarlet Telecom bevestigde dat het contract was opgezegd.

Commentaar

Scarlet herbevestigt het einde van het contract en stelt een creditnota op ter annulering van de factuur.

12. EINDAPPARatuur

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. klaagt zich over de slechte werking van haar telefoontoestel Maestro 2030. Aangezien ze gehandicapt is, kan ze niet naar een teleboetiek gaan. Ze vraagt dan ook een snelle tussenkomst van de Ombudsman.

Commentaar

Belgacom heeft aan mevrouw V. voorgesteld om haar via TaxiPost een nieuw telefoontoestel te sturen en aan een kennis te vragen dit toestel aan te sluiten, maar ze heeft dit voorstel geweigerd. Het bedrijf heeft vervolgens voorgesteld een technicus naar de woning van de klagster te sturen om haar Maestro-toestel te vervangen. De verplaatsings- en arbeidskosten werden door Belgacom gedragen.

Omschrijving van de klacht

De heer T. heeft negen maand geleden een telefoontoestel aangekocht. Het toestel is reeds 4 maand defect en de herstelling schijnt moeilijk te verlopen.

Commentaar

De heer T. krijgt een nieuw toestel van Belgacom aangeboden.

13. KWALITEIT VAN DE GEGEVENS

Omschrijving van de klacht

Het gebouw van mevrouw J. telt vier onafhankelijke lijnen. Korte tijd geleden merkte de klager op dat Belgacom geen rekening had gehouden met de verandering van de houder van de telefoonlijn bij de verschillende verhuizingen en de gekozen tariefformules niet correct had gecodeerd.

Commentaar

Belgacom heeft de vier gevallen onderzocht en de informatie betreffende de houders bijgewerkt. Het bedrijf heeft het geld van de PSTN-abonnementen terugbetaald en de kosten voor de omzetting in Discovery niet aangerekend.

Omschrijving van de klacht

Nadat de verhuizing van de heer D. werd uitgevoerd blijft Belgacom de facturen naar het oude adres versturen. Daardoor raakt de telefoonaansluiting van de klager geschorst wegens niet-betaling.

Commentaar

Belgacom voert de adreswijziging administratief door en verwijdert de voorziene wederindienststellings- en herinneringskosten uit de bestanden. De reeds aangerekende herinneringskosten worden gecrediteerd.

14. TELEFOONGIDSEN

Omschrijving van de klacht

De heer V. kan niet akkoord gaan met de vermeldingen in de telefoongids van Brussel-Noord 02. Belgacom heeft onder één en dezelfde vermelding twee natuurlijke personen met verschillende woonplaatsen vermeld. Het lijkt de heer V. niet logisch om twee verschillende abonnementen met verschillende adressen samen te voegen. Belgacom beweert dat de nummers op eigen initiatief werden samengevoegd en vraagt een supplement van 79,86 € om de vroegere vermeldingen weer op te nemen.

Commentaar

Belgacom vraagt aan de klager twee formulieren in te vullen om twee aparte vermeldingen te krijgen. Verder signaleert de operator dat hij geen enkele wijziging betreffende de heer V. heeft geregistreerd. De klager wordt dan ook uitgenodigd om eventuele wijzigingen door te geven aan de klantendienst.

Omschrijving van de klacht

Een bedrijf staat opgenomen in de Witte Gids met haar faxnummer in plaats van telefoonnummer. Hierdoor lijdt de firma ernstige verliezen.

Commentaar

Belgacom zorgt voor een rechtzetting in de volgende editie en komt tussen in de kosten voor een informatieve publicatie in een plaatselijk advertentieblad.

15. SCHADE DOOR INFRASTRUCTUURWERKEN

Omschrijving van de klacht

De heer K. vraagt om het gat dat in oktober in zijn trottoir werd gemaakt binnen de kortste keren opnieuw te dicht en alles in zijn oorspronkelijke staat te herstellen (aanbrengen van een laag kiezelstenen en vervanging van de gebroken aansluitkast).

Commentaar

Belgacom bevestigt dat de nodige werken werden uitgevoerd om de door de heer K. aangeklaagde situatie te herstellen.

Omschrijving van de klacht

Tijdens werken aan de telefooninstallatie werden de overgordijnen van de heer T. door een Belgacommedewerker beschadigd met een lijmpistool.

Commentaar

Belgacom kent klager een schadevergoeding toe van 500 €.

16. PRODUCTEN EN DIENSTEN

Omschrijving van de klacht

Ondanks diverse telefonische contacten met de klantendienst van Belgacom slaagde de heer D. er niet in om toegang te krijgen tot de dienst om zijn facturen via het internet te raadplegen.

Commentaar

Belgacom heeft contact genomen met de heer D., hem zoveel mogelijk informatie gegeven, hem gevraagd om naar de website te gaan en hem een nieuw wachtwoord meegegeeld.

Omschrijving van de klacht

Een automatische kaartverdelers levert na geldinworp geen telekaart af. De heer T. dient klacht in maar raakt niet geholpen.

Commentaar

Belgacom bezorgt aan klager een telekaart in afwachting van het onderzoek door de leverancier van de kaartverdelers.

17. ALGEMENE INFORMATIE**Omschrijving van de klacht**

De heer N. krijgt via zijn e-mailadres regelmatig newsletters van Belgacom. Deze informatie is voor hem echter niet nuttig en als de klager deze wenst te wissen, blokkeert zijn PC. De heer N. wenst dit soort e-mailberichten niet langer te ontvangen.

Commentaar

Belgacom heeft de nodige maatregelen genomen om de versturing van newsletters stop te zetten en biedt haar verontschuldiging aan voor de ondervonden ongemakken.

Omschrijving van de klacht

De heer D. overweegt om over te stappen naar Scarlet, dat een volledige dienstverlening met telefonie en een snelle Internetverbinding aanbiedt. Hij wenst informatie over de kwaliteit van de diensten van de betreffende leverancier en zou willen weten welke informatiebronnen hierover eventueel beschikbaar zijn.

Commentaar

De Ombudsdienst deelt de heer D. mee niet gemachtigd te zijn om een standpunt in te nemen betreffende de aanbiedingen van de operatoren die actief zijn op de telecommunicatiemarkt.

18. TELEFOONCELLEN**Omschrijving van de klacht**

Als gepensioneerde, die in de residentie A. woont en steuntrekker is van het OCMW van M., gebruikt de heer V. de openbare telefoon die op de eerste verdieping van de voornoemde residentie aan de muur hangt. De prijs van telefoongesprekken is duurder dan een publieke telefoon en hij kan geen "Pronto"-kaarten gebruiken. De klager zou willen dat Belgacom

dichtbij de residentie een openbare telefooncel installeert.

Commentaar

Belgacom bevestigt dat de payphone in kwestie enkel met kaarten van de operator werkt. Het telefoontoestel werd ingevolge een contract gesloten tussen het OCMW van M. en Belgacom geïnstalleerd en voorgeprogrammeerd voor een prijs van 0,50 € per minuut. Het OCMW kan een aanvraag indienen om het tarief te verminderen tot 0,25 €. Om openbare telefooncellen te installeren, heeft Belgacom de goedkeuring nodig van de stedenbouwkundige dienst van de gemeente, die bepaalt waar ze mogen worden neergezet.

Omschrijving van de klacht

Toen hij zijn huis liet bouwen, stelde de heer H. vast dat er aan de rand van zijn stuk grond een telefooncel van Belgacom en een cabine van Electrabel stonden. Hij heeft stappen ondernomen om deze twee cabines te laten verfraaien. Electrabel heeft de cabine opnieuw laten schilderen, maar Belgacom heeft nooit gevolg gegeven aan zijn verzoek dat hij tweemaal, zowel per e-mail als telefonisch, heeft ingediend.

Commentaar

Belgacom heeft de gebruiksfrequentie van de bewuste telefooncel geanalyseerd en besloten om deze te verwijderen.

19. ETHISCHE AANGELEGENHEDEN**Omschrijving van de klacht**

De heer V.N. beklagt zich erover dat een bepaalde firma zich niet houdt aan de voorschriften met betrekking tot het gebruik van marketingnummers : zelf heeft klager ervan afgezien een dergelijk nummer te gebruiken daar telkens de kostprijs per oproep moet worden vermeld.

Commentaar

Colt deelt mee dat haar klant de nodige aanpassingen heeft doorgevoerd en het 0900 nummer nu volledig conform de "Gedragscode betreffende het aanbod van bepaalde diensten via telecommunicatie" aanbiedt.

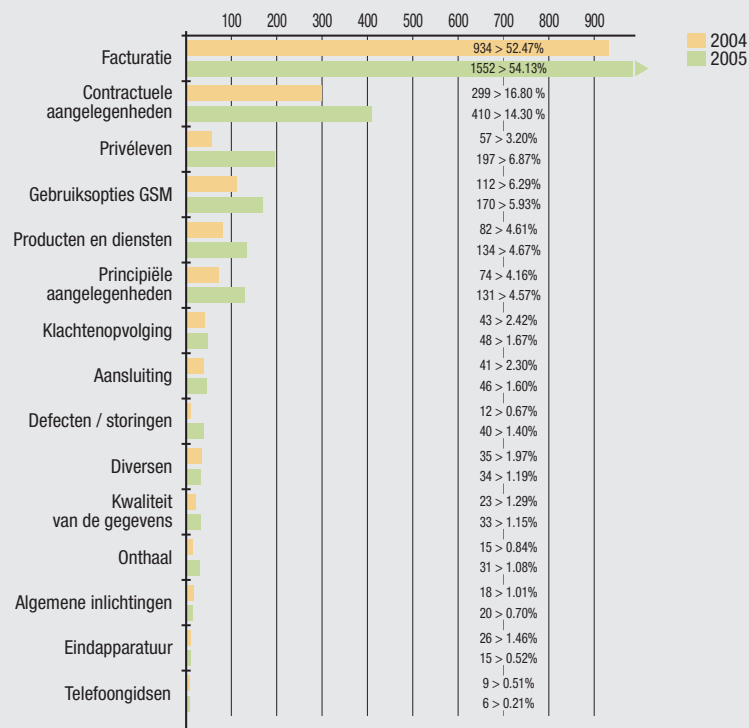
3 Klachten voor bemiddeling over mobiele telefonie

A) DE CIJFERS [

Terwijl de klachten over "facturatie" (1.552 tegenover 934) ook hier opnieuw op de eerste plaats komen (54,13 % tegenover 52,47 % in 2004) en de klachten met betrekking tot "contractuele aangelegenheden" (14,30 % tegenover 16,80% in 2004) op de tweede plaats, verschilt de volgorde van de andere categorieën toch enigszins met wat kan worden vastgesteld voor de vaste telefonie.

De klachten met betrekking tot de categorieën "privéleven" (6,87% tegenover 3,20 %), "gebruiksopties GSM" (5,93 % tegenover 6,29 %) en "producten en diensten" (4,67 % tegenover 4,61 %) vervulden de top-5.

(Tabel 20)



B) ENKELE VOORBEELDEN [

1. FACTURATIE

Omschrijving van de klacht

Op zijn laatste GSM-facturen stelde de heer G. vast dat hij regelmatig SMS-berichten met een publicitair karakter ontving van RTL-TVi, die hem aan 1 € per bericht worden aangerekend. Deze berichten zijn het gevolg van zijn deelname aan een spel drie maanden tevoren. Er was weliswaar aangekondigd dat de kosten 1 € zouden bedragen, maar niet dat er een bericht ter bevestiging van de deelname zou worden teruggestuurd, waarvoor opnieuw 1 € wordt aangerekend.

Commentaar

Het blijkt dat de betwiste SMS-berichten wel degelijk werden gestuurd door RTL-TVi. Het bedrijf stuurt, op vraag van de GSM-gebruikers, informatie, logo's, beltonen of wedstrijden door. Bij het doorlezen van de lijst van SMS-berichten die werden verstuurd van en ontvangen op het nummer van de heer G., blijkt dat er vanaf dat GSM-toestel wel degelijk een SMS-bericht werd verstuurd naar een kort nummer met de vermelding "ja". Door de versturing van dit SMS-bericht heeft de klant zijn akkoord gegeven om per SMS van speciale wedstrijden op de hoogte te worden gehouden. Proximus heeft een aanvraag ingediend bij RTL-TVi om het nummer van de klager uit hun databank te verwijderen. RTL-TVi heeft bevestigd dat het nodige werd gedaan.

Omschrijving van de klacht

De heer V.H. contesteert de ontvangen factuur : er zou een overdreven bedrag aangerekend worden voor het doorsturen van berichten.

Commentaar

Mobistar wijst erop dat de titularis ten allen tijde verantwoordelijk blijft voor wat er gebeurt via zijn toestel maar crediteert uit commerciële overwegingen de "probleemgesprekken".

2. CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN

Omschrijving van de klacht

De heer I. heeft al zes jaar een abonnement bij Mobistar. Zijn abonnementsformule omvat een forfait van 24,50 € voor uitgaande gesprekken, dat hij door middel van een domiciliëring betaalt. Enkele tijd geleden kon Mobistar dit bedrag niet via domiciliëring van zijn rekening nemen, waarna de klager een herinneringsbrief heeft gekregen met een supplement van 9 € wegens geweigerde domiciliëring. De heer I. is van mening dat dit bedrag overdreven

hoog is, aangezien hij altijd een trouwe abonnee is geweest. Gezien deze feiten wenst hij zijn contract op te zeggen.

Commentaar

Mobistar zegt dat het bedrijf eerst een boodschap betreffende deze herinnering heeft ingesproken op de voicemail van de heer I. en twee weken later een eerste herinneringsbrief heeft verstuurd. De operator in de mobilofonie bevestigt dat de toepasselijke bepalingen werden gevolgd.

Omschrijving van de klacht

De heer L. klaagt zich over de misleidende informatie die een verkoper aan zijn dochter gaf: bij nazicht bleek hij niet de gewenste Tempo-kaart maar een contract voor 15 maanden te hebben onderschreven.

Commentaar

Mobistar is bereid het contract om te zetten in een Tempo-formule voor de dochter van de heer L.

3. PRIVÉLEVEN

Omschrijving van de klacht

Mevrouw Y. dient klacht in wegens de bekendmaking en verspreiding van haar persoonlijke gegevens. Toen ze een abonnement nam bij Base, had de klaagster uitdrukkelijk gevraagd om haar persoonlijke gegevens niet publiek te maken. Nochtans werd ze door commerciële bedrijven gecontacteerd. Mevrouw Y. heeft bij Base een "gold"-nummer aangevraagd.

Commentaar

Base zegt dat het bedrijf aan mevrouw Y. onmogelijk een "preferentieel" nummer kan toekennen omdat deze dienst niet meer bestaat. De operator in de mobilofonie nodigt de klaagster uit om, indien ze een ander nummer wenst, naar een Base Shop te gaan, waar er een lijst van mogelijke nieuwe nummers beschikbaar is. Base betreurt deze situatie en heeft aan mevrouw Y. voorgesteld om wegens de ondervonden ongemakken een maand gratis belkrediet aan te bieden.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. klaagt zich over het feit dat bij een bepaald type contract van Base alle communicatie in het Turks dient te verlopen.

Commentaar

Base doet het nodige om klagers voicemail, consultatie belwaarde en de reclameboodschappen

in het Nederlands te programmeren. Base geeft ook een aannemelijke uitleg waarom de dienst "Ay Yildiz" standaard in het Turks wordt ingesteld.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw T. klaagt zich over het feit dat zij nog zeer regelmatig oproepen ontvangt voor de vorige titularis van haar GSM-nummer.

Commentaar

Proximus raadt mevrouw T. een roepnummerwijziging aan.

4. GEBRUIKSOPTIES TELEFOON/GSM

Omschrijving van de klacht

De heer S. klaagt zich erover dat hij thuis praktisch geen toegang heeft tot het Mobistar-netwerk. Hij is verplicht naar buiten te gaan om de oproepen op zijn mobiele telefoon te kunnen ontvangen. De klager ziet slechts twee mogelijke oplossingen: ofwel moet Mobistar aanvaarden zijn abonnement zonder kosten op te zeggen, ofwel moet de operator het probleem met het netwerk in orde brengen.

Commentaar

Mobistar stelt vast dat de klant een contract heeft ondertekend voor een periode van vijftien maanden en dat hij zijn abonnement daarna nogmaals voor dezelfde periode heeft verlengd. Naar aanleiding van de herhaalde opmerkingen van de heer S. werd een onderzoek uitgevoerd, waaruit echter geen enkele afwijking is gebleken. De operator in de mobilofonie verwijst naar het basisprincipe van de voortplanting van de golven in de mobiele telefonie en is verbaasd over de beslissing van de klant om zijn contract te verlengen terwijl hij niet tevreden was over de bereikbaarheid. Tot slot wijst Mobistar erop dat de heer S. bij opzegging van zijn abonnement een forfaitaire schadevergoeding zal moeten betalen.

Omschrijving van de klacht

De heer S. heeft op zijn nieuwe adres een ontoereikende ontvangst via Proximus.

Commentaar

Proximus wijst erop dat de klager contractueel verbonden blijft met Proximus, dat het contract een middelenverbintenis is en geen resultaatsverbintenis. Proximus deelt eveneens mee dat door infrastructuurwerken de ontvangst tegen het einde van het jaar zal verbeterd worden.

5. PRODUCTEN EN DIENSTEN

Omschrijving van de klacht

De heer G. heeft tijdens zijn verblijf in Rusland vastgesteld dat zijn GSM niet werkte. Hij kon geen SMS-berichten versturen en zelf ook niet telefoneren. Hij heeft contact genomen met de klantendienst van Proximus, waar men hem heeft geantwoord dat er met zijn voorafbetaalde kaart geen enkel probleem werd vastgesteld. Zijn gesprekspartner heeft hem zelfs de tarieven meegedeeld die in Rusland van kracht zijn.

Commentaar

Na verificatie legt Proximus uit dat het bedrijf met de Russische operatoren geen roamingakkoorden heeft afgesloten voor zijn voorafbetaalde kaarten. Het bedrijf biedt zijn verontschuldiging aan voor de verkeerde informatie die door de klantendienst aan de heer G. werd gegeven en heeft beslist om als commercieel gebaar 10 € toe te kennen om hem te bedanken voor zijn trouw.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw J. heeft vragen over het misgelopen belkrediet en over de houdbaarheidsdatum van het resterend belkrediet.

Commentaar

Mobistar kende 10 € bijkomend belkrediet toe en verlengt de geldigheidsduur van de Tempo-kaart tot 26 juni 2006.

A) OPSPLITSING VAN DE KLACHTEN PER BEHANDELINGSPROCEDURE [

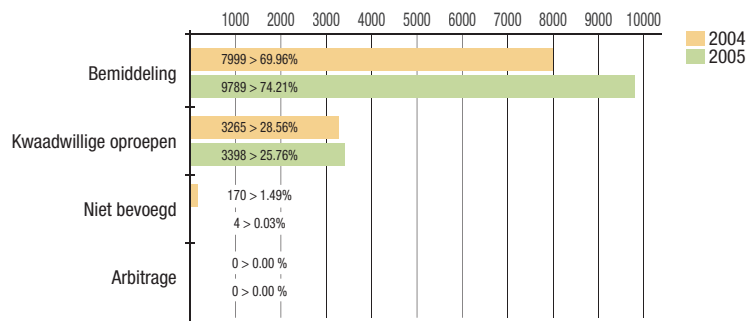
In 2005 werden door de Ombudsdienst in totaal 13.191 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten (met andere woorden een stijging met 15,37 %).

De klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen vertegenwoordigen nog slechts 25,76 % van het totale volume (tegenover 28,56 % in 2004).

Het aantal klachten waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd was, is aanzienlijk verminderd (0,03 % tegenover 1,49 % in 2004).

In 2005 werd er opnieuw geen enkel arbitrage dossier behandeld.

