



Jaarverslag 2006

Ombudsdienst voor
Telecommunicatie

www.ombudsmantelecom.be

Inhoudstafel

Inleiding	4
1. Klachten ingediend in 2006	6
A. Overzicht van de klachten 1993-2006	6
B. Maandelijkse evolutie van het aantal klachten tussen 2004 en 2006	7
C. Indieningswijzen	8
D. Aantal klachten ingediend per provincie	9
E. Opsplitsing van de klachten per bedrijf	10
2. Klachten voor bemiddeling	16
A. De cijfers.....	16
B. Enkele voorbeelden.....	18
3. Klachten behandeld in 2006	35
A. Opsplitsing van de klachten per behandelingsprocedure	35
B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen	36
C. Klachten voor bemiddeling.....	37
1. Ontvankelijkheid.....	37
2. Resultaten	38
3. Positieve resultaten voor de klagers	40
4. Gevoelige stijging van het aantal klachten	42
A. Inleiding.....	42
B. Bespreking per operator	42
1. Versatel/Tele2.....	42
2. Talk Talk.....	46
3. Telenet	47
4. Mobistar	49
5. Belgacom	51
C. Conclusie	53
5. Nieuwe wettelijke bepalingen in het voordeel van de telecomgebruiker	54
A. Aanrekening van oproepen naar naverkoopdiensten.....	55
B. Betaling via domiciliëring en ontvangst van facturen via elektronische post	58
6. Problemen in verband met de opzegging van contracten voor vaste telefonie	62
A. Inleiding.....	62
B. De opzeggingsmodaliteiten en -voorwaarden.....	62
C. Kosten na de opzegging of de activering van een preselectie	64
D. Duur van de contracten voor vaste telefonie en opzeggingskosten.....	66
E. Conclusie.....	67
7. Problemen binnen de BRIO-akkoorden : automatische verwijdering van CPS in geval van overdracht van een aansluiting	68
A. Voorbeeld	68
B. De BRIO-akkoorden: theorie.....	68
C. De BRIO-akkoorden: praktijk	69
D. Aanbevelingen	70
8. Betalende SMS-diensten: een update	71
A. Inleiding	71
B. Vergelijking van de ontvangen klachten in 2006 met de klachten uit 2005.....	71
C. Nieuwe evoluties.....	72
D. Opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2005	73
E. Conclusie.....	74

9. Portaal site www.ombudsman.be.....	75
10. Verspreiding van het jaarverslag.....	76
11. Gegevens van de Ombudsdienst.....	77
A. Nederlandstalige klachten.....	77
B. Franstalige en Duitstalige klachten.....	77
12. Behandelingsprocedure van de klachten.....	78

Inleiding

Ontvangen klachten

Sedert 2002 is het aantal gebruikers dat een beroep doet op de Ombudsdienst voor telecommunicatie voortdurend toegenomen. In 2002 ontvingen we immers nog 8.594 schriftelijke beroepsklachten. In 2006 leidde deze jaarlijkse groei tot een totaal van 20.422 ontvangen beroepsklachten, een stijging van 33,76 % t.o.v. 2005.

Deze stijging t.o.v. 2005 is echter zo sterk dat de Ombudsdienst zich genoodzaakt ziet de achterliggende oorzaken hiervan te onderzoeken en aanbevelingen te doen in een apart hoofdstuk van dit jaarverslag. Uit de statistieken blijkt dat enkele operatoren zich onderscheiden door een veeleer extreme stijging. Het betreft dan een stijging in absolute- of in procentuele cijfers. Vijf belangrijke operatoren in dit verband zijn Talk Talk, Versatel/Tele2, Telenet, Mobistar en Belgacom. De dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing gelaten is de klachtenstijging voor Versatel / Tele2 in absolute cijfers het grootst. Er werden in 2006 2.822 verzoeningsklachten tegen Tele2 geregistreerd. Ten opzichte van 2005 impliceert dit een stijging van 1.886 dossiers of 201,50%.

Ombudsdiensten hebben als eerste opdracht om individuele gebruikers met beroepsklachten via bemiddeling te helpen. De Ombudsdienst voor telecommunicatie slaagde er in 2006 in om voor 87,08% van de behandelde problemen een minnelijke schikking te bereiken. Rekening houdend met de aanbevelingen die door de operatoren positief werden beantwoord, kon in totaal aan 90,37% van de gebruikers een oplossing worden geboden.

Structurele problemen

Naast deze oplossingen die geboden worden aan individuele gebruikers, ijvert de Ombudsdienst voor telecommunicatie er voor om, op basis van de ervaringen in deze vele duizenden klachten, structureel voor alle gebruikers verbeteringen te stimuleren.

Na de analyse van gebruikersproblematieken die eigen zijn aan enkele specifieke operatoren, bespreekt dit rapport drie structurele problemen.

Hoofdstuk 6 behandelt de problemen waarmee gebruikers regelmatig worden geconfronteerd wanneer zij hun contract bij hun vaste telefoonoperator opzeggen. Hoofdstuk 7 kaart het gebrek aan aandacht voor de gebruiker bij de BRIO-akkoorden aan en de praktische gevolgen ervan. De problematiek m.b.t. betalende SMS-berichten en de tendenzen terzake worden besproken in hoofdstuk 8.

In dit jaarverslag wordt eveneens ingegaan op twee wetgevende initiatieven die een impact hebben op de bescherming van telecomgebruikers. Deze wetgeving heeft immers betrekking op de kostprijs van oproepen aan een naverkoopdienst en op de kosten bij weigering van een domiciliëring of van een elektronische factuur.

Versterking noodzakelijk

In 2006 noteerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie de vijfde stijging op rij van gebruikers die op onze Ombudsdienst een beroep doen. Het klachtenaantal steeg in deze periode met 147%, van 8.261 beroepsklachten in 2001 naar 20.422 in 2006.

In een voortdurend veranderende omgeving zijn we er in geslaagd om individuele oplossingen te bereiken voor steeds meer telecomgebruikers en stimuleerden we talrijke structurele verbeteringen voor alle gebruikers.

Ondanks het gegeven dat sinds 2003 ons klachtenaantal meer dan verdubbelde bleef het aantal medewerkers van de Ombudsdienst voor telecommunicatie echter gelijk (20). Het jaarlijks aantal behandelde klachten geeft aan dat er in de voorbije jaren reeds belangrijke inspanningen werden geleverd om met de beschikbare middelen aan deze gestegen werklast te beantwoorden. In 2003 werden 9.380 klachten afgesloten. In 2005 waren dit er reeds 13.191 en vorig jaar piekten we op 17.611 behandelde klachten.

Op dit moment wordt echter de capaciteit van onze dienst met het huidige aantal medewerkers sterk op de proef gesteld. Het verder stijgende aantal beroepsklachten en de recente bevoegdheidsuitbreiding met televisieklachten maakt hierdoor een uitbereiding van het aantal medewerkers noodzakelijk om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen blijven garanderen.

www.ombudsman.be

Sinds kort is de portaalsite van de Belgische ombudsdiensten online. Op deze site wordt de gebruiker wegwijs gemaakt naar de juiste ombudsman die kan helpen om een probleem op te lossen. De portaalsite is een initiatief van POOL (Permanent Overleg Ombudslui). Dit is een netwerk waarbij de onafhankelijke Belgische ombudsmannen voor de overheidsdiensten van de federale staat, de gewesten en de gemeenschappen en van sommige steden en gemeenten aangesloten zijn. Ook een aantal onafhankelijke ombudsmannen uit de privé-sector zijn lid van POOL.

Wij besluiten deze inleiding met een welgemeend woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst. Zonder hun deskundigheid en hun toewijding was het in deze moeilijke omstandigheden onmogelijk 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.

Brussel, 7 augustus 2007.

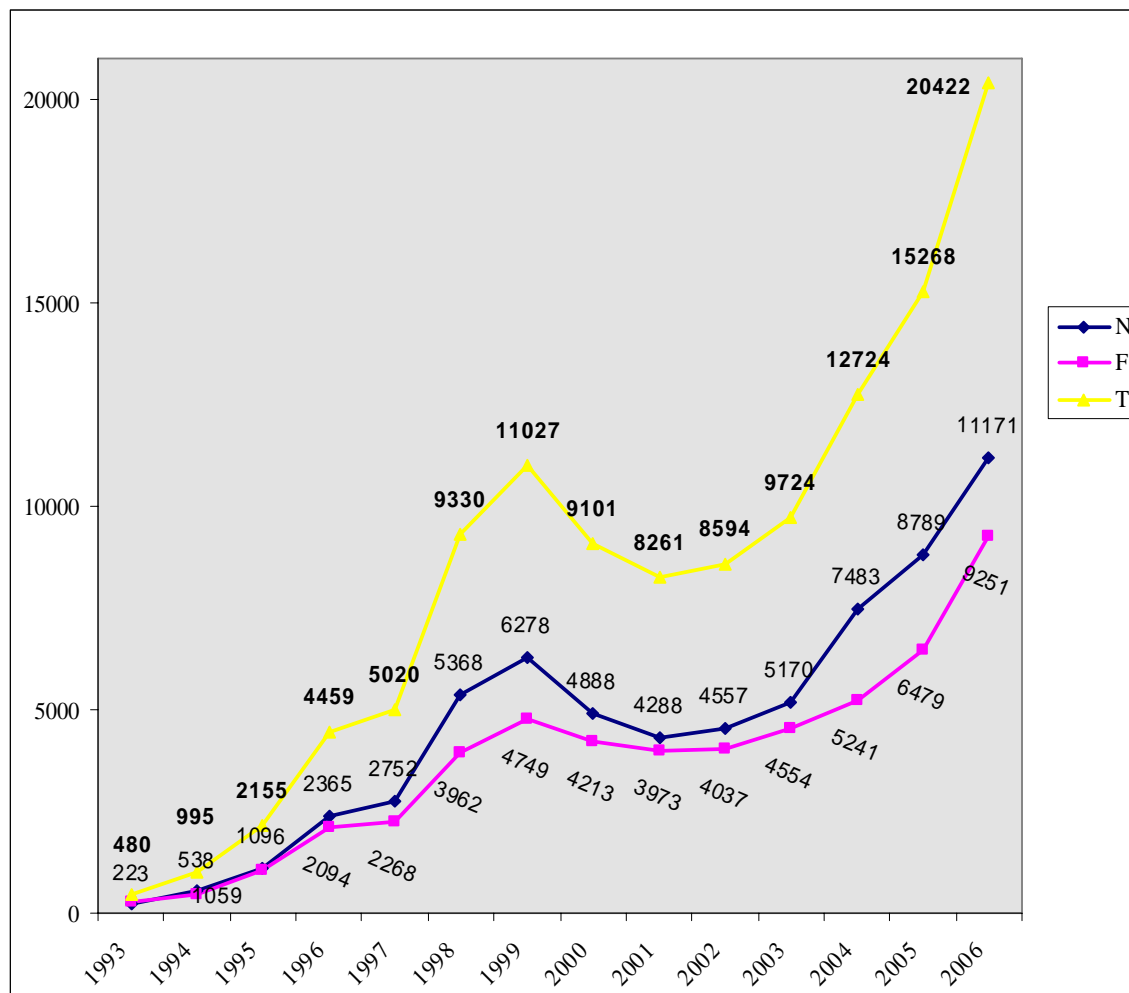
Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

1. Klachten ingediend in 2006

A. Overzicht van de klachten 1993-2006

Tabel 1



Deze grafiek geeft een overzicht van de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst op 14 jaar tijd, dus sinds het begin van zijn werking, werd ingediend.

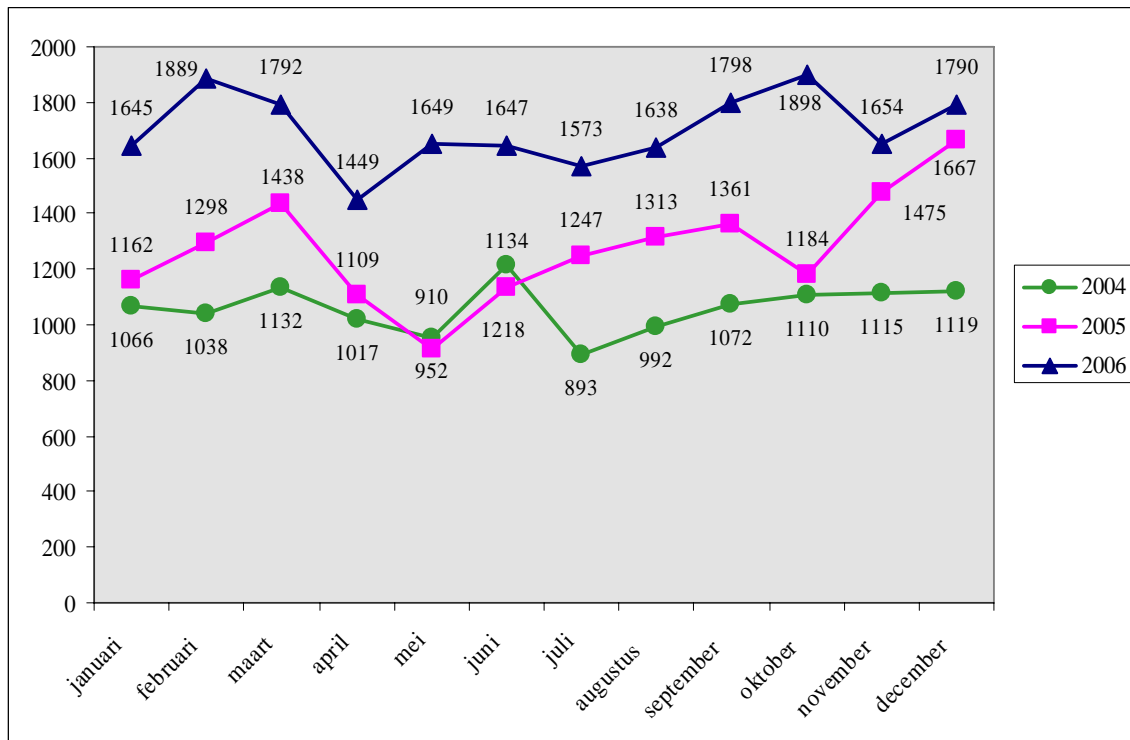
Dit aantal klachten, dat tussen 1993 en 1999 onophoudelijk was toegenomen en in de jaren 2000 en 2001 was gedaald, is sinds 2002 opnieuw constant aan het stijgen.

Wij stellen voor het jaar 2006 een belangrijke toename van het aantal ingediende klachten vast, van 15.268 in 2005 naar 20.422 dit jaar, met andere woorden een stijging van 33,76 % (tegenover 20% in 2005).

Sinds het begin van zijn activiteiten heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie nooit een dergelijk groot aantal geschillen moeten oplossen.

B. Maandelijksse evolutie van het aantal klachten tussen 2004 en 2006

Tabel 2



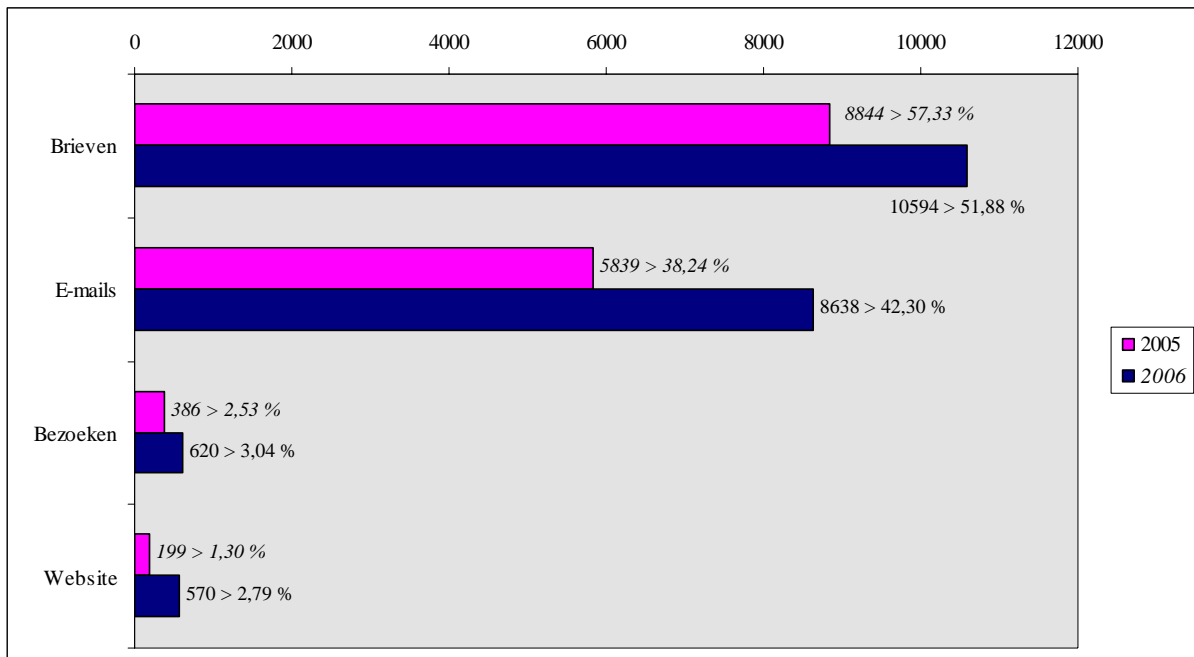
Uit deze grafiek blijkt de evolutie per maand van het aantal klachten dat sinds het jaar 2004 bij de Ombudsdienst werd ingediend.

In 2006 konden schommelingen – de één al wat groter dan de ander – worden vastgesteld tussen de verschillende maanden : in oktober werden 1.898 klachten ingediend, terwijl we er in april slechts 1.449 hebben ontvangen.

In 2006 hebben wij maandelijks gemiddeld 1.702 nieuwe klachten ontvangen (tegenover 1.275 in 2005).

C. Indieningswijzen

Tabel 3



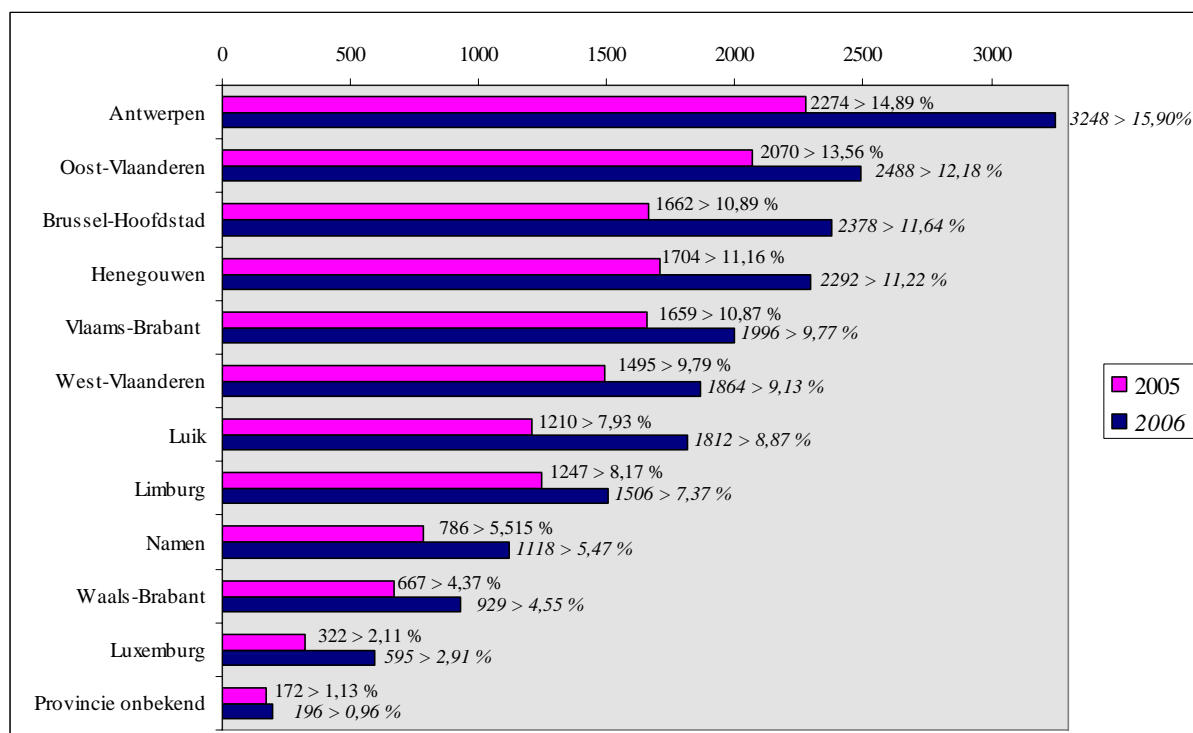
De overweldigende meerderheid van de klachten (96 %) wordt nog altijd schriftelijk ingediend. Er worden steeds meer klachten per e-mail naar ons gestuurd (42,30 % in 2006 tegenover 38,24 % in 2005).

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 3,04 % van het totale aantal ingediende klachten (tegenover 2,53 % in 2005).

Tot slot dient te worden vermeld dat 2,79 % van alle klagers hun grieven via onze website hebben meegedeeld.

D. Aantal klachten ingediend per provincie

Tabel 4

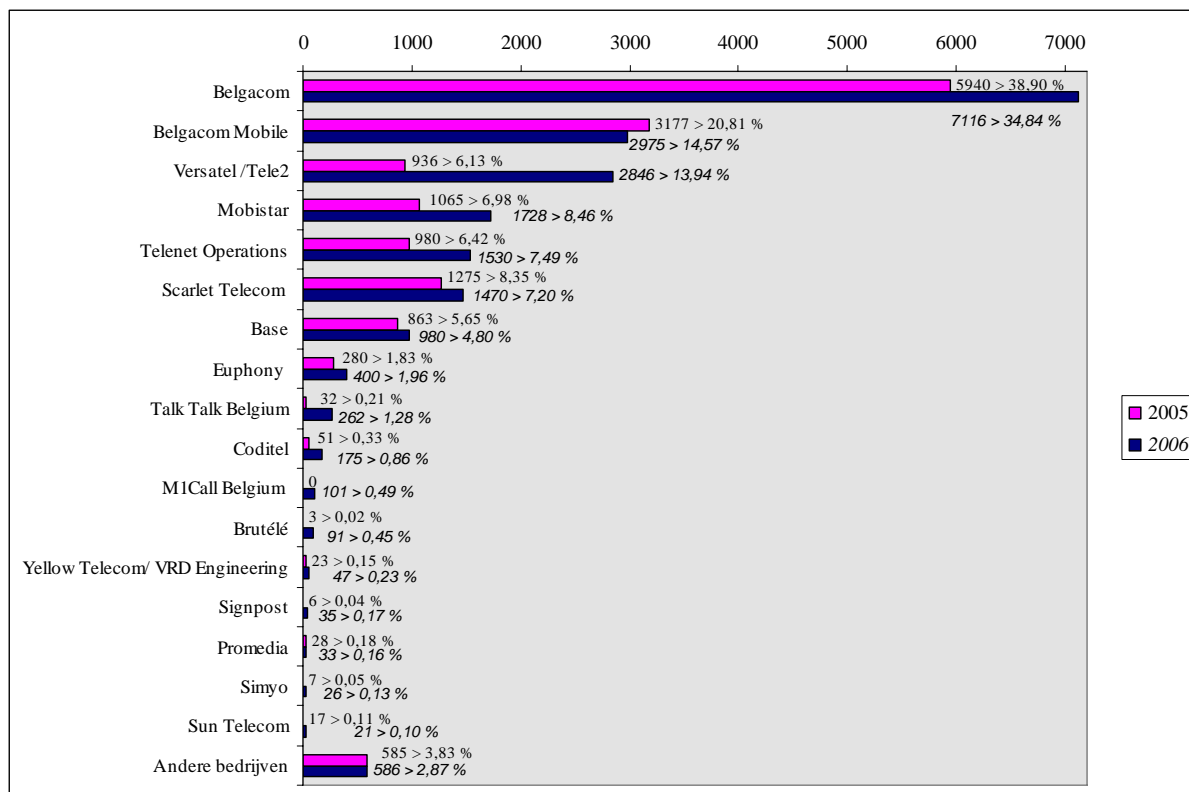


Ter bevestiging van de algemene tendens werd in alle provincies een stijging van het aantal ingediende klachten vastgesteld. De provincie Antwerpen voert nog altijd de lijst aan. Toch stellen wij vast dat de schommelingen procentueel gezien vrij beperkt zijn.

E. Opsplitsing van de klachten per bedrijf

1. Aantal klachten per bedrijf

Tabel 5



Alhoewel het aantal klachten in absolute cijfers is toegenomen (7.116 tegenover 5.940), vertegenwoordigen de klachten vanwege de klanten van Belgacom nog slechts 34,84 % van het totale aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend (tegenover 38,90 % in 2005).

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 automatische preselectie (carrier preselection) in het hele land en anderzijds door de opkomst van alternatieve aanbiedingen als het product “Tele2 All In”.

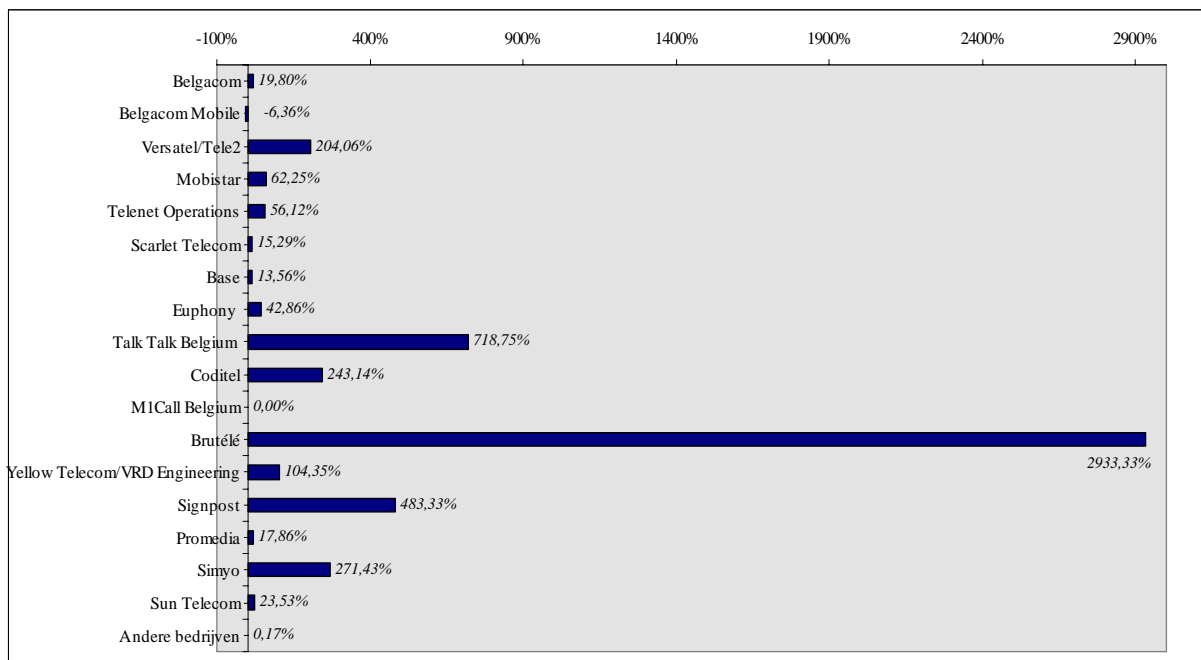
We stellen een sterke stijging vast van het aantal klachten betreffende Versatel/Tele2 (2.846 tegenover 936 in 2005), Mobistar (1.728 tegenover 1.065 in 2005), Telenet Operations (1.530 tegenover 980 in 2005), Scarlet Telecom (1.470 tegenover 1.275 in 2005), Euphony (400 tegenover 280 in 2005), Talk Talk Belgium (262 tegenover 32 in 2005), Coditel (175 tegenover 51 in 2005), Brutélé (91 tegenover 3 in 2005) en in mindere mate Base (980 tegenover 863 in 2005).

In de mobiele telefonie is het aantal klachten betreffende Belgacom Mobile gedaald, zowel in absolute cijfers (2.975 tegenover 3.177 in 2005) als procentueel (14,57% tegenover 20,81%).

Onder de vermelding “Andere bedrijven” worden meer dan 20 operatoren samengebracht, waaronder United Telecom, EDPnet, La Tribu, ALE-Teledisnet, Happy Many, One Mobile, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom en Clearwire Belgium.