(Tabel 21)



B) KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN [

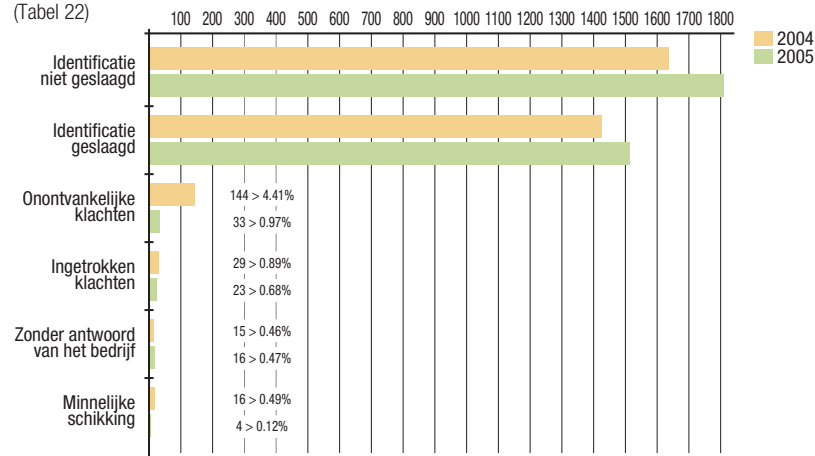
De helft van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (53,21 % tegenover 50,08 % in 2004) die door de Ombudsdienst werden behandeld, heeft niet tot de identificatie van de vermoedelijke daders geleid.

De Ombudsdienst stelt niettemin met tevredenheid vast dat er een lichte stijging is van het aantal klachten waarbij de identiteit van de vermoedelijke daders aan de slachtoffers kon worden meegedeeld (44,56 % tegenover 43,68 % in 2004).

0,97 % van de klachten werden onontvankelijk verklaard (tegenover 4,41 % in 2004) en 0,68 % daarvan werden door de klagers ingetrokken tijdens de behandelperiode.

Voor 16 dossiers (tegenover 15 in 2004), hebben wij van de betrokken operatoren spijtig genoeg de nodige informatie niet kunnen bekomen.

(Tabel 22)

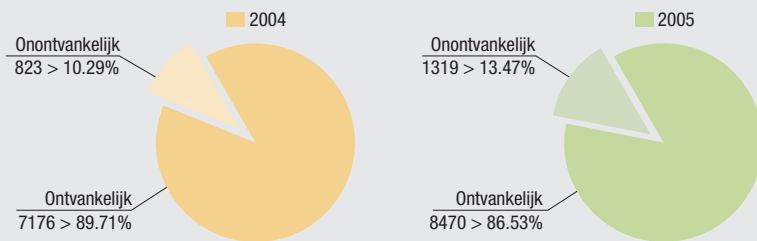


KLACHTEN VOOR BEMIDDELING [

1. ONTVANKELIJKHEID

Wat de klachten voor bemiddeling betreft, is het aantal onontvankelijke klachten zowel in absolute cijfers (1.319 tegenover 823 in 2004) als procentueel (13,47 % tegenover 10,29 % in 2004) gestegen.

(Tabel 23)



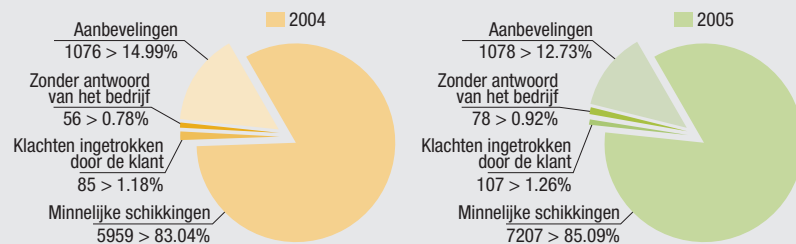
2. RESULTATEN

De minnelijke schikkingen vertegenwoordigden 85,09 % van het totale aantal behandelde dossiers (tegenover 83,04 % in 2004).

Voor 12,73 % van de dossiers heeft de Ombudsdienst uiteindelijk een aanbeveling moeten formuleren (tegenover 14,99 % in 2004).

Tot slot moeten we tot onze grote spijt vaststellen dat de Ombudsdienst 78 dossiers (tegenover 56 in 2004) heeft moeten afsluiten zonder van de betrokken operator de gevraagde informatie te hebben gekregen.

(Tabel 24)



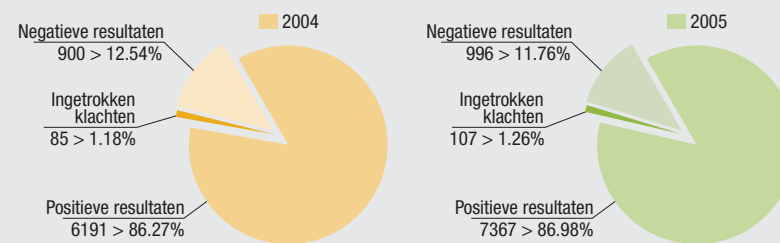
3. POSITIEVE RESULTATEN VOOR DE KLAGERS

De positieve resultaten vertegenwoordigen het totaal aantal minnelijke schikkingen (7.207), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf werden gevolgd (111) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf gedeeltelijk werden gevolgd (49).

De negatieve resultaten staan voor het totaal aantal gunstige aanbevelingen voor het bedrijf (76), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf niet werden gevolgd (352), aanbevelingen waaraan door het bedrijf geen gemotiveerd gevolg werd gegeven (490) en klachten waarop door het betrokken bedrijf geen antwoord werd gegeven (78).

Net als de voorgaande jaren kan 2005 als een positief jaar worden beschouwd: voor 86,98 % van de geschillen is de Ombudsdienst er immers in geslaagd om een gunstig resultaat te bekomen voor de gebruikers van de telecommunicatiediensten.

Tabel 25



In 2005 werden twee wetten van kracht die belangrijk zijn voor de telecommunicatiesector: enerzijds de Wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie en anderzijds de Wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen die beide een aantal bepalingen bevatten die de bescherming van de consument ten goede komen.

Beide wetten zullen hieronder besproken worden.

A] WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE [

In 2002 vaardigden de Europese instellingen (met name het Europees Parlement, de Raad van de Europese Unie en de Europese Commissie) zes Richtlijnen uit die een aantal zaken regelen ter verbetering van de markt inzake elektronische communicatie. Deze Richtlijnen dienden de Lidstaten om te zetten in nationaal recht. Ook België zette deze Richtlijnen (weliswaar met enige vertraging) om in nationaal recht, waardoor de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ontstond (verder Elektronische-communicatiewet).

Deze omvangrijke wet bevat een waaier aan regelingen in verband met elektronische communicatie, maar hieronder zullen slechts die bepalingen worden toegelicht die interessant zijn voor de consument.

1. SOCIAAL TELEFOONTARIEF: VRIJE KEUZE VAN VASTE OF MOBIELE OPERATOR (ARTIKEL 74)

Voorheen was een sociaal telefoontarief enkel bij Belgacom te bekomen.

Het sociaal telefoontarief moet voortaan echter door elke operator aan sommige categorieën van begunstigden aangeboden worden. De bijlage bij de wet bepaalt deze categorieën en de werkwijze om deze tariefvoorwaarden te krijgen.

Twee belangrijke voorwaarden zijn dat de begunstigde van het sociale tarief slechts over één telefoonaansluiting met sociaal tarief kan beschikken en dat er maar één begunstigde per huishouden mag zijn. Iemand die bijvoorbeeld reeds over een gsm-aansluiting met sociaal tarief beschikt kan dus niet voor de vaste lijn een verminderd tarief verkrijgen of omgekeerd.

De Ombudsdienst ziet hiermee één van haar voorstellen gerealiseerd. Reeds sinds 2001 ijvert de Ombudsdienst immers voor een dergelijke uitbreiding, zodat de consument die van een sociaal

telefoontarief zou kunnen genieten in de geliberaliseerde telecommarkt ook daadwerkelijk kan kiezen tussen een vaste of een mobiele lijn.

2. INFORMATIE AAN DE CONSUMENT (ARTIKEL 108 §1, 109, 110 EN 111)

Deze bepalingen voorzien een betere informatieverstrekking aan de consument door de operatoren en door het BIPT.

2.1. Informatie in het contract en op de facturen

Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator, om een aansluiting en/of toegang tot het openbaar telefoonnetwerk te leveren moet steeds materieel ter beschikking gesteld worden. Het contract moet op zijn minst de volgende inlichtingen vermelden: de identiteit en het adres van de operator, de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten, de wachttijd bij eerste aansluiting, de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden, de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract, de voorwaarden en nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling die eventueel van toepassing zijn ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan. Ook de wijze waarop geschillen kunnen beslecht worden, dient vermeld te worden, met inbegrip van de wijze waarop het eventueel beroep kan worden aantekenen of een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie kan worden ingediend.

Om de consumenten een beter inzicht te geven in de prijzenstructuren van de operatoren, dienen de componenten van de tarieven van de openbare telefoondienst voortaan uitvoerig beschreven worden. Om te vermijden dat consumenten moeten betalen voor iets dat ze niet gevraagd hebben, moeten de tarieven voor andere mogelijkheden gesplitst weergegeven worden.

De Elektronische-communicatiewet schrijft ook voor dat het gratis verstrekken van een gespecificeerde basisfactuur de regel is. Indien de klant dit niet wenst, kan een minder gespecificeerde factuur worden overgemaakt. In ieder geval moet de klant bij betwisting van een factuur gratis een meer gespecificeerde factuur kunnen opvragen.

Aangezien vele operatoren verschillende tariefplannen aanbieden, en het voor de consument niet altijd duidelijk is of hij met een bepaald plan eigenlijk niet te veel betaalt, moet elke operator ten minste één keer per jaar op de factuur van zijn abonnee melden welk voor hem het meest gunstigste tariefplan is, rekening houdend met zijn gebruikspatroon.

2.2 Informatie op de website van de operator en van het BIPT

Ook de verplichting voor elke operator om op de website vergelijkbare, geschikte en bijgewerkte informatie te verstrekken, moet de consument toelaten zich beter te kunnen informeren. Deze informatie dient betrekking te hebben op de toegang tot de netwerken en de diensten van de operator, alsook op het gebruik van die netwerken en diensten.

Voor het BIPT is terzake eveneens een rol weggelegd. Het BIPT zal namelijk de precieze inhoud van de te publiceren inlichtingen vastleggen, en dient het verstrekken van informatie te bevorderen zodat de consumenten een onafhankelijk oordeel kunnen vormen over de kosten, in het geval van een ander gebruiksprofiel.

Het BIPT is momenteel ook reeds bezig met de voorbereidingen om de verplichting om een tariefsimulator op zijn website te plaatsen, in daad om te zetten. Op die manier zal de consument een oordeel kunnen vormen over het voor hem meest voordelige aanbod in het licht van zijn verbruikspatroon.

Ook de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten dienen sinds de inwerkingtreding van de Elektronische-communicatiewet op de website van elke operator gepubliceerd te worden. Vóór deze publicatie worden deze algemene voorwaarden en modelcontracten voorgelegd aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie en de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die hierover hun advies uitbrengen.

3. DE MOGELIJKHEID TOT OPZEGGING BIJ WIJZIGING VAN HET CONTRACT (ARTIKEL 108 §2)

Als de operator wijzigingen aanbrengt aan het contract, dient de operator zijn abonnee hiervan tijdig te verwittigen. De klant kan tot een maand na de wijziging het contract opzeggen zonder boete. Bij een tariefwijziging, buiten een indexaanpassing, kan de klant dit doen tot één maand nadat hij zijn nieuwe factuur heeft ontvangen.

4. HELPDESK TEGEN GEWOON TARIEF (ARTIKEL 116)

Met dit artikel heeft de wetgever een antwoord willen bieden aan het probleem dat de klanten bij vragen of problemen soms moeilijk contact kregen met hun operator, hetzij door het ontbreken

van een telefonische helpdesk, hetzij door de hoge prijs van een dergelijke lijn.

Voortaan stellen alle operators de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon (helpdesk) ter beschikking. Deze helpdesk dient bereikbaar te zijn via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer (dus niet via dure betaallijnen zoals 070- of 090X-lijnen).

5. BETALINGSFACILITEITEN (ARTIKEL 117 EN 118)

De mogelijkheid voor de consumenten om voor diensten vooruit te betalen (bv. via telefoonkaarten) en om in termijnen te betalen moet door bepaalde operators worden aangeboden. Deze operators dienen nog per ministerieel besluit aangewezen te worden.

6. ONBETAALDE FACTUREN (ARTIKEL 119)

Bij ministerieel besluit zal vastgelegd worden welke maatregelen door de operators kunnen genomen worden in geval van een onbetaalde rekening van de klant. De lijst van de maatregelen dient door de operator in het contract vermeld te worden.

De operator is verplicht om bij deze maatregelen de abonnee vooraf te waarschuwen over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van de wanbetaling. De onderbreking mag enkel betrekking hebben tot de dienst waarvoor de rekening of rekeningen niet betaald werden. Een volledige verbreking mag enkel in geval van fraude of in geval van aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat.

Vóór de volledige verbreking van de aansluiting dient de operator wél een beperkte dienst te verstrekken waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld (met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene), en zelf de nooddiensten op te bellen.

7. GRATIS NUMMERBLOKKERING (ARTIKEL 120)

De wet voorziet dat de telecom-operators op verzoek van de eindgebruiker bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of oproepen naar bepaalde categorieën nummers kosteloos moeten blokkeren. Bij ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën

uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden (BS 16 december 2005) wordt gespecificeerd om welke categorieën het gaat.

Zo kan de klant de operator verzoeken om de oproepen te blokkeren naar:

- hetzij nationale betaalnummers die worden gebruikt voor het leveren van volwasseneninhoud;
- hetzij alle nationale betaalnummers (dus ook bijvoorbeeld 0905-nummers - interactieve spelletjes op tv, televoting, ...).

De klant kan ook de oproepen naar internationale nummers laten blokkeren die worden gebruikt om tegen betaling diensten via elektronische-communicatienetwerken aan te bieden of die niet conform het internationale nummeringsplan E164 worden geëxploiteerd. Het gaat hier vooral om "exotische" bestemmingen zoals Tuvalu, Diego Garcia, São Tomé en Príncipe, etc. en om satellietverbindingen. Het BIPT houdt een lijst bij van de nummers die tot deze categorie behoort. Deze wordt regelmatig bijgewerkt door het BIPT en de operatoren worden hiervan in kennis gesteld.

De Ombudsdienst is zeer verheugd met deze maatregel. Zoals uitvoerig besproken in het jaarverslag van 2004, drong de mogelijkheid om dergelijke oproepen naar dure betaallijnen gratis te laten blokkeren zich immers op. Sommige operatoren vroegen voorheen nog een installatiekost voor oproepbeperkingen naar 090X-nummers, alsook een maandelijkse bijdrage, wat tot een groot ongenoegen leidde bij vooral de slachtoffers van dure oproepen.

Sinds de invoering van deze zwarte lijst is het aantal klachten over ongewenste oproepen naar internationale nummers en satelliet-nummers dat bij de Ombudsdienst werd ingediend, gevoelig gedaald. Ook de gratis blokkering die Belgacom reeds op verzoek van de klanten sinds 1 december 2004 op de lijn plaatste voor dit soort verbindingen heeft daar ongetwijfeld toe geleid. De operatoren Belgacom, Telenet en Euphony (en ook United Telecom in enkele dossiers) besloten bovendien de gedupeerden van de verbindingen naar deze categorie nummers uit commerciële overwegingen te vergoeden, zonder erkenning van fout.

Deze maatregel komt ook tegemoet aan gebruikers die een oproepbeperking naar 0905-oproepen op hun lijn wensen. Op die manier kunnen zij verhinderen dat hun kinderen, derden of zelfs zijzelf meedoen aan TV-spelletjes en televoting, zodat te hoge facturen vermeden kunnen worden.

Het ministerieel besluit bevat ook de verplichting voor de operatoren om hun eindgebruikers minstens eenmaal per jaar individueel ter kennis te stellen van de gratis mogelijkheid om bepaalde categorieën van nummers te laten blokkeren.

8. ETHISCHE COMMISSIE EN ETHISCHE CODE (ARTIKEL 134)

In de strijd tegen malafide praktijken via betaalnummers en verkorte nummers per GSM werd bij deze wet de oprichting van een Ethische Commissie voorzien. Op voorstel van deze commissie zal een Ethische Code worden opgesteld die zal bepalen voor welke nummerreeksen het toegestaan is om van de oproeper naast de prijs voor de communicatie ook een betaling van de inhoud te vragen. Ook de voorwaarden waaronder betalende diensten via elektronische-communicatienetwerken aan de eindgebruikers kunnen worden aangeboden, dienen in deze Ethische Code worden opgenomen.

De Ethische Commissie zal zich dienen uit te spreken over de naleving van de Ethische Code na een klacht van de belanghebbende, rechtstreeks of na tussenkomst van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De Ombudsdienst zal dus binnenkort klachten kunnen overmaken aan deze Commissie, indien een klager meent dat de Ethische Code niet werd nageleefd.

De reeds bestaande "Gedragscode betreffende het aanbod van bepaalde diensten via telecommunicatie" en de "GSM Operators' Forum-Richtlijnen" zijn op dit moment slechts autoregulerende maatregelen van de operatoren zelf. Worden deze niet nageleefd, dan is er echter geen sanctie voorzien. Nu de Ethische Code een wettelijk karakter krijgt, kan er in de toekomst op worden toegezien dat deze code wordt nageleefd. De Ombudsdienst vindt dit een positieve evolutie, omdat het momenteel nog vaststelt dat niet alle operatoren even bereid zijn om deze codes en/of richtlijnen te volgen (zie verder in dit jaarverslag).

9. GRATIS BEVEILIGINGSSOFTWARE (ARTIKEL 113 EN 114)

Elke operator, alsook elke aanbieder van software, dient de passende maatregelen te treffen om de veiligheid van zijn diensten te garanderen. Bij een bijzonder risico voor de aantasting van de veiligheid van zijn netwerk, licht de betrokken operator de abonnees en het BIPT in.

Elke operator dient zijn abonnees kosteloos de gepaste veilige diensten aan te bieden die, rekening houdend met de techniek, de eindgebruikers in staat stellen ongewenste elektronische communicatie in alle vormen te verhinderen. Ook aanbieders van software zijn hiertoe verplicht jegens hun klanten.

10. SANCTIES TEGEN ONGEVRAAGDE PRESELECTIES (ARTIKEL 135)

In de vorige jaarverslagen van 2003 en 2004 besprak de Ombudsdienst reeds de problemen die klagers ondervonden door een onterechte activering of deactivering van de preselectiedienst (Carrier Preselection- verder CPS) op hun lijn waardoor men ongewenst van operator veranderde. Zo werden bijvoorbeeld klanten van Belgacom plotseling klanten van Versatel, doordat Versatel aan Belgacom de opdracht gaf op de lijn van de eindgebruiker een CPS van Versatel te plaatsen, zonder daarbij een Letter of Activation (LoA), gehandtekend door de klant voor te leggen. Ook omgekeerd werden mensen die klant waren bij een alternatieve operator (bijvoorbeeld Tele2) voor wat betreft de gesprekken, terug klant bij Belgacom zonder hun uitdrukkelijke toestemming. Dit gebeurde bijvoorbeeld door een toezegging aan de telefoon na de vraag van Belgacom om een gunstiger tariefplan van Belgacom te laten activeren. Deze Tele2-klanten realiseerden zich vaak niet dat ze weer klant bij Belgacom zouden worden voor wat betreft de gesprekken. Belgacom verwijderde vervolgens naar aanleiding van deze "toestemming" de CPS van Tele2 van de lijn van deze gebruikers.

Om hieraan een halt toe te roepen, werd ervoor geopteerd deze handelingen te bestraffen, indien deze gebeurden zonder de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van de eindgebruiker en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst. Deze schriftelijke toestemming was voordien reeds nodig volgens de BRIO-akkoorden die Belgacom sloot met de alternatieve operatoren onder toezicht van het BIPT, maar het probleem was het ontbreken van een wettelijke sanctie. Daarom werd in de Elektronische-communicatiewet artikel 135 opgenomen.

De persoon (meestal een operator) die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer over te dragen of een preselectie van de operator te activeren of deactiveren, of de persoon (of operator) die een terecht geactiveerde preselectie van een operator ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat deze de gesprekskosten betaalt voor de gesprekken die zijn gevoerd in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht. In voorkomend geval betaalt de persoon (of operator) de reeds ontvangen bedragen aan deze eindgebruiker terug.

Aangezien de persoon (of operator) bovendien ook een forfaitaire tegemoetkoming van 750 € dient te betalen aan de operator die de eindgebruiker tijdelijk als klant verliest, heeft dit artikel zeker een afschrikkend effect gehad. Sinds de inwerkingtreding van de Elektronische-communicatiewet werd er nog maar een klein aantal klachten bij de Ombudsdienst ingediend betreffende deze problematiek. Nadat op facturatievlak een minnelijke schikking met de operator bereikt werd in deze dossiers, werden deze vermoedelijke overtredingen door de Ombudsdienst aan het BIPT overgemaakt, zodat er kon worden nagekeken of de boete van 750 € daadwerkelijk betaald dient te worden.

11. KWAADWILLIGE OPROEPEN (ARTIKELEN 122)

Volgens de hier besproken wet moeten de verkeersgegevens met betrekking tot abonnees of eindgebruikers verwijderd of anoniem gemaakt worden, van zodra zij niet langer nodig zijn voor de transmissie van de communicatie. Voor het onderzoek naar de identiteit van een persoon die kwaadwillig gebruik heeft gemaakt van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst is deze informatie echter wel noodzakelijk voor de Ombudsdienst en kan deze informatie dus door de Ombudsdienst opgevraagd en gebruikt worden.

In deze wet wordt geen onderscheid meer gemaakt tussen onderzoek naar kwaadwillige oproepen bij vaste operatoren en mobiele operatoren (wat vroeger wel het geval was). In beide gevallen kan er dus in eerste lijn een onderzoek worden ingesteld bij de operatoren door de Ombudsdienst op verzoek van het slachtoffer. Op deze manier kan er in de meeste dossiers sneller een onderzoek worden opgesteld en draagt dit bij tot een administratieve vereenvoudiging.

12. GEHEIMHOUDING VAN ELEKTRONISCHE INFORMATIE (ARTIKELEN 124 EN 125)

Zonder uitdrukkelijke toestemming mag niemand met opzet kennis nemen van informatie die via elektronische weg is verstuurd en die niet persoonlijk voor hem is bestemd.

Deze bepaling is niet van toepassing wanneer deze handeling door de Ombudsdienst of op zijn verzoek wordt gesteld in het kader van zijn wettelijke onderzoekopdrachten. Het opvragen van deze informatie is soms noodzakelijk voor de Ombudsdienst in de klachten met betrekking tot bijvoorbeeld ongewenste sms-berichten (zie verder in dit jaarverslag).

Bij de verzending van informatie mogen personen ook niet geïdentificeerd worden zonder uitdrukkelijke toestemming en mag de verkregen informatie niet gewijzigd, geschrapt, openbaar gemaakt, opgeslagen of gebruikt worden. Ook hier geldt deze bepaling niet voor de Ombudsdienst in het kader van zijn wettelijke onderzoekopdrachten.

B) WET VAN 27 DECEMBER 2005 HOUDENDE DIVERSE BEPALINGEN (ARTIKEL 31) [

Een tweede wet die in 2005 werd uitgevaardigd en die belangrijk is met betrekking tot de bescherming van de consument, is deze van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen. Met artikel 31 van deze wet werden aan artikel 43bis van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven twee paragrafen toegevoegd (§5 en §6). Deze twee bepalingen bevorderen enigszins de taak van de Ombudsdienst, wat de consument ten goede komt.

1. AFDWINGBAARHEID VAN DE AANBEVELING VAN DE OMBUDSDIENST (ARTIKEL 43BIS §5)

Een eerste bepaling biedt een oplossing voor de door operatoren te laat beantwoorde of zelfs onbeantwoorde aanbevelingen van de Ombudsdienst. In het verleden kwam het soms voor dat operatoren geen gevolg gaven aan de aanbeveling zonder deze beslissing mee te delen aan de klager en aan de Ombudsdienst. Dit is nochtans volgens artikel 43bis van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, dat de bepalingen betreffende de procedure bij de Ombudsdienst bevat, verplicht. Totnogtoe bleef dit ongesanctioneerd. Indien de aanbeveling van de Ombudsdienst niet werd gevolgd zonder dat dit door de operator werd gemotiveerd, kon de Ombudsdienst geen stappen ondernemen om alsnog een antwoord te verkrijgen.

Voortaan is de Ombudsdienst gemachtigd om bij gebrek aan een gemotiveerd antwoord na twintig werkdagen - de wettelijk voorziene termijn waarin de operator aan de klager en de Ombudsdienst een antwoord op de aanbeveling van de Ombudsdienst dient over te maken - een herinnering te sturen aan de operator. De operator beschikt dan over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om alsnog haar beslissing te motiveren indien hij de aanbeveling niet volgt. Indien na deze termijn nog steeds geen antwoord verstrekt werd, verbindt de operator zich ertoe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager (Artikel 43bis §5 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven).

2. OPSCHORTING VAN DE INVORDERINGSPROCEDURE (ARTIKEL 43BIS §6)

Een tweede bepaling zorgt ervoor dat de Ombudsdienst in alle sereniteit zijn bemiddelingsopdracht kan uitvoeren. In het verleden weigerde een aantal operatoren tijdens de behandeling van een bij de Ombudsdienst ingediende klacht de invordering van het betwiste bedrag op te schorten.

Bijgevolg werd er tijdens de behandeling van de klacht verder herinneringen en aanmaningen gestuurd naar de klant, ondanks de betwisting. Na een bepaalde tijd werd zelfs extra druk uitgeoefend op de klager om te betalen via een incassobureau of gerechtsdeurwaarder, met bijkomende kosten die in sommige gevallen zelfs de betwiste som overschreden. Op deze manier kon de Ombudsdienst in deze klachten niet op een degelijke manier bemiddelen.

Voortaan wordt de inningsprocedure door de operator opgeschort tot een maximale duur van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking werd bereikt (Artikel 43bis §6 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven). Zodoende kan de Ombudsdienst op een serene wijze bemiddelen zonder de betalingsdruk voor de klager.

C) CONCLUSIE BETREFFENDE DE TWEE BESPROKEN WETTEN [

De Ombudsdienst is verheugd met de realisatie van de Elektronische communicatiewet, die met al deze bepalingen aan de consumenten meer bescherming biedt. Ook het feit dat de wetgever door middel van organisatorische bepalingen betreffende de Ombudsdienst tegemoet kwam aan de specifieke noden van de consument kan alleen maar toegejuicht worden.

6 Facturatie van 0903/xx-nummers : vervolg

Reeds sinds 2001 ontvangt de Ombudsdienst beroepsklachten van personen die hoge telefoonrekeningen ontvingen als gevolg van dure verbindingen naar 0902-, 0903- en 0909-nummers.

In 2004 ontving de Ombudsdienst 995 dergelijke klachten. Het stijgende aantal klachten in 2004 kende in het najaar van 2004 een climax met 365 klachten tijdens de maanden oktober, november en december 2004. Aan deze problematiek wijdde de Ombudsdienst dan ook veel aandacht in haar jaarverslag van 2004. Deze beweging werd ongeveer in dezelfde lijn verder gezet in het begin van 2005. Gedurende de maanden januari, februari en maart 2005 werden er in totaal nogmaals 348 klachten ingediend. De ondertekening van de "Gedragscode betreffende het aanbod van bepaalde diensten via telecommunicatie" (verder "Gedragscode") op 15 december 2004 door de belangrijkste operatoren in de sector was bijgevolg meer dan noodzakelijk om aan dit probleem eindelijk een halt toe te roepen. Sinds april 2005 stelde de Ombudsdienst een gevoelige daling van het aantal ontvangen klachten vast (1e kwartaal: 348, 2e kwartaal 195, 3e kwartaal: 85 klachten). Het laatste kwartaal van 2005 echter werd er terug een lichte stijging geregistreerd (97 klachten). In totaal werden er in 2005 725 beroepsklachten inzake deze problematiek bij de Ombudsdienst ingediend.

Of de Gedragscode de rechtstreekse oorzaak is van de afname van het aantal klachten is moeilijk te zeggen. De Gedragscode vormde in ieder geval een keerpunt in de behandeling van de klachten door de facturerende telecom-operatoren. Waar voorheen de verantwoordelijkheid voor de dure verbindingen door de operatoren radicaal werd afgewezen, werd er voor de nieuwe klachten die sinds de ondertekening bij de betrokken telecom-operatoren (en bij de Ombudsdienst in tweede lijn) werden ingediend, een gewijzigde houding aangenomen. Deze klachten werden volgens de regels van de Gedragscode afgewikkeld, waarbij een actievere medewerking van de facturerende telecom-operatoren vastgesteld kon worden. De bestaande klachten van voor de Gedragscode daarentegen kwamen in een soort grijze zone terecht, waarover verder meer.

Vooreerst volgt een uiteenzetting van de inhoud van de Gedragscode (A). Vervolgens zal worden ingegaan op het gevolg dat de betrokken operatoren hieraan gaven (B). Tenslotte zal de Ombudsdienst het geheel evalueren (C).

A] INHOUD VAN DE GEDRAGSCODE [

De ondertekenaars van de Gedragscode, nl. Belgacom, Brutélé, BT, B-Telecom, Colt Telecom, Euphony, Level 3 Communications, MCI, Scarlet, Tele2 Belgium, Telenet, TTG Belgium, UPC Belgium en Versatel, legden in de Gedragscode een aantal regels vast die door de

telecomoperatoren en de dienstverleners dienen gerespecteerd te worden indien er bepaalde diensten via een telecommunicatienetwerk aangeboden worden, waarbij de gebruiker naast de gesprekskosten ook de inhoud betaalt.

Bijna alle klagers die een klacht indienden tegen deze dure verbindingen meenden deze verbindingen niet te hebben gemaakt. De vraag drong zich bijgevolg op hoe deze dan wel ontstonden. Dat deze verbindingen door een "dialer" tot stand werden gebracht is ondertussen duidelijk, maar of de gebruikers wel geïnformeerd werden over de prijs en of hun toestemming tot het maken van deze verbindingen gegeven werd zoals verschillende wetsbepalingen het voorschrijven, zijn echter cruciale elementen voor het rechtvaardigen van de facturatie van de verbindingen. Mogelijk werd de gebruiker overtuigd de "dialer" te installeren door misleiding of werd deze "dialer" geactiveerd door middel van een virus.

Deze informatie kon echter door de consument moeilijk achterhaald worden. Niet alleen was het al moeilijk te weten te komen wie de zogezegd geleverde diensten aanbood - gezien de vele tussenschakels - maar was het feit dat deze dienstverleners ook vaak in het buitenland gevestigd waren een zo goed als onmogelijke hindernis om na te gaan of de informatie wel degelijk werd gegeven en of de gebruiker wel zelf de toestemming gaf om de diensten aan een hoger tarief te genieten.

Omwille van deze reden drong een samenwerking tussen de verschillende operatoren zich op. In de Gedragscode werd daarom een procedure opgenomen die het achterhalen van deze informatie mogelijk zou maken. Door de ondertekening van deze Gedragscode verbinden de telecom-operatoren, zowel de facturerende telecom-operatoren als de operatoren die houder zijn van de desbetreffende nummers, zich ertoe erop toe te zien dat de Belgische regelgeving zou gerespecteerd worden bij de aanbidding van bepaalde diensten via telecommunicatie. Dit betekende vooral dat zij de nodige informatie, en vooral de bewijzen ervan, bij de dienstverleners dienden op te vragen. Concreet dienen de operator-houders van de 090X-nummers (MCI, Colt Telecom, Facilicom-Scarlet, ...) aan de dienstverleners de volgende elementen op te vragen en aan de facturerende telecom-operatoren door te geven: a) het bestaan van voorafgaandelijke informatieverstrekking aan de consument, b) in geval van internettoegang: de volledige URL van alle diensten die van het bedoelde nummer gebruikmaken, en c) de toestemming van de consument. Als de dienstverlener deze bewijselementen niet kan leveren, moet de operator-houder van het nummer de dienstverlener in gebreke stellen om zowel de bestaande Belgische regelgeving na te leven, alsook om de kosten van de communicatie, die het voorwerp uitmaakt van de klacht, terug te betalen aan de klager.

B) OPVOLGING VAN DE GEDRAGSCODE DOOR DE ONDERTEKENAARS [

1. HOUDING VAN DE OPERATOREN

Aangezien de Gedragscode een initiatief tot autoregulatie is, was het natuurlijk cruciaal dat de betrokkenen zelf ook bereid waren deze Gedragscode na te leven.

a) Voor beroepsklachten ingediend na 14 december 2004 werd de procedure meteen gevolgd door Belgacom. Belgacom, die tot dan toe de meeste klachten betreffende deze problematiek ontving, nam zonder aarzelen haar verantwoordelijkheid door een onderzoek in te stellen bij de operatoren die de betrokken nummers volgens het nummeringsplan dat door het Belgische Instituut voor Post- en Telecommunicatiediensten wordt beheerd, toegewezen hadden gekregen (verder "operatoren-houder van de nummers"). Voor beroepsklachten ingediend bij de Ombudsdienst vóór 14 december 2004, was er aanvankelijk echter een minder grote bereidwilligheid vast te stellen bij Belgacom om het onderzoek alsnog bij de operatoren-houder van de nummers te voeren. Uiteindelijk werd op vraag van de Ombudsdienst ook voor deze bestaande klachten een onderzoek ingesteld door Belgacom.

b) Telenet zette haar bestaande politiek verder, om alle gedupeerden éénmalig en onder voorbehoud van een gerechtelijke veroordeling, terug te betalen. Bij het feit hoe Telenet dit onderling regelde met de andere operatoren, heeft de Ombudsdienst zich nooit vragen gesteld. Een minnelijke schikking tussen Telenet en de klager werd immers bereikt.

c) Bij alle andere facturerende telecom-operatoren die de Gedragscode mee ondertekenden, stelde de Ombudsdienst geen eigen initiatief vast. Zij heeft de operatoren Euphony, Tele2, Versatel en Scarlet zelf moeten wijzen op het bestaan van de Gedragscode en het feit dat ze die, als lid van het Platform of Operators, hebben ondertekend en moeten respecteren. Euphony (op Belgacom na de grootste ontvanger van dergelijke klachten) verklaarde zich uiteindelijk toch akkoord om de procedure op te starten. Ook Scarlet besliste om de procedure te volgen in de dossiers waar de Ombudsdienst er uitdrukkelijk op aandrong. Bij Versatel werden ook op vraag van de Ombudsdienst enkele onderzoeken opgestart. Tele2 werd na de ondertekening van de code niet geconfronteerd met ombudsklachten in deze problematiek.

Eens het onderzoek was opgestart bij de houders van de nummers (hoofdzakelijk ging het hierbij om MCI, Colt Telecom, Facilicom, BT en Wavecrest), namen deze contact op met de dienstverleners - hun klanten - teneinde de nodige bewijzen te verzamelen. De resultaten (de bewijzen of het gebrek aan bewijzen) werden vervolgens aan de facturerende telecom-operatoren meegedeeld. Bij gebrek aan bewijzen wordt het betwiste bedrag terugbetaald. Volgens Belgacom

zou het onderzoek vier weken duren. De grote hoeveelheid dossiers die de houders van de nummers te verwerken kregen, heeft echter geleid tot een zekere vertraging. Zodoende diende er langer dan verwacht op de resultaten gewacht te worden. Vandaag dient Belgacom nog de resultaten in een negentigtal dossiers te vernemen van de houders van de nummers. Ook in een overgroot deel van Euphony-dossiers die in 2004 en 2005 ingediend werden bij de Ombudsdienst worden nog resultaten verwacht.

1.1. Voorlopige resultaten

Uiteindelijk heeft de Ombudsdienst reeds een groot aantal resultaten van vooral de operator Belgacom verkregen. Euphony wacht momenteel nog op het merendeel van de resultaten van de houders van de nummers. Ook Scarlet voerde een terugbetaling door in een aantal dossiers.

1.2. Positieve resultaten

In een groot aantal dossiers waarin de Ombudsdienst reeds resultaten ontving, werd meegedeeld dat de dienstverleners geen bewijzen konden voorleggen waarmee kon aangetoond worden dat ze de Belgische wettelijke verplichtingen hadden nageleefd. De houders van de nummers betaalden volgens de Gedragscode de betwiste bedragen aan de facturerende operator terug, die op hun beurt de bedragen kwijtscholden of terugbetaalden aan hun klanten.

1.3. Negatieve resultaten

Slechts in (voorlopig) ongeveer een vijftigtal klachten werd de terugbetaling niet gedaan door de houders van de nummers omdat er bewijzen zouden zijn dat de dienstverleners hun wettelijke verplichtingen naleefden.

1.4. Grijze zone

Voor een klein aantal dossiers weigerden de houders van de nummers een onderzoek in te stellen. Met de facturerende telecom-operatoren kwamen de houders van de nummers overeen dat er geen onderzoek meer zou ingesteld worden voor 0903-nummers op facturen die ouder zijn dan 6 maanden voorafgaand aan het verzoek tot onderzoek. Dit leidde tot een zeker onbegrip van de klagers wiens dossier reeds lang hangende was bij de Ombudsdienst vóór de totstandkoming van de Gedragscode en dus wegens "te oud" geweigerd werden. Het zijn net deze mensen die de grootste slachtoffers waren van de frauduleuze verbindingen en naar aanleiding waarvan uiteindelijk werd ingegrepen met de Gedragscode.

Belgacom reageerde op deze situatie zeer adequaat. Belgacom, die in alle bestaande dossiers

reeds een onderzoek had aangekondigd aan de klagers, betaalde, ondanks de weigering van de houders van de nummers om een onderzoek in te stellen, het betwiste bedrag uit commerciële en uitzonderlijke overwegingen terug aan deze klagers, aangezien deze de factuur wel tijdig (meteen na ontvangst van de factuur) betwist hadden. De andere operatoren zoals Scarlet, Versatel en Tele2 werden niet of nauwelijks geconfronteerd met dergelijke weigering.

C] EVALUATIE [

1. DE GEDRAGSCODE

De Ombudsdienst is opgetogen met de werking van de Gedragscode. De Ombudsdienst uitte in haar vorig jaarverslag de vrees dat deze Gedragscode misschien omwille van het louter autoregulerende karakter geen invloed zou hebben op enerzijds de behandeling van de klachten en anderzijds het dialer-probleem zelf.

Wat de behandeling van de klachten betreft, heeft de Gedragscode in ieder geval zijn dienst bewezen. Enkel is het spijtig dat niet elk slachtoffer via de klachtenprocedure van de Gedragscode geholpen kon worden. In enkele gevallen betroffen de klachten immers de facturatie van deze dure verbindingen door een operator die de Gedragscode niet ondertekende. We denken daarbij aan bijvoorbeeld City Call, Belgian Telecom, Primus Telecommunications, en mobiele operatoren zoals Mobistar, Proximus en Base (dure verbindingen via WAP/GPRS). Deze weigerden contact op te nemen met de houders van de nummers om de nodige informatie te verkrijgen. De Ombudsdienst betreurt deze houding en hoopt dat de Ethische code die zal worden opgemaakt in het kader van de Elektronische-communicatie-wet (zie eerder in dit jaarverslag) hierin verandering zal brengen.