2. Evolutie van het aantal klachten per bedrijf

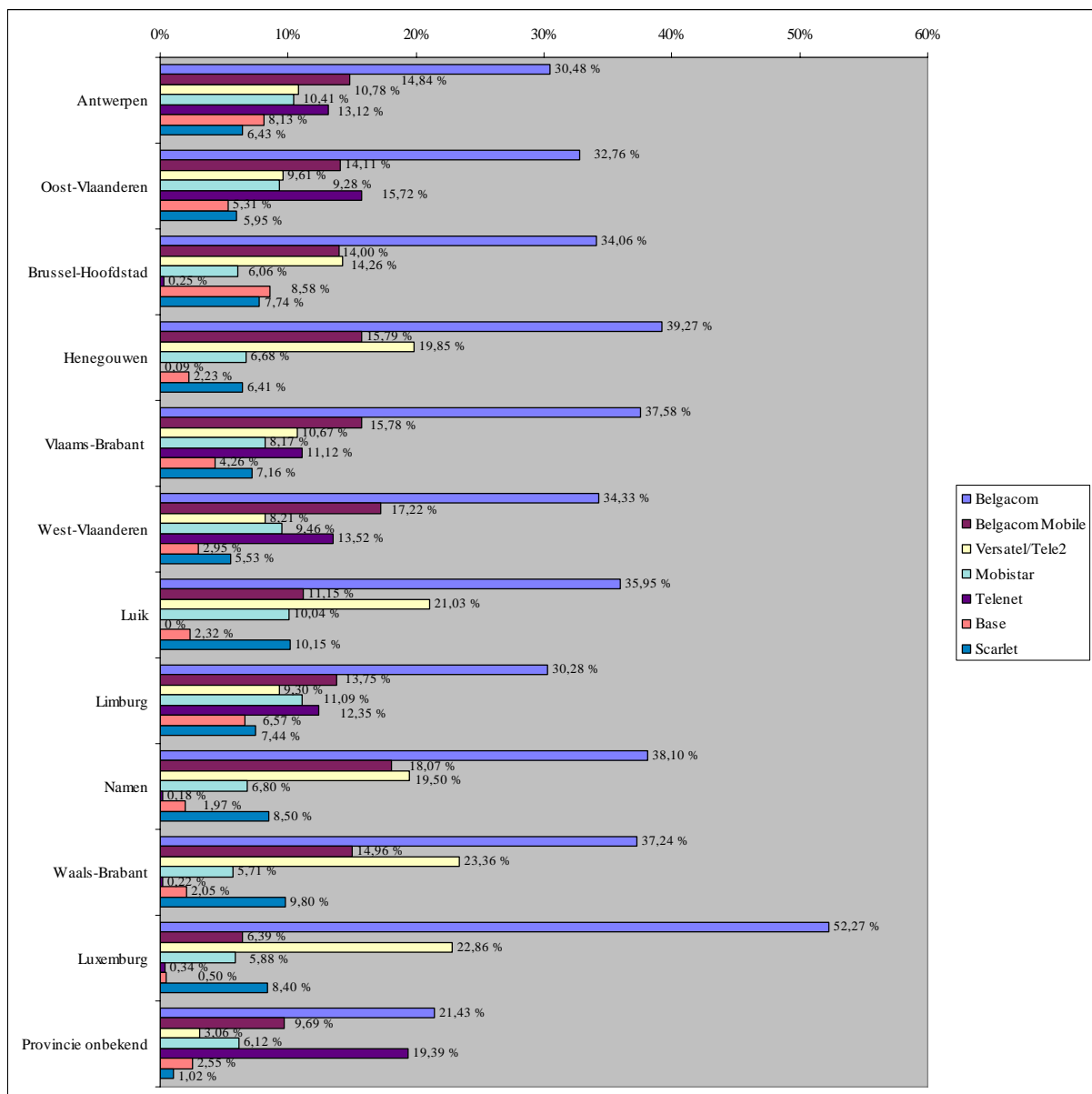
Tabel 6



Voor sommige bedrijven is het aantal ontvangen klachten veel sterker toegenomen dan de stijging die werd opgetekend voor het totale aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend (33,76 %). Ongetwijfeld moet de stijging voor de operatoren Talk Talk Belgium (+718,75 %), Coditel (+243,14 %), Brutélé (+2.933,33 %), Yellow Telecom/VRD Engineering (+104,35 %), Signpost (+483,33 %) en Simyo (+271,43 %) gezien het beperkte aantal genoteerde klachten worden gerelativeerd. De ontwikkeling die voor Versatel/Tele2 (+204,06 %), Mobistar (+62,25 %), Telenet Operations (+56,12 %) of Euphony Communication (+42,86 %) werd vastgesteld, lijkt daarentegen beduidender. Voor andere bedrijven ligt de toename dan weer onder het gemiddelde: Belgacom (+19,80 %), Promedia (+17,86 %), Scarlet Telecom (+15,29 %), Base (+13,56 %) of is het aantal klachten zelfs gedaald: Belgacom Mobile (-6,36 %).

3. Aantal klachten per bedrijf en per provincie

Tabel 7



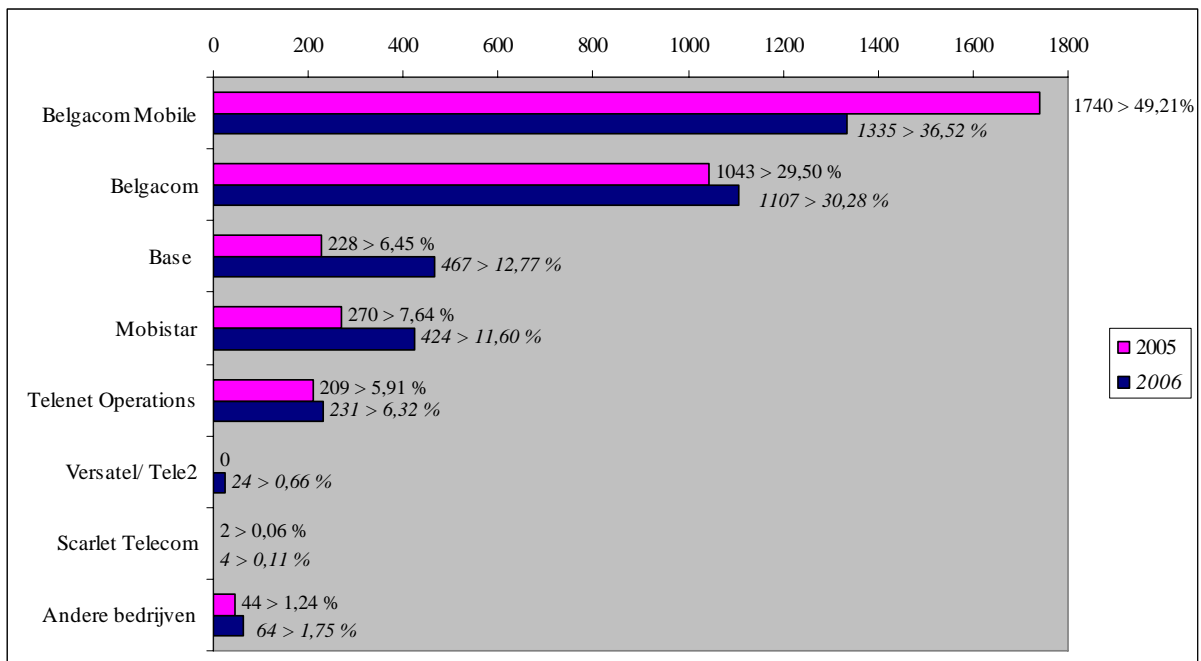
De helft van het totale aantal klachten in de provincie Luxemburg heeft betrekking op de operator Belgacom (52 %). Voor Belgacom Mobile komt het grootste aantal klachten uit de provincie Namen (18,07 %). De inwoners van Waals-Brabant hebben procentueel het vaakst klacht ingediend tegen Versatel/Tele2 (23,36 %). Voor Mobistar komen de betwistingen vooral uit de provincie Limburg (11,09 %) en voor Telenet uit de provincie Oost-Vlaanderen (15,72 %).

Klachten met betrekking tot de mobiele operator Base worden vooral in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest ingediend (8,58 %).

De klachten met betrekking tot Scarlet komen vooral uit de provincie Luik (10,15 %).

4. Aantal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen per bedrijf

Tabel 8



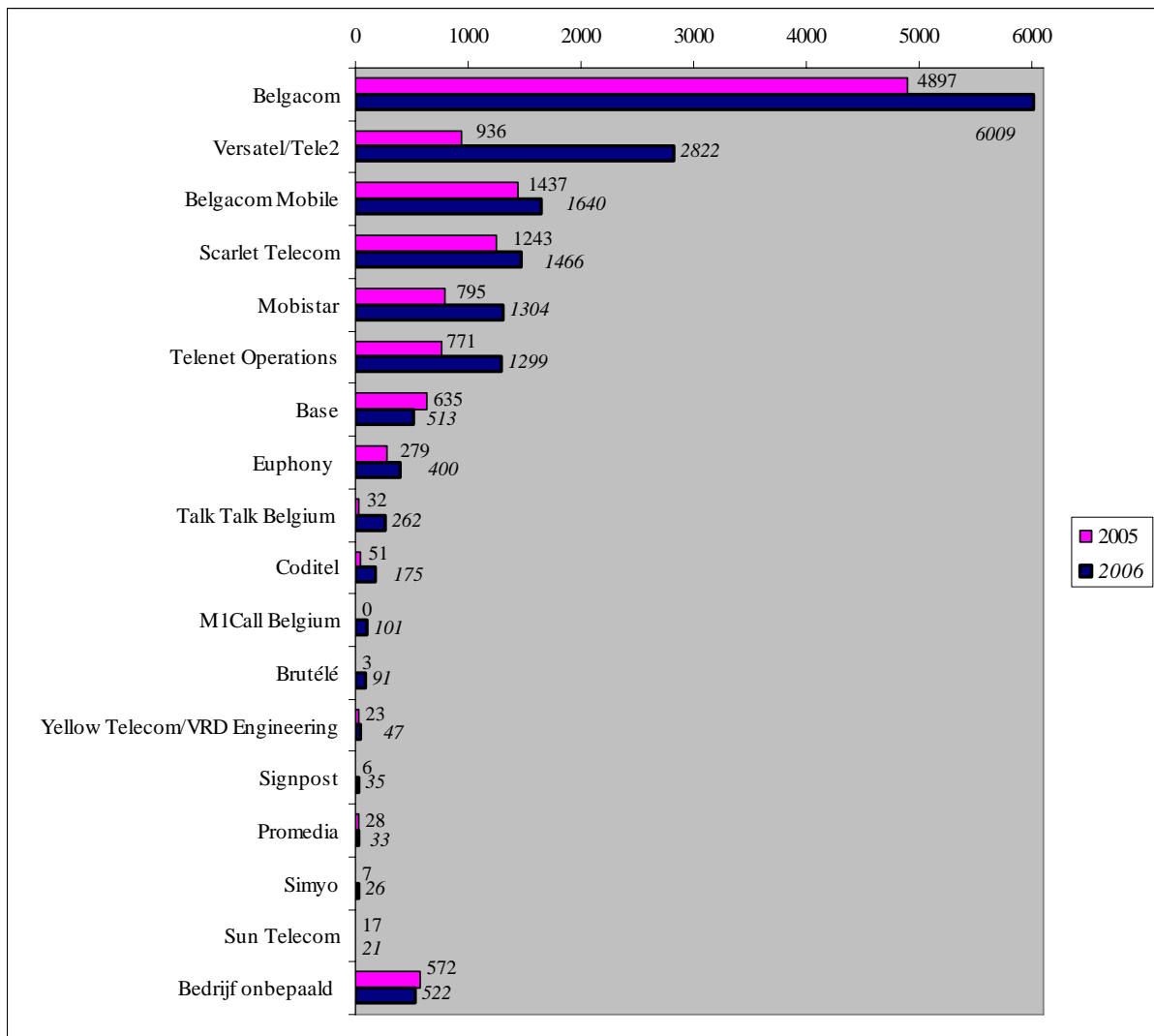
In het jaar 2006 werd er een lichte stijging vastgesteld van het aantal klachten dat met betrekking tot de problematiek van de kwaadwillige oproepen bij de Ombudsdienst werd ingediend (3.656 klachten tegenover 3.536 klachten in 2005).

Hierbij dient te worden opgemerkt dat Belgacom Mobile nog slechts 36,52 % van de klachten vertegenwoordigt, tegenover 49,21 % in 2005.

In dit verband is het belangrijk te benadrukken dat er een toename is van het aantal dossiers betreffende Base (12,77 % tegenover 6,45 % in 2005) en Mobistar (11,60 % tegenover 7,64 % in 2005).

5. Aantal klachten voor bemiddeling per bedrijf

Tabel 9



Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, is de opsplitsing per bedrijf niet helemaal vergelijkbaar met die in tabel 5.

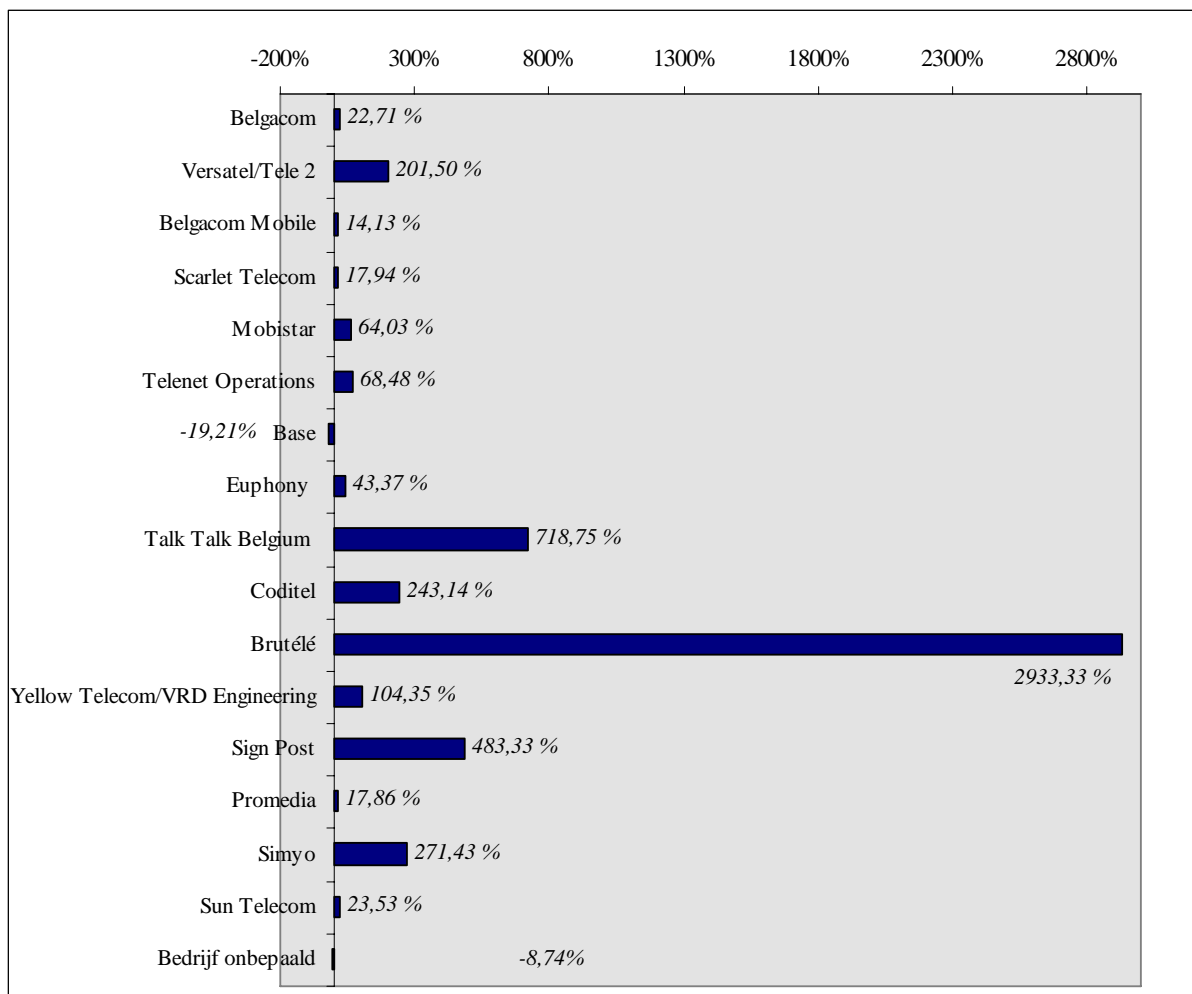
Belgacom komt nog altijd op de eerste plaats met 6.009 klachten, wat nu 35,84 % van het totale aantal ingediende klachten vertegenwoordigt (tegenover 41,74 % in 2005).

Versatel/Tele2 komt op de tweede plaats met 2.822 ingediende klachten (tegenover 936 in 2005), gevolgd door Belgacom Mobile met 1.640 klachten (tegenover 1.437 in 2005).

Scarlet Telecom (1.466 tegenover 1.243 in 2005) en Mobistar (1.304 tegenover 795 in 2005) vervolledigen de top-5.

6. Evolutie van het aantal klachten voor bemiddeling per bedrijf

Tabel 10



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

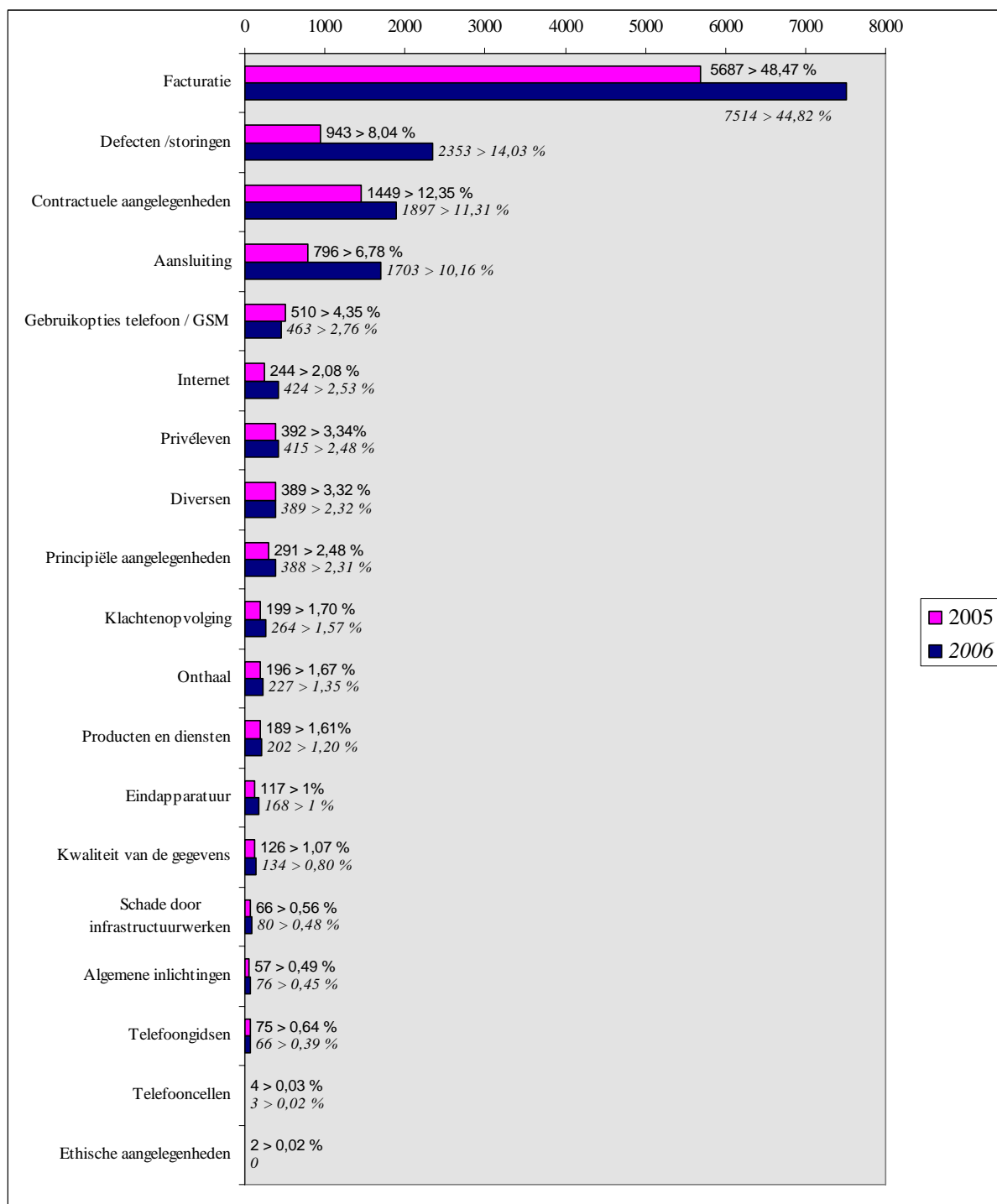
Indien de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, kan er voor Versatel/Tele2 (+201,5 %), Telenet Operations (+68,48 %), Mobistar (+64,03 %) en Euphony Communication (+43,37 %) een aanzienlijke toename van het aantal klachten worden vastgesteld dat bij de Ombudsdienst werd ingediend.

2. Klachten voor bemiddeling

A. De cijfers

1. Categorieën van klachten voor bemiddeling

Tabel 11



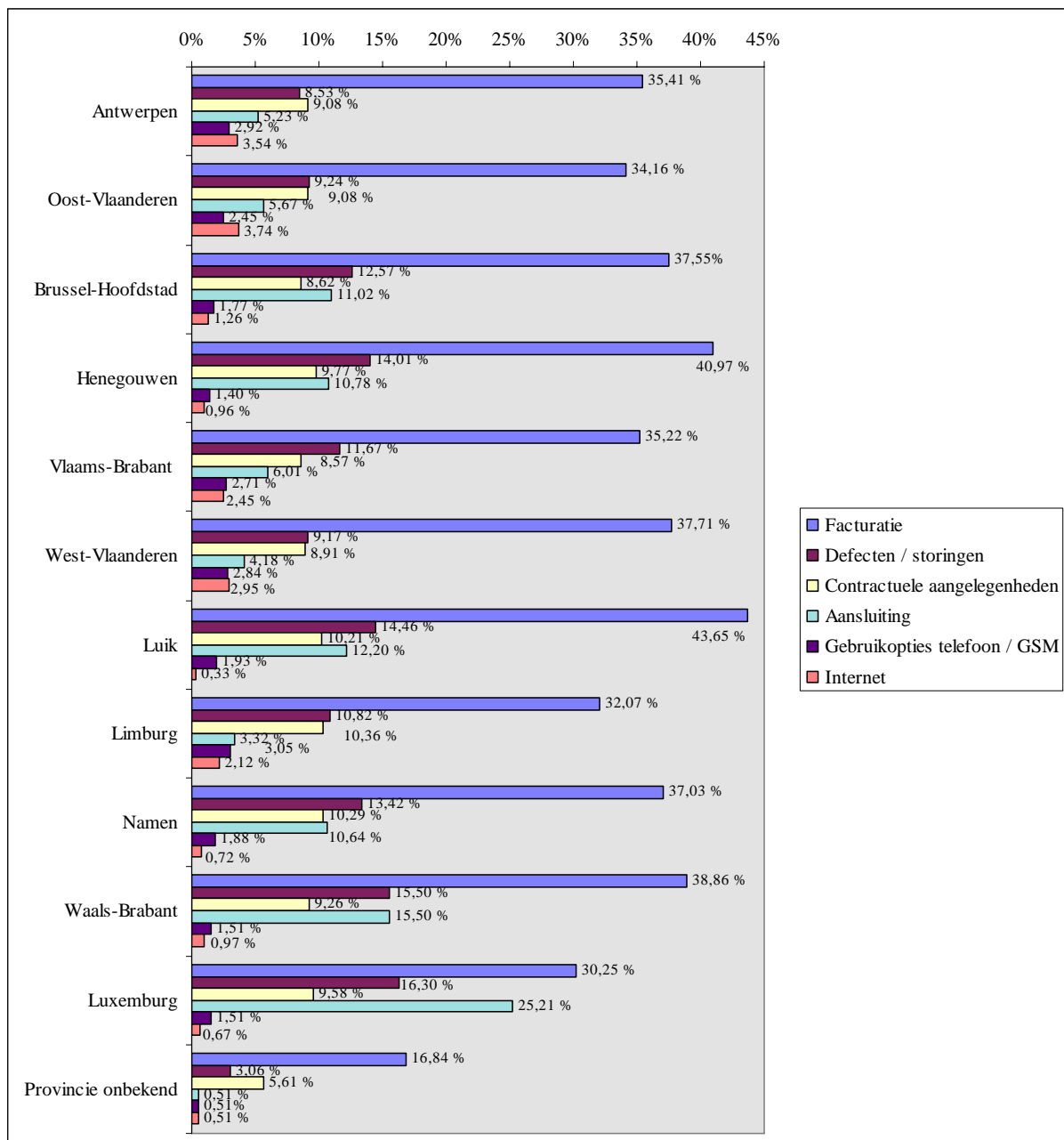
Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, blijven de klachten over “facturatie”, net als we ook in de voorgaande jaren hebben onderstreept, duidelijk de meerderheid van het totale aantal klachten uitmaken (7.514 tegenover 5.687 in 2005), maar procentueel dalen ze wel (44,82 % tegenover 48,47 % in 2005).

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

In vergelijking met 2005 kennen de klachten betreffende “defecten en storingen” (14,03 % tegenover 8,04 %) en “aansluiting” (10,16 % tegenover 6,78 %) een duidelijke stijging, terwijl het aantal voor de andere twee categorieën procentueel gedaald is.

2. Categorieën van klachten voor bemiddeling per provincie

Tabel 12



De klachten met betrekking tot “facturatie” vertegenwoordigen 43,65 % van het totale aantal klachten in de provincie Luik. De provincie Luxemburg kent het grootste percentage klachten voor “defecten en storingen” (16,30 %) en “aansluiting” (25,21 %). De geschillen met betrekking tot “contractuele aangelegenheden” concentreren zich vooral in de provincies Limburg (10,36 %), Namen (10,29 %) en Luik (10,21 %).

B. Enkele voorbeelden

1. Facturatie

Omschrijving van de klacht

In oktober aanvaardde de heer D. de activatie van zijn telefoonlijn door Talk Talk. Alles leek normaal tot hij de factuur van 11/02 ontving. Hij stelde vast dat de gesprekken hem uiteindelijk duurder uitkwamen dan voordien. Hij besloot dus om een brief te sturen naar Talk Talk met de vraag om zijn telefoonlijn opnieuw af te sluiten. Enkele dagen later werd de afsluiting uitgevoerd. In maart kreeg de heer D. echter opnieuw een factuur en in april nogmaals, samen met een bevestigingsbrief van de afsluiting van zijn telefoonlijn. Ondanks het feit dat hij die facturen heeft geprotesteerd, blijft Talk Talk hem aanmaningen sturen om te betalen en dreigt met een inningsprocedure door een gerechtsdeurwaarder.

Commentaar

Na verificatie bevestigt Talk Talk dat het contract wel degelijk werd opgezegd. Het bedrijf wijst er bovendien op dat het nodige werd gedaan om de onterechte facturen te annuleren en het te veel ontvangen geld aan de heer D. terug te storten.

Omschrijving van de klacht

De heer K. heeft vastgesteld dat Base de telefoongesprekken met Tunesië en China duurder aanrekende. Base rekende hem die oproepen immers tegen 1,037 €excl. BTW per minuut voor Tunesië en 1,869 €excl. BTW per minuut voor China aan, terwijl Mobistar en Proximus voor die twee landen slechts 0,5 €excl. BTW factureren.

Commentaar

Base legt uit dat de kosten van de gesprekken worden bepaald rekening houdende met een aantal factoren, onder andere met de akkoorden die met buitenlandse operatoren werden gesloten. De mobiele operator wijst erop dat elke tariefformule voordelen biedt afhankelijk het belgedrag. Indien de klant zeer regelmatig naar het buitenland belt, moet hij voor een andere tariefformule opteren dan Base Unlimited.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw F. wilde gebruik maken van de promotie van Belgacom in december, waarbij voor elke nieuwe aansluiting drie maanden gratis abonnementsgeld werd beloofd en een gratis modem zou worden geleverd. In april was de modem echter nog altijd niet geleverd: blijkbaar had de persoon die de modem moest leveren zich van deurbel vergist. De klant nam contact op met Belgacom om de looptijd van het gratis abonnementsgeld met drie maanden uit te stellen en om erop te wijzen dat de ADSL-verbinding niet werkte. Ondanks haar klacht bleef Belgacom haar de kosten voor de ADSL-verbinding factureren.

Commentaar

Het blijkt dat de ADSL-dienst op 2 februari werd geactiveerd, tegelijk met de indienststelling van de aansluiting. Op 11/04 werd een nieuwe modem verstuurd, aangezien het bericht van aanbidding bij de levering van de modem bij de buurman werd achtergelaten. Belgacom heeft een creditnota opgesteld teneinde mevrouw F. het te veel ontvangen bedrag terug te betalen.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw M. kreeg nog altijd facturen toegestuurd van Belgacom, terwijl ze inmiddels voor een andere operator, namelijk Scarlet, had geopteerd. Ze diende klacht in bij Belgacom, maar er kon geen bevredigende oplossing worden gevonden. Niettemin ontving ze toch reeds enkele creditnota's.

Commentaar

Belgacom brengt de ombudsman ervan op de hoogte dat alle facturen die na de datum van de overdracht werden opgesteld inmiddels werden geannuleerd.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw J. betwist de facturatie van langdurige ADSL-verbindingen en abonnementskosten.

Commentaar

Belgacom geeft toelichting bij het verhoogd internetverkeer van mevrouw J. en het gebruik van een USB modem en ADSL Time Manager. Belgacom is bereid om éénmalig de internetverbindingen te crediteren ten bedrage van 190,20 euro.

Omschrijving van de klacht

De heer N. betwist de aanrekening van betalende SMS-berichten. Hij maakt nog maar 2 maanden gebruik van zijn huidig nummer en stelt vast dat hij reeds betalende sms-berichten ontving nog voor hij gebruik maakte van zijn huidig nummer.

Commentaar

Proximus stelt na onderzoek vast dat deze berichten niet werden aangevraagd door de heer N., maar wel door de vorige gebruiker van het betrokken gsm-nummer. De firma Wilsto mocht deze ongewenste berichten niet versturen en aanrekenen. Proximus vroeg de uitschrijving aan voor het gsm-nummer van de heer N. Zij crediteerden alle berichten die hij ontving van de firma Wilsto.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw R. beklaagt zich erover dat ondanks aandringen en beloftes bij Telenet het Sociaal Telefoontarief haar nog steeds niet is toegekend.