Zoals reeds eerder opgemerkt, is het niet zeker of de Gedragscode ook een rechtstreekse invloed heeft gehad op het probleem zelf. In ieder geval werken vele websites nu met een telefoonsysteem in plaats van met een dialer, die zich automatisch installeert. De gebruiker dient de code die op de website te zien is, door te bellen naar een 0903-nummer. Zolang deze telefoonverbinding in stand wordt gehouden, kan de gebruiker toegang krijgen tot de diensten die op de website worden aangeboden. Deze manier vergt een actievere participatie van de eindgebruikers, waardoor deze bewuster kiezen voor deze dure verbindingen. De gebruiker weet ook dat hij niet meer betaalt vanaf de beëindiging van het telefoongesprek. Via de automatische (en dus ook blijvende) installatie van het 0903-inbelnummer in de computer merkten vele gebruikers pas veel later dat ze 0903-oproepen tot stand brachten, telkens ze op het internet gingen en zonder dat ze dat zelf wisten. Volgens een bepaalde uitbater is dit telefoonsysteem ingevoerd wegens

de opkomende techniek van ADSL, waardoor het systeem van inbellen via de modem niet meer mogelijk is. De Ombudsdienst vermoedt echter ook dat het bestrijden van deze fraude in heel wat Europese landen (waaronder ook België) ertoe heeft geleid dat deze uitbaters nu omzichtiger te werk gaan.

Bovendien hebben enkele uitbaters, die niet konden aantonen dat ze de wettelijke verplichtingen hadden nageleefd, ook meegedeeld dat ze intussen de dialers verwijderd hebben.

Toch zijn er een aantal elementen in de Gedragscode die de Ombudsdienst kritisch wenst te benaderen. Totnogtoe werden enkel door Belgacom bewijzen aan de Ombudsdienst voorgelegd. De Ombudsdienst kan zich dus op dit vlak enkel uitspreken over zijn ervaringen met Belgacom. De Ombudsdienst merkte op dat Belgacom zeer onzorgvuldig omging met het voorleggen van de verkregen verklaringen en/of bewijzen van de houders van de nummers aan de Ombudsdienst. In sommige gevallen stelde Belgacom zich tevreden met de verklaring van de houder van de nummers "dat de uitbater de Gedragscode respecteerde" zonder dit ook daadwerkelijk te bewijzen. In andere gevallen werd deze verklaring meegedeeld aan de Ombudsdienst zonder dat de bijlagen (de eigenlijke bewijzen, nl. de URL's van de websites die werden bezocht door de gebruiker en het bewijs van de toestemming van de gebruiker) werden overgemaakt aan de Ombudsdienst. Het was dan ook in een aantal dossiers onmogelijk na te gaan of het bewijs aantoonde dat de wettelijke verplichtingen werden nageleefd. Ondertussen ontving de Ombudsdienst een deel van de ontbrekende bewijzen wel.

Het niet overmaken van delen van bewijzen heeft mogelijk te maken met het preciaire karakter ervan. Aangezien de bewijzen in een aantal gevallen verwijzen naar websites met volwasseneninhoud wordt deze informatie doorgaans als "vertrouwelijke informatie" beschouwd. Het overmaken aan de Ombudsdienst van dergelijke informatie was om deze reden vermoedelijk niet evident voor Belgacom. De Gedragscode schrijft echter voor dat de facturerende operator de bewijzen aan de klant dient over te maken en dient aan te geven bij welke instantie de klant eventueel in beroep kan gaan tegen deze bewijzen indien hij het er niet mee eens is. Aangezien de Ombudsdienst als bemiddelingsinstantie optreedt en alle informatie van de operatoren ontvangt en deze meedeelt aan de klagers, is het onvermijdelijk dat de Ombudsdienst deze informatie ontvangt.

De Gedragscode regelt vooral de verplichtingen tussen de operatoren. Zo kan de facturerende operator de houder van een bepaald 090X-nummer in gebreke stellen om het nummer op te schorten totdat de uitbater de wettelijke verplichtingen wel naleeft. Indien de telecom-operator constateert dat de houder, ondanks het feit dat zijn klant een inbreuk pleegde op de wettelijke verplichtingen, het nummer niet opschort, kan de telecom-operator beroep doen op een arbiter. Beroepsmogelijkheden voor de klanten die het niet eens zijn met de bewijselementen worden niet

geregeld in deze Gedragscode. Belgacom verwijst haar klanten door (zoals de Gedragscode het voorschrijft) naar de Algemene Directie Controle en Bemiddeling van de Federale Overheidsdienst Economie, KMO, Middenstand en Energie, die echter in de Gedragscode niet uitdrukkelijk als beroepsinstantie voor de klanten vermeld wordt.

2. ANDERE MAATREGELEN DIE MET DE PROBLEMATIEK VERBAND HOUDEN

Aangezien gebleken is dat vele van de verbindingen zonder de toestemming van de klant zijn ontstaan, was het belangrijk dat de slachtoffers zich ervoor in de toekomst zouden kunnen beschermen, en dat andere internetgebruikers niet het slachtoffer konden worden. Actieve maatregelen drongen zich op.

In het vorige jaarverslag uitte de Ombudsdienst een aantal aanbevelingen inzake deze problematiek. Graag overlopen we deze nog eens.

Ten eerste beval de Ombudsdienst de operatoren aan de betalende beperkingen naar 090x-nummers gratis te maken. Op het ogenblik dat het jaarverslag publiek werd gemaakt bestond er bijvoorbeeld bij Belgacom enkel een gratis beperking van oproepen naar 077- en 0903-nummers en sinds 1 december 2004 ook van oproepen naar een aantal "exotische" landen (bv. São Tomé en Príncipe, Tuvalu, Diego Garcia, ...). Andere oproepbeperkingen naar bijvoorbeeld 0900-, 0905-, 0909-nummers waren betalend (éénmalige installatiekost + maandelijks "abonnements"-kosten).

Omdat dit een extra kost betekende voor de slachtoffers om zich te laten beschermen, werd er in de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie artikel 120 opgenomen. Dit artikel bepaalt: "Op verzoek van de eindgebruiker blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden kosteloos bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of oproepen naar bepaalde nummers, die door de minister, na advies van het Instituut worden vastgesteld". De bepaling van deze categorieën werd vastgelegd in het Ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande oproepen en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden (verschenen in het Belgisch staatsblad op 16 december 2005).

Ten tweede was de Ombudsdienst ook van mening dat de telecom-operatoren hun klanten beter dienen te informeren over de beperkingen die zij aanbieden.

Sinds het hoger beschreven Ministerieel besluit zijn de operatoren verplicht hun eindgebruikers

minstens éénmaal per jaar individueel ter kennis te stellen van de gratis mogelijkheid om bepaalde categorieën van nummers te laten blokkeren (artikel 3 van het MB).

De Ombudsdienst is opgetogen met deze maatregelen en is ervan overtuigd dat hierdoor de eindgebruikers beter beschermd worden.

D] CONCLUSIE [

Hoewel de Ombudsdienst een positieve evolutie merkt in de problematiek, zowel op het vlak van vergoeden van de slachtoffers als op het vlak van preventie, blijft het een kwestie om waakzaam te blijven en toe te zien dat de Gedragscode wordt nageleefd.

7 Verlenging en duur van de overeenkomsten in de mobilofonie : het geval van Proximus

A] DE CONTEXT [

Mevrouw F. beweert dat zij geen abonnement voor FREE STYLE 15 heeft ondertekend bij Proximus. Ze was dan ook bijzonder verbaasd over de opzeggingskosten die haar werden aangerekend naar aanleiding van de overdracht van haar GSM-nummer.

De heer P. was al jarenlang abonnee bij Proximus. In oktober 2005 besliste hij om zijn GSM-nummer naar een andere operator over te zetten. Enkele dagen later kreeg de heer P. een factuur van 150 € van Proximus in de bus wegens de verbreking van een overeenkomst.

De heer en mevrouw V. hebben hun respectieve GSM-nummer naar een andere operator in de mobilofonie overgezet. De vorige operator in de mobilofonie verlangde van mevrouw V. 203,81 € opzeggingskosten. Aan de heer V. werd als schadevergoeding een bedrag van 244,52 € aangerekend. De heer en mevrouw V. herinneren zich niet dat ze bij Proximus een overeenkomst van bepaalde duur hebben ondertekend. Ze geven wel toe dat ze facturen hebben gekregen met de vermelding "promotie", maar beweren dat ze niet weten waarop deze vermelding precies betrekking had.

In 2005 werden bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie talrijke klachten ingediend met betrekking tot de voorwaarden voor de verlenging van overeenkomsten in de mobilofonie en tot de gefactureerde kosten in geval van een vroegtijdige opzegging. De grote meerderheid van die klachten had betrekking op Proximus.

In de sector van de mobilofonie worden overeenkomsten doorgaans gesloten voor een welbepaalde periode van 12, 15, 18 of zelfs 24 maanden.

Vóór afloop van de overeengekomen termijn stellen de operatoren in de mobilofonie normaliter aan hun klanten voor om hun overeenkomst voor een identieke of langere dan de oorspronkelijk overeengekomen duur te verlengen. Dit voorstel wordt normaal gedaan naar aanleiding van een telefonisch contact.

Als tegenprestatie voor deze voortzetting worden aan de klant voordelen toegekend in de vorm van belkredieten of een vermindering van het abonnementsgeld. Deze verlenging houdt echter ook een aanzienlijk nadeel in. Het verhindert immers dat de overeenkomst nog in een overeenkomst van onbepaalde duur kan worden omgezet en de klant verliest dus de mogelijkheid om zijn abonnement op elk moment zonder kosten op te zeggen.

In geval van een verlenging voor een bepaalde duur kan de klant zijn overeenkomst immers niet meer zonder kosten opzeggen. Bij elke vroegtijdige opzegging, bijvoorbeeld door de overdracht

van een GSM-nummer naar een concurrerende operator, worden dus opzeggingskosten gefactureerd.

Op dit ogenblik zijn deze kosten voor niet-professionele gebruikers forfaitair beperkt tot 150 €.

Zo voorziet artikel 12.2 van de algemene voorwaarden van de Proximus-dienst (GSM) dat indien de klant een overeenkomst van beperkte duur vóór de vervaldatum opzegt, hij gehouden is om een forfaitaire en onverminderbare schadevergoeding te betalen die gelijk is aan het totaal van de nog te vervallen abonnementsgelden en/of de nog te vervallen maandelijkse forfaitaire bedragen tot het einde van de aanvankelijke duur van de overeenkomst, als werd de uitvoering ervan normaal voortgezet tot het einde. Voor niet-professionele klanten bedraagt het maximumbedrag van de schadevergoeding, die ook de administratiekosten dekt, 150 €.

In dezelfde zin bepaalt artikel 8.2.1 van de algemene voorwaarden van Mobistar het volgende: "Indien de klant de Overeenkomst beëindigt vóór de afloop van de minimumduur (...) of vóór de overeengekomen periode van 12, 15, 24 of 36 maanden, is hij aan Mobistar een schadevergoeding verschuldigd. Deze schadevergoeding is, per geactiveerde kaart, gelijk aan de helft van de nog te betalen contractueel bepaalde abonnementsbijdragen plus de helft van de eventuele bijdragen voor de contractueel inbegrepen beltijd of het contractueel inbegrepen beltegoed, gerekend tot aan het einde van de genoemde minimumperiode of overeengekomen periode van 12, 15, 24 of 36 maanden, en dit met een maximum van 150 € per geactiveerde kaart".

Het systeem dat bij BASE van kracht is, verschilt hier enigszins van. De forfaitaire limiet voor de kosten wordt niet uitgedrukt in de vorm van een bepaald bedrag, maar wel in de vorm van een bepaalde duur, namelijk 15 maanden. Artikel 10.3.2.3 bepaalt in dit verband het volgende: "Indien de klant het abonnement eenzijdig verbreekt vóór het verstrijken van de bepaalde duur, dient hij een vergoeding te betalen die gelijk is aan de abonnementsgelden of minimum belwaarden voor de periode lopend tot aan het einde van de bepaalde duur. Deze bepaling is enkel van toepassing op abonnementsovereenkomsten van bepaalde duur waarvan de maximumduur vijftien (15) maanden of minder bedraagt. Voor klanten consumenten die een overeenkomst voor bepaalde duur langer dan vijftien (15) maanden hebben afgesloten, zal die vergoeding gelijk zijn aan het bedrag dat de klant zou moeten betalen indien het om een overeenkomst van vijftien (15) maanden zou gaan."

Voor de handelaars hebben de voornaamste operatoren in de mobilofonie die op de Belgische telecommunicatiemarkt actief zijn geen beperking vastgelegd wat de kosten betreft die in geval van een vroegtijdige opzegging kunnen worden aangerekend. Dit verschillende stelsel voor vennootschappen of bedrijven die over min of meer aanzienlijke middelen beschikken, lijkt ons betwistbaar en weinig rechtvaardig ten opzichte van, bijvoorbeeld, kleine zelfstandigen van wie de situatie heel vaak vergelijkbaar is met die van de meeste privéconsumenten. Voor deze categorie

van handelaars zou een stelsel moeten gelden dat vergelijkbaar is met dat wat voor gewone privégebruikers wordt toegepast.

De aldus beschreven commerciële praktijk kan op meer dan één punt worden bekritiseerd en roept een aantal problemen op waartegen moet worden gereageerd en waarvoor in voorkomend geval aanbevelingen moeten worden geformuleerd. In het kader van deze uiteenzetting worden twee verschillende types van aanbevelingen geformuleerd. De eerste aanbevelingen hebben uitsluitend betrekking op Proximus, meer bepaald op de methode die door deze operator wordt toegepast voor de verlenging van de overeenkomsten. De volgende aanbeveling richt zich tot alle operatoren in de mobilofonie die op de Belgische telecommunicatiemarkt actief zijn en baseert zich grotendeels op de opties en oplossingen die in Frankrijk van kracht zijn en zonder enige wijziging kunnen worden omgezet in de Belgische context.

B] ONDERZOEK VAN DE VERSCHILLENDE AANGEHAARDE PROBLEMEN [

1. BEWIJS VAN INSTEMMING BIJ DE VERLENGING VAN DE OVEREENKOMST

Het voornaamste probleem dat zich voordoet bij de verlenging van overeenkomsten zoals die nu wordt uitgevoerd door de belangrijkste operatoren in de mobilofonie heeft te maken met de bewijskracht. In dit verband dient een duidelijk onderscheid te worden gemaakt tussen enerzijds de aangelegenheden met betrekking tot de opzegging van de overeenkomst en de geldigheid van de instemming en anderzijds de problemen met betrekking tot het bewijs van de aangegane verplichtingen. We zullen ons hier op dit laatste aspect concentreren.

Zoals hierboven aangeduid, werd de instemming door de klant in de meeste gevallen gegeven naar aanleiding van een telefoongesprek. Een dergelijke overeenkomst is dus een contract op afstand en valt bijgevolg onder de toepassing van de artikels 77 tot en met 83 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (B.S. van 29 augustus 1991).

In overeenstemming met artikel 79, §1 van de voornoemde wet, moeten aan de consument schriftelijk of op een andere duurzame drager te zijner beschikking staand en voor hem toegankelijk, een aantal zaken worden meegedeeld, zoals het al of niet bestaan van een verzakingsrecht, in voorkomend geval, de minimumduur van de overeenkomst in het geval van overeenkomsten die betrekking hebben op de duurzame of tijdelijke levering van een product of een dienst en de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft.

In toepassing van artikel 82 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en van artikel 1315, eerste alinea van het

Burgerlijk Wetboek, ligt de bewijslast van het bestaan van een schriftelijke bevestiging bij de verkoper, met andere woorden bij Proximus.

Nu is het zo dat Proximus in de meeste gevallen overduidelijk geen enkel schriftelijk document kan voorleggen waaruit blijkt dat de klant wel degelijk met de verlenging van de overeenkomst heeft ingestemd. Aangezien Proximus geen schriftelijk document kan voorleggen, is het bedrijf van mening dat de betaling van de facturen als bewijs van het bestaan van een overeenkomst geldt en uit hoofde van de klant van een aanvaarding van de algemene voorwaarden met inbegrip van het schadevergoedingsbeding zoals bedoeld in artikel 12, 2, alinea 3 van de algemene voorwaarden van de telefoniedienst (Proximus).

Dit vermoeden kan in dit geval niet worden aangehouden, aangezien het zich voornamelijk baseert op artikel 25, alinea 2 van het Wetboek van Koophandel, dat uitsluitend betrekking heeft op overeenkomsten tussen handelaars. Wij wijzen er hier nogmaals op dat dit artikel het volgende bepaalt: "De kopen en verkopen kunnen bewezen worden door middel van een aanvaarde factuur, onverminderd de andere bewijsmiddelen die door de wetten op de koophandel zijn toegelaten". Volgens dezelfde gedachtengang heeft het Hof van Beroep van Brussel in een Vonnis van 17.02.2005, geoordeeld dat tussen handelaars, de factuur het bewijs vormt van het bestaan van de daad van koophandel die het voorwerp uitmaakt van de facturatie. De stilzwijgende aanvaarding van die factuur kan worden afgeleid uit het feit dat ze door de geadresseerde niet werd geprotesteerd en dat de integrale betaling ervan door de betrokkene dus zonder enig voorbehoud vereist is. Dit vermoeden van aanvaarding wordt uitgebreid tot de algemene voorwaarden die op de achterkant van de niet-geprotesteerde factuur zijn vermeld (Brussel, 2de kamer), 17 februari 2005, J.T., 2006, p.30).

Bijzondere aanbevelingen voor Proximus

Aangezien het er hier op aankomt het bewijs te leveren van de instemming tot verlenging van de overeenkomst, zou de Ombudsdienst voor Telecommunicatie twee aanbevelingen willen formuleren.

Vanaf oktober 2005 heeft er zich bij Proximus, gezien het gevolg dat aan een aantal klachten werd gegeven, een echte ommezwaai voorgedaan. Tot dan was het bedrijf immers altijd van mening geweest dat de klachten voor schadevergoeding bij vroegtijdige opzegging absoluut gerechtvaardigd waren, maar vanaf oktober 2005 heeft het voor sommige dossiers aanvaard om de betreffende kosten te annuleren en in plaats daarvan het door de klant gerealiseerde voordeel te factureren in de vorm van belkredieten of een vermindering van het abonnementsgeld. De redenen en criteria die ten grondslag lagen aan deze ommezwaai in de gedachtengang zijn moeilijk te volgen en blijken niet duidelijk uit het onderzoek van de betrokken dossiers. In elk geval is de Ombudsdienst van mening dat alle klanten die met een identiek probleem werden

geconfronteerd, om redenen van billijkheid, op dezelfde manier moeten worden behandeld. Een verschillende behandeling kan enkel worden gerechtvaardigd door objectieve en vooraf bepaalde criteria. Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst Proximus ten zeerste aan om een grotere coherentie en billijkheid aan de dag te leggen bij de behandeling van klachten. Meer bepaald maant de Ombudsdienst Proximus aan om voor alle dossiers die betrekking hebben op de facturatie van een schadevergoeding na een verlenging van de overeenkomst deze kosten te annuleren en het aan de klant toegestane voordeel in rekening te brengen.

In tweede instantie zou de Ombudsdienst, meer algemeen, graag zien dat er in de toekomst een min of meer analoog systeem wordt ingevoerd als het systeem dat van kracht is voor de landverzekeringsovereenkomsten. Meer bepaald zou de bevestigingsbrief moeten worden vervangen door een echt contractvoorstel. Dit voorstel zou uiteraard wel duidelijk de elementen moeten bevatten die vereist zijn door de bepalingen met betrekking tot overeenkomsten die op afstand zijn gesloten, maar naar analogie met het verzekeringsvoorstel (artikel 4, §1 van de Wet van 25 juni 1992, B.S. van 20 augustus 1991) zou het de partijen niet verbinden. De overeenkomst zou slechts geldig zijn nadat de klant het voorstel tot overeenkomst behoorlijk ondertekend heeft teruggestuurd. Deze formaliteit zou niet alleen een betere bescherming bieden van de consument, maar voor de operator in de mobilofonie tegelijk ook het bewijs vormen van diens instemming.