Commentaar

Na tussenkomst van de Ombudsdienst bevestigt Telenet dat mevrouw R. geniet van de korting met betrekking tot Sociaal Telefoontarief.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw I. betwist de faktuur met gesprekken naar Dubai en de Verenigde Arabische Emiraten. Het tarief op de website stemt niet overeen met het aangerekende tarief. Base sloot de gsm af zonder voorafgaande verwittiging.

Commentaar

Base erkent dat er sprake was van een forse, onaangekondigde tariefverhoging en herberekende derhalve de facturatie. Mevrouw I. ontvangt een krediet van 564,28 Euro (excl. Btw).

Omschrijving van de klacht

Mevrouw S. ontvangt een brief van het incassobureau Add Finance met de melding dat de factuur van Scarlet met datum 28/4/04 niet zou betaald zijn. Mevrouw S. was toen naar eigen zeggen al klant bij Telenet. De factuur kwam twee jaar na datum.

Commentaar

Scarlet geeft de klager het voordeel van de twijfel en crediteert het openstaand saldo.

2. Defecten/Storingen

Omschrijving van de klacht

Op een donderdag omstreeks 16 uur stelde de heer B. vast dat zijn telefoonlijn niet meer werkte. Hij probeerde meer dan 45 minuten lang om naar de dienst storingen van Belgacom te bellen. Hij kreeg een muzikje te horen, maar er kwam geen gesprekspartner aan de lijn. Omstreeks 18 uur probeerde hij opnieuw contact op te nemen met Belgacom, maar nog steeds zonder succes. In de Teleboetiek van L. stelde men hem voor om een e-mail te sturen. Op vrijdagmorgen om 9 uur belde de klager, om zeker te zijn, opnieuw naar de dienst storingen, die zijn vraag noteerde, aangezien er geen spoor terug te vinden was van de verstuurde e-mail. De technicus kon zich pas op maandag aanbieden, omdat het voor de vrijdag reeds te laat was. Toen de technicus zich op maandag aanbood, stelde hij onmiddellijk vast dat het probleem geen verband hield met de twinlijn, maar met het openbaar net, vermoedelijk wegens de uitvoering van werken. De heer B. verstuurde op dinsdag een e-mail naar de ombudsman met de vraag om tussen te komen teneinde zijn lijn opnieuw operationeel te maken.

Commentaar

Belgacom bevestigt dat de storing effectief op donderdag werd meegedeeld. De technicus heeft op maandag vastgesteld dat de interventie van een team van mensen gespecialiseerd in aansluitingen noodzakelijk was. De storing werd uiteindelijk opgeheven na werken aan de bekabeling. In toepassing van de algemene voorwaarden heeft Belgacom een schadevergoeding van elf maanden abonnementsgeld toegekend voor de laattijdige storingslichting.

Omschrijving van de klacht

De lijn van mevrouw H. was al een week gestoord. Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij haar burens, bleken er in het gebouw nog drie andere lijnen gestoord te zijn. De technicus bood zich op de afgesproken dag niet aan. De klant is aan het bed gekluisterd en de telefoon is voor haar het enige communicatiemiddel met de buitenwereld.

Commentaar

De storing werd gesignaleerd op 30 oktober en opgelost op 15 november na de vervanging van een deelstuk van de distributiekabel. Belgacom heeft zijn excuses aangeboden aan mevrouw H. en haar in overeenstemming met de algemene voorwaarden van het bedrijf veertien maanden gratis abonnementsgeld voor de lijn toegestaan.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw D. diende een klacht in omdat ze talrijke problemen ondervond met verbindingen en storingen. Ze was namelijk van mening dat ze niet op de dienstverlening kon rekenen die door het voorgestelde product werd aangeboden. Ze legde uit dat ze geen enkele mogelijkheid had om het internet te gebruiken noch om te telefoneren of oproepen te ontvangen. Ondanks verschillende contacten met de helpdesk van Scarlet bleef het probleem aanhouden. Ze besloot dan maar om van operator te veranderen.

Commentaar

De operator betreurt de hinder dat de betrokken dame heeft geleden en bevestigt het nodige te hebben gedaan om het contract zonder kosten op te zeggen. Mevrouw D. werd verzocht om haar Scarlet modem terug te sturen.

Omschrijving van de klacht

De heer S. klaagt zich erover dat zijn internetaansluiting op 15 februari werd afgesloten. Hij vraagt aan de Ombudsman om bij EDPnet tussen te komen teneinde zijn aansluiting dringend opnieuw te herstellen. Bovendien vraagt hij een schadevergoeding voor de ondervonden ongemakken.

Commentaar

Na onderzoek van het dossier bevestigt EDPnet dat de storing op 22 februari werd opgeheven. De leverancier heeft een creditnota opgesteld voor de periode van 15 tot 22 februari.

Omschrijving van de klacht

Sinds haar overstap naar Tele2 is de telefoonlijn van mevrouw N. onbruikbaar. Contacten met telefonische klantendienst leverden geen resultaat op. De klager wenst de stopzetting van het contract en een vergoeding voor de extra kosten.

Commentaar

Tele2 annuleert kosteloos het contract en crediteerde 49,88 Euro. Dit bedrag impliceert de helft van de abonnementskosten voor 2,5 maanden Tele2 All-In. De operator belooft ook de kostprijs van de modem te vergoeden indien deze wordt teruggestuurd.

Omschrijving van de klacht

De heer S. ervaart gedurende 2 maanden technische problemen met Versatel ADSL. Hij heeft meer concreet ruis op zijn telefoonlijn als de modem insteekt. Ook is er verlies van connectie als de heer S. online gaat. Versatel is op de hoogte gebracht via e-mail en telefonisch. De klager wenst zijn abonnement onmiddellijk stop te zetten. Versatel stond dit initieel niet toe aangezien de heer S. zijn contractduur nog niet had doorlopen.

Commentaar

Na bemiddeling lost Versatel de problemen op en bood de heer S. een creditnota van 29.90€

Omschrijving van de klacht

De heer G. wijst op de laattijdige lichte van een storing. Hij diende ten minste 12 dagen zonder telefoon door te brengen.

Commentaar

Belgacom biedt de klant haar verontschuldiging aan, geeft uitleg bij de kwetsieuze storing en kent 10 maanden abonnementsgeld telefonie toe.

Omschrijving van de klacht

De ADSL via Mobistar van mevrouw E. is sinds geruime tijd buiten dienst. Mobistar en Belgacom schuiven de schuld op elkaar af.

Commentaar

Mobistar informeert mevrouw E. dat er geen verbrekingskosten zullen aangerekend worden. Zij had immers haar abonnement inmiddels opgezegd.

Omschrijving van de klacht

De heer B. zijn ADSL-aansluiting is langdurig onderbroken en de herstelling laat op zich wachten.

Commentaar

Euphony verduidelijkt dat de ondervonden toegangsproblemen met de ADSL-verbinding het gevolg zijn van werkzaamheden uitgevoerd door de netwerkoperator. Euphony kent voor de periode zonder internet een korting toe gelijk aan een maand ADSL-abonnement (19,99 €).

3. Contractuele aangelegenheden

Omschrijving van de klacht

De heer C. meent dat Tele2 hem Tele2-klant heeft gemaakt, alhoewel hij niets heeft gevraagd noch ondertekend. Hij wenst deze praktijk aan te klagen bij de Ombudsdienst en vraagt dat zijn lijn niet zou worden afgesloten en dat er gevolg zou worden gegeven aan zijn klacht.

Commentaar

Tele2 geeft aan dat ze wel degelijk nota heeft genomen van de weigering om een ADSL-abonnement te ondertekenen. Het voornoemde abonnement werd ingevolge een vergissing geactiveerd en het

nodige werd gedaan om dit abonnement te annuleren. Wat de heractivering van de ADSL-aansluiting bij de door hem gekozen internetprovider betreft, werd de heer C. verzocht deze zelf te contacteren en daartoe een aanvraag in te dienen.

Omschrijving van de klacht

De heer V. wenst klacht in te dienen tegen Talk Talk, aangezien deze operator zonder enige toestemming zijn telefoonlijn heeft overgenomen, en dit terwijl hij al jarenlang bij Belgacom was geabonneerd.

Commentaar

Talk Talk heeft geen contract teruggevonden en bijgevolg de noodzakelijke maatregelen getroffen om het gevorderde bedrag te annuleren.

Omschrijving van de klacht

De heer W. werd benaderd door Mobistar, dat hem voor zijn vennootschap zeer interessante tarieven voorstelde. Aangezien hij al sinds meerdere jaren bij Base was geabonneerd, besloot de heer W. om zijn mobiele operator te contacteren en hem te vragen de prijzen opnieuw te bekijken. Base deed hem een telefonisch voorstel, maar was niet bereid om een commerciële afgevaardigde ter plekke te sturen of een zeer duidelijke prijssimulatie te maken. Mobistar, van haar kant, stelde prijsverminderingen met 25 tot 30% voor. De klant was ontgoocheld door de houding van Base en besloot om zijn GSM-contract voortijdig op te zeggen. Daarop factureerde Base hem 15.100 €kosten wegens vroegtijdige verbreking van het contract. De klager is van mening dat dit overdreven is en een inbreuk betekent op de vrije overdraagbaarheid van nummers.

Commentaar

Base bevestigt dat een van zijn commerciële afgevaardigden naar de klant is gegaan om een oplossing te vinden. De operator geeft geen enkele andere informatie met betrekking tot het dossier. De ombudsman is tussengekomen om een opzegging zonder kosten of een vermindering van de verbrekingskosten van het contract te vragen. Base heeft spijtig genoeg geweigerd om een dergelijk gebaar te stellen en geargumenteed dat het bedrijf van de heer W. contracten van 24 maanden had ondertekend en dat het bijgevolgd onmogelijk was om deze zonder kosten op te zeggen, in overeenstemming met de algemene voorwaarden die bij de ondertekening van de voornoemde contracten werden aanvaard.

Omschrijving van de klacht

Op 16/01 bood de heer G. zich aan in de Teleboetiek van L. om een Happy Time-abonnement te ondertekenen. Twee dagen later kwam hij terug naar de Teleboetiek om zijn contract weer op te zeggen. De bediende van Belgacom verzekerde hem dat de oorspronkelijke aanvraag nog niet was geregistreerd. Nochtans kreeg de klant de week daarna een brief waarin hem werd bevestigd dat zijn Happy Time-abonnement was ondertekend en daarna een factuur, terwijl hij alle nodige stappen had ondernomen om zijn contract tijdig op te zeggen.

Commentaar

Het tariefplan Happy Time werd op verzoek van de heer G. gedesactiveerd. Aangezien dit tariefplan gratis is, kon de klager niet schadeloos worden gesteld en heeft hij in feite een tiental kosteloze oproepen genoten.

Omschrijving van de klacht

Ondanks telefonische bevestiging van Proximus dat het contract ten einde was, blijft Proximus mevrouw M. aanmanen om de verbrekingsvergoeding te betalen.

Commentaar

Op 16 juni 2005 activeerde Proximus met telefonische toestemming van mevrouw M. een contract voor 15 maanden. Omdat mevrouw dit contract vroegtijdig verbrak rekende Proximus een verbrekingsvergoeding aan. De operator verwijst hierbij naar art. 12.2 van de algemene voorwaarden.

Omschrijving van de klacht

De heer V. heeft verhuisplannen en stuurt een aangetekende opzegbrief naar Telenet voor wat betreft de internetaansluiting en maakt hierin ook melding van zijn nieuwe adres. Toch blijft Telenet facturen sturen naar het oude adres. De heer V. verstuurt dus nogmaals aangetekend zijn opzegbrief. De telefonische klantendienst geeft aan de heer V. de raad toch de onterechte facturen maar te betalen; er zou achteraf dan een “regeling” getroffen worden. Telenet houdt blijkbaar geen rekening met de opzeg want de klager krijgt nu (weer op het oude adres) een aanmaning van Telenet waarin meegedeeld wordt dat het openstaande saldo zal worden geïnd via een incassokantoor.

Commentaar

Telenet voert de opzegging uit met terugwerkende klacht. Er wordt dus rekening gehouden met de datum die de klager in eerste instantie opgaf. Er blijkt nu zelfs nog een tegoed te zijn dat Telenet op de rekening van de heer V. stort. Het dossier bij het incassokantoor Juridesk werd volledig stopgezet.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw C. beklagt zich erover dat haar abonnement niet kan worden stopgezet zoals was overeengekomen. Mobistar blijft mevrouw C. facturen sturen en dreigt met dagvaarding en opname op de Preventelijst.

Commentaar

Het contract van mevrouw C. werd kosteloos geannuleerd omdat mevrouw C. geen communicaties voerde. Mevrouw C. kon haar oproepnummer verder blijven gebruiken met een voorafbetaalde kaart.

Omschrijving van de klacht

In juni 2005 tekent de heer E. een overeenkomst met M1Call Belgium NV voor het pakket telefonie en ADSL. Na maanden wachten is de installatie nog niet operationeel en stuurt de heer E. in mei 2006 een fax naar M1Call waarmee hij de overeenkomst verbreekt. M1Call rekent toch verbrekingskosten aan.

Commentaar

M1Call komt terug op haar eerdere beslissing, staat toe dat het contract van de heer E. kosteloos verbroken wordt en annuleert de aangerekende verbrekingsvergoeding.

Omschrijving van de klacht

Een medewerker van The Phone House laat uitschijnen dat hij een Belgacommedewerker is en smeert mevrouw S. een contract aan van TalkTalk Belgium. Op het ogenblik dat mevrouw S. beseft dat het contract bij TalkTalk inhoudt dat zij geen klant meer is van Belgacom voelt zij zich bij de neus genomen en eist zij een onmiddellijke annulatie van het contract en een volledig herstel van de vroegere situatie.

Commentaar

TalkTalk Belgium en The Phone House bieden aan mevrouw S. verontschuldiging aan voor de verkeerde informatie die gegeven werd door de verkoper en zullen maatregelen nemen teneinde dergelijke misbruiken tegen de verkoopsprocedures te vermijden. Alhoewel mevrouw S. wel degelijk een contract tekende verbreekt TalkTalk Belgium dit zonder kosten en ook de ondertussen gevoerde gesprekskosten worden gecrediteerd.

4. Aansluiting

Omschrijving van de klacht

De heer G. nam contact op met Belgacom 10 werkdagen vóór de datum van zijn verhuizing, namelijk op 25 september. De operator stelde hem als aansluitingsdatum enkel 6 oktober voor. Op 25 september had Belgacom de oude telefoonlijn nog niet afgesloten. Op 6 oktober nam de klant ‘s morgens vrijaf op zijn werk, maar hij wachtte tevergeefs op de technicus. Toen hij opnieuw contact opnam met de

klantendienst, bevestigde men hem daar dat de technicus 's namiddags zou langskomen. Die namiddag is er echter geen enkele medewerker van Belgacom langsgelaten. Elke dag van de week heeft de heer G. contact opgenomen met de klantendienst om te vragen zijn telefoonlijn te komen installeren, maar zonder succes. Op vrijdag 13 oktober stuurde de klant een klacht naar de ombudsman om hem te vragen tussen te komen bij Belgacom teneinde uiteindelijk een telefoonaansluiting te krijgen in zijn nieuwe woonplaats. Zijn ADSL-lijn wordt voor beroepsdoeleinden gebruikt via een beveiligde lijn, waardoor de aansluiting op het netwerk van het bedrijf van de klager mogelijk is.

Commentaar

Na controle blijkt dat Belgacom wel degelijk de vraag voor overzetting van de telefoonlijn op 12 september heeft geregistreerd met geplande uitvoering op 25 september. De eerste afspraak, die voor 6 oktober was vastgelegd, kon niet worden nageleefd en er werd een tweede afspraak gemaakt voor 21 november. De operator biedt zijn verontschuldigheden aan voor de opeenvolgende vertragingen en heeft het abonnementsgeld op het oude adres terugbetaald vanaf 25 september. In toepassing van zijn algemene voorwaarden heeft Belgacom aan de heer G. twee maanden abonnementsgeld voor de telefoonlijn terugbetaald als schadeloosstelling en als commerciële tegemoetkoming twee bijkomende maanden gratis abonnementsgeld toegestaan.

Omschrijving van de klacht

De heer D. bood zich 3 maanden geleden in een teleboetiek aan om een aanvraag tot voorbekabeling in te dienen ter vervanging van een oude telefooninstallatie die bij een brand in zijn woning was gesmolten. De klant vroeg aan de ombudsman om nadrukkelijk tussen te komen teneinde deze voorkabeling binnen de kortst mogelijke termijn uit te voeren. Het pleintje voor zijn woning kan namelijk al maandenlang niet worden afgewerkt wegens het probleem met de aansluiting.

Commentaar

De aanvraag van de heer D. werd niet behandeld omdat ze niet uitging van een ondernemer die een gebouw wil optrekken op een plaats waar er geen enkele telefooninfrastructuur aanwezig is. Belgacom nodigt de klant bijgevolg uit om een aanvraag voor een nieuwe aansluiting in te dienen via een teleboetiek. De heer D. zal er uiteraard de houder van zijn tot een potentiële huurder zich in het gebouw vestigt en de lijn en het nummer wenst over te nemen. Een overdrachtsdocument zou dan door beide partijen moeten worden ingevuld en ondertekend. Belgacom biedt zijn verontschuldigheden aan voor de vertraging bij het beantwoorden van het oorspronkelijke verzoek van de heer D.

Omschrijving van de klacht

Nadat ze tevergeefs had geprobeerd om in contact te komen met Tele2, diende mevrouw G. klacht in bij de Ombudsdienst. In juli 2006 had de klant Tele2 "All In" laten installeren. Aangezien haar woning te ver van de aansluitkast verwijderd was, bleek de installatie van onvoldoende kwaliteit te zijn, in die mate zelfs dat de operator haar aanraade om opnieuw een lijn te nemen bij Belgacom. Tot op vandaag krijgt ze nu echter facturen van twee operatoren. Mevrouw G. vraagt zich af of Tele2 haar vooraf niet had moeten op de hoogte brengen van het feit dat de afstand tussen haar woning en de aansluitkast te groot was.

Commentaar

Tele2 bevestigt dat alle aansluitingsproblemen van de klager inmiddels opgelost zijn. Wegens de ondervonden ongemakken heeft de operator Tele2 besloten om een creditnota voor een bedrag van 79,80 € op te stellen, met andere woorden het equivalent van twee maanden "All In"-abonnement.

Omschrijving van de klacht

De heer L. ondervindt moeilijkheden om een abonnement te krijgen bij Proximus.

Commentaar

Ingevolge een laattijdige betaling heeft Proximus de lijn van de heer L. in 1997 gedisactiveerd. Proximus verzekert dat het bedrijf meerdere aanmaningen tot betaling heeft verstuurd, die alle zonder gevolg zijn gebleven. Daarop werden de gegevens doorgestuurd naar Preventel. Wettelijk beschikt

Proximus over een termijn van 10 jaar om de betaling van onbetaalde facturen te vorderen. De mobiele operator nodigt de heer L. dan ook uit om het bedrag van 204,12€ te betalen. Zodra het bedrijf de betaling heeft ontvangen, zullen de gegevens van de klager uit de gegevensbank van Preventel worden verwijderd.

Omschrijving van de klacht

De beloofde verhuis van mevrouw A. haar telefoonaansluiting op 28/06/06 geraakt niet gerealiseerd. Mevrouw A. dient nu te wachten tot 01/08/06. Zij vindt dit onaanvaardbaar.

Commentaar

Na bemiddeling voert Belgacom de verhuis met voorrang uit en annuleert ter compensatie de forfaitaire kosten.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw B. kreeg bij Belgacom een nieuw telefoonnummer toegewezen op haar persoonlijke naam. Zij deed ook een aanvraag voor de overschakeling van de ADSL-verbinding bij Scarlet. Hierbij liep er heel wat fout. Mevrouw B. voelt zich de speelbal tussen Scarlet en Belgacom.

Commentaar

De ADSL-aanvraag via Scarlet werd meerdere malen geweigerd door Belgacom omdat Scarlet op de aanvraag steeds het oude telefoonnummer vermeldde. Bij ontvangst van de correcte informatie voerde Belgacom de activatie van de ADSL uit.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw T. wenst een nieuw nummer bij Base omdat ze veelvuldig wordt lastig gevallen door haar moeder. Zij vindt de kostprijs hiervoor (300 Euro) echter te hoog.

Commentaar

Base biedt de klager de mogelijkheid aan om – gelet op de omstandigheden – kosteloos van nummer te veranderen.

Omschrijving van de klacht

De heer L. besliste bij de verhuis een contract aan te gaan voor telefoon, internet en digitale televisie. Na de verhuis constateerde de heer L. dat geen enkele aansluiting werkte. De heer L. betaalde daarom de factuur niet en ontving op korte termijn een aanmaning.

Commentaar

Telenet biedt de heer L. zes maanden gratis abonnement aan voor zowel zijn telefoon- als internetabonnement.

Omschrijving van de klacht

De heer V. krijgt de activatie van het abonnement Tele2 All In niet gerealiseerd ondanks zijn aanvraag hiertoe van begin 2006. Hij ontving een E-mail van Tele2 dat deze aanvraag werd geannuleerd en dat hij een nieuwe bestelling diende te doen.

Commentaar

Na bemiddeling bevestigde Tele2 dat de All-In dienst geactiveerd werd. De heer V. genoot zodoende van een optimaal functionerende verbinding. Hij kreeg ook een commerciële tegemoetkoming aangeboden van de operator.

5. Gebruiksopties telefoon

Omschrijving van de klacht

Op 20 januari diende de heer V. een aanvraag voor automatische preselectie in bij Tele2. Het bedrijf bevestigde hem dat die preselectie op 26 januari zou worden geactiveerd. De klant verwonderde zich erover dat hem nog gesprekken werden aangerekend door Belgacom. Vervolgens nam hij contact op met de operator met de vraag om zijn factuur recht te zetten en bevestigde hij dat hij zijn abonnement zou betalen. De heer V. kreeg nog twee facturen van Belgacom voor gesprekken die hem werden aangerekend. In september stuurde Belgacom hem een schrijven om hem mee te delen dat zijn telefoonlijn niet gestoord was en dat de betaling van de gesprekken dus wel degelijk verschuldigd was.

Commentaar

Belgacom bevestigt dat de activeringsorder voor de CPS van Tele2 (1602) wel degelijk werd genoteerd, maar dat de technische activering om een ongekende reden nooit werd uitgevoerd. Alle gesprekken die door Belgacom sinds de datum van de activering werden gefactureerd, werden gecrediteerd, namelijk een bedrag van 103,66 €. De CPS werd uiteindelijk op 18 oktober geactiveerd.

Omschrijving van de klacht

De heer A. beschikt over het automatische antwoordsysteem van Belgacom. De klager stelde echter vast dat er iets niet in orde was: er werden drie nieuwe berichten aangekondigd, maar hij kon die berichten niet beluisteren. De heer A. heeft Belgacom hierover herhaaldelijk gecontacteerd, maar tevergeefs.

Commentaar

Na controle vindt Belgacom geen enkel spoor terug van een oproep van de klant naar de dienst storingen. Indien het probleem zich zou hebben voorgedaan, verzoekt de operator de klant om het nummer 0800-33 700 te bellen. Belgacom heeft besloten om de drie oproepen naar het nummer 1230 terug te betalen.

Omschrijving van de klacht

De heer D. klaagt zich over de dekkingsgraad alsook over de werking van het Mobistar-netwerk.

Commentaar

Mobistar benadrukt dat het bedrijf tests heeft uitgevoerd, die echter niets abnormaals aan het licht hebben gebracht. De mobiele operator wijst er overigens op dat het gebruik van een GSM door verschillende factoren kan worden verstoord en dat een perfecte overdracht van het signaal nergens, noch permanent kan worden gegarandeerd.

Ten slotte nodigt Mobistar de heer D. uit om contact op te nemen met de klantendienst indien hij nog andere technische problemen zou ondervinden.

Omschrijving van de klacht

De heer M. heeft zonder succes bij Base gevraagd om zijn GSM-nummer over te dragen. Hij dringt erop aan om dit onmiddellijk uit te voeren.

Commentaar

Base stelt de Ombudsdienst ervan op de hoogte dat het nodige werd gedaan om het nummer van de klant binnen de kortste keren over te dragen.

Omschrijving van de klacht

Sedert 25 oktober 2005 probeerde mevrouw A. Simyo-klant te worden. Op 19/12/05 kreeg zij een smsje binnen, waarbij meegedeeld wordt dat zij Base-klant af is. Desondanks was zij onbereikbaar geworden en kon zij haar voicemail niet raadplegen.

Commentaar

Simyo voerde de nodige acties uit voor het oplossen van het problemen van mevrouw A.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw J. wenst een beperking voor internationaal verkeer te laten plaatsen op haar telefoonlijn. Een Euphony-medewerker zegt haar dat Belgacom hiervoor moet zorgen, een Belgacom-medewerker wijst haar door naar Euphony.

Commentaar

Belgacom licht de procedure toe voor het plaatsen van een beperking op een telefoonlijn: het is steeds de infrastructuurbeheerder (zijnde Belgacom) die de beperking plaatst; zelfs al verlopen de gesprekken via een alternatieve operator.

Omschrijving van de klacht

De CPS van Euphony werd reeds meerdere malen onterecht opgeheven op de lijn van de heer V.

Commentaar

Belgacom kon middels een ondertekende Letter Of Authorisation (LoA), dit is de toestemming van de heer V., aantonen dat de CPS terecht werd verwijderd. Ondertussen werd de CPS terug geactiveerd.

Omschrijving van de klacht

Sedert begin december ervaart mevrouw B. storingen op haar GSM, zowel bij inkomende als uitgaande gesprekken. Bovendien voelt mevrouw B. zich bedrogen door de verkoper van Mobistar die haar een duurdere tariefformule aansmeerde dan zij bij een concurrerende operator had. Mevrouw B. vraagt een ontbinding van haar contract zonder aanrekening van kosten.

Commentaar

De technische dienst van Mobistar kwam tot de conclusie dat de storingen een gevolg waren van problemen met één van haar antennes.

Uit commerciële overwegingen ontving mevrouw B. 2 maanden abonnementsgeld.

Het contract kon niet gratis worden verbroken.

Omschrijving van de klacht

De heer P. klaagt zich erover dat Mobistar de voicemail van Tempo-klienten niet wil uitschakelen. Hierdoor ervaren zijn grootouders heel wat hinder.

Commentaar

Mobistar bevestigde dat bepaalde standaarddiensten, zoals de voicemail, niet kunnen gewijzigd of geannuleerd worden.

6. Internet

Omschrijving van de klacht

De heer H. abonneerde zich in maart op Tele 2 "All In" en kreeg vanaf dat ogenblik met problemen te maken, zoals onderbrekingen van de ADSL-aansluiting en telefoongesprekken die na 20 seconden plots werden afgebroken. Na een contact met Tele2 werd aan de klant voorgesteld om van abonnement te veranderen en over te gaan naar de formule "light", met andere woorden over te schakelen naar een snelheid van 512 Kbps in plaats van 4 Mbps. Zijn gesprekspartner raadde hem aan om zijn abonnement zonder kosten op te zeggen, maar wel zonder terugbetaling van de geïnstalleerde modem, die hem 79€ had gekost. De heer H. is van mening dat hij benadeeld is, aangezien zijn ADSL-aansluiting niet werkt met de snelheid die was voorzien en waarvoor hij heeft betaald.

Commentaar

Tele2 stelt voor om de contracten van de heer H. zonder kosten te annuleren. De klager wordt verzocht om zijn Tele 2-box gratis terug te sturen teneinde te worden terugbetaald.

Omschrijving van de klacht

De heer V. beklaagt zich over de kwaliteit van zijn ADSL-aansluiting bij Skynet : sinds een tijdje zijn er telkens opnieuw problemen. Hij wil gecompenseerd worden voor de ondermaatse werking van de aansluiting, naast het herstel ervan.

Commentaar

Belgacom stuurt een technicus die een defecte voeding vervangt waardoor de problemen opgelost zijn, verontschuldigt zich voor de hinder en gaat in op het voorstel van de klager : hij verkrijgt 3 maand gratis ADSL Go.

7. Privéleven

Omschrijving van de klacht

De heer D. wenst dat de Ombudsdienst zou tussenkomen, omdat hij het slachtoffer is van stalking per telefoon uitgaande van een Tunesisch nummer. De klager krijgt 4 tot 5 oproepen per uur en is verplicht om zijn telefoon op het einde van de dag van de haak te leggen zodat zijn gezin kan slapen. Hij vraagt of het mogelijk is om het Tunesische nummer te blokkeren.

Commentaar

Belgacom benadrukt dat het onmogelijk is om op te treden wanneer gesprekken uitgaan van het buitenland. Het bedrijf stelt de heer D. voor om zijn oproepnummer gratis te veranderen.

Omschrijving van de klacht

De heer H. wil van Mobistar de inhoud krijgen van de SMS-berichten die hij verstuurd naar een andere GSM-aansluiting. Hij vernam dat dit technisch mogelijk is (bijvoorbeeld voor een gerechtelijke procedure) en wenst, als betalende klant van Mobistar, ook beroep te doen op deze mogelijkheid.

Commentaar

Mobistar verklaart waarom enkel de registratie van sms-berichten en niet de inhoud ervan kan worden meegegeven aan de klanten : de operatoren dienen zich te houden aan de wettelijke voorschriften terzake.

8. Diversen

Omschrijving van de klacht

Op 8 juni zegde de heer B. zijn abonnement per aangetekende brief op. Scarlet ontving de brief 's anderendaags. De operator eiste een opzegtermijn van 1 maand en de klant heeft dus 1 maand langer abonnementsgeld betaald. Scarlet heeft de aansluiting echter op 12 juli voortijdig beëindigd. De klant die de overdracht naar Mobistar had gevraagd, heeft Scarlet moeten vragen om zijn ADSL-aansluiting opnieuw te activeren.

Commentaar

Scarlet heeft zijn welgemeende excuses aangeboden aan de heer B. voor de voortijdige opzegging van zijn ADSL-aansluiting en hem een pro rata-compensatie aangeboden.

Omschrijving van de klacht

Dhr. A. ontving de beloofde GPS uit een promotie-actie niet.

Commentaar

Base verklaart de toewijzing van een I-pod in plaats van een GPS. In plaats van 3 nieuwe klanten bracht dhr. A. immers slechts 2 nieuwe klanten aan.

9. Principiële aangelegenheden

Omschrijving van de klacht

De heer C. stuurde een brief naar zijn internetprovider Belgacom om te weten te komen of het bedrijf effectief 1€extra per maand zou aanrekenen indien hij zijn facturen niet via domiciliëring betaalde. De operator heeft hem niet geantwoord. De klant is van mening dat deze discriminerende maatregel onaanvaardbaar is.

Commentaar

Belgacom legt uit dat er sinds 1 december 2002 een nieuw tarief van kracht is voor de ADSL-aansluitingen. Het maandelijkse abonnementsgeld werd met 1€(inclusief BTW inbegrepen) verhoogd. De Voorzitter van de Rechtbank van Brussel heeft de wettigheid van deze zaak bevestigd op 30 juli 2003. Door via een bankdomiciliëring te betalen, kan de klant een vermindering genieten die overeenkomt met het bedrag van de vermeerdering (1 €inclusief BTW).

Omschrijving van de klacht

Ingevolge een probleem met een te betalen factuur had de klager een schuld tegenover Mobistar, dat zijn dossier in handen had gegeven van een gerechtsdeurwaarder. De operator had zijn lijn dan ook geschorst. De heer N. wenst aan de ombudsman te vragen wat eigenlijk de betekenis is van “minimumdienst” in geval van de schorsing van een contract. Hij kan immers wel noodnummers bellen, maar hij krijgt geen enkele oproep binnen.

Commentaar

Mobistar bevestigt dat het bedrijf in geval van niet-betaling van facturen, in overeenstemming met de algemene voorwaarden, de telefoonlijn van een klant in eerste instantie kan schorsen. De mobiele operator schorst de telefoonlijnen gedeeltelijk, waardoor de klant wel nog gesprekken kan ontvangen, maar zelf niet meer kan bellen. In een tweede fase, indien de klant het openstaande bedrag niet regulariseert, schorst Mobistar de lijn volledig. Omdat hij het verschuldigde bedrag niet had geregulariseerd, werd de lijn van de heer N. bijgevolg volledig geschorst, behalve voor oproepen naar noodnummers.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw V. nam het GSM-nummer van haar dochter over en ging een abonnement aan bij Base. Mevrouw V. kreeg onophoudelijk oproepen voor haar dochter en vroeg aan Base om haar een ander nummer toe te kennen. Base verwees mevrouw V. door naar de politie maar de politie stuurde haar verder door naar de Ombudsdienst.

Commentaar

Base gaat akkoord met een gratis opzeg van de aansluiting.

Omschrijving van de klacht

De heer R. betwist de opmerking dat alleen nieuwe klanten recht hebben op de promotie die loopt in verband met Freephone.

Commentaar

Telenet bevestigt dat de promotie “6 maanden Freephone aan 9.95 euro ipv 16.95 euro” inderdaad enkel geldig is voor nieuwe klanten.

10. Opvolging van klachten

Omschrijving van de klacht

Mevrouw L. ontving een schrijven van de vennootschap AddFinance, die door Scarlet is gemachtigd om onbetaalde bedragen te innen. Ingevolge een eerste klacht blijkt dat Scarlet een bedrag van 63,85€ verschuldigd is, dat het bedrijf onterecht heeft ontvangen via een domiciliëring op haar Visarekening.

Deze situatie sleept nu al meer dan een jaar aan. Het bedrijf erkent dat het in fout is, maar heeft tot op heden niets gecrediteerd op de zichtrekening van de klant.

Commentaar

Scarlet biedt zijn welgemeende excuses aan voor de ondervonden ongemakken. De terugbetalingprocedure duurt langer, aangezien de betalingen met een creditkaart werden uitgevoerd. De dienst boekhouding wacht op de lijst van betalingen die door Bank Card Company werden ontvangen alvorens tot terugbetaling over te gaan.

Omschrijving van de klacht

Ondanks gemaakte afspraken ontving de heer R. een aanmaning van Tele2 voor een verbrekingsvergoeding (177,66 €).

Commentaar

Tele2 stuurde zoals beloofd in de eerste klacht de creditnota m.b.t. de opzegvergoeding.

11. Onthaal

Omschrijving van de klacht

De heer A. wenst melding te maken van een meningsverschil dat hij met een werknemer van de klantendienst van Belgacom heeft gehad. Wegens een gebrek aan begrip is de persoon al vlug agressief geworden en was een dialoog niet meer mogelijk. De heer A. nam het initiatief om het gesprek af te breken. Enkele seconden later belde de werknemer hem terug om hem uit te schelden.

Commentaar

Belgacom bedankt de heer A. voor zijn opmerkingen, die bijzonder nuttig zijn om haar klantendienst te optimaliseren. De operator biedt zijn excuses aan voor de weinig commerciële houding van zijn medewerkster.

Omschrijving van de klacht

De heer O. beklaagt zich over de onbereikbaarheid van de dienst storingen.

Commentaar

Belgacom excuseerde zich voor de lange wachttijden aan de storingendienst te wijten aan werkvermeerdering. Er werd een compensatie toegekend voor de door de heer O. ervaren problemen.

12. Producten en diensten

Omschrijving van de klacht

In april contacteerde mevrouw D. Belgacom om haar "Classic"-abonnement om te zetten in een "Discovery Line". De klant beweert dat ze door die wijziging gratis de dienst "See & Talk" kon genieten (weergave oproeper en signaal tweede oproep), wat een besparing van 47,88 € per jaar betekent. Op haar laatste factuur stelde ze echter vast dat de operator deze dienst ten onrechte had aangerekend.

Commentaar

Belgacom wijst erop dat de dienst "See & Talk" al sinds twee jaar niet meer beschikbaar is, maar wel kan worden bekomen via het pakket "slimme diensten". Alleen de klanten die deze dienst hadden, hebben hem na de wijziging nog verder kunnen gebruiken. De operator nodigt mevrouw D. uit om contact op te nemen met de klantendienst om de diensten te kunnen genieten waarover ze volgens haar oude abonnement kon beschikken en waarvoor moet worden betaald. Als commercieel gebaar heeft de

operator besloten om drie maanden gratis abonnementsgeld toe te staan voor de ondervonden ongemakken.

Omschrijving van de klacht

Op 22 januari bestelde de heer B. een voorafbetaalde kaart Basic By Mobistar. Zoals in de bevestigingsmail en op de website vermeld, moest de kaart binnen de 5 dagen worden opgestuurd. Aangezien hij nog steeds niets ontvangen had, nam de klant op 30 januari contact op met de mobiele operator via het formulier dat op de website beschikbaar is om te vragen hoe ver het met zijn bestelling stond. Er werd hem meegedeeld dat zijn bestelnummer niet klopte. Na twee weken had hij zijn kaart nog altijd niet ontvangen, maar er was wel 10 € van zijn rekening afgegaan.

Commentaar

Mobistar bevestigt dat de bestelling van de SIM-kaart wel degelijk werd ontvangen en dat de voornoemde kaart op 10 februari werd verstuurd. De operator biedt zijn verontschuldigingen aan en stelt de heer B. voor om de 10 € terug te betalen indien hij zijn kaart niet wenst te behouden.

Omschrijving van de klacht

Mevrouw G. bestelde draadloos internet en ervoer een resem aan problemen. Interventie door een technicus bood geen oplossing.

Commentaar

Telenet stuurde een technicus naar de klant om het probleem op te lossen. De aankoopprijs van het wifi-basisstation werd gecrediteerd.

Omschrijving van de klacht

De “Phonemail” op de lijn van de heer E. geraakt niet gedesactiveerd, ondanks meerdere verzoeken vanwege de klager hiertoe.

Commentaar

Belgacom biedt haar verontschuldigingen aan en desactiveert alsnog de dienst “Phonemail”.

13. Eindapparatuur

Omschrijving van de klacht

Wegens ongemakken met zijn telefoontoestel met draaischijf vroeg de heer M. aan Belgacom om bij hem een nieuw apparaat te komen installeren. De werknemer van Belgacom die een telefoon met toetsen Maestro 2050 kwam plaatsen, gaf hem wel een gebruiksaanwijzing, maar niet de minste uitleg. De klant slaagt er niet in om zijn telefoontoestel te gebruiken en om het geluid van de beltoon harder te zetten, wat echt noodzakelijk is. Bij de klantendienst heeft men hem voorgesteld om tegen betaling een technicus langs te sturen.

Commentaar

Belgacom bevestigt dat een technicus gratis naar de klant is gegaan om het defecte telefoontoestel Yap te vervangen door een toestel Maestro 2050. Op dringend verzoek van de ombudsman heeft de operator contact opgenomen met de heer M. om hem de gewenste uitleg te geven en het geluid van de Maestro af te stellen.

Omschrijving van de klacht

De heer V. baat een horecazaak uit waar een payphone-toestel staat. Hij beklagt zich erover dat de herstelling of vervanging van de defecte hoorn van dit toestel nog steeds niet gebeurde terwijl Belgacom ondertussen wel huurgeld aanrekent voor de lijn waarop een onbruikbaar toestel staat.

Commentaar

Belgacom stelt dat het hier niet om een Belgacomtoestel gaat zodat de heer V. zelf dient te zorgen voor de aankoop van een nieuwe hoorn. Belgacom gaat wel akkoord om de aangerekende installatiekosten terug te betalen en biedt de heer V. een compensatie aan van zes maand basishuurgeld voor de periode waarin het toestel niet optimaal kon werken.

14. Kwaliteit van de gegevens

Omschrijving van de klacht

De heer V. verwondert zich erover dat hij van Scarlet een aanmaning krijgt voor een onbetaalde factuur, aangezien hij sinds 2004 via domiciliëring betaalt. Zijn bank heeft hem bevestigd dat alles in orde was. De klager is van mening dat hij de boete van 5€ niet dient te betalen.

Commentaar

Na controle blijkt dat de financiële dienst van Scarlet de betalingswijze heeft veranderd in “betaling door middel van bankoverschrijving”. Een dergelijke wijziging gebeurt doorgaans na ontvangst van de annulering of van de wijziging van het domiciliëringsnummer door de bankinstelling. Dit kan eveneens te wijten zijn aan het feit dat bij de aanbieding ter betaling van de factuur een verwerpingscode wordt ontvangen. De administratieve dienst heeft als commercieel gebaar twee facturen gecrediteerd. De herinvoering van de domiciliëring werd zonder bijkomende kosten uitgevoerd.

Omschrijving van de klacht

De heer T. werd ten onrechte op de Preventelijst opgenomen en kan daarom geen abonnement bekomen bij een andere operator. Hij beweert dat er schulden zijn gemaakt door een derde persoon die middels klagers gestolen identiteitskaart een abonnement bij Mobistar zou hebben genomen en de facturen niet hebben betaald.

Commentaar

Mobistar besloot de heer T. het voordeel van de twijfel te geven. Op 26/07/2006 haalden zij de gegevens van de klager van de Preventel-lijst.

15. Schade door infrastructuurwerken

Omschrijving van de klacht

Ingevolge interventies van Belgacom en zijn onderaannemers wegens een telefonische storing beklagt de heer T. zich over de gebrekkige kwaliteit van de herstelling van het trottoir en van een deel van zijn private parkeerruimte. Hij heeft ongemakken ondervonden en verwacht van de operator een oplossing voor het probleem.

Commentaar

Belgacom legt uit dat het probleem te wijten is aan vocht. Om dit op te lossen, werd een stuk kabel vervangen. Aangezien het om een geval van overmacht gaat, kan de schadevergoeding die voorzien is voor een vertraging bij de opheffing van de storing aan de heer T. niet worden toegekend. De operator stelt niettemin voor om een creditnota op te stellen voor de periode van de ondervonden ongemakken en 2 bijkomende maanden gratis abonnementsgeld. De herstellingswerken werden wel degelijk uitgevoerd.

Omschrijving van de klacht

De heer M. tekent bezwaar aan tegen de plaatsing van een bijkomende verdeelkast door Belgacom. Volgens de heer M. staat de kast op zijn eigendom, verleende hij hiervoor geen toestemming en is ze hinderlijk bij het parkeren.

Commentaar

Belgacom vroeg een vergunning aan voor de plaatsing bij het gemeentebestuur, kreeg die ook en zal dus de verdeelkast niet verplaatsen. De Ombudsdienst informeerde bij het gemeentebestuur die elementen aanhaalde waarop de uitreiking van de vergunning aan Belgacom steunt en bestudeerde ook de door de heer M. doorgestuurde documenten van het kadaster en bracht uiteindelijk volgende specifieke aanbeveling uit: “Gelet op hetgeen voorafgaat kan de Ombudsdienst geen negatieve aanbeveling tot Belgacom richten. Dit impliceert niet dat klager zich eventueel niet tot andere instanties kan richten teneinde de toekenning van de bouwvergunning door de gemeente aan te vechten.”

16. Algemene informatie

Omschrijving van de klacht

Mobistar nam contact op met mevrouw M. om haar een abonnementsformule voor te stellen met een forfaitair minimumbedrag van 5 € per maand en 200 sms'jes per maand voor een periode van 6 maanden. De formule was op elk moment opzegbaar. De klant vroeg aan haar contactpersoon of ze de sms'jes ook vanuit Griekenland kon versturen (waar ze op vakantie ging) en of ze gratis het nummer 5580 (informatie over facturen) kon contacteren. Er werd haar geantwoord dat dit in beide gevallen mogelijk was. Bij haar terugkeer uit vakantie stelde mevrouw M. echter vast dat Mobistar al haar oproepen naar het nummer 5580 had gefactureerd.

Commentaar

Mobistar bevestigt dat de factuur die door mevrouw M. wordt betwist juist is. De gesprekken naar het nummer 5580 zijn niet gratis vanuit het buitenland. De ontvangen sms-berichtjes zijn gratis, maar wanneer de klant rechtstreeks contact opneemt met 5580 vanaf een buitenlands netwerk, moet voor deze oproep worden betaald. De operator vindt het bijzonder spijtig dat deze informatie niet aan de klant werd meegedeeld. Wat de 200 gratis sms-berichten van de promotie betreft, preciseerde de reclame dat deze sms-berichten enkel geldig waren in België en naar Belgische netwerken. Als commercieel gebaar heeft Mobistar besloten om de oproepen vanuit Griekenland naar het nummer 5580, voor een bedrag van 31,06 €excl. BTW, te crediteren.

Omschrijving van de klacht

Dhr. S. wenst informatie over de volledige kostprijs voor een aansluiting bij EDPnet.

Commentaar

EDPnet informeert dhr. S. aangaande de informatie die terug te vinden is op hun website.

17. Telefoongidsen

Omschrijving van de klacht

In 2004 stelde de heer C. bij zijn verhuizing van B. naar L. vast dat zijn privé-telefoonnummer en zijn nieuwe adres in de witte gids van de uitgave 2005/2006 van zijn streek waren vermeld. Hij nam contact op met de klantendienst van Belgacom met de vraag om die fout in de volgende editie recht te zetten. Niettemin stelde de klager vast dat de gegevens in de editie 2006/2007 nog altijd vermeld stonden. De heer C. beklagde zich erover dat hij overstelpt werd met commerciële aanbiedingen per telefoon en met gepersonaliseerde reclame in zijn brievenbus. De klant vraagt hoe hij zal worden vergoed voor deze aantasting van zijn vrijheid.

Commentaar

Belgacom stelt vast dat er door de diensten van de witte gids geen enkele klacht en geen enkel verzoek werden ontvangen. De operator biedt zijn verontschuldigheden aan voor de ondervonden ongemakken en stelt de klager voor om gratis van telefoonnummer te veranderen. De gegevens van de heer C.

werden uit de publicatielijsten geschrapt en zijn niet meer beschikbaar via het nummer 1307 of via de website www.1307.be

Omschrijving van de klacht

Mevrouw D. werd niet opgenomen in de telefoongids en protesteert hiertegen.

Commentaar

Telenet geeft toelichting bij de oorzaak van het niet verschijnen van naam en telefoonnummer van mevrouw D. in de Witte Gids en op www.1207.be. Deze fout werd ondertussen rechtgezet op www.1207.be en de nodige aanpassingen werden getroffen teneinde de vermelding in de volgende uitgave van de Witte Gids te garanderen. Als compensatie biedt Telenet, de operator van mevrouw D., een maand gratis telefonieabonnement aan.

18. Telefooncellen

Omschrijving van de klacht

De apotheek L. van Sint-G. klaagt zich erover dat de openbare telefooncellen recht voor haar deur zich in een lamentabele toestand bevinden.

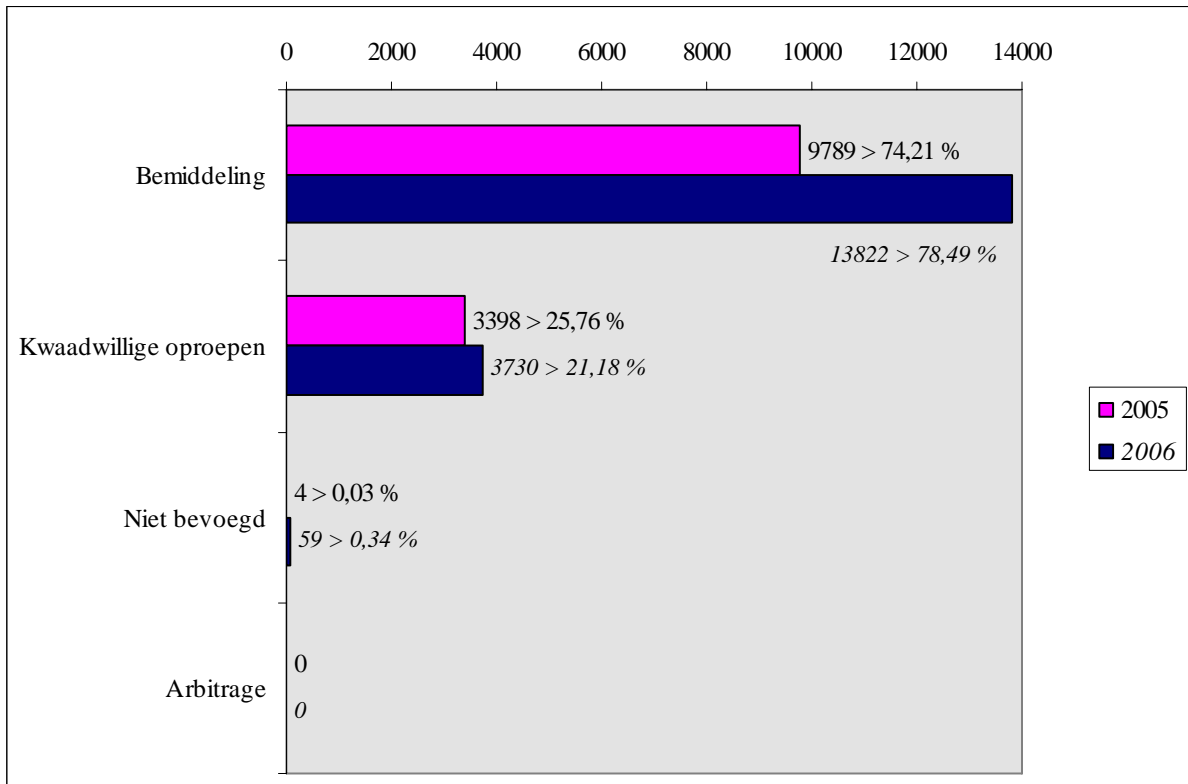
Commentaar

Belgacom is zich wel degelijk bewust van het probleem van de aanplakking van niet-toegelaten affiches op zijn telefooncellen. Het bedrijf benadrukt dat het tot op heden geen afdoende oplossing heeft gevonden om deze vorm van vandalisme te verhinderen. Gezien deze telefooncellen nog steeds zeer frequent worden gebruikt, overweegt Belgacom op dit ogenblik niet om ze definitief weg te halen, maar stelt wel alles in het werk om de schuldigen van dergelijke feiten te stoppen.

3. Klachten behandeld in 2006

A. Opsplitsing van de klachten per behandelingsprocedure

Tabel 13



Tijdens het jaar 2006 werden door de Ombudsdienst 17.611 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten (met andere woorden een stijging met 33,5 %).

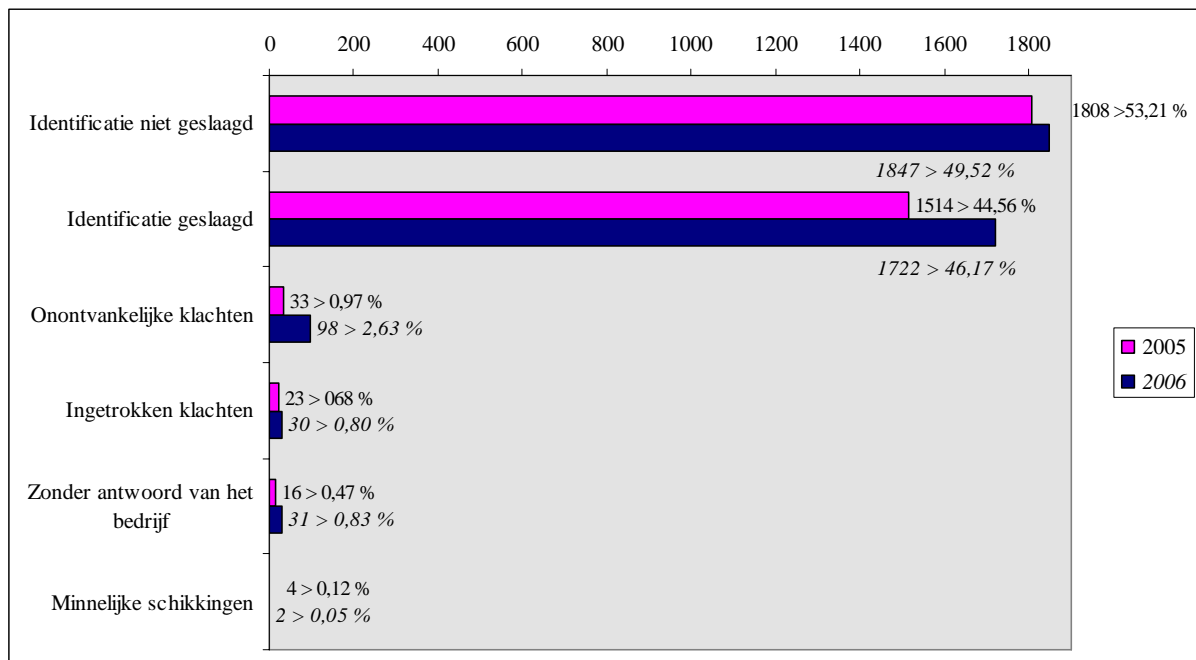
De klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen vertegenwoordigen nog slechts 21,18 % van het totale volume (tegenover 25,76 % in 2005).

In 2006 werd er opnieuw geen enkel arbitradedossier behandeld.

Er dient te worden opgemerkt dat de Wet van 21 december 2006 houdende diverse bepalingen met het oog op de oprichting van de ombudsdienst voor de postsector en tot wijziging van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie de arbitrageprocedure heeft afgeschaft.

B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen

Tabel 14



De Ombudsdienst stelt met tevredenheid vast dat er een lichte stijging is van het aantal klachten waarbij de identiteit van de vermoedelijke daders kon worden meegedeeld (46,17 % tegenover 44,56 % in 2005).

De helft van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (49,52 % tegenover 53,21 % in 2005) die door de Ombudsdienst werden behandeld, heeft echter niet tot de identificatie van de vermoedelijke daders geleid.

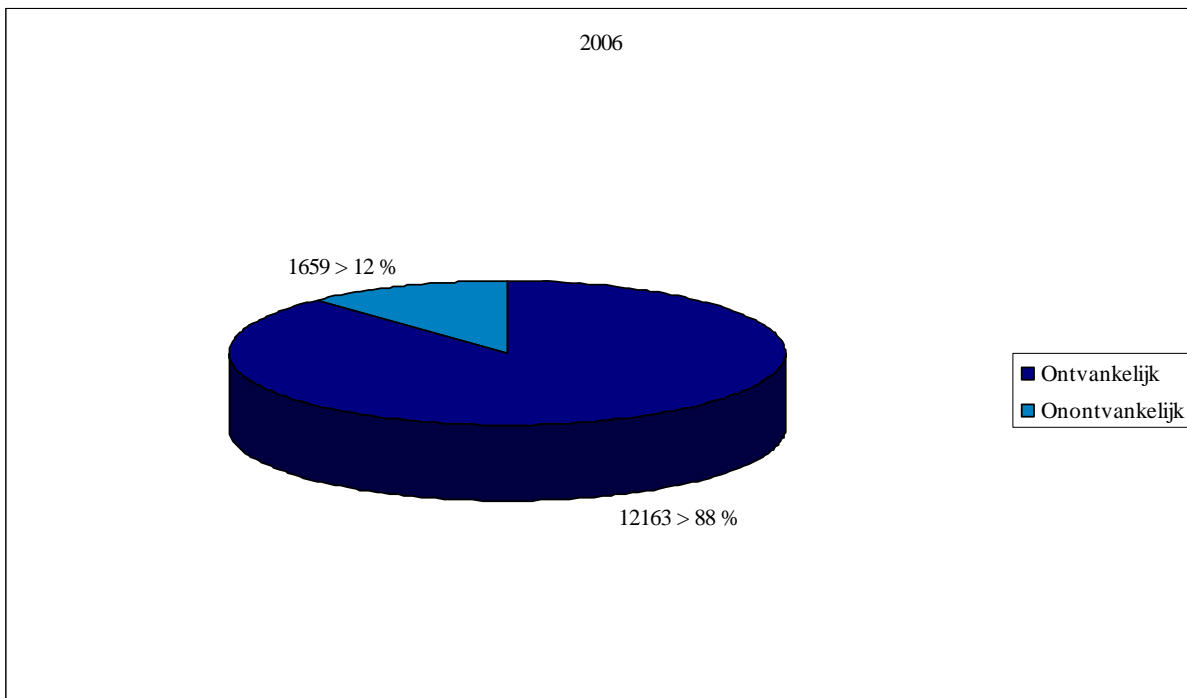
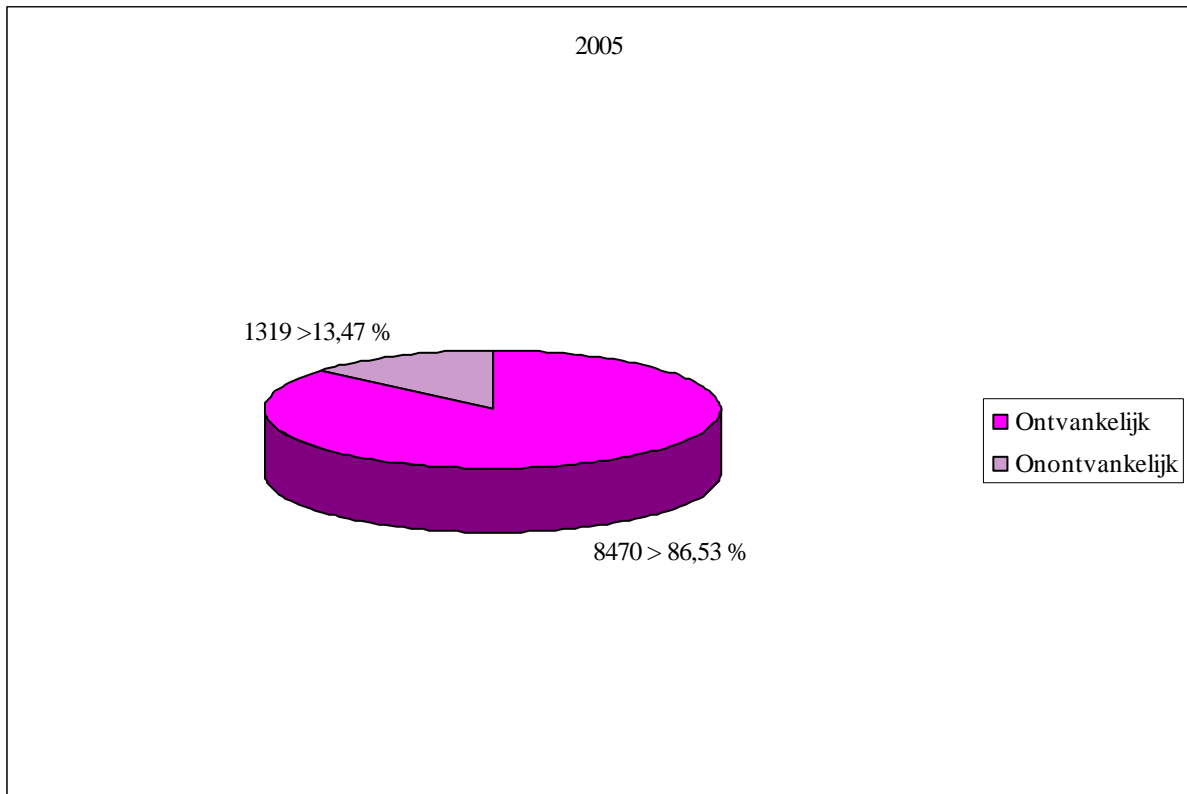
2,63 % van de klachten werden onontvankelijk verklaard (tegenover 0,97 % in 2005) en 0,80 % van de klachten werden door de klagers tijdens de behandelingsperiode ingetrokken.