2. DUUR VAN DE OVEREENKOMSTEN EN OVERDRAAGBAARHEID VAN DE GSM-NUMMERS

De opkomst van een concurrerende markt op het gebied van mobiele telecommunicatie veronderstelt dat de consumenten gemakkelijk van operator kunnen veranderen. Door een Koninklijk Besluit van 23 september 2002 (B.S. van 1 oktober 2002), was België één van de eerste Lidstaten van de Europese Unie die het artikel 30 van de Richtlijn 2002/22/EG van het Europese Parlement en van de Raad van 7 maart 2002 inzake de universele dienst en gebruikersrechten met betrekking tot elektronische-communicatienetwerken en -diensten in de nationale wetgeving heeft opgenomen.

De overdraagbaarheid van de nummers vormt een belangrijke stap naar de ontwikkeling van een eerlijke concurrentie op de geliberaliseerde markt voor mobiele telecommunicatie en vermindert de belemmeringen die de vrije keuze van de consument in de weg staan (Verslag aan de Koning voorafgaand aan het Koninklijk Besluit van 23 september 2002).

Toch kunnen een aantal commerciële of contractuele praktijken de overdraagbaarheid van GSM-nummers nog duidelijk belemmeren en de vrije concurrentie in de weg staan. Tot die belemmeringen behoren onder andere de duur van de verbintenis waardoor de consumenten aan de operatoren in de mobilofonie gebonden zijn en de schadevergoeding bij vroegtijdige opzegging. Deze voorwaarden kunnen zeker voor mensen met een laag inkomen bijzonder

ontradend werken en deze ervan weerhouden om van operator te veranderen.

Wat de duur van de overeenkomsten in de mobilofonie betreft, is het interessant even dieper in te gaan op de situatie in Frankrijk. Sinds het begin van het jaar 2000 bestaan er in Frankrijk namelijk geen overeenkomsten van bepaalde duur meer in de mobilofonie. Alle overeenkomsten zijn tegenwoordig van onbepaalde duur, met in de meeste gevallen een minimale aanvangsduur. Deze minimale aanvangsduur kan enkele maanden tot 18 maanden of meer bedragen. In de loop van die periode kan de abonnee de overeenkomst in principe niet opzeggen. Na afloop van de aanvangsperiode wordt de overeenkomst omgezet in een overeenkomst van onbepaalde duur. Daardoor wordt deze op elk moment zonder kosten opzegbaar door beide partijen, maar wel mits een redelijke opzegtermijn. De Franse Commissie die zich bezighoudt met onrechtmatige bepalingen (Commission française des clauses abusives) is in haar rapport nr. 9 van 23 augustus 2000 nog verder gegaan en heeft gesteld dat de consument vanaf het begin de mogelijkheid zou moeten hebben om - indien hij dit wenst - een overeenkomst van onbepaalde duur zonder minimumperiode van zijn verbintenis te ondertekenen, mits hij hiervoor meer betaalt.

Algemene aanbeveling betreffende de duur van de overeenkomsten in de mobilofonie

Aangezien het hier over de duur van overeenkomsten in de mobilofonie gaat, staat de Ombudsdienst positief tegenover een voorstel om het systeem dat tegenwoordig in Frankrijk wordt toegepast mutatis mutandis in België over te nemen.

Concreet komt dit erop neer dat contracten met bepaalde duur in de sector van de mobilofonie worden afgeschaft. De klant zou de mogelijkheid moeten hebben om vanaf het begin hetzij voor een contract van onbepaalde duur, hetzij voor een contract van bepaalde duur met een beginperiode van maximaal 12 maanden te kiezen. Het spreekt vanzelf dat de opzeggingsmodaliteiten ook zouden moeten worden versoepeld. Zo zou de opzeggingstermijn binnen redelijke grenzen moeten worden gehouden (maximum één maand). Het is immers belangrijk om de opzeggingsvoorwaarden op initiatief van de consument zoveel mogelijk te vereenvoudigen en om te streven naar een werkelijke gelijkschakeling van de voorwaarden met die welke van kracht zijn in het geval van een opzegging door een operator in de mobilofonie.

Een dergelijke maatregel zou zonder enige twijfel de overdraagbaarheid van de telefoonnummers en de vrije concurrentie bevorderen.

A) INLEIDING [

In 2005 registreerde de Ombudsdienst 720 beroepsklachten met betrekking tot de ontvangst van betalende sms-diensten. Tegenover de voorbije jaren is het klachtenaantal voor dit thema aanzienlijk gestegen: in 2004 werden er 467 gebruikersklachten ingediend en in 2003 "slechts" 100.

Een onderzoek naar de reden van deze verontrustende stijging dringt zich op. Behalve het blootleggen van de pijnpunten, die uit de klachten werden gepuurd, zullen enkele aanbevelingen worden geformuleerd.

Eerst zal echter worden geschetst hoe de problematiek en de standpunten van de mobilofonie-operatoren de voorbije jaren zijn geëvolueerd. Ook de inmiddels genomen maatregelen ter inperking van de pijnpunten en ter bescherming van de eindgebruikers zullen nader worden besproken en onderworpen aan een kritische evaluatie.

B) BESCHRIJVING VAN DE PRAKTIJEN EN DE STANDPUNTEN VAN DE OPERATOREN IN HET VERLEDEN [

De Ombudsdienst ontving de eerste beroepsklachten met betrekking tot betalende sms-diensten in de loop van 2002. Mobilofonie-gebruikers maakten melding van de ontvangst van ongevroegde, betalende (spam -) sms'en. Wanneer een sms-dienst wel werd aangevraagd bleek de stopzetting voor een aantal consumenten een groot probleem.

Deze diensten worden georganiseerd door externe providers of dienstenleveranciers die gebruik makend van het netwerk van de gsm-operatoren horoscoop-abonnementen, beltonen en -logo's, sportuitslagen, nieuwsberichten, dagelijkse moppen, erotische berichten, quizen, spelletjes en chatsessies aanbieden.

Reeds in haar jaarverslag van 2002 plaatste de Ombudsdienst vraagtekens achter het bestaan van een rechtmatig contract tussen deze providers en de klanten, gelet op het feit dat de identiteit van deze al dan niet buitenlandse firma's veelal niet bekend werd gemaakt. Bovendien werd opgemerkt dat de klanten op het moment van inschrijving meestal niet in de mogelijkheid verkeren de algemene voorwaarden te raadplegen. Een en ander had tot gevolg dat deelnemers in sommige gevallen volledig in het ongewisse werd gelaten over bijvoorbeeld de tarieven en - indien van toepassing - over de uitschrijvingsprocedure. Het sprak vanzelf dat dit een schending van de handelspraktijkenwetgeving impliceerde.

In die omstandigheden was de toenmalige weinig reactionaire houding van de operatoren bepaald betreurenswaardig te noemen. Zij meenden niet verantwoordelijk te zijn aangezien hun betrokkenheid zich louter zou beperken tot de terbeschikkingstelling van een technisch medium. In het leeuwendeel van de dossiers hield hun maximale engagement tegenover klagers het overmaken van de verzoeken tot uitschrijving aan de providers in, naast het verstrekken van de identiteit van deze firma's. Aan vragen tot (gedeeltelijke) terugbetaling van onterecht ontvangen berichten werd nauwelijks positief gevolg gegeven. De Ombudsdienst was nochtans op dat moment reeds van mening dat de operatoren - die ongetwijfeld vergoed worden voor het ter beschikking stellen van hun netwerk - als facturerende partij meer verantwoordelijkheid dienden te nemen.

In de loop van 2003 en 2004 nam het aanbod van betalende sms- en mms-diensten sterk toe. De instroom van klachten die werden ingediend door gsm-gebruikers die nietsvermoedend berichten ontvingen werd steeds groter. Ook kinderen werden steeds meer een doelgroep: in jeugdprogramma's op tv werden de dure diensten soms op een markant agressieve manier gepropagandeerd met alle gevolgen van dien.

De Ombudsdienst wijdde in haar jaarverslag van 2003 opnieuw een hoofdstuk aan deze belangrijke problematiek. Er werd ten opzichte van vorige jaren een constructievere houding door operatoren vastgesteld. Er werden veelal afdoende individuele oplossingen aangereikt in de meeste klachtendossiers. De operatoren drongen bij de providers steevast aan op een verwijdering van de gegevens van gedupeerde klanten uit de bestanden waardoor zij gespaard bleven van een verdere toevloed van berichten. Nieuw was evenwel het engagement van de operatoren om klagers te vergoeden wanneer zij het slachtoffer waren geworden van de extreemste uitwassen van de sms-problematiek.

Op structureel vlak werd gewerkt aan de "Gedragscode Premium- en Bulk-sms en -mms" die midden 2003 door Mobistar en Proximus werden opgelegd aan de diverse dienstenleveranciers. Deze poging tot zelfregulering gold als antwoord op een aanzienlijke toename van bepaalde mistoestanden binnen een jonge, sterk expanderende dienstenmarkt. Concreet werden er o.m. bepalingen opgelegd inzake informatieplicht naar de eindgebruiker betreffende tarifiëring, identiteit van de aanbieder, bescherming van de persoonlijke levenssfeer en respect voor openbare orde en zeden.

Los van eventuele inhoudelijke lacunes lag het voor de hand dat deze gedragscode haar doel gedeeltelijk zou voorbij schieten indien de derde operator, Base, zich van het initiatief afzijdig zou houden. Pas in 2004 boog het forum, dat de drie operatoren verenigt, zich over de problematiek en formuleerde een nieuwe gedragscode die voornamelijk voortbouwde op de oude versie.

Middels de ondertekening door vertegenwoordigers van de drie operatoren op 3 juni 2004 van de GOF-Richtlijnen voor sms/mms/lbs-diensten openden er zich optimistische perspectieven. In een volgende hoofdstuk zal worden nagegaan of deze vorm van autoregulatie inderdaad tot de gewenste effecten heeft geleid, maar eerst wordt de problematiek geïllustreerd aan de hand van enkele concrete voorbeelden.

C] DE GOF-RICHTLIJNEN : KRITISCHE EVALUATIE [

Autoregulatie onderscheidt zich van wetgeving doordat de regels niet worden opgelegd door een wetgevende macht maar door een groep van economische spelers. Per definitie betreft het vrijwillige en niet noodzakelijk dwingende regels die louter betrekking hebben op eigen activiteiten.

Aan de hand van klachten die de Ombudsdienst in het jaar 2005 ontving zullen de pijnpunten voor de telecom-gebruiker geïllustreerd worden. Telkens zal dan ook worden nagegaan in welke mate de regels die de sector zichzelf oplegde afdoende soelaas kunnen brengen.

1. ONGEVRAAGDE ONTVANGST VAN SMS'EN

Op 09/08/2005 ontving de Ombudsdienst een klacht van de heer D. Hij ontving dagelijks een bericht "mop van de dag" maar beweerde deze sms-dienst nooit te hebben aangevraagd. Proximus constateerde dat de vorige eigenaar van klagers oproepnummer destijds deze dienst per e-mail had laten activeren. Abusievelijk vond er geen uitschrijving plaats wanneer het oproepnummer werd overgedragen naar de nieuwe Proximus-klant die de berichten derhalve bleef ontvangen. De klager werd daarom schadeloos gesteld.

De klacht van mevrouw C. had betrekking op haar Mobistar-factuur waarop één ongewenst bericht werd aangerekend. Mobistar constateerde dat de klager het verkorte nummer dat gelinkt was aan deze sms-dienst voor het laatst had gecontacteerd op 10/05/2004 terwijl de ontvangst van de betwiste sms dateerde van 31/07/2005. Derhalve werd voor dit bericht een krediet toegestaan.

Deze voorbeelden tonen inbreuken aan op artikel B.3.1 van de GOF-richtlijnen. Dit artikel stipuleert immers dat de provider slechts een dienst mag activeren indien de eindgebruiker daar uitdrukkelijk om gevraagd heeft. Het is voor de Ombudsdienst echter een uitgemaakte zaak dat sommige dienstenproviders de oproepnummers van hun ex-klanten bewaren. Op die manier kunnen deze firma's hun ex-klanten in een latere instantie per sms gemakkelijk aansporen om

aan nieuwe diensten deel te nemen. Deze vorm van klantenbinding valt in de meeste gevallen niet goed te keuren, omdat de consument veelal niet verzocht heeft om deze al of niet betalende sms'en te ontvangen. De operatoren staan zonder uitzondering een creditering van de ontvangen berichten toe maar dan wel op voorwaarde dat de eindgebruiker zich intussen niet had laten verleiden om actief te participeren aan de kwestieuze dienst. De Ombudsdienst is echter van mening dat zelfs in zo'n geval een terugbetaling van alle berichten tot aanbeveling strekt aangezien de dienst niet werd opgestart naar aanleiding van een initiatief van de eindgebruiker.

2. TARIEFVERMELDING

Mevrouw G. protesteerde tegen de aanrekening van sms-berichten door Base. Ze werd naar eigen zeggen niet geïnformeerd over de kostprijs ervan. Base stond geen creditering toe aangezien de klager wel degelijk een sms ter bevestiging van haar inschrijving op een sms-quiz zou hebben ontvangen.

De GOF-richtlijnen leggen de providers op de deelnemers aan abonnementsdiensten steeds een bevestigings-sms te sturen met opgave van de uitschrijvingsmodaliteiten en de kostprijs per sms. In vele gevallen stelde de Ombudsdienst in deze bevestigings-sms'en echter een tariefvermelding vast zoals "2e / pvob". Eindgebruikers dienen volgens de operatoren hieronder te begrijpen dat er 2 € per verstuurd en ontvangen bericht zal worden aangerekend. De GOF-richtlijnen leggen immers geen strikte voorwaarden op waaraan een prijsvermelding in de bevestigings-sms'en dienen te voldoen. De Ombudsdienst meent echter op basis van talloze soortgelijke klachten te besluiten dat meer duidelijkheid inzake de vermelding van tarieven zeker aan de orde is. Groot is dan ook het contrast met de zeer strikte regels die de operatoren de sector oplegt aangaande het "Grafisch Charter". Het komt hier op neer dat de prijsvermeldingen in advertenties van sms-diensten gebonden zijn aan een algemene lay-out van het pictogram met vaste verhoudingen, concreet geformuleerde aanduidingen, kleurcodes, etc. Deze regels worden echter slechts hoogst uitzonderlijk nageleefd en vormden ook reeds het onderwerp van enkele Ombudsklachten.

3. CHAT-DIENSTEN

Op 11/05/2005 liet de heer S. weten dat hij er maar niet in slaagde de instroom van ongewenste en betalende berichten een halt toe te roepen. Zijn operator, Base, vond een tegemoetkoming echter ongepast aangezien het hier een chat-dienst betrof waaraan klager herhaaldelijk zou hebben deelgenomen. Het zou volstaan om niet langer zelf berichten te versturen opdat de klager geen verdere berichten zou ontvangen.

Dit karakteristieke voorbeeld dient eveneens in het licht van de GOF-richtlijnen te worden onderzocht. Traditioneel vallen de chat-diensten onder de zgn. "pull-diensten". De operatoren beroepen zich op art. B.3.1 om te stellen dat een chatter geen recht heeft op een bevestigings-sms ter inschrijving waarbij de kostprijs van de dienst en de uitschrijvingsmodaliteiten worden meegegeven. In de definitielijst van de richtlijn worden pull-diensten omschreven als diensten waarbij de eindgebruiker eenmalige informatie bestelt. In de realiteit komt het er op neer dat een chat-dienst een opeenvolging van bestellingen van eenmalige informatie impliceert. Wanneer de chatter het versturen van sms'en staakt zou dit automatisch de uitschrijving van de dienst met zich meebrengen. De Ombudsdienst heeft echter herhaaldelijk moeten vaststellen dat de praktijk niet steeds overeen komt met de theorie. Wanneer een eindgebruiker de uitwisseling van berichten plots staakt, gebeurt het maar al te vaak dat hij achteraf nog bestoekt wordt met sms'en met het oog op een verdere participatie.

Een bevestigings-sms voor chat-diensten zou bovendien zijn nut nog op twee andere vlakken kunnen bewijzen. Enerzijds op het vlak van informatieverstrekking naar tarifiëring toe. Anderzijds zou een dergelijke bevestigings-sms mogelijk veel dramatische klachten zoals deze van dhr. L. vermijden. Deze Proximus-klant ontving een hoge factuur met de aanrekening van tientallen dure verzonden en ontvangen berichten. Hij ontkende niet te hebben gesms't met een dame maar veronderstelde dat zij een gewone abonnee was en de berichten bijgevolg verstuurd werden aan het standaardtarief. Proximus kon echter geen onregelmatigheden in dit dossier vaststellen en behield de betwiste factuur.

De Ombudsdienst heeft dan ook moeten constateren dat de GOF-richtlijnen geen soelaas brengen in dergelijke pijnlijke situaties. De ontvangst van een bevestigings-sms na inschrijving zou sommige deelnemers misschien doen inzien dat zij niet zullen chatten met een andere abonnee maar daarentegen deelnemen aan een commerciële, georganiseerde sms-dienst. Uit de Ombudsklachten blijkt immers dat het niet enkel zwakzinnigen zijn die een grote desillusie ervaren wanneer zij na lange intieme conversaties over sms plots een hoge telecom-factuur ontvangen. Hun gesprekspartner bleek overigens ook zeer geoefend te zijn om de chatsessies zo lang mogelijk te rekken.

4. PROBLEMEN MET UITSCHRIJVEN

Een type klacht die de Ombudsdienst reeds sedert 2002 met grote regelmaat ontvangt is deze van mevrouw A. Zij gaf toe eenmalig per sms een beltoon te hebben besteld maar diende vast te stellen dat zij ondanks pogingen daartoe geen uitschrijving kon bekomen. Mobistar verhoogde na bemiddeling de belwaarde van de klager met het bedrag van de onterecht ontvangen beltonen.

De operator had immers vastgesteld dat de leverancier van de beltonen geen rekening had gehouden met de stop-code die de klager had verstuurd.

De GOF-richtlijnen stipuleren onder artikel B.3.2. een aantal bepalingen aangaande de uitschrijvingsmodaliteiten. Het komt hier op neer dat elke dienst kan worden stopgezet middels het versturen van het trefwoord "stop". Ook foute spellingen zoals "tsop" dienen geïnterpreteerd te worden als een vraag tot uitschrijving, net als verkeerde trefwoorden. De Ombudsdienst diende echter vast te stellen dat een simpel verzoek tot uitschrijving in zinsverband ("Gelieve niet langer berichten te sturen") niet aanvaard wordt als correcte manier om de dienst stop te zetten.

5. SMS-SPELEN

Tenslotte wenst de Ombudsdienst nog op te merken dat enkele aspecten van artikel C.2 van de GOF-richtlijnen helaas dode letter gebleven zijn. In dit artikel worden meer bepaald de providers die spelletjes per sms organiseren aanbevolen de spelsessies na een deelname van 15 € ter onderbreken om de eindgebruiker expliciet de vraag te stellen of hij nog wenst door te gaan. De Ombudsdienst bemiddelde veelvuldig in spelletjes-dossiers waarbij de kosten waren opgelopen tot vele tientallen en zelfs honderden euro, maar heeft nooit kunnen vaststellen dat de deelnemer had kunnen genieten van deze beschermingsmaatregel.

D) MOGELIJKHEDEN TOT BLOKKERING VAN SMS-DIENSTEN [

Op dit moment biedt PROXIMUS aan al haar klanten de mogelijkheid om alle zogenaamde adult-diensten te blokkeren. De blokkering geldt dan niet enkel voor sms-diensten met erotische inslag maar tevens voor oproepen naar 077- en 0903-nummers. Een afzonderlijke blokkering voor inkomende en uitgaande sms-diensten met erotische inslag (herkenbaar aan het verkorte nummer dat met een 7 begint) is niet mogelijk. De blokkering is gratis en gebeurt op eenvoudig verzoek aan de klantendienst. Proximus biedt ook de mogelijkheid om kosteloos alle betalende sms-diensten te blokkeren, maar dan wel enkel aan business- en corporateklanten.

MOBISTAR voorziet enkel in de kosteloze blokkering van uitgaande sms'en naar erotische diensten. Klanten kunnen deze sperring aanvragen bij de klantendienst of anders het bericht "STOP" versturen naar het nummer 7000.

BASE biedt haar klanten momenteel geen enkele mogelijkheid tot blokkering van betalende sms-diensten.

E] VERBETERDE ONDERZOEKSMOGELIJKHEDEN VOOR DE OMBUDSDIENST [

De Ombudsdienst is bevoegd om aanbevelingen te formuleren in beroepsklachten waarin geen minnelijke schikking werd bereikt. In het geval van sms-klachten vraagt de Ombudsdienst bij de operatoren dan indien nodig de zgn. "traffic-listings" op. Het betreft een gedetailleerde informatielijst waarbij o.m. de inhoud van de volledige sms-correspondentie tussen de klager en de provider wordt meegegeven. Dit stelt de Ombudsdienst in de mogelijkheid om een objectieve analyse van het gebeurde te maken waarbij minstens wordt nagegaan of de GOF-richtlijnen correct werden nageleefd. Conform artikel 124 en 125 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kan de Ombudsdienst deze "traffic-listings" steeds opvragen. Dit helpt de Ombudsdienst om tot een optimale uitvoering van haar wettelijke opdrachten te komen.

F] CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN [

1. VOORLICHTING

De Ombudsdienst stelt op een groot aantal punten een correcte toepassing van de GOF-richtlijnen vast voor wat betreft de behandeling van Ombudsklachten door de drie operatoren. Sommige aspecten van de richtlijnen worden echter door de operatoren zodanig geïnterpreteerd om aldus aan terechte en repetitieve klachten geen positief gevolg te moeten geven. In het bijzonder het gebrek aan informatieverstrekking in het kader van chat-diensten is schrijnend en kan op een eenvoudige manier worden verholpen door de deelnemers bijvoorbeeld een bevestigings-sms te sturen. Andere onderdelen van de richtlijnen (zoals het "Grafisch Charter" en artikel C.2) worden niet of bijna niet nageleefd.

2. STRAFBEPALINGEN

Een volgende conclusie die de Ombudsdienst dient te maken is het feit dat het permanent groeiend aantal klachten toch doet veronderstellen dat de GOF-richtlijnen op zich niet de structureel beoogde resultaten kunnen behalen. Mogelijk is dit het gevolg van het ontbreken van strafbepalingen. De operatoren verzekerden de Ombudsdienst er van dat providers die op regelmatige basis inbreuken tegen de richtlijnen plegen verwijderd kunnen worden van het netwerk. Het is de Ombudsdienst niet duidelijk dat dergelijke maatregelen reeds werden genomen terwijl de klachten toch aantonen dat bepaalde pijnpunten bij de organisatie van sms-diensten van specifieke providers maanden kunnen aanslepen. In Ombudsklachten toegestane kredieten worden volgens de operatoren wel

steevast verhaald op de providers. Base organiseert de terugbetalingen aan gedupeerde klanten zelfs via de providers. Desalniettemin toont de klachteninstroom aan dat vele providers niet onder de indruk zijn van deze maatregel. Zonder bijkomende inspanningen dreigt het imago van de markt van sms-dienstenaanbieders definitief besmeurd te worden.

3. BLOKKERING

Zeker voor doelgroepen zoals kinderen, zwakzinnigen of andersvaliden is het van belang dat operatoren hun klanten de mogelijkheid bieden om kosteloos in- en uitgaande betalende sms'en te blokkeren. De Ombudsdienst betreurt het dat de drie mobiliofonie-operatoren ofwel selectief zijn in de aanbieding van mogelijkheden tot blokkering ofwel helemaal geen mogelijkheden tot blokkering bieden.

4. SAMENWERKING MET DE OMBUDSDIENST

In de huidige omstandigheden is het hoogstnodzakelijk dat de Ombudsdienst over de nodige instrumentaria kan beschikken om terechte beroepsklachten zo grondig mogelijk te onderzoeken. Artikel 124 en 125 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie komt dan ook uitstekend tegemoet aan de groeiende vraag van telecom-gebruikers tot bemiddeling door de Ombudsdienst in klachten met betrekking tot betalende sms-diensten.

De Ombudsdienst meent met deze aanbevelingen een bijdrage te kunnen leveren tot een meer correcte organisatie van de sms-diensten. Het betreft een nog jonge markt die een immense ontplooiing doormaakt maar nog steeds een aantal belangrijke maatregelen dient te nemen om niet definitief opgezadeld te geraken met een negatief imago.

Reeds in ons jaarverslag van 2002 en 2003 besprak de Ombudsdienst het probleem in verband met basisabonnementsgeld dat Belgacom aanrekende op de eindfactuur voor een periode dat de abonnee geen klant meer was bij Belgacom.

Anno 2005 heeft Belgacom dit artikel nog steeds niet herschreven naar de versie zoals ze vóór juni 2002 was, ondanks de kritiek van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in haar jaarverslagen en het negatief advies van het Raadgevend Comité voor Telecommunicatie (september 2003) omtrent dit artikel.

Sinds 1/11/2003 luidt het artikel als volgt: "In geval van verbreking van het contract, op initiatief van de klant of door Belgacom ten gevolge het niet naleven door de klant van zijn verplichtingen, blijven de reeds betaalde of gefactureerde abonnementskosten verschuldigd."

Ook in 2004 en 2005 kwamen beroepsklachten hieromtrent nog wekelijks onafgebroken toe bij de Ombudsdienst. In 2005 werden 749 beroepsklachten in verband met deze problematiek geregistreerd.

Waar in de vorige jaarverslagen nog vooral gesproken wordt over klachten met betrekking tot het aangerekend basisabonnementsgeld na opzeg, merkte de Ombudsdienst in 2004 en 2005 ook en vooral een stijgend aantal klachten over ex-klanten van Belgacom die de overstap hadden gemaakt naar een andere operator. Bijgevolg dienden deze gebruikers voor zowel Belgacom als voor hun nieuwe operator abonnementsgeld voor dezelfde periode te betalen.

A] TOEPASSING VAN HET ARTIKEL [

1. DE FEITEN

De heer T. betwist ten stelligste de laatste factuur van Belgacom die hij ontving op 15 mei 2005. Hij besloot naar Telenet over te gaan en diende bij deze operator een aanvraag tot nummerportering in op 22 april 2005. Belgacom werd hiervan verwittigd door Telenet vóór 1 mei 2005. De heer T. regelt met Telenet een afspraak voor 2 mei 2005. Op deze datum wordt hij klant bij Telenet. Op 15 mei 2005 ontvangt de heer T. echter een factuur van Belgacom, waarop naast de laatst gevoerde gesprekken tot 2 mei 2005 nog abonnementsgeld voor de maand mei en juni 2005 wordt aangerekend. Enkele weken later ontvangt hij eveneens een aanrekening van Telenet met daarop de aanrekening van abonnementsgeld vanaf 2 mei 2005. De heer T. is niet te spreken over het aanrekenen van het abonnementsgeld door Belgacom, waardoor hij nu dubbel moet betalen. De heer T. merkt voorts op dat artikel 49 spreekt van "reeds betaalde of gefactureerde

abonnementskosten", terwijl hij op het moment van de overstap nog geen factuur van Belgacom had ontvangen.

2. STANDPUNT VAN BELGACOM

Belgacom registreerde de aanvraag voor opzegging van het telefoonnummer van de heer T. op 24 april 2005. Telenet had op 24 april 2005 een aanvraag tot portering bij Belgacom ingediend voor uitvoering op 2 mei 2005. Deze portering werd door Belgacom geaccepteerd en afgesloten op 2 mei 2005.

De klant heeft dus zijn contract voor de telefoondienst van Belgacom opgezegd op 2 mei 2005, tijdens het betrokken lopend bimester (van 1 mei 2005 tot 30 juni 2005). Derhalve is artikel 49, lid 2 van de algemene voorwaarden van toepassing, ook op de periode van het betrokken bimester dat volgt op de opzeggingsdatum van het contract. Vermits de effectieve datum van portering (2 mei) in de reeds begonnen facturatieperiode van 1 mei tot 30 juni 2005 valt, is deze aanrekening correct. De klant heeft bijgevolg geen recht op terugbetaling van de aangerekende huurgelden voor de telefoonlijn voor de periode van 3 mei tot 30 juni 2005. De reeds vooruit betaalde abonnementsgelden blijven in geval van opzegging, ambtshalve opzegging of opzegging met nummeromschakeling behouden. Dit, zoals reeds vermeld, volgens artikel 49 van de Algemene Voorwaarden voor de Telefoondienst.

3. COMMENTAAR

Het standpunt van de Ombudsdienst blijft ongewijzigd en is gebaseerd op de wetgeving betreffende de BTW alsook op de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Artikel 5 van het Koninklijk Besluit nr. 1 van 29 december 1992 met betrekking tot de regeling voor de voldoening van de belasting over de toegevoegde waarde somt de vermeldingen op die verplicht op een factuur moeten voorkomen. Zo is de datum van de voltooiing van de dienst een van de elementen die op de factuur moeten worden vermeld (artikel 5, 5°, a). Wanneer deze factuur wordt uitgereikt vóór de voltooiing van de dienst, volstaat het dat ze een vermelding bevat als 'te leveren', 'te voorzien', 'in uitvoering' of 'nog te voltooien'. De factuur die na de opzegging van de overeenkomst aan de abonnee wordt gericht en waarop het basisabonnementsgeld voor de lopende tweemaandelijks periode is vermeld, bevat geen enkele vermelding van die aard. Hoe dan ook, het kan moeilijk anders aangezien de abonnee haar abonnement had opgezegd en daardoor dus geen toegang meer had tot eender welke telefoniedienst.

De essentie van artikel 45 van de algemene voorwaarden is in dit debat essentieel. Het basisabonnementsgeld is intrinsiek verbonden met de telefoniedienst. Zodra de abonnee afziet van deze dienst, is het abonnementsgeld niet meer gerechtvaardigd, althans niet voor de periode na de opzegging van het contract. Dit is de optie die doorgaans door de meeste operatoren wordt toegepast, zowel in België (Telenet) als in het buitenland (France Telecom). Zo bepaalt artikel 12.1 van de algemene voorwaarden van de abonnementsovereenkomst voor de dienst telefonie van Telenet dat de abonnementskosten verschuldigd zijn vanaf de eerste dag van de aansluiting op haar netwerk tot de laatste dag van zulke aansluiting. Bijgevolg dient het deel van het abonnementsgeld dat op voorhand werd gestort of gefactureerd en beantwoordt aan de periode tijdens dewelke het contract niet meer van kracht was, te worden terugbetaald aan de abonnee. Dit principe werd vóór juni 2002 trouwens ook door Belgacom toegepast.

Verder is volgens de bewoordingen van artikel 32.25 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, de clause die in overeenkomsten tussen een verkoper en een consument meer bepaald tot doel heeft om de verkoper het recht te geven de door de consument gestorte bedragen in te houden wanneer de verkoper zelf de overeenkomst opzegt, onrechtmatig. In zijn huidige formulering maakt artikel 49, alinea 2 van de algemene voorwaarden geen enkel onderscheid tussen een opzegging die door de abonnee of door Belgacom wordt gedaan. Aangezien deze alinea eveneens de mogelijkheid omvat dat het contract door Belgacom wordt opgezegd, dient artikel 49, alinea 2 van de algemene voorwaarden als onrechtmatig te worden beschouwd in de zin van het voornoemde artikel 32.25, met alle gevolgen vanden dien (artikel 33 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de bescherming van de consument).

Voor de heer T. heeft de Ombudsdienst Belgacom uitgenodigd om het abonnementsgeld voor de periode van 03/05/2005 tot 30/06/2005 te crediteren. Helaas ging Belgacom hierop niet in waarbij zij terug naar haar standpunt verwijst.

De Ombudsdienst betreurt deze houding van Belgacom, nu meer dan 4 jaar na de invoering van deze bewoordingen in haar algemene voorwaarden.

Ook de afwijzing van de eis van Belgacom bij de Vrederechter van Antwerpen in november 2005 leidde niet tot een gewijzigde houding van Belgacom. Een klacht uit 2004 die bij de Ombudsdienst -ondanks een aanbeveling in de hierboven geschetste zin in het voordeel van de klager- niet met een positief gevolg afgerond werd, werd uiteindelijk beslecht bij de Vrederechter van Antwerpen. Belgacom had immers haar ex-klant gedagvaard en eiste de betaling van de abonnementsgelden voor september en oktober 2004. De Vrederechter oordeelde in november 2005 dat Belgacom onterecht het abonnementsgeld vorderde. Hij meende dat de verweerster (ex-klant van

Belgacom) de abonnementsgelden van september en oktober 2004 niet verschuldigd was aan de eiseres Belgacom. De verweerster had naar aanleiding van een verhuis op 27 augustus 2004 een nummerportering naar een andere operator aangevraagd, en Belgacom was reeds op 30 augustus 2004 hiervan op de hoogte, ook al werd de aansluiting door de andere operator pas op 9 september 2004 gerealiseerd. De rechter ging hier dus nog een stapje verder dan de Ombudsdienst door ook het abonnementsgeld van 1 tot 9 september 2004 als onterecht te beschouwen. De Ombudsdienst vindt het spijtig dat deze rechter echter de kans onbenut liet de rechtmatigheid van artikel 49 zelf te onderzoeken.

Ook in het geval van de heer T. wist Belgacom reeds op 26 april 2005 dat de klant opzegde. Rekening houdend met de opzegtermijn van vier kalenderdagen volgens de algemene voorwaarden was de lijn dus ten laatste op 30 april 2005 opgezegd, ook al werd de nummerportering pas op 2 mei 2005 uitgevoerd.

B) UITZONDERINGEN [

Uit dit alles blijkt dat ex-klanten van Belgacom uiteindelijk betalen voor een dienst die niet meer werd geleverd. Dit is des te pijnlijker bij een opzeg naar aanleiding van een overlijden van een familielid. Gelukkig heeft de Ombudsdienst voor nabestaanden van een overleden familielid van Belgacom een uitzondering op het artikel 49 kunnen bekomen.

Dit medeleven van Belgacom beperkt zich helaas slechts tot deze enkele dossiers. Voor alle andere opzeggingen en overstappen bleef Belgacom helaas bij haar standpunt.

C) OVERSTAP NAAR EEN ANDERE OPERATOR [

Mensen die in de geliberaliseerde markt beslissen om naar een operator te gaan, worden door dit artikel belemmerd aangezien de aanrekening van Belgacom leidt tot het betalen van dubbel abonnementsgeld voor ten minste één dag, maar in vele gevallen tot exact 2 maanden kan uitlopen (afhankelijk van de datum van overstap). Dit is en blijft onaanvaardbaar.

Ook de visie van de consument ten opzichte van andere operatoren heeft onder deze maatregel te lijden. In principe hebben de operatoren naar waar de klanten van Belgacom overgaan geen verplichting om de klanten te informeren over de algemene voorwaarden van andere operatoren. Toch wordt hen soms verweten dat zij hun nieuwe klant niet hebben ingelicht over de consequenties van een overstap midden in de facturatieperiode van Belgacom. Door de maatregel van Belgacom

vinden nieuwe klanten doorgaans dat hun nieuwe operator hen had moeten waarschuwen en het nummer eerst had mogen laten porteren op het einde van de facturatieperiode. Dit zou betekenen dat deze operatoren in het slechtste geval pas twee maanden later de nieuwe klant mogen verwelkomen.

Gezien dit ongenoegen van klagers in sommige dossiers, bemiddelde de Ombudsdienst in deze klachten niet enkel met Belgacom maar ook met de nieuwe operator. Telenet begreep het ongenoegen van haar nieuwe klanten en besliste sedert het najaar van 2005 om uit commerciële overwegingen één maand (en in uitzonderlijke gevallen zelfs twee maanden) abonnementsgeld te crediteren, zodat de klanten geen (of in ieder geval toch minder) dubbel abonnementsgeld diende te betalen. Vele klagers apprecieerden deze geste van Telenet en zo konden een aantal van deze klachten toch met een minnelijke schikking worden afgerond.

D] CONCLUSIE [

Ondanks het advies van de Ombudsdienst, het advies van het Raadgevend Comité, vonnissen van Vrederechters en de houding van andere operatoren blijft Belgacom blijikbaar bij haar standpunt terzake.

De Ombudsdienst nodigt Belgacom bij deze opnieuw uit dit standpunt toch te herzien. Het is en blijft onbegrijpelijk voor de gebruikers dat het telecombedrijf weigert om het abonnementsgeld pro rata te crediteren voor de periode die volgt op de opzeg.

10 Slamming met betrekking tot adsl

A] ENKELE VOORBEELDEN [

- In augustus 2005 kreeg de heer X. een brief met gelukwensen in de bus omdat hij voor zijn ADSL-aansluiting voor Versatel had gekozen. Daarop nam de heer X. onmiddellijk contact met Versatel om te zeggen dat hij verbijsterd was over een dergelijke commerciële werkwijze en dat hij niet op het aanbod wenste in te gaan om een aansluiting bij dit bedrijf te nemen.

In de loop van de maand september 2005 werkte de ADSL-aansluiting van de heer X. niet meer. Daarop nam hij contact met zijn gebruikelijke Internetaanbieder, namelijk Belgacom Skynet. Tijdens dit telefoongesprek vernam de heer X. tot zijn grote verbazing dat zijn ADSL-aansluiting naar Versatel was overgezet.

Belgacom liet op zijn beurt weten dat de oorspronkelijke toestand niet vóór 3 oktober 2005 kon worden hersteld.

- Begin augustus 2005 werd mevrouw T. gecontacteerd door een teleoperator. Hij legde haar de kwaliteiten en voordelen van de ADSL-dienst van Versatel uit. Bovendien vroeg hij haar om haar bankrekeningnummer mee te delen, wat door mevrouw T. werd geweigerd. Alvorens te overwegen om een verbintenis met het bedrijf aan te gaan, wilde mevrouw T. de door Versatel aangeboden prijzen vergelijken met die van Belgacom Skynet. Om dit te kunnen doen, vroeg mevrouw T. aan haar gesprekspartner om haar de documentatie met betrekking tot het aanbod van Versatel mee te delen.

Enkele dagen later ontving mevrouw T. een welkomstbrief. Aangezien ze deze werkwijze niet op prijs stelde, besliste mevrouw T. om dit schrijven gewoon weg te gooien, te meer daar zij nooit de wens had geuit om naar deze internetaanbieder over te stappen. De week daarna kreeg mevrouw T. een Versatel-modem toegestuurd die zij 's anderendaags reeds terugstuurde.

Vervolgens stelde mevrouw T. vast dat haar ADSL-aansluiting niet meer werkte. Aangezien ze dacht dat de modem de reden was voor deze storing, ging haar schoonzoon naar de teleboetiek van Belgacom in Jambes om een nieuwe modem te kopen. Na verificatie bleek dat mevrouw T. geen klant meer was van Belgacom Skynet, maar wel bij Versatel was aangesloten.

Daarop diende Mevrouw T. een nieuwe aanvraag tot aansluiting bij Belgacom Skynet in. De regularisatie van deze situatie duurde 3 weken...

- Op 13 oktober 2005 ontving mevrouw L. tot haar grote verbazing een factuur van Tele2 voor een bedrag 66,03 €. Mevrouw L. had nooit gereageerd op reclameboodschappen van Tele2 noch op telefonische contacten met dit bedrijf. Zij had daar ook geen enkele reden toe, want ze geniet bij Belgacom het sociaal telefoontarief.

Daarop heeft Mevrouw L. zich naar de teleboetiek van Belgacom in Hoei begeven. Het geval van mevrouw L. werd door een bediende van die teleboetiek behandeld. Deze laatste heeft geen enkel spoor gevonden van een eventuele aanvraag tot inschrijving van mevrouw L. bij Tele2.

B] HET PROBLEEM VAN SLAMMING [

Vanaf september 2005 heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dagelijks een aantal klachten ontvangen met betrekking tot "afgedwongen" ADSL-abonnementen.