Voor 31 dossiers (tegenover 16 in 2005), hebben wij van de betrokken operatoren spijtig genoeg de nodige informatie niet kunnen bekomen.

C. Klachten voor bemiddeling

1. Ontvankelijkheid

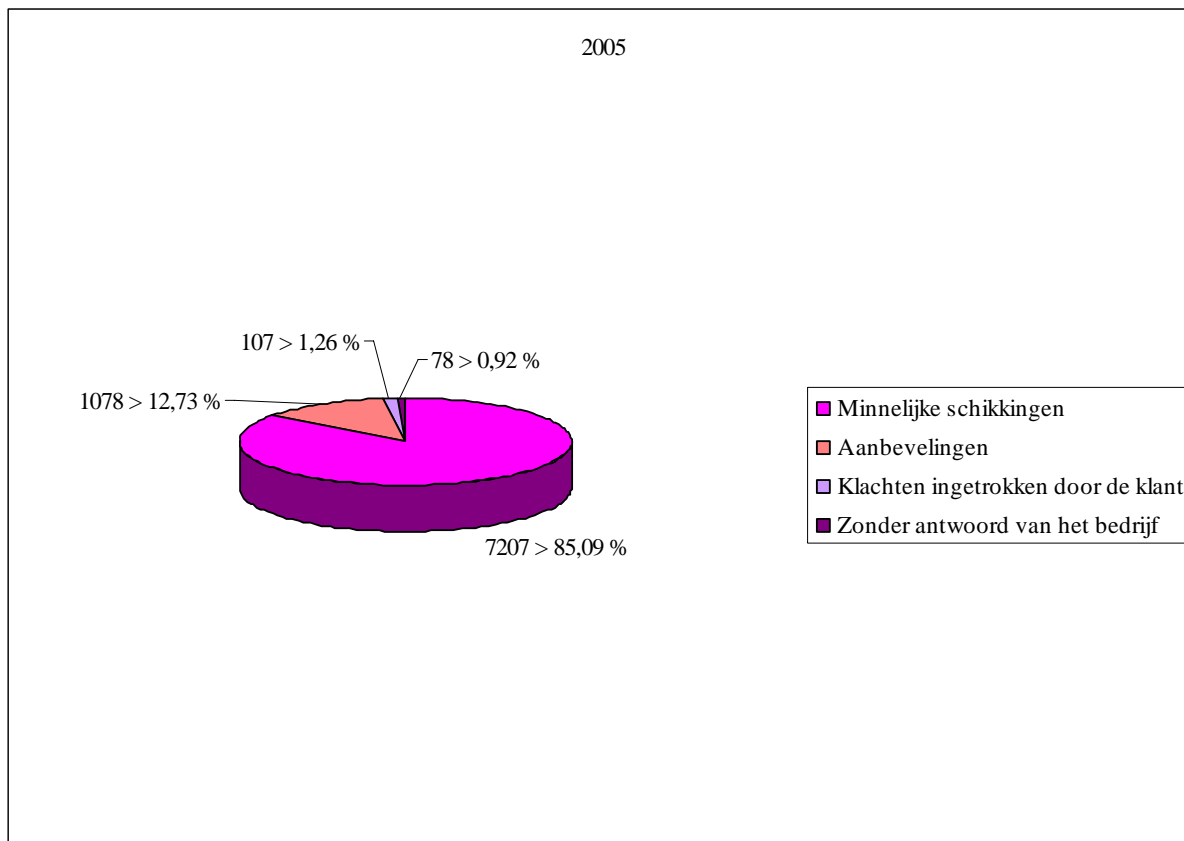
Tabel 15

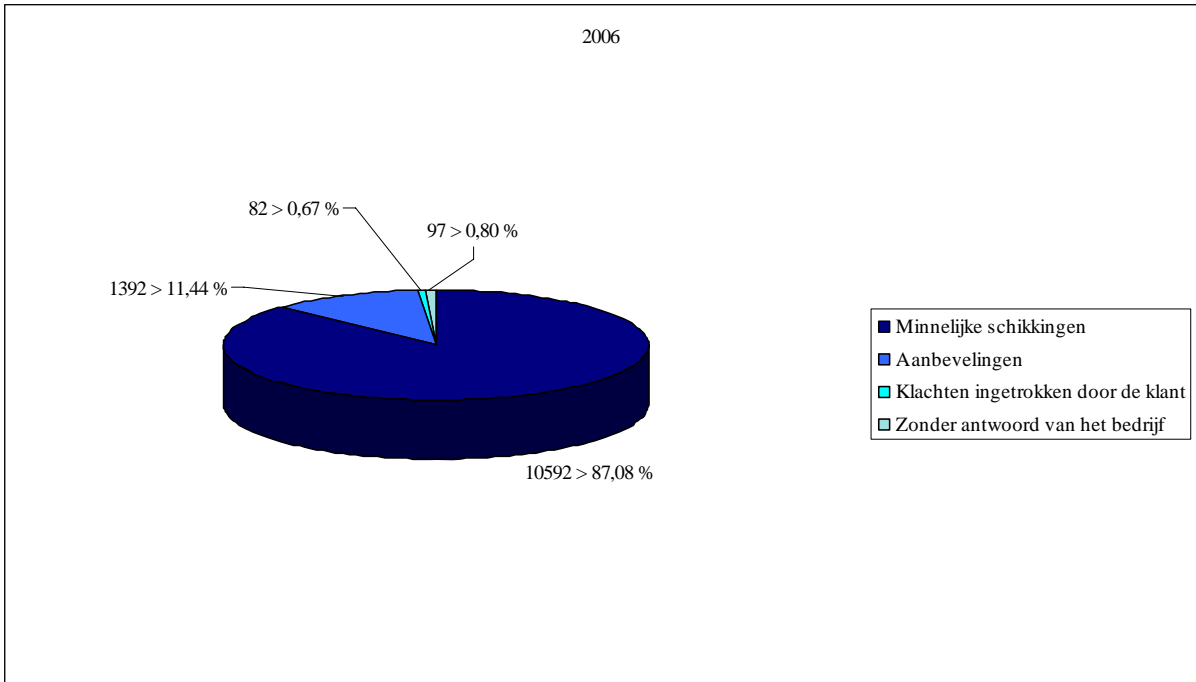


Wat de klachten voor “Bemiddeling” betreft, is het aantal onontvankelijke klachten in absolute cijfers gestegen (1.659 tegenover 1.319 in 2005), maar procentueel gedaald (12,00 % tegenover 13,47 % in 2005).

2. Resultaten

Tabel 16





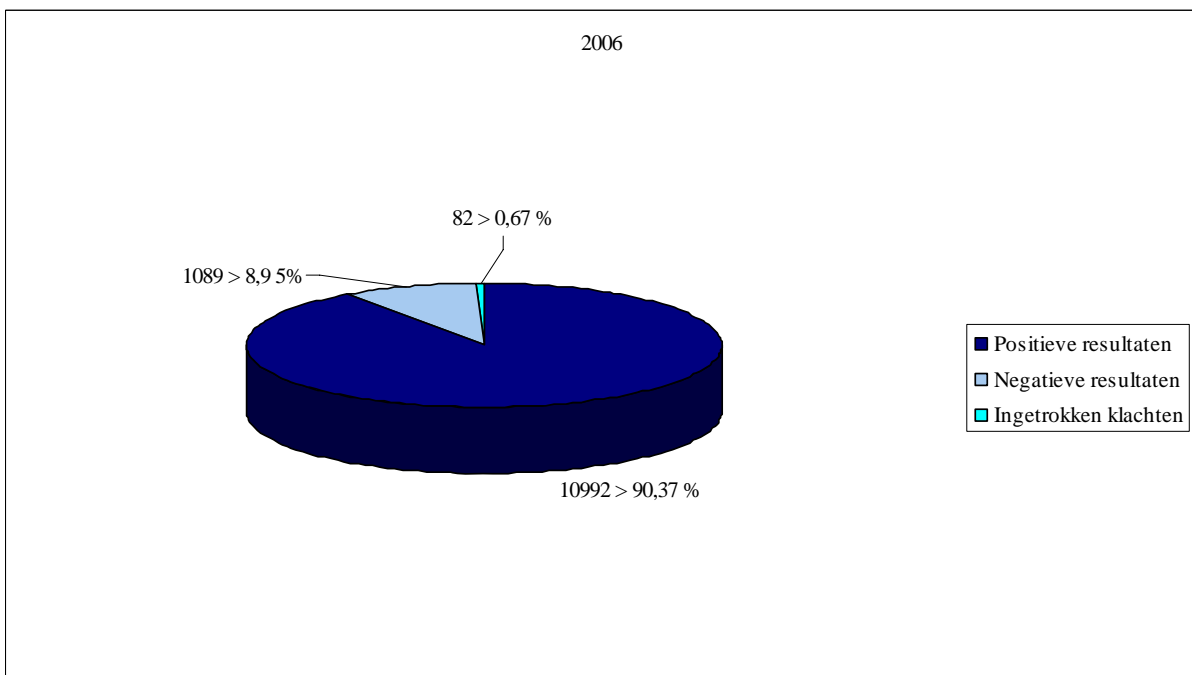
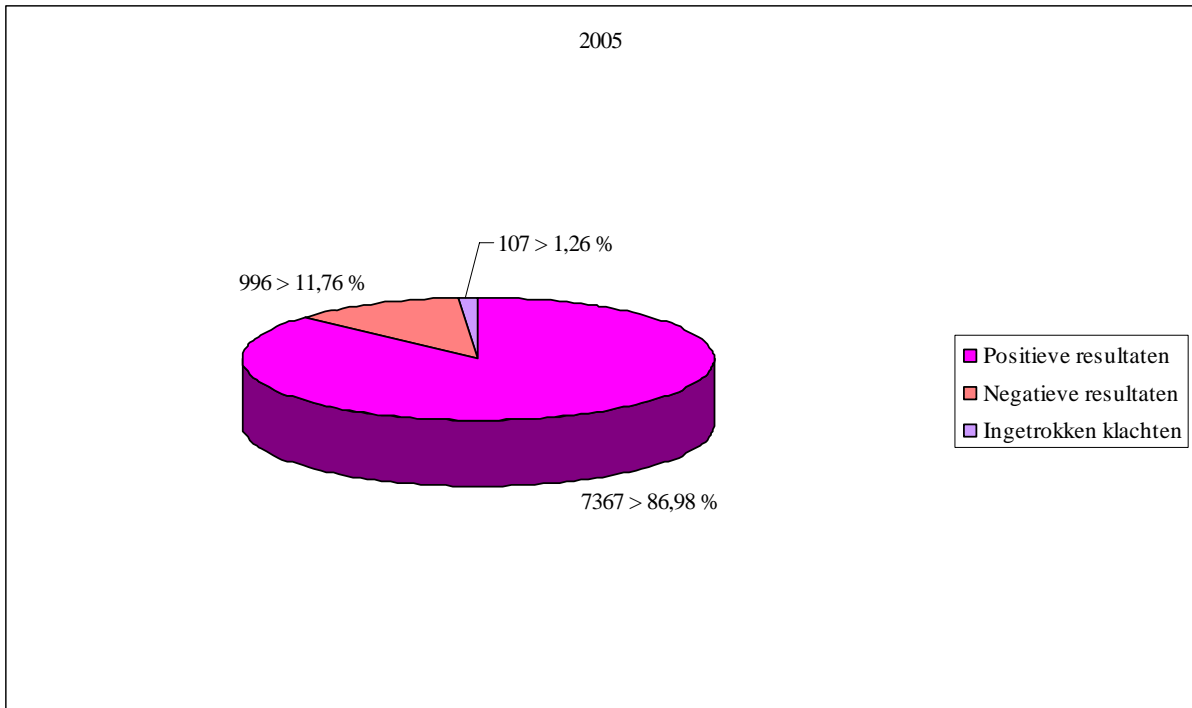
De minnelijke schikkingen zijn gestegen en vertegenwoordigen 87,08 % van het totale aantal behandelde dossiers (tegenover 85,09 % in 2005).

Voor 11,44 % van de dossiers heeft de Ombudsdienst uiteindelijk een aanbeveling moeten formuleren (tegenover 12,3 % in 2005).

De Ombudsdienst heeft 97 dossiers (tegenover 78 in 2005) moeten afsluiten zonder van de betrokken operator de gevraagde informatie te hebben gekregen.

3. Positieve resultaten voor de klagers

Tabel 17



De positieve resultaten vertegenwoordigen het totale aantal minnelijke schikkingen (10.592), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf werden gevolgd (335) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf gedeeltelijk werden gevolgd (25).

De negatieve resultaten staan voor het totale aantal gunstige aanbevelingen voor het bedrijf (123), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf niet werden gevolgd (380), aanbevelingen waaraan door het bedrijf geen gemotiveerd gevolg werd gegeven (489) en klachten waarop door het betrokken bedrijf geen antwoord werd gegeven (97).

Net als de voorgaande jaren kan 2006 als een positief jaar worden beschouwd : voor 90,37 % van de geschillen is de Ombudsdienst er immers in geslaagd om een gunstig resultaat te bekomen voor de gebruikers van de telecommunicatiediensten.

4. Gevoelige stijging van het aantal klachten

A. Inleiding

De Ombudsdienst ontving in 2006 een record aantal klachten. De stijging t.o.v. 2005 is zo gevoelig dat de Ombudsdienst zich genoodzaakt ziet de oorzaken hiervan te onderzoeken. Uit de statistieken blijkt dat enkele operatoren zich onderscheiden door een veeleer extreme stijging. Het betreft dan een stijging in absolute of in procentuele cijfers. Vijf belangrijke operatoren in dit verband zijn Versatel/Tele2, Talk Talk, Telenet, Mobistar en Belgacom. In dit artikel zal de Ombudsdienst de stijging van de klachten bij elke operator apart toelichten en aanbevelingen formuleren teneinde verdere stijgingen te vermijden.

B. Bespreking per operator

1. Versatel/Tele2

De dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing gelaten is de klachtenstijging voor Versatel / Tele2 in absolute cijfers het grootst. Er werden in 2006 maar liefst 2.822 verzoeningsklachten bij de Ombudsdienst geregistreerd. Ten opzichte van 2005 impliceert dit een stijging van 1.886 dossiers of 201,50%.

1.1. Klachten m.b.t. de formule Tele2 All In

1.1.1. Voorbeeld

De heer M. had All In besteld maar diende nog vóór de oplevering ervan te constateren dat zijn oude provider telefonie en internet had afgesloten. Tele2 had hem niet laten weten dat hij de Easy Box op dat moment reeds had moeten aansluiten. De installatie verliep evenmin vlekkeloos. Bovendien stuurde Tele2 reeds facturen uit vooraleer het abonnement werd opgeleverd. De heer M. was evenmin tevreden over de diensten na verkoop. De wachttijden aan de betaallijnen beliepen volgens hem soms ruim een half uur en de hulpvaardigheid van de medewerkers ervoer hij als ondermaats. Wat betreft de kwaliteit en stabiliteit van de lijn noteerde de heer M. het volgende: “De teller van het aantal storingsdagen staat bij [Tele2] na nog geen 3 weken al gevoelig hoger dan bij Belgacom op 35 jaar”. Hij weigerde in deze omstandigheden nog facturen te betalen en drong aan op een kosteloze verbreking van zijn contract.

Dit voorbeeld toont goed de diversiteit van klachten betreffende “Tele2-All in” aan. Het grootste deel van de klachten tegen Versatel / Tele2 hielden namelijk verband met “Tele2 All In”. Deze abonnementsformule combineert vaste telefonie en ADSL over een VOIP-techniek en onderscheidt zich van de meeste andere ADSL-providers doordat de gebruiker ervan geen abonnementskosten meer verschuldigd is aan netwerkbeheerder Belgacom. Hierdoor is de installatie noodzakelijk van de zgn. Easy Box, die de rol van een klassieke ADSL-modem overneemt en waarop ook de toegang tot het telefoonnetwerk is voorzien. Deze box laat Tele2 leveren door Taxipost. De installatie ervan kan gebeuren door een techniker ofwel kan de gebruiker opteren voor een doe-het-zelf installatie. Nadien start de activatieprocedure waarbij Belgacom als netwerkbeheerder een belangrijke rol speelt. Pas nadat Tele2 de door de klant ondertekende documenten ter overdracht van het nummer ontvangen heeft, dient de portering ook effectief uitgevoerd te worden, waarna hij in principe moet kunnen genieten van een snelle, stabiele ADSL-verbinding en een storingsvrije telefoonaansluiting, inclusief

verschillende comfortdiensten. De termijn tussen de bestelling en de nummeroverdracht belooft volgens Tele2 gemiddeld 6 tot 8 weken.

Een enorm aantal klachten bracht aan het licht dat de praktijk voor sommige klanten wezenlijk verschilt van de theorie. Het leeuwendeel van de klachten heeft betrekking tot problemen in de opleveringsprocedure en technische storingen. Hieronder wordt een min of meer chronologisch overzicht gegeven van de problematieken waarmee All-In-klanten werden geconfronteerd.

1.1.2. Tijdelijke onderbrekingen

Wat de activatieprocedure betreft handelen veel klachten over de tijdelijke onderbreking van dienstoplevering. In afwachting van de activatie van Tele2 All In konden talloze klagers niet meer telefoneren via de vorige operator en/of niet meer surfen via de internetlijn van de vorige provider. Deze onderbrekingen duurden in sommige gevallen meerdere weken. Nochtans spiegelt Tele2 middels standaardbrieven aan nieuwe klanten voor dat de dienstoplevering naadloos zou overgaan naar het All In-systeem. De reden van deze problemen is veelal een communicatiekwesbie. In de meeste gevallen kan de geïnstalleerde Easy Box zodanig worden geconfigureerd dat ADSL-oplevering door de vorige provider mogelijk moet blijven. In andere gevallen is de onderbreking te wijten aan het feit dat de klant zijn telefonie- en/of internetabonnement bij de vorige telecom-operator reeds opzegde vooraleer Tele2 de diensten oplevert. Ondanks de vooropzegtermijnen die alle operatoren hanteren is de termijn waarin Tele2 de diensten kan activeren soms zodanig lang (in extreme gevallen zelfs meer dan twee maanden) dat een dienstonderbreking dikwijls onvermijdbaar wordt.

1.1.3. Dubbele facturatie

Anderzijds ontving de Ombudsdienst evenzeer klachten over dubbele facturatie. De klagers beweerden dat Tele2 hen verzekerd had van het feit dat een overschakeling naar All In niet zou gepaard gaan met een scenario waarbij hun vorige operator(en) abonnementsgelden zou aanrekenen terwijl ook Tele2 reeds de facturatie startte. In sommige dossiers bleek na onderzoek dat Tele2 te vroeg de facturatie startte. Uit andere klachten werd afgeleid dat de verkoper verkeerde informatie had verstrekt over de opzegmodaliteiten en facturatiecyclus bij de vorige operator(en).

1.1.4. Klantendienst

Omdat de activatieprocedure een waar stappenplan inhoudt waarbij communicatie met de klant noodzakelijk is impliceert dit dat Tele2 dient te beschikken over een degelijk functionerende klantendienst waar bovendien opgeleide medewerkers en experts de klanten te woord kunnen staan. Gelet op de goedkope prijzen van het All In-product en het dus te verwachten succes van de formule diende Tele2 bovendien te voorzien in een voldoende bemande klantendienst teneinde lange wachttijden te vermijden. Helaas bleek uit een enorm aantal klachten dat de wachttijden voor contactopnames met de klantendienst soms zeer hoog opliepen. Omdat Tele2 in tegenstelling tot wat de vigerende wetgeving bepaalt haar klanten liet bellen naar een duur 070-nummer, leidde dit voor heel wat mensen tot een hoge telefoonrekening. Pas in de loop van 2006 schakelde Tele2 – na meerdere aanbeveling van de Ombudsdienst daartoe – als laatste grote operator het nummer van haar klantendienst over naar een 02-nummer, bereikbaar aan zonaal tarief. Even markant is het gegeven dat Tele2 haar klantendienst pas begin 2007 bemande met experts die tot meer in staat zijn dan het geven van standaardantwoorden en dus het hoofd kunnen bieden aan moeilijkere kwesties. De Ombudsdienst wijt overigens de enorme instroom aan beroepsklachten tegen Tele2 gedeeltelijk aan een structureel probleem in de eerstelijnsklachtenbehandeling.

1.1.5. Telefoonstoringen

Dezelfde opmerkingen gelden om evidente redenen ook voor de vele storingsmeldingen. De Ombudsdienst ontving hieromtrent een stortvloed aan klachten waarbij de problemen zich situeerden op de telefoonlijn, ADSL of beide. Wat betreft telefoonstoringen vielen de Ombudsdienst vooral de zgn. “spookoproepen” op. Het betrof soms nachtelijke oproepen die in werkelijkheid geen oproepen waren maar een gevolg van de testprocedure van een lijntype door Belgacom. Gelukkig bleef dit voor de klanten zeer irritante probleem beperkt tot een tijdelijk fenomeen dat zich in de tweede helft van 2006 niet langer manifesteerde omdat Tele2 de ondernomen maatregelen naar de klanten toe beter begon te communiceren. Onder de meer klassieke telefoonstoringen noteerde de Ombudsdienst voortdurende onderbrekingen tijdens de oproepen, vervormingen van gesprekken, derden die opbellen naar een All In-abonnee krijgen onterecht een bezettoon te horen, een volledig dode lijn, etc. De gedupeerden dienden soms meerdere weken te wachten op een geslaagde interventie, hetgeen in sommige gevallen veel meer dan enige hinder veroorzaakte. De Ombudsdienst ontving in die context schrijnende klachten van bejaarden, voor wie telefonie een vitaal medium kan zijn, of van kleine zelfstandigen, voor wie dergelijke storingen tot gederfde inkomsten leidden.

1.1.6. ADSL-storingen

Het aantal storingsklachten waarbij ADSL-verbindingen uitvielen of de internetsnelheid als tergend traag ervaren werd, waren niet minder talrijk. Een frequent pijnpunt bleek de afstand tussen de LEX-centrale en de privé-aansluiting. Het is een bekend gegeven dat indien deze afstand meer dan 4 km bedraagt, er een verhoogd risico op kwaliteitsvermindering van de ADSL-verbinding optreedt. Helaas blijkt uit de klachten dat Tele2 te weinig deze afstand onderzoekt vooraleer het activatieproces in gang wordt gezet. In sommige van deze klachten diende Tele2 toe te geven dat de afstand 6 tot 7 km bedraagt. Naast de afstand zijn er uiteraard nog elementen die een impact kunnen hebben op de kwaliteit van de verbindingen, zoals de slijtage op de kabels. Tele2 biedt alle klagers in deze omstandigheden een type-oplossing waarbij de snelheid van het ADSL wordt gereduceerd van 4 MB (theoretische maximumsnelheid All In) tot 1 MB of 512 KB. Slechts in dit laatste geval wordt een tariefverlaging toegestaan omdat een snelheid van 512 KB karakteristiek is voor de Light-versie van het All In-abonnement, dat de facto aan een lagere prijs wordt aangeboden door Tele2.

1.1.7. Compensatieregeling

De compensatieregelingen in geval van storingen vormen een ander pijnpunt. Tele2 voorziet geen standaard termijngebonden tegemoetkoming in geval van laattijdige lichte van telefoonstoringen. Algemeen genomen compenseert de operator een tijdelijke onderbreking van de dienstoplevering door louter het equivalent van het abonnementsgeld te crediteren. Uitzonderlijk wordt in de beroepsklachten een iets ruimere tegemoetkoming voorzien. De meeste klagers aanvaardden evenwel geen uitstel van storingslichting of verwachten in de toekomst opnieuw problemen en dringen aan op een kosteloze opzeg van hun contract. Tele2 bekijkt dit verzoek per individueel dossier maar er heerst een tendens waarbij een kosteloze opzeg gepermitteerd wordt. Een creditering van de tegenwaarde van de Easy Box mits teruggave wordt echter niet in alle gevallen toegestaan.

1.1.8. Compabiliteitsproblemen

Minder frequent maar toch geenszins verwaarloosbaar zijn de klachten waarbij er een compatibiliteitsprobleem optreedt. Het betreft nieuwe All In-klanten die pas na verloop van de activeringsprocedure vaststellen dat hun alarmcentrale, telefooncentrale, betaalterminal, of oud type telefoontoestel (met draaischijf) niet meer functioneert. Tot in de loop van 2006 konden klanten zelfs geen faxtoestel aansluiten op hun All In-lijn. De Ombudsdienst stelt vast dat deze beperkingen (tegenwoordig) vermeld worden op de website, maar de reclamebrochures en andere media blinken

daartegen uit in een stilzwijgen omtrent deze nochtans gewichtige compatibiliteitskwestie. Een aanzienlijk aantal klachten bewijst dat Tele2 onvoldoende hieromtrent communiceerde met aspirant-klienten. Zij krijgen na bemiddeling door de Ombudsdienst wel veelal de mogelijkheid tot kosteloze annulering van hun contract, tenzij uit de geregistreerde telefonische verkoopsgesprekken zou blijken dat zij correct op de hoogte waren gesteld door Tele2.

1.1.9. Verantwoordelijkheid van de technische klachten

Een opvallend fenomeen dat regelmatig opduikt tijdens de klachtenbehandeling met Tele2 is het doorschuiven van de problemen naar Belgacom. Sommige gedupeerden worden door de klantendienst zodanig ingeprent dat de exclusieve verantwoordelijkheid van hun storing te wijten was aan Belgacom dat dit zeer uitdrukkelijk naar voor kwam in de formulering van hun klacht. De Ombudsdienst kan niet uitsluiten dat Belgacom in haar rol als netwerkbeheerder en BROBA-repairer nooit procedurefouten maakt, maar het principe waarbij Tele2 als enige partij verantwoording dient af te leggen jegens haar klanten is zeer belangrijk. In feite dient Belgacom ten opzichte van Tele2 beschouwd te worden als een onderaannemer die op haar niveau de nodige contractueel bepaalde interventies dient uit te voeren. Klienten of klagers hebben geen enkele boodschap aan een doorverwijzing naar Belgacom omdat deze operator geen rechtstreekse storingsmeldingen van Tele2-klienten zal behandelen. Het behoort tot de opdracht van Tele2 om in voorkomend geval contact op te nemen met Belgacom en eventueel een interventie door een Belgacom-techniker te organiseren. In die context aanvaardt Belgacom evenmin schadeclaims vanwege Tele2-klienten.

1.1.10 Aanbevelingen

Rekening houdend met het belangrijk aantal Tele2-klachten met betrekking tot de All In-formule is het noodzakelijk een aantal aanbevelingen te formuleren. In eerste instantie is het noodzakelijk steeds de wettelijke bepalingen omtrent de handelspraktijkenwetgeving te respecteren. Dit geldt niet alleen voor wat betreft de informatieplicht maar ook voor wat betreft de termijn van verzakingsrecht. Tele2 voorziet een termijn van 9 kalenderdagen terwijl artikel 80 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument de minimumtermijn vastlegt op 7 werkdagen. Dit impliceert dat wanneer een feestdag in de door Tele2 aangeboden termijn valt, de wettelijk voorziene minimumtermijn niet wordt gerespecteerd. Het is belangrijk dat voornoemd wetsartikel bepaalt dat de termijn pas ingaat vanaf de dag waarop aan de informatieverplichtingen voldaan is. In concreto betekent dit de dag waarop de aspirant-klient de bevestigingsbrief n.a.v. zijn telefonische bestelling heeft ontvangen. Tijdens het verkoopsgesprek is het overigens aanbevolen de klient bij vragen over de contractuele bepalingen jegens zijn oude provider(s) zonder uitzondering door te verwijzen naar de Algemene Voorwaarden of klantendiensten van deze provider(s) in plaats van zelf een standpunt in te nemen.