Het scenario is praktisch altijd identiek. De eindgebruiker krijgt een brief waarin hij wordt gefeliciteerd omdat hij zich bij een internetaanbieder heeft aangesloten, terwijl hij daarvoor helemaal geen stappen heeft ondernomen. In de meeste gevallen wordt de gebruiker hetzij bij hem thuis door een teleoperator, hetzij bij het verlaten van een of andere supermarkt door een verkoper gecontacteerd. Na dit contact, zonder voorafgaand akkoord van de eindgebruiker en zonder zijn medeweten, neemt een internetaanbieder de internetaansluiting over en stelt zich gewoon zonder meer in de plaats van de internetaanbieder tot dan toe.

Dit soort praktijken, waardoor een operator zonder enig recht de klanten van een andere operator overneemt, is geen nieuw gegeven. De eerste problemen in die zin werden immers al opgetekend in 1998. Ze zijn een gevolg van de eerste fase van de liberalisering van de telecommunicatiemarkt, die onder impuls van de Europese Unie werd doorgevoerd en werd bevestigd door de Richtlijn van 13 maart 1996 ter wijziging van de Richtlijn 90/388/EEG betreffende de mededinging op de markten voor telecommunicatiediensten (JOCE/Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen van 22/03/1996 Nr. L 74/13).

Vóór 1998. De Belgische telecommunicatiemarkt was volledig in handen van één openbare operator (Belgacom), die een monopolie had.

Na 1998. De invoering van het mededingingsbeginsel luidde de groei van de sector in, bracht innovaties tot stand en vergrootte de beschikbaarheid en de verscheidenheid van de diensten die aan de gebruikers worden aangeboden.

In maart 2002 keurden het Europese Parlement en de Raad een nieuwe wetgevende bepaling (het "telecommunicatiepakket") voor de sector van de elektronische communicatie goed, die de bestaande reglementering moest vervangen. Deze nieuwe richtlijn bestaat uit een algemene richtlijn (een "kaderrichtlijn") en uit vier andere, bijzondere richtlijnen (de richtlijnen betreffende "toestemming", "universele dienstverlening", "toegang en interconnectie" en "bescherming van het privéleven") en heeft als voornaamste doel om de sector meer concurrerend te maken (Achtste rapport over de invoering van de reglementering van de telecommunicatie,

<http://europe.eu.int/scadplus/leg/fr/lvb/l24217c.htm>). Het "telecommunicatiepakket" werd in de Belgische wetgeving opgenomen door middel van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (B.S. 20 juni 2005).

In 2005 begonnen de operatoren - om klanten aan te trekken en op langere termijn aan zich te binden - met het aanbieden van geïntegreerde dienstenpakketten ("triple play" en zelfs "quadruple play"), met verschillende combinaties van telefonie (ook mobiel) tegen zeer interessante prijzen, toegang tot het internet en audiovisuele inhoud. De grotere zekerheid van de regelgeving maakte grensoverschrijdende investeringen mogelijk, zowel wat kapitaaluitgaven als wat fusies/overnames betreft. Deze investeringen werden bevorderd door de schaalvoordelen en de pan-Europese uitbreidingsstrategieën begonnen hun vruchten af te werpen.

Bij de voorstelling in Brussel van het laatste rapport van de Europese Commissie betreffende de reglementering en de elektronische communicatiemarkten in Europa, was mevrouw Viviane Reding, Europees Commissaris voor de Informatiemaatschappij en Media, bijzonder opgetogen over de vooruitgang die werd geboekt bij de opening van de telecommunicatiemarkten, een initiatief dat zij als een "succesverhaal" bestempelde. Het voormelde rapport benadrukt dat een versterking van de concurrentie, zeker op de detailmarkten, voordelen inhoudt voor de consument en dat de toekomstvooruitzichten met betrekking tot innovatie en investeringen in en tussen de diverse lidstaten gunstig zijn. Het rapport wijst eveneens op de snelle opgang van de breedband- en hogesnelheidsverbindingen bij internetaansluitingen.

Alhoewel de liberalisering en de concurrentie ontegenzeggelijk positieve aspecten inhouden, zowel voor de betrokken activiteitensector als voor de eindgebruikers, kan zeker niet worden ontkend dat de concurrentiestrijd tussen de operatoren die op dit ogenblik op de Belgische telecommunicatiemarkt actief zijn tot situaties leidt die uit de hand lopen. Zo deïnen een aantal alternatieve operatoren er niet voor terug om hun toevlucht te nemen tot twijfelachtige en agressieve praktijken om op die manier nieuwe klanten aan te trekken. In deze hyperconcurrerende context zijn een spervuur van reclames - waarbij soms producten of diensten worden aangeboden die de operator wegens een onvoldoende productvoorraad of ontoereikende menselijke middelen helemaal niet kan aanbieden (artikel 22,9° van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument) - en misleidende aanbiedingen niet ongewoon. Sommige operatoren zijn bereid alles te ondernemen om klanten te werven en bekommeren zich bijzonder weinig om het feit of de aangewende praktijken wel wettelijk zijn. Het spreekt vanzelf dat dit soort praktijken ernstige schade berokkent aan de sector.

In deze uiteenzetting zouden wij in het bijzonder willen ingaan op één van die vaak aangewende praktijken, namelijk slamming. Duidelijker gesteld is dit de "diefstal" van abonnees tussen operatoren onderling. De drie hierboven aangehaalde gevallen illustreren perfect de praktijken waarover we het hier hebben. Slamming is een begrip dat in de Angelsaksische wereld met

betrekking tot het domein van de telecommunicatie wordt gebruikt om een praktijk aan te duiden die erin bestaat dat een aanbieder van diensten - meestal door middel van twijfelachtige praktijken- nieuwe klanten probeert te werven.

C] DE DIVERSE VORMEN VAN SLAMMING [

Slamming kan verschillende vormen aannemen. Eigenlijk kunnen er drie hoofdvormen worden onderscheiden.

Als we de evolutie van dit fenomeen bekijken, had de eerste vorm van slamming betrekking op de vaste telefonie en was gericht op de activering van een preselectie zonder het voorafgaande akkoord van de eindgebruiker.

De tweede vorm van slamming betreft ADSL-aansluitingen. Ze bestaat erin dat een internetaanbieder zonder de uitdrukkelijke goedkeuring van de eindgebruiker een ADSL-aansluiting van een andere aanbieder overneemt.

De derde vorm van slamming heeft betrekking op domeinnamen en slaat op de praktijken die door sommige registratoren (of registratiebureaus) worden gehanteerd om de houders van domeinnamen erop attent te maken dat hun domeinnaam binnenkort zal vervallen en dat ze die dus dringend voor een periode van 1, 2 of 5 jaar moeten vernieuwen en wel bij hun registratiebureau. Gewoonlijk liggen de toegepaste prijzen duidelijk boven de marktprijzen. Zo bedraagt de prijs voor registratie bij DROA (Domain Registry of America) per jaar 27 €, ofwel 15 € boven de gangbare marktprijs.

In het vervolg van de tekst zullen wij alleen verder ingaan op de slamming voor ADSL. Niettemin zullen een aantal parallellen en vergelijkingen worden gemaakt met slamming voor preselectiediensten. De derde vorm van slamming wordt alleen ter informatie aangegeven. Er zal verder geen aandacht worden aan besteed, aangezien de Ombudsdienst voor Telecommunicatie tot op heden nog niet met dit probleem werd geconfronteerd.

D] SLAMMING VOOR ADSL [

Vanuit wettelijk oogpunt betekent slamming voor ADSL een afgedwongen aankoop in de zin van artikel 76, alinea 2 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (B.S. van 29 augustus 1991). Volgens dit artikel is het verboden om iemand, zonder dat hij hierom eerst heeft verzocht, enige dienst te verlenen met het verzoek die dienst, tegen betaling van zijn prijs, te aanvaarden. Alinea 4 van artikel

76 bepaalt namelijk het volgende: "In geen geval is de geadresseerde verplicht de verleende dienst of het toegezonden product te betalen noch het product terug te zenden, zelfs niet indien een vermoeden werd geopperd dat men de dienst of de aankoop van het product stilzwijgend had aanvaard". Met andere woorden, de eindgebruiker waarvan de aansluiting werd "geslamd", heeft absoluut het recht om de factuur of facturen die door de oneerlijke leverancier werden opgestuurd niet te betalen.

Volgens de bepalingen van de wet kan slamming voor ADSL worden gelijkgesteld met een bedriegelijke vervreemding van klanten en zelfs met oneerlijke concurrentie.

Artikel 93 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument verbiedt alle daden die strijdig zijn met eerlijke handelsgebruiken en waardoor een verkoper de beroepsbelangen van een of meerdere andere verkopers schaadt of kan schaden. Dit verbod moet zeer ruim worden opgevat. (http://www.internet-observatory.be/internet_observatory/pdf/legislation/cmt/law_be_1991-07-14_cmt_fr.pdf).

Zo heeft het Hof van Beroep van Brussel, in een vonnis van 06/10/1994, geoordeeld dat "het feit dat potentiële klanten van een restaurant, terwijl ze het menu van een bepaald restaurant aan het bekijken zijn, constant worden lastig gevallen en aangesproken om een van de aanpalende zaken binnen te gaan, moet worden gelijkgesteld met een bedriegelijke 'vervreemding' van klanten en bijgevolg in strijd is met eerlijke handelsgebruiken."

Het feit dat - meestal buitenlandse - klanten, doordat ze constant worden aangesproken en lastig gevallen, verhinderd worden om in alle rust een restaurant te kiezen, is een praktijk die ingaat tegen de eerlijke handelsgebruiken. Daarbij is het van weinig belang of degene die deze praktijken beoefent de bedoeling heeft om de klanten van de naburige handelszaak weg te lokken; het volstaat dat het hierboven beschreven ongepaste gedrag nadeel zou kunnen berokkenen aan de beroepsbelangen van een concurrent.

Artikel 93 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument vereist, evenals artikel 54 van de voorafgaande wet van 14 juli 1971, niet dat er uit de aangeklaagde daad schade voortvloeit.

Aangezien het hierbij om oneerlijke concurrentie in de telecommunicatiesector gaat, dient hier ook in het bijzonder te worden gewezen op het vonnis dat in kortgeding op 13 juli 2004 werd geveld door de Handelsrechtbank van Nantes. Dit vonnis gaf France Télécom gelijk in een geschil met zijn concurrent Telecom Italia France, die werd aangeklaagd voor bedriegelijke klantenwerving. De Handelsrechtbank van Nantes heeft Telecom Italia France ertoe aangemaand om zijn commerciële medewerkers tot de orde te roepen, waarvan er zich sommigen, volgens talrijke getuigenissen, voordeden als werknemers van France Télécom.

Uiteindelijk heeft de Handelsrechtbank van Nantes geoordeeld dat: "ondanks de voorzorgen die zowel door het bedrijf Telecom Italia France als door zijn partner werden genomen, niet kan worden uitgesloten dat sommige commerciële medewerkers de naam van France Télécom hebben gebruikt om deuren te openen die [anders] gesloten zouden zijn gebleven", wat een daad van oneerlijke concurrentie is.

Slamming voor ADSL kan als dusdanig bovendien nadeel berokkenen aan de belangen van een of meer consumenten en is in die zin strijdig met artikel 94 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

In dit opzicht is slamming voor ADSL niet alleen in strijd met de voornoemde bepalingen van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, aangezien ook een aantal strafwettelijke bepalingen kunnen worden toegepast op slamming voor ADSL. Enerzijds denken we daarbij aan oplichting (artikel 496 van het Strafwetboek: "Hij die, met het oogmerk om zich een zaak toe te eigenen die aan een ander toebehoort, zich gelden, roerende goederen, verbintenissen, kwijtingen, schuldbevrijdingen doet afgeven of leveren, hetzij door het gebruik maken van valse namen of valse hoedanigheden, hetzij door het aanwenden van listige kunstgrepen om te doen geloven aan het bestaan van valse ondernemingen, van een denkbeeldige macht of van een denkbeeldig krediet, om een goede afloop, een ongeval of enige andere hersenschimmige gebeurtenis te doen verwachten of te doen vrezen of om op andere wijze misbruik te maken van het vertrouwen of van de lichtgelovigheid, wordt gestraft met gevangenisstraf van een maand tot 5 jaar en met geldboete van 26 frank tot 3.000 frank" en anderzijds aan misbruik van vertrouwen (artikel 491 van het Strafwetboek: "Hij die ten nadele van een andere goederen, gelden, koopwaren, biljetten, kwijtingen, geschriften van om het even welke aard, die een verbintenis of een schuldbevrijding inhouden of teweegbrengen en die hem overhandigd zijn onder verplichting om ze terug te geven of ze voor een bepaald doel te gebruiken of aan te wenden, bedrieglijk verduistert of verspilt, wordt gestraft met gevangenisstraf van een maand tot vijf jaar en met geldboete van zesentwintig frank tot vijfhonderd frank (...).")

Naast deze algemene wettelijke bepalingen en in tegenstelling tot wat tegenwoordig van kracht is met betrekking tot automatische preselectie, bestaat er in het Belgische recht op dit ogenblik geen specifieke wettelijke bepaling betreffende slamming voor ADSL.

Wat slamming met betrekking tot automatische preselectie betreft, bepaalt het artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (B.S. van 20 juni 2005) immers het volgende: "*Het activeren van een preselectiedienst of de overdracht van een nummer door een operator zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst zelf, is verboden.*"

Het deactiveren van een preselectiedienst door de aanbieder ervan is mogelijk:

1° met uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming van de eindgebruiker;
 2° wanneer de eindgebruiker de materiële verplichtingen van de overeenkomst gesloten met de aanbieder van de preselectie niet respecteert en nadat deze laatste de eindgebruiker duidelijke informatie heeft gegeven over de gevolgen van de deactivering van zijn preselectiedienst.

Het deactiveren van een preselectie door de toegangsoperator is mogelijk:

1° na voorafgaand verzoek door de aanbieder van de preselectiedienst voor de gevallen opgesomd in het tweede lid, 1°;

2° met uitdrukkelijke, voorafgaande en schriftelijke toestemming van de eindgebruiker, en na het geven van duidelijke informatie over de gevolgen van de deactivering van de preselectie;

3° wegens het bestaan van technische beperkingen, omschreven en erkend door het Instituut, na voorafgaande machtiging van de minister.

De persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer over te dragen of een preselectie of een preselectiedienst van de operator te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator ten onrechte deactiveert, kan van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat deze de gesprekskosten betaalt voor deze gesprekken die zijn gevoerd in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht. In voorkomend geval betaalt de persoon hem de reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien betaalt hij een forfaitaire tegemoetkoming van 750 € aan de onderneming die de eindgebruiker op grond van de feiten tijdelijk als klant verliest.

Een klacht betreffende de toepassing van dit artikel kan worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie mag weigeren een klacht te behandelen, indien blijkt dat de feiten die aanleiding hebben gegeven tot de klacht meer dan één jaar vóór het indienen van de klacht hebben plaatsgevonden."

Het toegepaste stelsel verschilt eveneens naargelang van het feit of de overeenkomsten tussen operatoren werden gesloten met betrekking tot het interconnectieaanbod voor vaste telefonie (Belgacom's Reference Interconnect Offer, afgekort BRIO) enerzijds, of met betrekking tot ADSL (Reference Offer For Local Bitstream Access, afgekort BROBA), anderzijds.

Volgens de BRIO-akkoorden is de activering van een preselectie immers afhankelijk van de voorafgaande ondertekening door de eindgebruiker van een hiertoe uitdrukkelijk bestemd typedocument (punt 4.2.1. BRIO 2005): "(...) Before transmitting to Belgacom a request the CPS on a particular end-user's line, the Operator should obtain from the end-user concerned a signed letter of authority (LOA) (...)". Bij activering van een preselectiedienst zonder voorafgaand schriftelijk akkoord van de eindgebruiker is deze, volgens het voormelde artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, immers niet gehouden om de gesprekken te betalen die werden gevoerd in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van

de klacht. In voorkomend geval moet de in gebreke gebleven operator hem de reeds ontvangen bedragen terugbetalen. Bovendien is hij gehouden om een forfaitaire tegemoetkoming van 750€ te betalen aan de benadeelde onderneming.

Daarentegen bevatten de BROBA-akkoorden tot op heden nog steeds geen enkele vergelijkbare bepaling. Bijgevolg kan elke internetaanbieder bij Belgacom de activering of deactivering van een ADSL-aansluiting eisen zonder dat er daartoe een document wordt voorgelegd dat bewijst dat de gebruiker daarmee heeft ingestemd.

E] AANBEVELINGEN [

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is van mening dat het wenselijk zou zijn om het toepassingsveld van artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie uit te breiden tot slamming voor ADSL. Een dergelijke uitbreiding zou niet alleen de mogelijkheid bieden om een einde te stellen aan de hierboven beschreven praktijken, maar bovendien de eindgebruikers beter beschermen.

Anderzijds is het - naar het voorbeeld van wat op dit ogenblik van toepassing is voor de automatische preselectie - aan te bevelen om in de BROBA-akkoorden voor de internetaanbieder de verplichting op te nemen om bij elke aanvraag tot activering van een ADSL-aansluiting een document te voegen waarbij de eindgebruiker zijn voorafgaand schriftelijk akkoord moet geven. Dit document zou, zoals nu al het geval is voor de activering of deactivering van de automatische selectie, kunnen worden gestandaardiseerd en vooraf bepaalde vermeldingen omvatten.

Ondertussen zouden door alle internetaanbieders, en in het bijzonder door Belgacom, maatregelen kunnen worden genomen die van gezond verstand getuigen. Zo zouden de eindgebruikers door middel van een individuele brief kunnen worden verwittigd wanneer het risico bestaat dat hun ADSL-toegang door een andere aanbieder wordt overgenomen. In dezelfde gedachtengang zou het op het ogenblik van een aansluiting nuttig kunnen zijn om na te gaan of de eindgebruiker reeds een ander ADSL-abonnement heeft en zou hij, indien dit zo is, van de imminente deactivering van zijn aanvankelijke internettoegang op de hoogte kunnen worden gesteld.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is van mening dat al deze maatregelen en aanbevelingen de gebruikers beter zouden kunnen beschermen en het systeem dat op dit ogenblik van kracht is extra zouden kunnen beveiligen. Dit zou er ook toe kunnen leiden dat het imago van een economische sector waarin een concurrentie heerst, wordt verbeterd.

11 Belemmeringen voor de consument bij verandering van operator

A) KLACHT [

Beste,

Ik ben sinds iets meer dan 1 jaar geabonneerd op een internetverbinding bij Versatel. Ik ben van in het begin zeer ontevreden over de verleende dienst (geen spamfilter, virtueel onbestaande support, ...)

Ik was van plan om na het eerste jaar mijn abonnement op te zeggen, maar nu blijkt dat, aangezien in niet VOOR het einde van het eerste jaar mijn opzeg heb kenbaar gemaakt, ik gebonden ben aan nog eens een jaar. Indien ik nu wil opzeggen, moet ik het abonnementsgeld voor de resterende duur van het lopende jaar betalen als opzegvergoeding...

B) ANALYSE VAN DE BELEMMERINGEN IN 2005 [

Het valt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in de behandeling van klachten op dat sommige aanbieders het de gebruiker moeilijk maken om te veranderen van operator of om in te gaan op een interessante aanbieding van een concurrerende aanbieder. In de dagelijkse klachtenbehandeling ervaart de Ombudsdienst dat contractuele bepalingen voor de telecomgebruiker regelmatig een drempel vormen die hem de overstap naar een andere aanbieder belemmert.

We geven hierbij een inzicht in enkele actuele praktijken die voor de telecomgebruiker een hinderpaal vormen om over te stappen naar een andere operator. Een van de doelstellingen bij de liberalisering van de telecommunicatiesector, nl. de vrije keuze van operator voor de consument wordt hierdoor belemmerd.