Op basis van hetgeen de Ombudsdienst in de klachten vaststelde is het bovendien belangrijk dat Tele2 in de loop van het stappenplan dat de activatieprocedure inhoudt beter gaat communiceren met haar klienten. Dit geldt in grote mate voor wat betreft de te ondernemen maatregelen teneinde een onderbreking van de telecommunicatiediensten tijdens de procedure te vermijden, maar ook voor de betreffende de voornoemde compatibiliteitskwestie. Evenzeer moet een nog betere bereikbaarheid van de klantendienst een streefdoel zijn, hoewel de Ombudsdienst vaststelt dat de wachttijden ten opzichte van begin 2006 thans lager liggen. De kwaliteit van deze klienten- en klachtendienst dient te worden opgetrokken opdat meer eerstelijnsklachten kunnen worden opgelost. Tele2 liet reeds weten dat haar callcenter bemand wordt met technische experts. Dit is een positieve aanzet waarvan het effect echter nog dient afgewacht te worden. Hetzelfde geldt voor de storingsmeldingen waarbij het inkorten van de interventietermijnen de hoogste prioriteit dient te genieten teneinde technische problemen die weken aanslepen naar de toekomst toe te vermijden. De Ombudsdienst verzoekt Tele2 haar klienten niet langer nodeloos door te verwijzen naar Belgacom maar in voorkomend geval zelf contact op te nemen met de bevoegde diensten binnen Belgacom. Voorts is het in dit verband noodzakelijk om een

compensatieregeling uit te werken die meer in verhouding ligt met de hinder die klanten ervaren. Het zou Tele2 sieren indien zij een dergelijke compensatieregeling zouden kunnen opnemen in hun Algemene Voorwaarden en er zodoende een contractuele verplichting omtrent te voorzien. Tenslotte is het aanbevelenswaardig om standvastig een kosteloze opzeg van een contract toe te staan indien storingen niet tijdig (kunnen) worden gelicht en in dergelijke gevallen de gedupeerden standaard voor te stellen hun Easy Box op kosten van Tele2 terug te sturen waarna zij de kostprijs ervan volledig kunnen recupereren.

1.2. Klachten m.b.t. opzegvergoedingen van Versatel ADSL-contracten

Begin 2006 ontving de Ombudsdienst tientallen klachten van Versatel ADSL-gebruikers die soms na jarenlang klant te zijn geweest overstapten naar een andere provider en toch geconfronteerd werden met een verbrekingsvergoeding die in enkele gevallen de som van 300 Euro oversteeg. Een voorbeeld: *De heer T. was reeds Versatel-klant sedert december 2003 maar wenste in mei 2006 te migreren naar Telenet. Toen hij dit wou kenbaar maken aan Versatel kreeg hij tot zijn verbazing te horen dat er een opzegvergoeding van ruim 150 Euro zou worden aangerekend. De heer T. herinnerde zich dat hij destijds een contract voor één jaar had ondertekend en diende derhalve een klacht in.*

De Algemene Voorwaarden (artikel 12.2) van Versatel ADSL stipuleren dat een contract pas na een jaar kosteloos opgezegd kan worden, indien er tenminste twee maanden voorafgaand aan het verstrijken van de overeenkomst een aangetekend schrijven van de klant wordt ontvangen. Indien dit niet het geval is wordt het contract stilzwijgend opnieuw voor een jaar verlengd. In concreto kwam het er voor de heer T. op neer dat hij pas in oktober 2006 aanspraak kon maken op een kosteloze opzeg.

De Ombudsdienst is voorstander van een principe waarbij een contract na het verstrijken van de contractueel bepaalde minimumduur stilzwijgend overgaat in een contract van onbepaalde duur, die de consument de mogelijkheid biedt op elk moment kosteloos op te zeggen. De toch wel ongebruikelijke contractuele modaliteiten die Versatel hanteerde werden bovendien zeer gebrekkig en onvolledig gecommuniceerd naar de klager. De bestelbonnen of welkomstbrieven die de klanten na hun bestelling ontvingen vermeldden onder contractduur: 1 jaar. Rekening houdende met het feit dat de contractuele modaliteiten zo atypisch zijn voor de telecomsector is deze fragmentarische informatieverstrekking zelfs misleidend te noemen. De aanzienlijke aantallen identieke of soortgelijke Ombudsklachten zetten dit probleem overigens nog eens extra in de verf.

De Ombudsdienst beval Versatel op basis van de bovenvermelde argumentatie aan om ingeval de klager minstens één jaar klant was gebleven de opzegvergoeding te crediteren of een kosteloze opzeg toe te staan. Versatel gaf consequent positief gevolg aan deze aanbevelingen. Nog belangrijker is de aanpassing die Versatel terzake in de loop van 2006 in haar Algemene Voorwaarden doorvoerde. Voortaan kon elke ADSL-overeenkomst na het verstrijken van de initiële termijn te allen tijde kosteloos opgezegd worden met een opzegtermijn van één maand (art. 12.2).

2. Talk Talk

Mevrouw V. werd tijdens het winkelen in een supermarkt aangesproken door een verkoper die zich uitgaf als Belgacom-vertegenwoordiger. Omdat hij haar een korting op de Belgacom-facturen had beloofd ondertekende zij snel een document. Nadien kwam zij tot het besef dat zij een contract was aangegaan bij een concurrent van Belgacom, namelijk Talk Talk. Zij wenste zo spoedig mogelijk af te zien van deze overeenkomst.

De Ombudsdienst ontving in 2006 262 beroepsklachten tegen operator Talk Talk. Ten opzichte van 2005 werd er een stijging genoteerd van maar liefst 718,75%. Talk Talk is een recent opgerichte telefonie-carrier die bijna louter klachten creëert zoals hierboven omschreven.

In 2003 en 2004 werd de Ombudsdienst veelvuldig geconfronteerd met klachten waarbij winkelende Belgacom-klienten werden aangesproken door verkopers van toen nog weinig bekende telefonie-carriers zoals Tele2, Euphony, Netnet e.a. Uit de verhalen van de klagers bleek dat veel verkopers zich voordeden als vertegenwoordiger van Belgacom. Het werd duidelijk dat deze verkopers de reputatie en naambekendheid van Belgacom trachtten te misbruiken. Dergelijke klachten werden in 2006 bijna louter gecreëerd door Talk Talk, die als nieuwe operator nog maar een geringe naambekendheid geniet.

Uit de klachten blijkt dat de meeste Talk Talk-overeenkomsten worden gesloten in een winkelomgeving of in verkooppunten van The Phone House. Velen wendden zich tot een filiaal met het oog op de aankoop van een gsm-toestel of een ander product. Aan de toonbanken doet de verkoper hen het voorstel om goedkoper te telefoneren middels het invullen van een document. Achteraf blijkt dat zij een formulier hebben ondertekend waarbij zij Talk Talk de toestemming gaven om de CPS op de Belgacom-lijn te activeren.

Het activeren van de CPS zonder expliciete schriftelijke toestemming van de consument is een ander belangrijk pijnpunt. In de klachten vraagt de Ombudsdienst systematisch deze schriftelijke toestemming op maar in het leeuwendeel van de gevallen kan Talk Talk deze niet bezorgen. Dit impliceert een inbreuk op artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie. Conform de strafbepalingen van deze wet kan Talk Talk van de gedupeerden niet eisen dat zij de gesprekskosten betalen voor de oproepen die gevoerd zijn in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht. Het komt hierop neer dat klagers hun factu(u)r(en) veelal integraal gecrediteerd zien door Talk Talk, die deze oplossing spontaan aanbiedt in beroepsklachten. Nog in navolging van de bovenvernoemde wet stuurt de Ombudsdienst deze klachten door naar het BIPT die nagaat of Talk Talk al dan niet de forfaitaire schadevergoeding van 750 Euro verschuldigd is aan de benadeelde operatoren, zijnde de operatoren die tevoren de gesprekken van de klagers factureerden.

Talk Talk dient dringend paal en perk te stellen aan haar onwettelijke en onethische verkoopspijntjes. De verkopers worden verwacht de correcte identiteit van het bedrijf dat ze vertegenwoordigen kenbaar te maken en ook een juiste beschrijving van de dienstverlening te geven. Voorts dient men zich de vraag te stellen of niet meer voorzichtigheid aan de dag moet worden gelegd bij het sluiten van overeenkomsten in een winkelomgeving. In voorkomend geval dient ook steeds duidelijk het verzakingsrecht te worden gestipuleerd op deze overeenkomsten. Tenslotte herinnert de Ombudsdienst Talk Talk aan haar wettelijke verplichting om alle overeenkomsten op papier te sluiten en pas nadat de Belgacom-titularis zijn akkoord middels zijn handtekening bevestigt, Belgacom de opdracht te geven de CPS te activeren.

3. Telenet

Ook het aantal beroepsklachten tegen Telenet steeg aanzienlijk in 2006. Waar de Ombudsdienst in 2005 nog 771 klachten tegen deze operator ontving, waren er dat in 2006 1299, oftewel een stijging met 528 klachten (68,48 %).

Een groot aandeel van deze klachten tegen Telenet, nl. 41,5% zijnde 320 klachten, had betrekking tot kabeltelevisie van Telenet. Alle klachten die hiermee verband hielden, werden echter door de Ombudsdienst onontvankelijk verklaard, aangezien deze materie in 2006 nog niet tot zijn bevoegdheid behoorde.

Het andere aandeel van de stijging is niet door één bepaalde problematiek te verklaren, zoals we dat bij Tele2 en Talk Talk wel konden doen. De klachten zijn m.a.w. zeer divers.

3.1. Rappelkosten

Een groot aantal klachten ging net zoals in 2005 over de rappelkosten die Telenet aanrekenen naar aanleiding van de betaling van een aanrekening na de uiterste betaaldatum. Diverse oorzaken van laattijdige betalingen worden door de klagers aangegeven: laattijdige ontvangst van de facturen, problemen met de domiciliëring, betwisting over een bepaalde factuur, etc. Telenet bekijkt steeds individueel of deze kosten kunnen gecrediteerd worden (bijvoorbeeld omdat de laattijdige betaling éénmalig is of indien deze buiten de wil van de klant om gebeurde), of dat ze behouden blijven. Aangezien het aanrekenen van deze kosten niet verboden is en een gangbare zaak is in de telecomsector, kan men tegen de algemene voorwaarden waarin dergelijke kosten geregeld worden, niets inbrengen.

Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst van mening is dat Telenet te vroeg overgaat tot het aanrekenen van deze rappelkosten. Een kosteloze eerste herinnering of een minder strikte bepaling van de uiterste betaaldatum als absolute grens zou een klantvriendelijkere en billijkere houding van Telenet zijn. De Ombudsdienst raadt Telenet aan om ook in de toekomst per klacht individueel na te kijken of de aanrekening van rappelkosten al dan niet noodzakelijk geweest is, in het licht van de doelstelling van de maatregel, en zo niet, zich commercieel op te stellen en deze rappelkosten te crediteren.

3.2. Opzegging van het vroegere Internet-contract

Ook klachten met betrekking tot de opzegging van de vroegere internetaansluiting kwamen veelvuldig voor. Terwijl bij de overdracht van een telefoonlijn met nummeroverdracht de nieuwe operator het telefooncontract van de oude operator automatisch opzegt, dient bij een overstap voor internet het internetcontract steeds zelf door de klant bij zijn operator opgezegd te worden. Echter, vele klagers getuigen aan de Ombudsdienst dat verkopers van de nieuwe operator hen hierover niet duidelijk informeerde. Zo ook bij Telenet-verkopers: deze zouden bij het aangaan van het contract regelmatig zeggen dat Telenet “alles gaat regelen” en dat men zelf niets meer moet doen ten opzichte van de oude operator. Uiteindelijk bleven de klagers echter wel facturen ontvangen voor internet van hun vorige operator, en voelden de klagers zich bedrogen door Telenet. In de meeste dossiers kon Telenet begrip opbrengen voor het ongenoegen van de klagers over de foutieve informatie en kende zij hen een compensatie toe van enkele maanden abonnementsgeld.

Net zoals bij de aanbeveling aan Tele2, zou de Ombudsdienst ervoor willen pleiten dat er, tijdens verkoopsgesprekken bij vragen over contractuele bepalingen jegens de oude provider(s), zonder uitzondering wordt verwezen naar de algemene voorwaarden of klantendiensten van deze providers in plaats van zelf een standpunt in te nemen, en de klanten bijgevolg mogelijkelijkerwijs verkeerd te informeren.

Maar ook indien de opzeg van het internetcontract gebeurt, kan het zijn dat er gelijktijdig door beide operatoren gefactureerd wordt, zoals we ook reeds bij Tele2 zagen. Afhankelijk van de opzegmodaliteiten en facturatiecycli van de andere operator kan het immers zijn dat men, ondanks een opzeg bij de vorige operator, nog van deze operator facturen krijgt, terwijl ook Telenet reeds factureert omdat de internetdienst via de kabel reeds geactiveerd is. Hoewel Telenet van mening is dat zij onmogelijk met de algemene voorwaarden van andere operatoren kan rekening houden, is zij meestal bereid om een kleine compensatie voor de periode van dubbele facturatie toe te kennen.

3.3. Telefonische verkoop van telefonie-abonnementen

Nog een ander type klachten tegen Telenet gaat over de telefonische verkoop van telefonie-abonnementen. Telenet zou mensen opbellen met de vraag of zij geïnteresseerd zijn om met nummerbehoud klant te worden van Telenet. Uit de getuigenissen van de klagers blijkt dat velen slechts informatie toegestuurd wensten te krijgen, en op dat moment nog geen besluit over een

overstap genomen hadden. Enkele dagen later bemerkten deze klagers echter via een brief van Belgacom, waarin wordt aangekondigd dat zij door een andere operator gecontacteerd werd om de lijn over te nemen, dat Telenet aan Belgacom een aanvraag tot overname richtte, zonder dat Telenet daarvoor de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klager verkreeg. Hier overtreedt Telenet de wettelijke bepalingen (artikel 135 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie). Omdat de onrechtmatige aanvraag meestal echter nog kan ongedaan gemaakt worden, door een snelle reactie naar Belgacom toe, komt het in deze dossiers echter niet vaak tot de onrechtmatige overname. De Ombudsdienst laakt deze agressieve en onwettige verkoopsmethoden en beveelt Telenet aan dergelijke contracten met de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de klant te sluiten.

3.4. Facturatieklachten

Net zoals de vorige jaren waren ook de facturatieklachten jegens Telenet in 2006 weer talrijk. Hierbij kan men geen samenhangende oorzaak vaststellen. Het gaat om verkeerd geregistreerde namen of adressen na verhuis, niet-toegekende promoties, laattijdige verwerking van documenten en opzeggelieven, etc. De complexiteit van de klachten doet de Ombudsdienst vermoeden dat de administratie niet altijd even efficiënt verloopt en het facturatiesysteem van Telenet niet steeds coherent en transparant is. De Ombudsdienst heeft echter de indruk dat Telenet deze beroepsklachten steeds grondig onderzoekt en waar mogelijk een oplossing biedt.

4. Mobistar

Het aantal ontvangen beroepsklachten tegen Mobistar steeg van 795 in 2005 naar 1304 in 2006, wat een stijging met 64,03 % betekent.

De Ombudsdienst stelde vast dat er, zoals bij Telenet, niet echt een bepaalde problematiek in het oog springt. Enkele thema's worden niettemin kort besproken: De elk jaar terugkerende verkoopsmethoden, betalende sms-berichten, facturatieklachten en klachten over ADSL.

4.1. Verkoopsmethoden

De meeste klachten gaan over de verkoopsmethoden van Mobistar. Om meer klanten te verwerven, schakelde Mobistar ook in 2006 weer Euphony-verkopers in om op straat en aan de deur abonnementen te verkopen. Hierbij valt op dat sommige verkopers blijkbaar niet terugdeinzen om verkeerde informatie aan de consument te leveren.

4.1.1. Voorbeeld 1

Studente M. wordt op straat aangesproken door een verkoper van Mobistar met de vraag of ze geïnteresseerd is in een Mobistar-Tempo-kaart met behoud van haar nummer. De verkoper verzekert haar dat het zeker niet om een abonnement gaat. Enkele dagen later ontvangt ze echter een factuur waarop het eerste abonnementsgeld dat vooruit dient betaald te worden reeds aangerekend is.

Het gaat hier duidelijk om verkeerde informatie of om het achterhouden van informatie. Het contract wordt vaak onder het voorwendsel van een "formaliteit om de nummeroverdracht te kunnen regelen" voorgelegd aan de klant die er dan zijn handtekening onderplaatst. In sommige gevallen streept de verkoper het woord "abonnementsaanvraag" door, om de klant gerust te stellen.

Toch zou de Ombudsdienst de consumenten ook willen aanzetten tot een iets grotere voorzichtigheid bij verkopen op straat of aan de deur. Het is belangrijk om steeds ook zelf een exemplaar te ontvangen.

Op dat contract staat dan ook een “verzakingsclausule”. Mensen die zich laten overhalen door een verkoper hebben minstens 7 werkdagen de tijd om dit te annuleren.

De Ombudsdienst beveelt Mobistar bijgevolg aan om bij haar verkopen de consumenten correcter in te lichten over de inhoud van het product en/of de dienst die zij verkopen.

4.1.2. Voorbeeld 2

De heer V. is geïnteresseerd in het aanbod van een Euphony-verkoper aan de deur om Mobistar-klant te worden. Hij gaat akkoord om een abonnement te ondertekenen. Hij besluit ook de prepaid-kaarten van zijn kinderen in het abonnement onder te brengen want men betaalt volgens de verkoper geen extra abonnementsgeld voor bijkomende kaarten.

Zolang de klant met alle nummers klant is bij Mobistar levert dit geen probleem op. Van zodra men echter een vroegtijdige opzeg wenst, dient men voor alle kaarten, en niet alleen voor de hoofdk kaart, een opzegvergoeding te betalen, waardoor de som flink kan oplopen. De Ombudsdienst heeft de indruk dat Mobistar de klanten in sommige gevallen meer kaarten dan nodig opdringt.

Ook hier beveelt de Ombudsdienst Mobistar aan, de klant volledig te informeren, nl. over de mogelijke consequenties van bijkomende kaarten onder één hoofdk kaart.

4.1.3. Voorbeeld 3

De heer H. krijgt begin juni bezoek van een Euphony-verkoper. Hij is geïnteresseerd in een Mobistar-contract, maar zegt dat hij nog onder contract staat bij zijn operator Proximus en dus niet kan overstappen. De verkoper meent echter dat hij hiervoor een oplossing kent, nl. indien de heer H. een aangetekende brief stuurt naar Proximus waarin hij verklaart dat hij niet akkoord gaat met de onlangs gewijzigde algemene voorwaarden, dan kan hij kosteloos het contract opzeggen. De verkoper drukt de klager op het hart dat hij dit pas mag doen nadat de nummeroverdracht een feit is (anders wordt het nummer door Proximus geannuleerd en kan het niet overgedragen worden) én dat hij dit zeker moet doen vóór 30 juni 2006. Op 16 juni wordt de heer H. Mobistar-klant en op 22 juni stuurt hij zijn aangetekende opzeg naar Proximus. Groot is zijn verbazing als hij van Proximus een factuur ontvangt waarop 90 € wordt aangerekend wegens vroegtijdige verbreking van het contract.

De heer H. werd hier naar mening van de Ombudsdienst verkeerd geïnformeerd door de Euphony-verkoper. Het is correct dat een Proximus-klant volgens de wet een bepaalde termijn heeft om zijn contract wegens wijziging van de algemene voorwaarden kosteloos te beëindigen. Echter dat de aangetekende opzeg Proximus diende te bereiken vóór 30 juni 2006 is verkeerd. Immers, volgens artikel 11 van het KB van 23 oktober 2002 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de eindgebruikers van de aan het publiek aangeboden mobiele telecommunicatiediensten wordt de opzeg reeds gedaan door de overnemende operator, in casu Mobistar, op 16 juni. Het is dan ook logisch dat men tegen die datum de aangetekende opzeg met vermelding dat men niet akkoord gaat met de gewijzigde algemene voorwaarden, aan Proximus moet richten. Aangezien een opzeg echter normaal gezien de stopzetting van het nummer tot gevolg heeft, en het nummer dan niet meer kan overgedragen worden, mocht de aangetekende opzeg Proximus niet bereiken, vooraleer de nummeroverdracht een feit was. Proximus bracht hiervoor in enkele dossiers begrip op en rekende voor enkele klagers die binnen 48 uur na de overdracht hun aangetekende opzeg verstuurd geen verbrekingsvergoeding aan. De Ombudsdienst vindt dit een gepaste houding van Proximus.

De Ombudsdienst is van mening dat Mobistar hier onethisch handelde om op deze manier klanten te ronselen. De meeste klagers wisten immers niet wat er juist aan de algemene voorwaarden was veranderd. Het was voor hen dus enkel een middel om te kunnen opzeggen, ingegeven door Mobistar. De Ombudsdienst geeft toe dat de twee wettelijke bepalingen (enerzijds artikel 11 van het KB van 23 oktober 2002 en anderzijds artikel 108 §2 van de telecomwet van 13 juni 2005) voor interpretatie

vatbaar zijn, maar betreurt het dat Mobistar hiervan misbruik maakte, waarvan uiteindelijk de consument de dupe is geworden. Mobistar weigerde in de klachten te erkennen dat de verkopers hieromtrent verkeerde informatie gaven en stond noch een compensatie, noch een kosteloze terugkeer naar Proximus toe. De Ombudsdienst beveelt Mobistar zich te onthouden van dergelijke verkoopsmethoden, en zich niet uit te spreken over de inhoud van de algemene voorwaarden van een andere operator of over wetsbepalingen die voor interpretatie vatbaar zijn.

4.2. Betalende sms-berichten en facturatieklachten

Naast klachten over verkoopsmethoden ontving de Ombudsdienst ook diverse klachten over betalende sms-berichten (zie elders in dit jaarverslag) alsook klachten omtrent facturatie, verkeerd of niet-toegekende promoties, niet- of te laat verwerkte opzeggingsbrieven, etc.

4.3. Klachten over ADSL

Tenslotte ontving de Ombudsdienst eind 2006 ook een gering aantal klachten van een nieuwe categorie, nl. klachten over de laattijdige aansluiting van ADSL. Sinds kort biedt Mobistar ook ADSL aan en de activatie ervan in samenwerking met Belgacom verliep hier, zoals bij andere operatoren, niet van een leien dakje. Mobistar onderzocht de termijn en kende waar nodig een compensatie toe.

5. Belgacom

Naast de klachten over artikel 73 van de Algemene Voorwaarden van Belgacom en de klachten omtrent doorlopende tariefplannen na activatie van een CPS (zie elders in dit jaarverslag), zijn er bij de Ombudsdienst nog twee andere grote problematieken die in 2006 doorheen de klachten opvallen: enerzijds de achterstand bij nieuwe aansluitingen, verhuizen en lichten van storings (technische problemen), en anderzijds de hoge verbrekingskosten die Belgacom aanreken voor een vroegtijdige opzeg van het ADSL-abonnement.

5.1. Klachten over technische problemen

De Ombudsdienst ontving in de tweede helft van 2006 opvallend meer klachten over (laattijdige) aansluitingen en storings. Vooral tijdens de zomermaanden liep het aantal weer hoog op. Dit heeft vermoedelijk te maken met het tekort aan geschikt personeel – te weinig opgeleide lassers in het algemeen en te weinig beschikbare technici tijdens de vakantieperiodes in de zomer.

Belgacom bekeek de klachten steeds individueel en paste haar “Service Level Garantie”-principe toe. Voor een storing die niet binnen de volgende werkdag na melding van de storing aan Belgacom gelicht werd, kende Belgacom 1 maand basisabonnementsgeld telefonie toe per dag vertraging.

5.2. Klachten over hoge verbrekingsvergoeding bij opzeg ADSL-contract of bij wijziging van een ADSL-product

Waar in 2005 enkel klachten over telefonische verlengingen van Proximus en de daarmee gepaarde verbrekingskosten de Ombudsdienst bereikten, kwamen er in 2006 een groot aantal klachten toe tegen Belgacom met een gelijkaardige problematiek, voor wat betreft het ADSL-contract.

Voorbeeld:

Mevrouw M. wordt opgebeld door Belgacom met de vraag of ze geïnteresseerd is in een promotie van één maand ADSL-abonnementsgeld. Vier maanden later besluit mevrouw M. naar een andere

internetprovider over te stappen. Vooraleer zij opzegt, controleert zij de opzegvoorwaarden. Aangezien mevrouw M. reeds sinds 2004 ADSL-klant is en zij de conclusie trekt dat de minimumduur van één jaar reeds lang verstreken is, zegt zij met een gerust hart het ADSL-contract op. Een maand later ontvangt ze echter een Belgacom-factuur waarop een hoge verbrekingskost wordt aangerekend. Mevrouw M. is hierover verolgen en betwist deze kost. Zij meent dat ze niet geïnformeerd werd over het feit dat hieraan een verlenging van haar ADSL-contract met één jaar werd gekoppeld. Ze ontving noch mondeling, noch schriftelijk degelijke informatie hierover.

Net zoals Proximus in de loop van 2004 en 2005 deed, belde Belgacom blijkbaar haar klanten op met een éénmalige promotie (vb. 10 € korting of 1 maand abonnementsgeld gratis), in ruil voor een contractsverlenging voor doorgaans 1 jaar.

Belgacom meent dat zij aan de klanten na het telefonisch akkoord steeds een bevestigingsbrief verstuurd. Nadien verscheen de promotie op de factuur. Volgens Belgacom verklaarde de klant zich akkoord met de contractsverlenging door deze factuur te betalen.

Wat de bevestigingsbrief betreft: De Ombudsdienst ontving een kopie van de tekst die in 2006 naar de klanten werd gestuurd. Doel van dergelijke bevestigingsbrief is om de klager te informeren over hetgeen mondeling is overeengekomen. De Ombudsdienst is van mening dat deze brief deze bepaling niet naleeft. Met de zinsnede “Wij kunnen U met genoeg meedelen dat u ook in het komende abonnementsjaar de troeven van Belgacom ADSL-verbinding ter beschikking zal hebben” wordt op geen enkele manier duidelijke informatie gegeven over de contractsverlenging en de einddatum van het contract van bepaalde duur. Er wordt integendeel de indruk gewekt dat men niet meer kan blijven surfen indien men de promotie niet aanvaardt.

Hoewel Belgacom meent dat de inhoud van de bevestigingsbrief sinds januari 2007 werd aangepast, en daarmee toegeeft dat de brief uit 2006 te onduidelijk was, is Belgacom niet bereid om de aangerekende verbrekingskosten die in 2006 werden aangerekend aan de klagers die tegen deze vergoeding klacht indienden, te crediteren. In enkele dossiers kon wel reeds een 50/50-regeling overeengekomen worden.

Wat de betaling van de factuur betreft: De vermelding van de promotie gebeurde inderdaad op de factuur, maar de uitleg die op de laatste bladzijde gegeven werd, nl. “Om U vertrouwen te belonen, biedt Belgacom u een korting van 10 euro (btw inbegrepen) op uw telefoonabonnement. (8,2645 EUR zonder BTW)”, is onvoldoende duidelijk om te weten waarover het gaat, laat staan om de factuur te gaan betwisten. Ook dat werd ondertussen volgens Belgacom aangepast naar een duidelijkere zinsnede.

Ook de hoogte van de verbrekingsvergoedingen is naar de mening van de Ombudsdienst soms overdreven. Zij kunnen oplopen tot enkele honderden euro's. Een plafond via zelfregulatie (vb. 150 € zoals Mobistar en Proximus zichzelf oplegden) of opgelegd door de wetgever, lijkt de Ombudsdienst aangewezen.

Een daarmee samenhangend fenomeen is de omschakeling van het ene naar het andere (goedkopere) product.

Voorbeeld:

Mevrouw B. gaat naar een Belgacom-verkooppunt om haar ADSL Go te laten omzetten in een ADSL Light, aangezien haar zoon niet meer bij haar woont, en zij het volume van ADSL Go zelf niet helemaal opgebruikt. De verkoper voert meteen een aantal wijzigingen in de computer door, en zegt dat alles geregeld is. Enkele weken later ontvangt mevrouw B. een factuur met de rubriek “vroegtijdige verbreking ADSL”. Volgens Belgacom bestond het ADSL Go-contract nog maar 8 maanden en dient er volgens artikel 15 en 17 van de algemene voorwaarden een verbrekingsvergoeding betaald te worden. Mevrouw B. meent dat, indien zij geïnformeerd was geweest over het aangaan van een nieuw contract (met ontvangst van een dubbel van het contract) en

het feit dat ze een verbrekingsvergoeding zou moeten betalen, zij dan nog 4 maanden had gewacht om de omschakeling door te voeren.

Men kan het de consument niet kwalijk nemen, dat hij, naargelang zijn behoefte wijzigt, zijn product wenst te veranderen. De operatoren schijnen daarop in te spelen, wijzigen de formule op “eenvoudige vraag van de klant” (telefonisch, via de website, of in een verkooppunt), maar verzwijgen tegelijkertijd bewust dat men dan ook het contract verbreekt, en bij vroegtijdige verbreking een verbrekingsvergoeding dient te betalen voor het oud product. De Ombudsdienst is van mening dat deze praktijk niet door de beugel kan. De verbrekingsvergoeding (resterende maanden tot normale duurtijd van het contract) is buiten proportie met de “schade” die Belgacom leidt. Immers, de klant blijft ADSL-klant. Voor het mindere verbruik betaalt de klant vanzelfsprekend minder, zonder dat dit voor Belgacom nadelig is, aangezien Belgacom ook een minder dure dienst levert. De Ombudsdienst raadt Belgacom aan om niet langer verbrekingsvergoedingen aan te rekenen aan de klant bij een downgrade van een ADSL-product.

C. Conclusie

Uit de bespreking van de redenen van de stijging van het aantal klachten, kan bij alle vijf de operatoren wederom de agressieve (en zelfs soms onwettige) verkoopspraktijken afgeleid worden.

De Ombudsdienst beveelt alle telecomoperatoren aan om hun wettelijke verplichtingen en in het bijzonder de informatieplicht uit de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument correct na te leven.

5. Nieuwe wettelijke bepalingen in het voordeel van de telecomgebruiker

Wat de wetgevende actualiteit betreft, was het einde van het jaar 2006 voornamelijk gekenmerkt door de goedkeuring van twee wetten van 3 december 2006, die in het Belgisch Staatsblad van 20 december 2006 zijn verschenen.

Eenzijds gaat het om de Wet van 3 december 2006 tot wijziging van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument teneinde de verkopers te verbieden telefoonoproepen naar hun naverkoopdienst aan een hogere kost aan te rekenen dan deze van een geografisch nummer en anderzijds om de Wet van 3 december 2006 tot wijziging van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en tot instelling van een verbod om de prijs van een product of dienst te verhogen omwille van de weigering van de consument via bankdomiciliëring te betalen of zijn facturen via elektronische post te ontvangen.

Deze twee nieuwe wetgevende bepalingen kaderen in het plan dat door de federale regering werd gelanceerd om de bescherming van de consument te verbeteren.

In die zin betekenen ze een duidelijke vooruitgang naar een betere bescherming van de eindgebruikers en meer bepaald voor alles wat te maken heeft met de werking van de naverkoopdiensten van de operatoren en met de aanrekening van administratieve kosten wegens de gekozen betalingswijze of de manier waarop iemand zijn facturen wenst te ontvangen.

De Ombudsdienst krijgt immers vaak klachten toegestuurd van eindgebruikers met betrekking tot de naverkoopdiensten van deze of gene operator of over kosten die wegens niet-domiciliëring worden aangerekend.

Zo uit mevrouw F. uit C. in een e-mailbericht van 18 maart 2006 haar woede tegenover de helpdesk van Brutélé. Ze zegt dat ze omstreeks 16 uur contact had opgenomen met de betreffende dienst (02/5000 99 30). Pas na 15 minuten wachten kreeg ze uiteindelijk een teleoperator aan de lijn. Ze heeft hem dan uitgelegd dat ze problemen had met de ontvangst van haar e-mails.

Het antwoord van de teleoperator beperkte zich er gewoon toe haar door te verwijzen naar de website van Brutélé, waarop volgens hem alle nuttige en noodzakelijke informatie te vinden was.

Het geval van mevrouw H. uit F., waarvan de ombudsdienst eveneens op de hoogte werd gesteld, illustreert dan weer de problematiek die inherent is aan de aanrekening van administratieve kosten bij een weigering om de facturen via elektronische weg te ontvangen. *Mevrouw H. werd door een teleoperator van Scarlet gecontacteerd, die haar ervan op de hoogte bracht dat haar facturen in de toekomst uitsluitend via het internet zouden worden verstuurd om het milieu te beschermen. Indien zij haar facturen per post wenste te ontvangen, zouden haar voor elke verstuurde factuur administratieve kosten van 1 euro worden aangerekend.*

Deze twee voorbeelden rechtvaardigen, voor zover dit nog nodig is, het belang dat de Ombudsdienst aan de voornoemde twee nieuwe wettelijke bepalingen hecht.

Deze bepalingen zullen in eerste instantie worden getoetst aan de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument. Het zal er voornamelijk op aankomen om de twee nieuwe wettelijke bepalingen in het algemene kader van de laatstgenoemde wet te plaatsen.

Vervolgens zullen ook de context en de draagwijdte van de twee nieuwe wettelijke bepalingen nader worden onderzocht.

Ook de toepasselijkheid van de wetten van 3 december 2006 op de telecommunicatiesector zal worden behandeld.

In een laatste deel, ten slotte, zullen commentaren en aanbevelingen worden geformuleerd.

A. Aanrekening van oproepen naar naverkoopdiensten

1. Inleiding

De wet van 3 december 2006 verbiedt de verkopers om de oproepen naar hun naverkoopdiensten overdreven duur aan te rekenen. Hij omvat een artikel 2 dat een nieuw artikel 94 ter invoegt in de Wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Door middel van deze wet wil de wetgever definitief komaf maken met de door sommige verkopers toegepaste praktijk om een meerkost aan te rekenen voor oproepen naar hun naverkoopdiensten. Een dergelijke praktijk werd immers als onaanvaardbaar en in strijd met de eerlijke praktijken in handelszaken beschouwd (zie verder).

2. Artikel 2 van de wet van 3 december 2006 en de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument

Artikel 2 van de wet van 3 december 2006 voegt een nieuw artikel 94 ter toe aan de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Artikel 94 ter vormt het laatste artikel van het hoofdstuk VII van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (hierna W.H.P.C. genoemd). Dit hoofdstuk is gewijd aan de “praktijken die ingaan tegen eerlijke gebruiken”. Dit hoofdstuk bevat twee belangrijke bepalingen.

De eerste bepaling heeft betrekking op alle praktijken die strijdig zijn met de eerlijke handelsgebruiken, waardoor een verkoper de beroepsbelangen van een of meer andere verkopers schaadt of kan schaden (artikel 93 van de W.H.P.C.).

De tweede bepaling (artikel 94 van de W.H.P.C.) verbiedt elke met de eerlijke handelsgebruiken strijdige daad, waardoor een verkoper de belangen van een of meer consumenten schaadt of kan schaden. We zullen hieronder dieper ingaan op deze tweede bepaling.

De WHPC bepaalt niet wat onder “eerlijke handelsgebruiken” moet worden verstaan. Dit begrip kan evolueren en wordt essentieel gedefinieerd door en overgelaten aan de interpretatie van hoven en rechtbanken (zie Fleur Longfils, “La notion d'acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale” – Het begrip ‘met de eerlijke handelsgebruiken strijdige daad’).

Dit gezegd zijnde, stelt de interpretatie van dit begrip geen enkele moeilijkheid. Zodra de wetgever immers duidelijk elk handelsgebruik wil beteugelen dat een inbreuk betekent op de belangen van een of meer consumenten, is de rechtspraak van mening dat dit de naleving van de bepalingen van de

W.H.P.C. inhoudt, alsook van alle wettelijke of reglementaire bepalingen van het Belgische en Europese recht.

Het gebruik, in de zin van de artikelen 93 en 94 van de W.H.P.C., moet immers als een positieve rechtsnorm of een impliciet aanvaarde regel (een gebruik) worden beschouwd.

Bijgevolg kunnen alle daden die de bepalingen ter bescherming van de consumenten schaden en vervat zijn in de verschillende bestaande wetten worden gekwalificeerd als daden die strijdig zijn met de eerlijke handelsgebruiken. In die zin kunnen deze praktijken het voorwerp uitmaken van een vordering tot staking (artikel 95 e.v. van de W.H.P.C.) of van wettelijke strafbepalingen (artikel 102 van de W.H.P.C.).

In die zin heeft artikel 94 van de W.H.P.C. een bijzonder fundamenteel karakter voor alles wat met de bescherming van de consumenten in het algemeen te maken heeft (zie *D. Dessard, "les usages honnêtes", ("de eerlijke gebruiken") Larcier, 2007, p. 63 tot 65).*

3. Draagwijdte van artikel 94 ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument

Artikel 94 ter van de W.H.P.C. bepaalt: "het is de verkoper verboden telefoonoproepen aan te rekenen waarbij de consument naast de prijs voor de oproep ook dient te betalen voor de inhoud, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten verkoopovereenkomst."

Sommige verkopers rekenen aan hun klanten extra kosten aan voor telefoonoproepen naar 0900- en 077-nummers etc. Dergelijke praktijken zijn onaanvaardbaar. Het is immers mogelijk dat de consument via die manier in contact moet treden met een naverkoopdienst, bijvoorbeeld om een gebrek aan een product te melden, om een factuur te betwisten of om een vraag te stellen met betrekking tot de levering of de waarborg van het product (*Inleidende uiteenzetting van de Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting en Consumentenzaken, <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/51/2600/51K2600003.pdf>*).

Artikel 94 ter is erop gericht te voorkomen dat de consument een meerprijs moet betalen indien hij zich wendt tot de verkoper die zijn contractuele verplichtingen niet is nagekomen. Het is duidelijk dat de verkoper voor de telefoonoproepen naar zijn naverkoopdienst geen hogere kost mag aanrekenen dan deze van een geografisch nummer.

Bijkomende kosten mogen dus enkel aan de consument worden aangerekend indien hem een extra dienst wordt verleend, los van de uitvoering van de overeenkomst.

De voorbereidende werkzaamheden van de wet van 3 december 2006 geven het voorbeeld van de hulplijn van een computerverkoper. Het is verboden om een extra kost aan te rekenen voor alle vragen over het al dan niet correct functioneren van de gekochte computer. Er mag daarentegen wel een extra kost worden gevraagd voor vragen over het installeren van bijkomende apparaten of software.

Artikel 94 ter heeft betrekking op alle verkopers. De term verkoper wordt uitgebreid in de zin van artikel 1, 6° van de W.H.P.C. en betekent:

" a) elke handelaar of ambachtsman en elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, die producten of diensten te koop aanbieden of verkopen in het kader van een beroepsactiviteit of met het oog op de verwezenlijking van hun statutair doel;

b) de overheidsinstellingen of de rechtspersonen waarin de overheid een overwegend aandeel heeft, die een commerciële, financiële of industriële activiteit aan de dag leggen en die producten of diensten te koop aanbieden of verkopen;

c) de personen die, hetzij in eigen naam, hetzij in naam of voor rekening van een al dan niet met rechtspersoonlijkheid beklede derde, met of zonder winstoogmerk, een commerciële, financiële of industriële activiteit uitoefenen en die producten of diensten te koop aanbieden of verkopen.”

Onder consument dient te worden verstaan “iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die, uitsluitend voor niet-beroepsmatige doeleinden, op de markt gebrachte producten of diensten verwerft of gebruikt” (artikel 1.7° W.H.P.C.).

Ten slotte heeft artikel 94 ter alleen betrekking op oproepen die te maken hebben met de uitvoering van een gesloten contract.

4. Toepasselijkheid van artikel 94 ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument op de telecommunicatiesector

Artikel 94 ter herneemt een beginsel dat reeds vervat is in artikel 116 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 (Belgisch Staatsblad van 20 juni 2005).

Het artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 bepaalt immers het volgende: *“De operatoren stellen de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking. De hulpdienst is bereikbaar 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.*

De in het eerste lid bedoelde telefonische hulpdienst registreert de vragen van de eindgebruikers over de opheffing van de storingen en over de moeilijkheden om een verbinding te krijgen. Hij stuurt die vragen zo snel mogelijk door naar de bevoegde diensten”.

De respectievelijke toepassingsgebieden van deze twee wettelijke bepalingen zijn echter duidelijk onderscheiden. Terwijl artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie alleen van toepassing is op de naverkoopdiensten van de telecommunicatieoperatoren, heeft artikel 94 ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument betrekking op alle economische sectoren en bijgevolg een veel grotere draagwijdte dan het artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Bijgevolg kunnen we ons afvragen hoe deze twee bepalingen in de telecommunicatiesector moeten worden toegepast. In dit verband kunnen twee mogelijkheden worden overwogen.

In overeenstemming met het algemene rechtsbeginsel volgens hetwelk de specifieke norm boven de algemene norm gaat (*lex specialis derogat generalis*), bestaat de eerste mogelijkheid erin om uitsluitend artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie toe te passen.

De tweede optie komt erop neer dat naast artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie tegelijk ook artikel 94 ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument wordt toegepast. De gelijktijdige toepassing van deze twee bepalingen biedt een aanzienlijk voordeel, in de mate waarin artikel 116 in tegenstelling tot artikel 94 ter geen rechtstreekse sancties omvat. Duidelijk gesteld, de gelijktijdige toepassing maakt het in geval van een overtreding van artikel 116 van de wet van 13 juni 2005 mogelijk om terug te grijpen op de sancties die door artikel 94 ter van de W.H.P.C. (zie hoger) worden opgelegd. Om die reden lijkt deze tweede optie interessanter dan de eerste.

5. Enkele commentaren en aanbevelingen in verband met artikel 94 ter van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument in de telecommunicatiesector

Artikel 94 ter betekent ontegenzeggelijk een vooruitgang op het vlak van de bescherming van de consumenten en meer bepaald van de eindgebruikers.

Nochtans zou het ongetwijfeld wenselijk zijn geweest dat de wetgever naar aanleiding van de aanpassing van het artikel 94 ter ook alle vragen en moeilijkheden in verband met de telefonische ondersteuningsdiensten nader zou hebben onderzocht.

De vraag betreffende het gratis karakter van de wachttijd bij oproepen naar naverkoopdiensten werd helemaal niet behandeld, terwijl dit probleem in andere landen het voorwerp van heftige discussies heeft uitgemaakt.

Onlangs heeft de Ombudsdienst vastgesteld dat een alternatieve operator in de vaste telefonie weliswaar de mogelijkheid bood om gratis een beroep te doen op zijn naverkoopdienst, maar dat dit wel via een nummer moest gebeuren dat praktisch geheim werd gehouden en nergens werd vermeld of gepubliceerd. Door deze operator wordt enkel een betalend nummer van het type 02 opgegeven.

Ten slotte komt het ook voor dat eindgebruikers die te maken krijgen met een of ander probleem dat verband houdt met de uitvoering van hun contract rechtstreeks contact opnemen met de Ombudsdienst voor de telecommunicatie omdat ze niet over gegevens van een of andere naverkoopdienst beschikken. Het spreekt vanzelf dat dergelijke werkwijzen de werking van de Ombudsdienst totaal verstoren, aangezien het de bedoeling is dat deze normaal gezien slechts in een later stadium optreedt, wanneer de eerder ondernomen stappen bij de operator geen enkel resultaat hebben opgeleverd. Hieraan dient eveneens te worden toegevoegd dat de Ombudsdienst normaal gezien niet over alle elementen beschikt, met name wat de technische kant van de zaak betreft, om hem in staat te stellen een doeltreffend antwoord te geven op de verzoeken die aan hem worden gericht.

Bijgevolg zijn de operatoren in de telefonie verplicht om duidelijk en zonder enige mogelijke twijfel het oproepnummer van hun naverkoopdiensten te vermelden op elk document dat aan hun klanten wordt gericht.

6. Conclusie

De operatoren in de telefonie zouden over een efficiënte naverkoopdienst moeten beschikken die de problemen waarmee hun klanten te maken krijgen, kan oplossen of die minstens de aanzet tot een oplossing kan bieden. Een dergelijke werkwijze kadert perfect in de verplichting tot samenwerking die inherent is aan het beginsel van uitvoering te goeder trouw waarvan sprake in artikel 1134 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.

B. Betaling via domiciliëring en ontvangst van facturen via elektronische post

1. Inleiding

De wet van 3 december 2006 wijzigt de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, vervolledigt de lijst van onrechtmatige bedingen die opgenomen zijn in artikel 32 van de W.H.P.C. en voert het verbod in om de prijs van een product of

een dienst te verhogen wegens de weigering van de consument om via bankdomiciliëring te betalen of zijn facturen via elektronische post te ontvangen.

Op dit ogenblik is elk beding dat extra kosten voorziet wanneer de consument weigert om zijn betalingen via domiciliëring uit te voeren of facturen via elektronische post te ontvangen verboden en zal nietig worden verklaard. Dergelijke bedingen mogen dus niet meer in een contract voorkomen en moeten, indien ze er wel in voorkomen, als nietig worden beschouwd.

2. Draagwijdte van artikel 2 van de wet van 3 december 2006 en van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument

Artikel 2 van de wet van 3 december 2006 voegt twee rubrieken 29 en 30 toe aan artikel 32 van de W.H.P.C. De rubriek 29 heeft betrekking op de verhoging van de prijs in geval van weigering van domiciliëring terwijl rubriek 30 betrekking heeft op de weigering om facturen via elektronische post te ontvangen.

Artikel 32 van de W.H.P.C. vermeldt een lijst van bedingen die door de wetgevers als onrechtmatig worden beschouwd. De bedingen die in voornoemd artikel 32 zijn gedefinieerd zijn verboden en in elk geval nietig indien ze in weerwil van het verbod in een contract zijn opgenomen. De hoven en rechtbanken beschikken in dit opzicht over geen enkele beoordelingsbevoegdheid, behalve die om na te gaan of het betwiste beding wel degelijk overeenstemt met een van die welke uitdrukkelijk door de wetgever worden bepaald.

Artikel 31 van de W.H.P.C. bepaalt wat een onrechtmatig beding is en omschrijft dit als volgt: “Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder onrechtmatig beding, elk beding of elke voorwaarde die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen”.

Sommige verkopers rekenen bijkomende kosten aan indien een betaling op een andere manier dan via een bankdomiciliëring wordt uitgevoerd of indien de consument zijn facturen via de post wenst te ontvangen. Een vergelijkbaar probleem stelt zich wat de verzendingswijze van de facturen betreft.

De wetgever is van oordeel dat deze praktijk niet alleen onrechtmatig is, omdat er een duidelijk onevenwicht tot stand wordt gebracht tussen de rechten en de plichten van de partijen, maar eveneens in strijd met de artikelen 2 en 3 van de W.H.P.C. met betrekking tot de prijsaanduiding “alles inbegrepen”. De consument die zich een product of een dienst heeft aangeschaft, moet uiteindelijk immers een extra kost betalen bovenop de prijs of het tarief die oorspronkelijk waren aangegeven.

De voorbereidende werkzaamheden van de wet van 3 december 2006 bepalen echter dat de handelaars hun klanten ertoe mogen aanzetten om hun facturen via bankdomiciliëring te betalen of hun facturen via elektronische post te ontvangen.

Deze twee werkwijzen bieden immers duidelijke voordelen, zowel voor de verkopers als voor de consumenten. Niettemin zou de weigering van de consument ipso facto geen extra kosten met zich mogen meebrengen. Het gaat er niet om de praktijk te verbieden om een financieel voordeel toe te staan aan de consument indien hij een welbepaalde betalingswijze aanvaardt. Het voorstel van dit financiële voordeel moet echter op een duidelijke en ondubbelzinnige manier worden geformuleerd, in overeenstemming met de bestaande bepalingen van de wet op de handelspraktijken (W.H.P.C.), in het bijzonder die met betrekking tot de prijsaanduiding.

3. Toepasselijkheid van de artikelen 32.29 en 32.30 van de wet betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument op de telecommunicatiesector

De prijsverhogingen in geval van niet-domiciliëring of weigering om facturen via elektronische weg te ontvangen, zijn een wijd verspreide praktijk bij de telecommunicatieoperatoren.

Derhalve mogen bedingen die dergelijke prijsverhogingen voorzien niet meer in een telefoniecontract of een internetabonnement voorkomen. Zodra een beding onder de toepassing van de artikelen 32.29 of 32.30 van de W.H.P.C. valt, bestaat er een onweerlegbaar vermoeden met betrekking tot zijn onrechtmatig karakter, met alle gevolgen die dit inhoudt (A. DE Caluwé-AC. Delcorde - X. Leurquin, *Les Pratiques du Commerce, (De Handelspraktijken)*, Larcier, p. 1219).

Door de goedkeuring van de artikelen 32.29 en 32.30 zal het zonder enige twijfel mogelijk zijn om dit type van praktijken, die zeer nadelig zijn voor de consumenten, in te dijken. De consumenten die de controle willen behouden over de stortingen die ze uitvoeren, zullen immers geen extra kosten meer hoeven te betalen.

Vooraf in de telecommunicatiesector is deze controlemogelijkheid van bijzonder groot belang. Alhoewel de betaling via bankdomiciliëring een aantal voordelen biedt, brengt ze eveneens nadelen met zich mee voor de consument. Deze nadelen hebben voornamelijk te maken met de voorwaarden en modaliteiten van een betwisting.

Vaak merkt de consument immers pas na ontvangst van de factuur eventuele onregelmatigheden of problemen op. Bij een bankdomiciliëring wordt de rekening van de klant normaal gedebiteerd vóór de ontvangst van de factuur. Bovendien sturen sommige operatoren geen facturen meer naar de klant wanneer deze voor een bankdomiciliëring opteert. Daarbij komt nog dat de consumenten hun eventuele betwistingen en klachten binnen een bepaalde termijn moeten meedelen. Eenmaal deze termijn verstreken is, is elke betwisting conform de algemene voorwaarden onmogelijk.

In geval van betaling via domiciliëring bevindt de consument zich in zekere zin in een zwakkere positie wanneer hij een factuur wil betwisten, aangezien de betaling van die factuur als een aanvaarding ervan door de consument zou kunnen worden beschouwd. Het is met andere woorden niet gemakkelijk om een reeds betaalde factuur nog te betwisten.

Het grootste belang van de artikelen 32.29 en 32.30 van de W.H.P.C. ligt overduidelijk in de mogelijkheid die aan de consument wordt geboden om een echte controle te bewaren over de betalingen die hij uitvoert en om vrij te beslissen over de manier waarop zijn facturen hem moeten worden toegestuurd, zonder dat dit met enige financiële boete gepaard gaat. Daardoor wordt de mogelijkheid om controle uit te oefenen en om facturen te bewisen aanzienlijk verhoogd.

4. Commentaar

Net als het verbod om overdreven kosten aan te rekenen voor de oproepen naar een naverkoopdienst, draagt ook het verbod op een prijsverhoging in geval van weigering van bankdomiciliëring of ontvangst van facturen via elektronische weg bij tot een grotere bescherming van de consument.

Het dient wel nog te worden afgewacht of alle operatoren die op de Belgische telecommunicatiemarkt aanwezig zijn hun algemene voorwaarden zullen aanpassen. Na een vluchtig eerste onderzoek van de algemene voorwaarden van die operatoren kan worden vastgesteld dat dit wel het geval is.

Derhalve is de effectiviteit van de artikelen 32.29 en 32.30 van de W.H.P.C., met andere woorden de mogelijkheid van deze wettelijke bepalingen om het gedrag te beïnvloeden van degenen tot wie ze zich richten, volgens ons, duidelijk.

Anderzijds kunnen we ons terecht afvragen welke het voordeel is om de prijs van de gekozen betalingswijze te laten hangen. De prijs is immers vaak het enige criterium dat door de consumenten in aanmerking wordt genomen. Bijgevolg dient zeer zeker te worden gevreesd dat de meeste consumenten zullen worden verleid om voor bankdomiciliëring te opteren teneinde de voordelen te genieten die met deze betalingswijze gepaard gaan.

5. Aanbeveling en conclusie

Elke maatregel die erop gericht is de bescherming van de consumenten, en meer bepaald van de eindgebruikers, te verbeteren, moet worden begroet.

De effectiviteit van een rechtsregel hangt in grote mate af van de mogelijkheid die deze heeft om het gedrag te beïnvloeden van degenen tot wie hij zich richt. In geval van niet-naleving van een rechtsregel, dienen de bevoegde instanties niet alleen de maatregelen te nemen die zich opdringen teneinde de situatie in goede banen te leiden en erop toe te zien dat de rechtsregel wordt nageleefd, maar eveneens om desgevallend via sensibiliseringsacties het gedrag te beïnvloeden van degenen tot wie de betrokken rechtsregel zich richt.

Verder is het betreurenswaardig dat de prijs die moet worden betaald nog altijd afhankelijk blijft van de door de consument gekozen betalingswijze. De Ombudsdienst hoopt dat dit criterium geen al te grote invloed zal hebben op de consumenten die de controle over hun betaling wensen te behouden en die voor een andere betalingswijze dan bankdomiciliëring kiezen.

6. Problemen in verband met de opzegging van contracten voor vaste telefonie

A. Inleiding

In 2006 heeft de Ombudsdienst, net als de voorgaande jaren, talrijke klachten binnengekregen in verband met de opzegging van contracten voor vaste telefonie. In vergelijking met het jaar 2005 is het aantal klachten met betrekking tot deze problematiek meer dan verdubbeld en gestegen van 1.126 tot 2.378 in 2006.

Deze klachten hebben in de eerste plaats betrekking op de opzeggingsmodaliteiten en -voorwaarden van contracten voor vaste telefonie.

In deze bijdrage zullen we dieper ingaan op een aantal problemen die inherent zijn aan de opzegging van contracten voor vaste telefonie. Wat de mobiele telefonie betreft, verwijzen we naar de opmerkingen en voorstellen die naar aanleiding van het jaarverslag 2005 werden geformuleerd.

Na de openstelling voor de concurrentie en de ontwikkeling van het internet werd het landschap van de vaste telefonie zwaar dooreengeschud. De concurrentie heeft ongetwijfeld een aantal gunstige effecten gehad, bijvoorbeeld een verlaging van de kosten van de gesprekken, maar anderzijds ook tot een nieuw type van geschillen geleid. Dit laatste heeft te maken met de agressieve en soms onwettige verkoopsmethoden die door sommige operatoren worden aangewend.

Gezien de toegenomen concurrentie waardoor de telecommunicatiemarkt tegenwoordig wordt gekenmerkt, deinzen sommige operatoren er niet voor terug om praktijken toe te passen die de eindgebruikers nadeel kunnen berokkenen en deze laten dus in de onmogelijkheid stellen om optimaal voordeel te halen uit de liberalisering.

Om hun klanten, en dus hun positie op de telecommunicatiemarkt, te behouden, nemen sommige operatoren in hun algemene voorwaarden bepalingen op die de mogelijkheid tot opzegging van een contract door de eindgebruikers feitelijk beperken. Daardoor brengen deze bepalingen het principe van overdraagbaarheid van de nummers, dat eigenlijk geacht is om de sector van de vaste telefonie te beheersen, ernstig in het gedrang.

De vragen met betrekking tot de opzeggingsmodaliteiten, de duur van de contracten voor vaste telefonie en de kosten en andere lasten die gepaard gaan met de al of niet vervroegde opzegging van het contract, zullen hier één na één worden behandeld. In dit verband zal herhaaldelijk worden verwezen naar de algemene voorwaarden die van kracht zijn bij de belangrijkste operatoren in de vaste telefonie die op de Belgische markt actief zijn.

B. De opzeggingsmodaliteiten en -voorwaarden

1. Eerste type van probleem : striktheid van de opzeggingsmodaliteiten en voorwaarden

Gewoonlijk voorzien de algemene voorwaarden van de operatoren in de vaste telefonie dat het contract op initiatief van de eindgebruiker kan worden opgezegd door het versturen van een brief (bijvoorbeeld artikel 2 van de algemene voorwaarden van de dienst “Tele 2 All In”). Sommige

operatoren bepalen daarenboven expliciet dat deze brief aangetekend moet worden verstuurd (artikel 73, § 1, alinea 3 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom, artikel 11 van de algemene voorwaarden van Euphony, artikel 23.1. van de algemene voorwaarden van Telenet). Er bestaan eveneens bedingen die de eindgebruiker in de mogelijkheid stellen om zijn contract op te zeggen door zich persoonlijk aan te melden in een verkooppunt van de operator (artikel 73, § 1, alinea 3 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom).

Andere operatoren voorzien opzeggingsformaliteiten die veel soepeler zijn. Zo bieden sommige operatoren, meer bepaald Scarlet, de eindgebruikers de mogelijkheid om hun contract te beëindigen door middel van een fax- of een e-mailbericht (artikel 4.3 van de algemene voorwaarden van Scarlet).

Met uitzondering van de bepalingen die van kracht zijn bij Scarlet, blijven de opzeggingsmodaliteiten over het algemeen vrij strikt, enerzijds met betrekking tot de formaliteiten voor het sluiten van contracten voor vaste telefonie, en anderzijds voor de formaliteiten die van toepassing zijn wanneer de opzegging niet op initiatief van de eindgebruiker, maar wel van de operator gebeurt.

Op dit ogenblik worden de meeste contracten voor vaste telefonie op afstand gesloten, dus hetzij telefonisch, hetzij via elektronische weg. De modaliteiten voor de ondertekening en voor de opzegging van telefoniecontracten zouden moeten worden gelijkgeschakeld. In geval van de opzegging van een contract op initiatief van de eindgebruiker, zouden de formaliteiten voor deze laatste even soepel moeten zijn als die welke gelden bij de ondertekening van een contract, eventueel met de bijkomende voorwaarde dat de opzegging later op een of andere manier moet worden bevestigd.

2. Tweede type van probleem: gebrekkige informatie over de opzeggingsmodaliteiten

De frequentie van de klachten met betrekking tot de opzeggingsvoorwaarden en -modaliteiten wijst erop dat sommige eindgebruikers totaal niet op de hoogte zijn van de opzeggingsmodaliteiten van hun contract.

De Ombudsdienst krijgt immers dagelijks vragen van eindgebruikers die verwonderd zijn dat ze nog facturen van hun vroegere operator toegestuurd krijgen, terwijl ze er duidelijk voor hadden gekozen om hun vaste lijn naar een alternatieve operator over te zetten. De misvatting van deze eindgebruikers wordt nog versterkt door de verklaringen van de nieuwe operator dat hij alle stappen zal ondernemen die nodig zijn om hun oude contract op te zeggen.

Naar het voorbeeld van wat het geval is voor de bedingen met betrekking tot de stilzwijgende verlenging (zie verder), zouden ook de bedingen betreffende de opzeggingsvoorwaarden en -modaliteiten duidelijk, in vette letters en omkaderd op de voorzijde van de pagina met algemene voorwaarden moeten worden vermeld.

Een andere mogelijkheid zou erin kunnen bestaan om de verplichting tot informatie, waarvan sprake in artikel 30 van de W.H.P.C., uit te breiden. Op dit ogenblik heeft deze verplichting tot informatie enkel betrekking op het ogenblik van de sluiting van het contract. Het idee zou erin bestaan om deze verplichting eveneens op te leggen op het moment van de opzegging van het contract. Een dergelijke maatregel zou een juiste weergave zijn van de verplichting tot loyaliteit en samenwerking die inherent is aan het beginsel van uitvoering te goeder trouw, dat in artikel 1134, alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek is bepaald.