Reeds in 2001 signaleerde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een belangrijk aantal klachten tegenover Mobistar in dit verband. Deze klagers werden door de toenmalige algemene voorwaarden van Mobistar zeer sterk gehinderd in hun voornemen om over te stappen naar een andere operator. Door de stilzwijgende verlenging van de contracten van bepaalde duur voor éénzelfde periode en in combinatie met zeer hoge opzegvergoedingen (tot 23 maand abonnementsgeld, beltijd en dossierkosten) werden deze klanten in de praktijk opgesloten bij hun operator. In 2002 paste Mobistar deze bepalingen aan en plafonneerde de opzegvergoeding tot maximum 150 € per geactiveerde kaart waardoor de voorstellen van de Ombudsdienst voor een deel werden gevolgd.

In 2005 viel het de Ombudsdienst in de behandeling van klachten op dat opnieuw soortgelijke mechanismen de keuzevrijheid van operator voor de gebruiker belemmerden. In de dagelijkse klachtenbehandeling menen we dat contractuele bepalingen van onder meer Versatel, Scarlet

Sun Telecom en Belgacom voor de telecomgebruiker regelmatig een drempel vormen die hem de overstap naar een andere provider belemmerd. Een overzicht van deze vier ervaringen kan dit verder verduidelijken. Voor de ervaringen met Proximus verwijzen we naar het betreffende hoofdstuk in dit jaarverslag (artikel 7).

1. VERSATEL

De contracten Always ADSL, Always More ADSL en Versatel Mobile PostPaid met een duurtijd van één jaar worden stilzwijgend voor dezelfde termijn verlengd. Bij opzeg dienen de abonnementskosten voor de volledige resterende duurtijd als opzegkost betaald te worden. Tevens dient de klant rekening te houden met een ongebruikelijke vooropzegtermijn van twee maanden voor de vervaldatum van het contract.

In de praktijk is er voor de gebruiker dikwijls onduidelijkheid hierover door een gebrek aan informatie. De klant ondertekent bij zijn inschrijving immers slechts een bestelbon waarin enkele passages uit de algemene voorwaarden worden vermeld.

Voormelde essentiële informatie wordt hierin niet duidelijk gemaakt. De volledige versie van de algemene voorwaarden wordt enkel op expliciete vraag aan de klant ter beschikking gesteld. De versie van de algemene voorwaarden die op het internet kan gevonden worden is dan weer zeer onoverzichtelijk opgesteld zodat het voor een consument niet evident is om deze belangrijke bepalingen op te merken.

2. SCARLET

Scarlet One kent aanvankelijk een vaste duurtijd van 15 maanden die daarna wordt omgezet in een contract van onbepaalde duur. De klant is minimaal echter steeds 15 maanden abonnementsgeld verschuldigd (49,95 €/ maand zonder GSM).

In zeer veel klachten valt het echter op dat Scarlet One-klanten deze dienst zeer laattijdig of gebrekkig ontvangen en hierdoor vroegtijdig wensen op te zeggen. Hoewel Scarlet onmiddellijk na de lancering van haar formule Scarlet One voormelde contractuele bepalingen in deze beroepsklachten meestal soepel toepaste, merken we vandaag een tendens tot een striktere toepassing van deze algemene voorwaarden op. Hierdoor wordt het mogelijk dat een klant een opzegvergoeding tot 749 € krijgt gefactureerd zonder ooit enige correcte dienst te hebben ontvangen. Om een volledig beeld van de situatie van deze klagers te geven dient hierbij ook

opgemerkt te worden dat Scarlet One-klanten veelvuldig te maken hebben met wachttijden tot meer dan 10 weken. In de praktijk heeft de klant tijdens deze wachttijd dikwijls zijn breedbandverbinding bij een andere provider reeds opgezegd. Ook de ervaringen met andere Scarlet producten vertonen dezelfde kenmerken.

3. SUN TELECOM

Sun Telecom biedt haar klanten een C.P.S.-dienst aan. Specifiek bij Sun Telecom is echter dat de klant bovenop zijn deactivatie van deze C.P.S. bij Sun Telecom via de gebruikelijke L.O.A. tevens een schriftelijke opzeg dient te zenden.

In combinatie met de maandelijkse minimumfactuur door Sun Telecom van 7,50 € kan voormelde bepaling aan de gebruiker die dit ongebruikelijke principe uit het oog verloor tot enkele tientallen euro kosten.

4. BELGACOM

Een van de kenmerkende tariefbepalingen van Belgacom Discovery Line betreft het tarief van 15 eurocent/minuut die de abonnee dient te betalen bij elke mogelijke communicatie. Het betreft hier dus een zeer uitzonderlijke opleg die de klant per minuut dient te betalen wanneer hij o.m. gebruik maakt van de C.P.S. van een andere operator of van de verbinding van een concurrerende internetprovider. In deze gevallen maakt deze hoge financiële kost het voor de abonnee onrealistisch om te opteren voor een andere operator.

Klachten maakten het tevens duidelijk dat de welkomstbrief die een Belgacom Discovery Line-abonnee ontvangt geen melding maakt van voormelde zeer uitzonderlijke bepalingen die een belangrijke invloed kunnen hebben op het factuurbedrag. Hierover werd pas op de factuur zelf, in de praktijk dus veel te laat, duidelijkheid verstrekt.

C] BELEMMERINGEN IN NIEUWE ALGEMENE VOORWAARDEN [

Hiernaast bevatten ook de nieuw voorgestelde "Algemene voorwaarden Euphony-vastelijndiensten", de "Algemene voorwaarden Euphony-ADSL-diensten" en de "Algemene voorwaarden TELE2 All In" bepalingen die voor de telecomgebruiker een hinderpaal kunnen vormen om over te stappen naar een andere operator. Overeenkomstig artikel 108, §3 van de wet van 13 juni 2005

betreffende elektronische communicatie bracht de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan deze operatoren advies uit inzake deze voorgestelde nieuwe algemene voorwaarden. In deze adviezen werd eveneens ingegaan op deze hindernissen voor de consument.

1. NIEUW VOORGESTELDE "ALGEMENE VOORWAARDEN EUPHONY-VASTELIJNDIENSTEN"

Artikel 3.1. maakt contracten met een duurtijd van 15 of 24 maanden mogelijk die vernieuwd worden voor eenzelfde bepaalde duur. Een contract met een aanvankelijke bepaalde duurtijd van 12 maanden dat nadien omgezet wordt in een contract van onbepaalde duur, lijkt de Ombudsdienst echter meer gepast om particuliere gebruikers niet onredelijk lang aan eenzelfde operator te binden.

Artikel 11.3. bepaalt immers een schadevergoeding die de klant aan Euphony bij een vroegtijdige opzegging van zijn contract van bepaalde duur dient te betalen. De schadevergoeding bedraagt 100% van de nog verschuldigde abonnementsbijdragen en tevens de nog voorziene gesprekskosten. Deze schadevergoeding kan zeer hoog oplopen (+300 €) en dus de klant in de feiten geruime tijd sterk belemmeren om een overstap naar een andere aanbieder te maken.

2. NIEUW VOORGESTELDE "ALGEMENE VOORWAARDEN EUPHONY-ADSL-DIENSTEN"

EuLite- en EuComfort-contracten met een duurtijd van 12, 15 of 24 maanden zijn mogelijk. Een contract met een aanvankelijke bepaalde duurtijd van 12 maanden dat nadien omgezet wordt in een contract van onbepaalde duur, lijkt de Ombudsdienst echter meer gepast om particuliere gebruikers niet onredelijk lang aan eenzelfde operator te binden.

Artikel 16 bepaalt immers een schadevergoeding die de klant aan Euphony bij een vroegtijdige opzegging van zijn contract van bepaalde duur dient te betalen. De schadevergoeding bedraagt 100% van de nog verschuldigde maandelijkse bijdragen. Deze schadevergoeding kan zeer hoog oplopen (+800 €) en dus de klant in de feiten geruime tijd sterk belemmeren om een overstap naar een andere aanbieder te maken.

3. NIEUW VOORGESTELDE "ALGEMENE VOORWAARDEN TELE2 ALL IN"

De dienst "TELE2 All In" wordt volgens artikel 2.2 afgesloten voor een duurtijd van minimum één jaar en telkens stilzwijgend voor één jaar verlengd. Bij opzeg dienen de abonnementskosten



voor de volledige resterende duurtijd als opzegkost betaald te worden (artikel 2.3). Deze schadevergoeding kan zeer hoog oplopen (+400 €) en dus de klant in de feiten geruime tijd sterk belemmeren om een overstap naar een andere aanbieder te maken. Tevens dient de klant rekening te houden met een ongebruikelijke opzegtermijn van twee maanden per aangetekende brief (artikels 2.2, 2.4).

In de praktijk stelde de Ombudsdienst reeds bij de vroegere Versatel Always ADSL-, Always More ADSL- en Versatel Mobile PostPaid-contracten met soortgelijke bepalingen vast dat er bij de gebruiker dikwijls onduidelijkheid hierover bestond door een gebrek aan informatie. De klant ondertekent bij zijn inschrijving voor de dienst "TELE2 All In" immers ook slechts een bestelbon. Voormelde essentiële informatie wordt hierin niet duidelijk gemaakt.

A] INLEIDING [

Mevrouw A. sloot zich op 15 oktober 2005 aan bij Base met de tariefformule 'Base Unlimited'. De verkoopster van de Base-shop zou de nieuwe klant op het hart hebben gedrukt dat zij werkelijk ongelimiteerd zou kunnen bellen naar andere Base-abonnees. De klager maakte meteen gebruik van de diensten tot zij op 17 november een sms van haar operator ontving. Daarin stond te lezen dat haar abonnement werd geschorst. Navraag bij het Base-verkooppunt leerde mevrouw A. dat dit te wijten was aan een abnormaal hoog belgedrag. Noch in haar contract, noch in de algemene voorwaarden kon zij evenwel vaststellen dat er haar een bepaalde limiet werd opgelegd. Dit kon Base desalniettemin niet overtuigen de blokkering op te heffen aangezien de klager het netwerk te veel zou overbelasten. Verbolgen over deze houding diende mevrouw A. een beroepsklacht in bij de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst ontving tussen eind oktober en december 2005 klachten met betrekking tot het een tariefplan van Base, genaamd Base Unlimited.

Wie intekende op deze abonnementsformule kon volgens de advertenties onbeperkt bellen en sms'en naar andere Base-klanten voor een maandelijks vaste kost van 25 € . De bovenstaande klacht toont echter aan dat de vlag niet altijd de lading dekt : zij die inderdaad ongelimiteerd gebruik maakte van de diensten van Base liepen het risico dat de lijn zou worden afgesloten.

De Ombudsdienst wil na analyse van de verschillende klachten onder meer nagaan of Base al dan niet op legitieme wijze te werk is gegaan in haar dienstverlening naar Unlimited - klanten toe. Er wordt ook onderzocht welke de impact was op het netwerk van Base als gevolg van het belgedrag van deze klanten. Uiteraard zal ook worden stilgestaan bij de afwikkeling van deze opmerkelijke klachten.

B] KLACHTENCATEGORIËN [

1. BLOKKERING VAN DIENSTEN

Een eerste categorie beroepsklachten werd ingediend door Unlimited-klanten die net als mevrouw A. de verdere toegang tot het Base-netwerk werden ontzegd omwille van vermeend abnormaal belgedrag. Sommige klagers beweerden zelfs dat dit gebeurde zonder voorafgaande verwittiging.

Base ging naar eigen zeggen slechts voor een zeer beperkt aantal klanten over tot het afsluiten

van de diensten. Zij zouden door hun abnormale belgedrag immers een oververzadiging van het lokale netwerk teweeg brengen. De maatregel werd dus door de operator genomen met het oog op het vrijwaren van de integriteit van haar netwerk. Volgens Base werden de zwaarste belprofielen in haar klantenbestand er wel degelijk (telefonisch of per sms) op gewezen dat een voortzetting van zijn of haar uitzonderlijk hoog gebruik van de lijn zou leiden tot blokkering van die lijn. Base maakte in dit verband gewag van enkele "misbruikers" die tot 15 uur per dag zouden bellen en hiermee het Unlimited-tariefformule benutten voor oneigenlijke doeleinden (bv. om gesprekken door te verkopen, gsm als babyfoon te gebruiken, conferentiegesprekken te voeren). In geen geval kon er volgens Base voor dit klantensegment sprake zijn van een "normaal privégebruik". Naderhand stond Base een reactivatie van het Unlimited-abonnement toe onder een aantal voorwaarden. Ten eerste mocht het aantal beluren op regelmatige basis niet meer bedragen dan 6 uur per dag of 30 uur per week. Ten tweede was het niet toegestaan om op regelmatige basis langer dan 3 uur ononderbroken of via onmiddellijk opeenvolgende gesprekken te bellen. Ook het commercieel gebruik van het contract en/of dit ter beschikking stellen aan derden werd niet toegelaten.

2. NETWERKPROBLEMEN

Als gevolg van het toegenomen verkeer over het Base-netwerk ervoeren veel klanten problemen met de bereikbaarheid. Verscheidene klachten bereikten de Ombudsdienst. Er werd dadelijk een oorzakelijk verband met het Unlimited-aanbod vermoed. De maatregel die Base had genomen om "misbruik" van deze formule tegen te gaan middels blokkering van klanten met een overdreven belgedrag kon dus niet verhinderen dat het netwerk lokaal (vooral Brussel en Vlaams-Brabant) en tijdelijk alsnog oververzadigd geraakte.

Base lichtte deze klagers correct in over de reden van de dekkingsproblemen en de te nemen maatregelen. Behalve de blokkering van excessieve gebruikers engageerde Base zich om de software op haar netwerk aan te passen, een twintigtal masten op korte termijn te upgraden en de procedure ter plaatsing van bijkomende geplande antennes te versnellen. Het vermoeden rijst dat deze maatregelen afdoende waren aangezien de klachteninstroom in dit verband even snel weer afnam als ze was toegenomen.

3. INFORMATIEVERSTREKKING

Problemen met de bereikbaarheid van de Base-diensten en / of de onduidelijke informatieverstrekking door de medewerkers bleek een quasi-constante te zijn in talloze beroepsklachten. Afgaande op de vele persberichten namen vele ongeruste Unlimited-klanten contact op met de

klantendienst. Wat er diende begrepen te worden onder "normaal belgedrag" werd hen echter zelden duidelijk, zo tonen de Ombudsklachten aan. Diegenen waarvan hun lijn werd geblokkeerd kregen soms het etiket "fraudeur" opgenaaid.

C] COMMENTAAR [

De Ombudsdienst kan slechts concluderen dat Base onvoorbereid te werk is gegaan met het aanbieden van haar revolutionair Unlimited-tariefplan. Een aanbod waarmee klanten ongelimiteerd kunnen bellen naar andere Base-abonnees tegen een aantrekkelijke forfaitaire prijs diende normaliter hoge verwachtingen te creëren. Dat een aantal klanten het tariefplan letterlijk zouden opvatten door dagelijks 10 uur en meer het netwerk van Base te gebruiken lag eveneens in de lijn der verwachting.

In principe kan Base zich niet beroepen op welke contractuele bepaling dan ook om klanten de toegang tot het netwerk te ontzeggen met uitzondering van gevallen van contractbreuk, niet-betaling en vermoede of ontdekte fraude (artikels 10.2.1 en 10.3.1.1 van de Algemene Voorwaarden van Base). Slechts indien een Unlimited-abonnement zou worden gecommmercialiseerd zou dit een legitieme reden zijn om de dienst door Base te schorsen of op te zeggen. Dat Base evenwel de lijn blokkeerde van honderden klanten wiens belgedrag als te ongeremd bestempeld werd is niet goed te keuren. Deze klanten pleegden immers geen enkele inbreuk op de algemene voorwaarden. Dat Base in haar advertenties in een kleiner lettertype preciseert dat "Onbeperkt bellen en sms'en naar Base klanten enkel [bedoeld is] voor normaal privé-gebruik" is naar de mening van de Ombudsdienst een onafdoend tegenargument. De formulering "normaal privé-gebruik" is bovendien enerzijds onbepaald en dus vrij te interpreteren en rijmt anderzijds geenszins met de titel van het product.

De blokkering van klanten met een overdreven belprofiel gebeurde met het oog op het verhinderen van problemen met het netwerkcapaciteit. Base heeft deze problemen niet kunnen verhinderen. Het kan de mobilofonie-operator zeker worden verweten dat ze onvoldoende rekening had gehouden met de te voorziene impact van het Unlimited-aanbod.

D] AANBEVELINGEN [

De oplossing die door Base werd aangereikt door de blokkering op te heffen mits naleving van de voornoemde voorwaarden werd door de beroepsklagers geaccepteerd. Deze abonnees werden echter in geen enkel opzicht gecompenseerd voor een wekenlange onderbreking van het

Unlimited-abonnement. De Ombudsdienst vindt een compensatie voor de gedupeerden nochtans op zijn plaats.

Nu de Unlimited-klanten echter gehouden zijn aan min of meer concrete voorwaarden dient dit naar de mening van de Ombudsdienst ook duidelijk gecommuniceerd te worden aan de gebruikers. Zij zouden na kennisname de mogelijkheid moeten geboden worden om kosteloos hun contract op te zeggen bij niet-aanvaarding van deze voorwaarden.

Gedupeerden van de netwerkproblemen die hierdoor besloten hun contract van bepaalde duur op te zeggen hebben naar de mening van de Ombudsdienst het recht om dit kosteloos te doen. Het oorzakelijk verband met het Unlimited-aanbod is immers voldoende aangetoond. Gezien Base exclusief aan de basis lag van de gecreëerde problemen zou het onaanvaardbaar zijn deze klanten een verbrekingsvergoeding aan te rekenen.

A) VERSPREIDING VAN HET JAARVERSLAG [

Het jaarverslag wordt ter beschikking gesteld van :

- De leden van de federale overheid ;
- De leden van de Senaat, de Kamer van Volksvertegenwoordigers, het Vlaams en het Waals Parlement, de Brusselse hoofdstedelijke raad ;
- Het B.I.P.T. ;
- De O.C.M.W.'s ;
- De operatoren die een licentie spraaktelefonie hebben bekomen ;
- De pers.

Verder wordt het jaarverslag op eenvoudig verzoek en gratis ter beschikking gesteld van eenieder die erom vraagt.
Men kan het jaarverslag tevens raadplegen op de website van de Ombudsdienst: www.ombudsmantelecom.be

B) GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST [

1. NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN

Ombudsdienst voor telecommunicatie
De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Barricadenplein 1
1000 Brussel

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

2. FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN

Service de médiation pour les télécommunications
Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

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

14 Behandelingsprocedure van de klachten

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

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

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

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

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

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

Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend bij de rechtbank, uitgezonderd wanneer de klager beroep doet op de arbitrage door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Buiten het geval van arbitrage, waar de Ombudsdienst een uitspraak doet, die bindend is voor beide partijen, is steeds een verdere gerechtelijke procedure mogelijk.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- alle klachten van de eindgebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecommunicatie-ondernemingen, waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecommunicatie-ondernemingen en de eindgebruikers;
- een aanbeveling te richten tot de telecommunicatie-onderneming indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden; in dit geval beschikt de telecommunicatie-onderneming over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken

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

- zich op grond van de arbitrageovereenkomst gesloten tussen de Ombudsdienst en de betrokken telecommunicatie-onderneming als scheidsrechter uitspreken in alle geschillen tussen de betrokken telecommunicatie-onderneming en de eindgebruikers, voor zover de eindgebruiker aanvaardt een beroep te doen op arbitrage na het ontstaan van het geschil. De Ombudsdienst mag niet als scheidsrechter optreden in geschillen waarmee bedragen van meer dan 2478,9352 €, geïndexeerd, gemoeid zijn;
- van elke eindgebruiker die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data.

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

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

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



OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
Barricadenplein 1 - 1000 Brussel
Tel : 02 223 09 09
Fax : 02 219 86 59
klachten@ombudsmatelecom.be
www.ombudsmatelecom.be