C. Kosten na de opzegging of de activering van een preselectie

1. Artikel 73, § 1, alinea 2 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom

Nadat de opzegging behoorlijk is bevestigd, zou de eindgebruiker in principe van elke contractuele verplichting tegenover zijn vorige operator moeten zijn vrijgesteld. Spijtig genoeg is dit niet altijd het geval. De algemene voorwaarden kunnen immers bedingen bevatten die aan de klant de verplichting opleggen om nog bepaalde sommen te betalen, ondanks het feit dat het contract is opgezegd.

Zo bepaalt artikel 73, § 1, alinea 2 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom het volgende: “(...) de abonnementsgelden voor de facturatieperiode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat de opzeggingstermijn afloopt, blijven verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn moet de klant ze nog voor het geheel betalen.”

In toepassing van artikel 73, §1, alinea 2 heeft Belgacom ondanks de uitdrukkelijke opzegging van het contract het recht om de eventuele abonnementsgelden die door de gebruiker zouden zijn betaald in te houden zonder de mogelijkheid van een pro-rata terugbetaling. Belgacom heeft, krachtens het voornoemde artikel, eveneens het recht om de betaling te vorderen van de vooraf in rekening gestelde abonnementsgelden die betrekking hebben op een periode na de opzegging.

De Ombudsdienst blijft bijzonder kritisch staan tegenover het artikel 73, §1, alinea 2 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom en heeft zich reeds herhaaldelijk hierover uitgesproken, met name in zijn jaarverslagen van 2002 en 2005.

De voornaamste kritiek waartoe die deze bepaling leidt, is de afwezigheid van eender welke tegenprestatie. Dit wordt door de verbruikers doorgaans slecht opgenomen.

De abonnementsgelden die in toepassing van artikel 73, §1, alinea 2 van de algemene voorwaarden van de telefoondienst van Belgacom worden geëist, komen in werkelijkheid neer op verholde opzeggingskosten. Deze abonnementsgelden zouden door de meeste verbruikers ongetwijfeld beter worden aanvaard indien ze duidelijk als afkoopkosten van het contract zouden worden voorgesteld.

2. Behoud van de kosten na de activering van een automatische preselectie

Om vanaf een vast toestel te kunnen telefoneren, moet iemand houder zijn van een telefoonlijn. Vóór de openstelling van de telecommunicatiemarkt kende enkel Belgacom de lijnen toe en zorgde ervoor dat de oproepen via het klassieke telefoonnet werden doorverbonden.

Sinds de openstelling van de telecommunicatiemarkt voor de concurrentie kan een abonnee, alhoewel hij bij Belgacom geabonneerd blijft, ervoor kiezen om zijn oproepen door een alternatieve operator te laten doorverbinden. Deze keuze gebeurt hetzij door middel van een oproep waarbij de code van de operator vóór elk gesprek manueel wordt ingetoetst, hetzij door middel van de automatische activering van de voornoemde code.

De abonnee blijft geabonneerd bij Belgacom en krijgt 2 facturen: een van de alternatieve operator voor zijn gesprekken en een tweede van Belgacom voor zijn abonnement.

Op dit ogenblik heeft de abonnee eveneens de mogelijkheid om in te tekenen op een aanbod van volledige ontbundeling dat door operatoren als Scarlet of Tele2 wordt voorgesteld. In dergelijke gevallen wordt het abonnement bij Belgacom opgezegd, evenals de diensten en de forfaitaire bedragen die daarmee gepaard gaan.

Wanneer het abonnement bij Belgacom daarentegen wordt behouden en de preselectie manueel of automatisch gebeurt, worden de met het abonnement verbonden diensten en tariefplannen behouden en verder gefactureerd, terwijl ze geen enkel belang meer hebben voor de eindgebruiker, aangezien zijn oproepen voortaan via een alternatieve operator verlopen.

De facturatie van deze diensten en tariefplannen wordt behouden zolang de operator geen behoorlijk opgestelde opzeggingsbrief vanwege de gebruiker heeft ontvangen.

Deze praktijk is volledig in strijd met de verplichting tot samenwerking, die inherent is aan het beginsel van uitvoering te goeder trouw dat bedoeld wordt in artikel 1134, alinea 3 van het Burgerlijk Wetboek. In toepassing van deze verplichting tot samenwerking is Belgacom derhalve verplicht om zodra een CPS op een telefoonlijn wordt geactiveerd de daarmee verbonden tariefplannen en kortingen te annuleren, aangezien deze geen enkele bestaansreden meer hebben.

De ombudsdienst nodigt de historische operator uit om de facturatiebestanden en de Carrier Pre Selection Code met elkaar te verbinden, zodat hij over alle noodzakelijke informatie beschikt wanneer een klant om de activering van een CPS verzoekt.

Verder vormt het feit dat bedragen zonder enige tegenprestatie worden gefactureerd en zonder dat dit wettelijk en contractueel is voorzien, een ongerechtvaardigde verrijking.

De theorie van de ongerechtvaardigde verrijking is een algemeen rechtsbeginsel dat voortvloeit uit de rechtsleer en uit de rechtspraak, volgens hetwelk wanneer iemand zich ten nadele van iemand anders verrijkt, de persoon die werd verarmd aan degene die zich heeft verrijkt een schadevergoeding kan vragen om het vooraf bestaande evenwicht te herstellen.

De toepassing van dit algemene beginsel wordt beperkt door drie limitatieve voorwaarden:

1. een verarming en een verrijking die onderling verband houden

De verrijking moet het gevolg zijn van de verarming. Het is echter niet noodzakelijk dat er een gelijkwaardigheid is tussen de respectievelijke bedragen van de verrijking en de verarming.

Anderzijds kan dit onderlinge verband ook via een tussenpersoon tot stand worden gebracht.

2. het ontbreken van een oorzaak

Het contractenrecht staat talrijke situaties van onevenwicht tussen partijen toe. De ongerechtvaardigde verrijking heeft uiteraard geen betrekking op elke onrechtvaardige of onbillijke situatie, maar enkel op die waarin de overdracht van waarden op geen enkele "oorzaak" berust. Deze rechtvaardiging kan berusten op een contract of overeenkomst, een vrije wilsbeschikking, een uitwerking van de wet, een fout van de verarmde.

3. het ondergeschikte karakter

De vordering die zich op de theorie van de ongerechtvaardigde verrijking baseert, is strikt ondergeschikt en kan enkel bij gebrek aan eender welke andere toepasselijke reden worden toegepast. Ongetwijfeld verklaart deze laatste voorwaarde waarom dit beginsel zo zelden wordt toegepast, alhoewel het voor de rechtbanken vaak wordt aangehaald.

Indien de vordering gebaseerd op ongerechtvaardigde verrijking gegrond is, moet de verrijkte de verarmde schadeloosstellen. Daartoe zal de verrijkte na de bepaling van het bedrag van de verarming en het bedrag van de verrijking gehouden zijn om het minst hoge bedrag te betalen.

Bijgevolg heeft de eindgebruiker het recht om van de historische operator de sommen terug te vorderen die werden aangerekend voor diensten en tariefplannen die door de activering van een automatische preselectie achterhaald zijn.

D. Duur van de contracten voor vaste telefonie en opzeggingskosten

1. Duur van de contracten voor vaste telefonie

De liberalisering van de telecommunicatiediensten impliceert dat de eindgebruikers gemakkelijk van operator kunnen veranderen.

De overdraagbaarheid van de nummers is immers een essentieel element bij de invoering van een echte concurrentie.

Dit gezegd zijnde, is de duur van de verbintenissen, wanneer deze aanzienlijk is – sommige operatoren, met name M1Call Belgium en Euphony, stellen contracten van respectievelijk 36 en 24 maanden voor – van die aard dat het principe van overdraagbaarheid en het vrije spel van de concurrentie ernstig in het gedrang kunnen worden gebracht.

Tot deze belemmeringen behoren onder andere de duur van de verbintenis waardoor de verbruikers met de operatoren in de vaste telefonie verbonden zijn, alsook de opzeggingskosten. Deze kunnen bijzonder afschrikkend zijn voor mensen die slechts over een gering inkomen beschikken en deze laatsten ertoe aanzetten om van een verandering van operator af te zien.

De duur van de telefoniecontracten zou niet meer dan 12 maanden mogen bedragen, waarna deze aanvankelijke periode vervolgens stilzwijgend zou kunnen worden verlengd.

Wat de verlenging betreft, dient te worden opgemerkt dat een wetsontwerp ter wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de consument bij de Kamer van Volksvertegenwoordigers werd ingediend op 6 december 2006. Dit ontwerp biedt de verbruiker de mogelijkheid om het contract na een stilzwijgende verlenging ervan op te zeggen mits naleving van een opzeggingstermijn van ten hoogste één maand. Het voornoemde ontwerp vereist bovendien dat het beding betreffende de stilzwijgende verlenging op een duidelijke manier, in vette letters en omkaderd op de voorkant van de eerste pagina wordt vermeld (Kamer van Volksvertegenwoordigers van België, DOC51 2790/001).

Anderzijds, zoals ook wordt aanbevolen voor contracten met betrekking tot mobiele telefonie, zouden de contracten voor vaste telefonie onafhankelijk van hun aanvankelijke duur vroeger moeten kunnen worden opgezegd zonder dat de eindgebruiker een schadevergoeding moet betalen, op voorwaarde dat deze daartoe wettige redenen kan aanhalen.

Op dit ogenblik heeft de gebruiker immers geen enkele mogelijkheid om het contract zonder kosten vóór de vervaldatum op te zeggen. De operatoren, daarentegen, hebben doorgaans wel de mogelijkheid om het contract onder welbepaalde voorwaarden zonder voorafgaande ingebrekestelling op te schorten of op te zeggen.

Bijgevolg beveelt de Ombudsdienst aan om in de algemene voorwaarden van de operatoren in de vaste telefonie die op de Belgische telecommunicatiemarkt aanwezig zijn een beding op te nemen dat de eindgebruiker de mogelijkheid biedt om zijn contract voorafgaand en zonder schadevergoeding op te zeggen wegens een wettige redenen.

2. Opzeggingskosten

In geval van opzegging vóór de normaal overeengekomen termijn stelt de gebruiker zich bloot aan kosten wegens vervroegde opzegging.

In sommige gevallen kunnen deze kosten uitzonderlijk hoog oplopen en dus bijzonder afschrikkend zijn.

Bovendien zijn de kosten van een vervroegde opzegging soms helemaal niet in verhouding met het werkelijk geleden nadeel door de operator en vallen ze dus onder het artikel 31, § 1 van de W.H.P.C.

E. Conclusie

Na afloop van dit onderzoek dient te worden vastgesteld dat voor de opzegging van een contract voor vaste telefonie heel wat obstakels moeten worden overwonnen. Een eindgebruiker die zijn telefoniecontract wil beëindigen, kan dus maar beter heel erg op zijn hoede zijn.

Hij moet zich in eerste instantie immers terdege informeren over de modaliteiten die hij moet naleven en die van operator tot operator zeer sterk verschillen.

Vervolgens dient hij zich ervan te vergewissen dat de kosten voor de vervroegde opzegging niet in rekening zullen worden gebracht.

Ten slotte dient hij eveneens rekening te houden met de eventuele bedragen die na de opzegging van zijn contract door de historische operator van hem zouden kunnen worden geëist.

De verschillende stappen die hier werden opgesomd, vormen allemaal belemmeringen voor de overdraagbaarheid van de nummers in de vaste telefonie en beperken de vrije concurrentie.

Maatregelen die tot een versoepeling van de opzeggingsmodaliteiten en -voorwaarden van de contracten in de vaste telefonie leiden, zouden moeten worden genomen teneinde een efficiënte oplossing te bieden voor de bestaande situatie.

7. Problemen binnen de BRIO-akkoorden : automatische verwijdering van CPS in geval van overdracht van een aansluiting

A. Voorbeeld

Dhr. V. was reeds sedert 2003 Versatel-CPS-klant voor zijn gesprekken en betaalde louter abonnementsgelden voor het gebruik van de lijn aan Belgacom. In 2006 besloot hij zijn eenmanszaak over te zetten naar het statuut van B.V.B.A. Zijn facturatiegegevens werden in die zin aangepast door beide operatoren. Bij ontvangst van de eerstvolgende Belgacom-rekening stelde dhr. V. tot zijn verbijstering vast dat hierop, naast het huurgeld voor de lijn, ook alle gesprekken werden gefactureerd. Het gehanteerde tarief voor de gesprekken was een stuk duurder dan dat van Versatel.

De Ombudsdienst ontving in 2006 opnieuw meerdere soortgelijke klachten. De klachten worden steeds gericht naar Belgacom, terwijl uit onze analyse zal blijken dat het vooral de alternatieve operator (in casu Versatel) is, die fouten tegen de reglementering heeft begaan. Het is noodzakelijk deze reglementering, de BRIO-akkoorden, nader toe te lichten en na te gaan of er ook rekening wordt gehouden met het aspect klantvriendelijkheid.

B. De BRIO-akkoorden : theorie

De BRIO-akkoorden (Belgacom Reference Interconnection Offer), goedgekeurd door het BIPT, regelen het principe waarbij Belgacom als historische operator en infrastructuurbeheerder in het kader van de liberalisering van de telecommarkt op verzoek van een titularis een CPS (Carrier PreSelection) op de lijn plaatst om aldus aan een alternatieve operator (Carrier) het mandaat te geven om telefoonoproepen automatisch te behandelen en te factureren. Indien de klant niet opteert voor een automatische behandeling kan hij door het manueel intoetsen van specifieke viercijferige codes vóór het oproepnummer kiezen voor de afhandeling van elke telefoonoproep door eender welke operator. Dit principe, CS (Carrier Selection) genoemd, komt hier niet aan bod omdat het zich niet op het niveau van de operator bevindt en bijgevolg niet onderhevig kan zijn aan annulatie door Belgacom. Traditioneel zijn de tarieven van de alternatieve operatoren goedkoper dan de tarieven van Belgacom, hetgeen het succes van C(P)S kan verklaren.

Sedert de implementatie van artikel 135 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie dienen de verzoeken tot activatie (en inactivatie) van CPS op schriftelijke basis te gebeuren. De BRIO-akkoorden voorzien hiervoor een type-formulier, ook wel LoA (Letter of Authority for CPS) genoemd. Op dit formulier dient de titularis van de Belgacom-aansluiting zijn persoonsgegevens te vermelden, naast zijn klantnummer bij Belgacom en het (de) telefoonnummer(s) waarop de CPS dient te worden geactiveerd. Het document dient ook voorzien te worden van een datum alsook een handtekening van de aanvrager. Het principe van CPS wordt er op een bondige, heldere manier uitgelegd en tenslotte worden ook de omstandigheden vermeld waarin de automatische behandeling van het telefoonverkeer door de Carrier worden opgeheven.

Procedureel verlopen de aanvragen als volgt:

- Indien het een verzoek tot activatie van CPS betreft wordt de LoA ingevuld overgemaakt aan de alternatieve operator die een signaal stuurt naar Belgacom waar de CPS technisch kan worden geactiveerd. Dit verzoek tot activatie van de CPS mag door de aspirant-gebruiker nooit rechtstreeks aan Belgacom worden overgemaakt.

- Indien het een verzoek tot inactivatie van CPS betreft dient de LoA wel rechtstreeks aan Belgacom te worden gericht. De alternatieve operator moet dan door Belgacom verwittigd worden van de deactivatie.

Eén van de omstandigheden waarbij de CPS automatisch van de lijn verwijderd wordt, is wanneer de fysieke lijn bij Belgacom wordt overgenomen door een andere titularis. Dit geval wordt ook vermeld op de gestandaardiseerde LoA's. Conform art. 4.2.1 van de BRIO-akkoorden behoort het tot de plichten van de alternatieve operatoren om de klanten steeds te verwittigen van de deactivatie van de CPS. Meestal wordt een nieuwe blanco LoA verstuurd naar de betrokken klant om zich desgewenst terug te laten activeren.

C. De BRIO-akkoorden : praktijk

Wanneer we het voorbeeld (zie punt 1 hierboven) toetsen aan de BRIO-akkoorden komen we tot een aantal vaststellingen. Allereerst verwijderde Belgacom de CPS omdat de heer V. zijn facturatiegegevens had laten aanpassen : de firma van klager maakte een statutaire wijziging van eenmanszaak naar B.V.B.A. Belgacom maakte dus een nieuw klantnummer aan en beschouwde dit als een overdracht naar een andere klant. In theorie is deze redenering correct maar in de praktijk wordt de lijn uiteraard nog steeds gebruikt door dezelfde perso(o)n(en). Andere voorbeelden van louter theoretische overdrachten die eveneens leiden tot soortgelijke klachten zijn : de titularis van een aansluiting overlijdt en de lijn wordt overgenomen door de partner of een familielid; na een scheiding wordt de aansluiting behouden door één persoon die niet noodzakelijk de titularis was, etc. Het is moeilijk om Belgacom terecht te wijzen in deze klachten daar zij de BRIO-akkoorden de facto toepast. De klager is op zijn beurt reeds lang niet meer op de hoogte van het gegeven dat de door hem ondertekende LoA wel degelijk melding maakt van het feit dat de CPS automatisch wordt verwijderd ingeval van een overname of hij beschouwt zijn overdracht niet als dusdanig.

In het gebruikte voorbeeld diende Versatel de heer V. op de hoogte te stellen van het feit dat de CPS was gedeactiveerd, dit conform de BRIO-akkoorden. Navraag bij zowel de klager als Versatel leerde de Ombudsdienst dat dit niet gebeurde. Het gebeurt haast nooit dat alternatieve operatoren hun recent verloren CPS-klant informeren. Wellicht is deze structurele operatoroverschrijdende nalatigheid te wijten aan een tekortkoming in de administratieve bestanden bij de alternatieve telefonie-aanbieders.

In een groot deel van de klachten stelde de Ombudsdienst vast dat de benadeelden de CPS terug laten activeren echter pas na ontvangst van de eerstvolgende Belgacom-factuur. De CPS wordt dan pas geactiveerd na het opnieuw doorlopen van de voornoemde procedure. Zij blijven achter met een of twee Belgacom-facturen die in sommige gevallen een meerkost vertonen van vele tientallen Euro ten opzichte van de facturen van hun alternatieve operator. Een deel van deze meerkost wordt soms door de alternatieve operatoren gecompenseerd, al dan niet na aanbeveling door de Ombudsdienst. In ons voorbeeld nam ook Versatel haar verantwoordelijkheid op voor het feit dat zij de heer V. niet op de hoogte had gesteld van de inactivatie van CPS en vertaalden dit in een krediet van 50 Euro. Dit bedrag compenseerde echter niet volledig de meerkost omdat Versatel rekening hield met een periode waarin de CPS sowieso zou zijn gedeactiveerd n.a.v. de overdracht. Dit is een terechte redenering. Immers, de tijdspanne die nodig geacht wordt om een ex-klant te verwittigen van het feit dat de CPS van zijn lijn werd verwijderd, hem een blanco LoA ter invulling op te sturen, deze LoA bij ontvangst administratief te verwerken, het signaal te sturen naar Belgacom ter activatie van de CPS en Belgacom de tijd te geven dit signaal te verwerken, moet in het meest optimale geval geraamd worden op 1 à 2 weken. De facto is er geen CPS op de lijn gedurende deze tijdspanne waardoor er sowieso een facturatie van oproepen door Belgacom zou gebeuren.

D. Aanbevelingen

De Ombudsdienst stelde twee grote pijnpunten vast : enerzijds het feit dat een theoretische overdracht van een lijn of oproepnummer niet steeds impliceert dat deze lijn of oproepnummer gebruikt wordt door andere personen; anderzijds het feit dat er geen enkele mogelijkheid bestaat om een CPS bij overdracht te behouden. Zelfs indien een alternatieve operator zich strikt aan de BRIO-akkoorden zou houden, zou dit nog steeds een tijdelijke onderbreking van de CPS-activatie met zich meebrengen.

De Ombudsdienst ziet geen mogelijkheid om te sleutelen aan de overnameprocedure of de beschouwing van een theoretische mogelijkheid maar kan wel een oplossing voorstellen teneinde de beide pijnpunten uit de wereld te helpen. Deze oplossing voorziet dat de overnemer kan aanvinken indien hij de CPS wenst mee over te nemen. Om evidente redenen dient er tezelfdertijd een communicatielink opgebouwd te worden naar de alternatieve operator, die akte dient te nemen van de gegevens van de overnemer. Indien er sprake is van een minimumcontractduur opgelegd door de alternatieve operatoren, moet er wel geopteerd worden voor een constructie waarbij de overnemer de resterende duurtijd van het contract kan volmaken. In de overgrote meerderheid van de gevallen zou deze maatregel kunnen leiden tot een soepele overname van CPS hetgeen enerzijds een meerkost op de Belgacom-facturen zou vermijden en anderzijds een administratieve vereenvoudiging zou impliceren. De Ombudsdienst wenst op deze problematiek de aandacht van de operatoren en het BIPT te vestigen in het kader van een eventuele herziening van de BRIO-akkoorden.

8. Betalende SMS-diensten: een update

A. Inleiding

De Ombudsdienst ontving in 2006 616 beroepsklachten met betrekking tot de ontvangst van betalende sms-diensten. Dat zijn er 104 minder dan in 2005, toen het klachtenaantal inzake deze categorie nog 720 was – tot hiertoe het hoogste jaarcijfer dienaangaande.

Sinds 2002 ontvangt de Ombudsdienst klachten over betalende sms-diensten. Naar aanleiding van het hoge aantal klachten in 2005, heeft de Ombudsdienst in zijn jaarverslag van 2005 uitvoerig de GOF-richtlijnen – die in juni 2004 werden opgesteld – geëvalueerd en heeft het zijn aanbevelingen daaromtrent geformuleerd. In dit artikel wenst de Ombudsdienst na te gaan of er verbeteringen opgemerkt werden en wat de nieuwe evoluties zijn in de klachten van 2006.

B. Vergelijking van de ontvangen klachten in 2006 met de klachten uit 2005

1. Algemene vaststellingen

De Ombudsdienst stelde in 2005 vooral volgende pijnpunten vast: ongevraagde ontvangst van sms-berichten, problemen met de tariefvermelding, chat-diensten en de informatieverstrekking daaromtrent, problemen met uitschrijvingen, en ongelimiteerde sms-spelen. In 2006 zijn deze problemen in de ontvangen klachten ook teruggekeerd. De Ombudsdienst stelt vast dat de meeste klachten over de bestelling van ringtones gaan en de uitschrijving waaraan vaak geen gevolg gegeven wordt.

De Ombudsdienst heeft de indruk dat het aanbod inzake ringtones en andere betalende diensten per sms sterk uitbreidt en dat er ook gretig gebruik gemaakt wordt van deze diensten, omdat het personaliseren van de gsm een trend is die zich vooral in jongerenkringen manifesteert. De Ombudsdienst ontving in 2006 meer klachten van ouders die voor hun kinderen klacht indienden tegen bepaalde sms-praktijken.

De oorzaak van het feit dat de klachten nauwelijks in aantal dalen, is volgens de Ombudsdienst enerzijds de weinig overtuigende toepassing van de bestaande GOF-richtlijnen door de dienstenaanbieders en anderzijds de ontoereikende controle op de naleving ervan door de GSM-operatoren die deze richtlijnen ondertekenden. Ook de ongewijzigde regelgeving terzake ligt aan de basis van het aantal klachten. Zolang de ontoereikende GOF-richtlijnen dezelfde blijven, blijven ook de wanpraktijken die geen inbreuk zijn op deze richtlijnen bestaan.

De Ombudsdienst blijft daarom toezien op de naleving van de GOF-richtlijnen. In de grote meerderheid van de klachten wordt een minnelijke schikking bereikt doordat de operatoren tenslotte erkennen dat er een inbreuk op de GOF-richtlijnen is geweest en dat de klager dient schadeloos gesteld te worden. Slechts in een aantal klachten bleken de Ombudsdienst en de operator niet tot eenzelfde conclusie te komen.

2. Problemen met abonnementsdiensten

Ook in 2006 bleek uit de klachten dat vele gsm-gebruikers niet op de hoogte zijn van het feit dat ze bij het bestellen van een ringtone zich in vele gevallen meteen inschrijven voor een abonnementsdienst.

Ook al verloopt de informatieverstrekking volgens de GOF-richtlijnen, de providers vinden blijkbaar steeds “verkoopsmethoden” om de diensten aan te prijzen en de gsm-gebruikers ertoe aan te zetten om zich in te schrijven. Vooral jongeren zijn hier ontvankelijker voor.

Ook de uitschrijving blijft een probleem. Vele dienstenproviders zetten de dienst niet stop, ondanks de melding dat de gsm-gebruiker het abonnement wenst te beëindigen. De Ombudsdienst betreurt deze manier van werken, aangezien ze strijdig is met de GOF-richtlijnen.

Van zodra een klacht bij de Ombudsdienst wordt ingediend, nadat de operator geen oplossing heeft geboden, kan de Ombudsdienst doorgaans wel een terugbetaling realiseren aan de klager van alle onterechte berichten die de klager nog ontving na zijn sms-bericht met de melding “STOP”. De Ombudsdienst betreurt echter dat het nog te vaak gebeurt dat de operator dit niet zelf in eerste lijn nakijkt en regelt voor de klager.

3. Onduidelijke tariefvermeldingen

In het jaarverslag van 2005 merkte de Ombudsdienst reeds op dat de tariefmeldingen in bevestigings-sms-berichten na inschrijving te onduidelijk waren en dat het verstrengen van de richtlijnen dienaangaande noodzakelijk was. Aangezien de GOF-richtlijnen ondertussen nog niet werden aangepast, werd de Ombudsdienst ook in klachten van 2006 nog steeds met deze onduidelijkheden geconfronteerd. Hopelijk wordt hieraan in de Ethische code voor de telecommunicatie (zie hieronder) tegemoet gekomen.

Of het “grafisch charter” wordt nageleefd door de providers, is doorgaans niet te controleren. De klagers beschikken vaak niet over de advertentie naar aanleiding waarvan ze de dienst besteld hebben, of hebben zij zich ingeschreven naar aanleiding van een reclameboodschap op TV.

C. Nieuwe evoluties

Een actueel probleem waarmee diverse klagers in 2006 werden geconfronteerd is het probleem van de “teasing-sms”. De Ombudsdienst heeft uit diverse identieke getuigenissen van klagers kunnen afleiden dat zij werden aangespoord. Dit gebeurt op verschillende manieren: door een sms-bericht waarin de dienst aanbieder doet alsof hij een persoon is uit zijn vriendenkring en waarmee op die manier een nieuwsgierige reactie wordt uitgelokt; door een sms-bericht met een nieuwe vraag in het kader van een spel; of door een sms-bericht met het voorstel voor een andere nieuwe ringtone, waarmee tegelijkertijd een nieuw abonnement zou worden afgesloten. M.a.w. een gsm-gebruiker die zich ooit inschreef voor een bepaalde dienst (abonnement, spel of chat), wordt later vaak via – meestal gratis, maar vaak ook betalende – sms-berichten aangespoord om terug deel te nemen aan een nieuwe wedstrijd, om zich opnieuw voor een abonnement in te schrijven of om terug een chat, quiz of andere dienst te starten. Dit komt dan niet noodzakelijk van hetzelfde korte nummer waarvan men destijds een bepaalde dienst ontving. Dergelijke sms-berichten kan men vergelijken met “spam”.

Aangezien er tegen “spam” ook reeds maatregelen genomen worden, dient er ook op vlak van sms-spam-berichten of teasing-sms-berichten opgetreden te worden. Een algemeen verbod op teasing-sms-berichten bestaat er nog niet. Tot nu toe voorzien de GOF-richtlijnen wel reeds een verbod op ongevraagde stimulering bij diensten voor minderjarigen (aansporing tot herinschrijving voor dezelfde dienst of inschrijving voor een andere dienst), alsook een verbod op de ongevraagde activering of stimulering van speldeelname via sms of mms. Dit is volgens de mening van de Ombudsdienst ontoereikend. Een verbod op dergelijke teasing-berichten zou moeten uitgebreid worden naar ALLE sms-diensten, zelfs al zijn deze teasing-sms gratis. Deze sms-berichten zijn niet alleen ergerlijk om te ontvangen, ze zijn voor sommige gebruikers te aantrekkelijk om niet te reageren (vooral bij chat-berichten en quizen), waardoor zij (soms ook onwetend over de prijs) verdere kosten genereren.

Voor de controle op de naleving van de reeds bestaande verboden van teasing-sms voor minderjarigen en bij speldeelname, is het voor de Ombudsdienst noodzakelijk het bestaan van deze teasing-sms-berichten te kunnen vaststellen. Dit is echter een probleem. Deze “teasing”-berichten worden door de dienstenaanbieders niet steeds vermeld in de zgn. “traffic-lijsten” die de operatoren en de Ombudsdienst opvragen om een onderzoek te kunnen voeren. De dienstenaanbieders laten op die manier uitschijnen dat de gsm-gebruiker zelf de deelname aan een wedstrijd startte en dus zelf verantwoordelijk blijft. De operatoren zijn, door gebrek aan bewijs van deze teasing-sms-berichten, niet geneigd te aanvaarden dat er een aansporing is geweest door de dienstenaanbieder en crediteren bijgevolg niet de onterecht verzonden en ontvangen sms-berichten die volgden.

De Ombudsdienst hoopt dat hiervoor weldra maatregelen genomen worden, zowel op het niveau van een verbod voor dienstenaanbieders om nog langer teasing/spam-sms-berichten te versturen, als op het niveau van de weergave ervan op traffic-listings, zodat de naleving van de maatregelen gecontroleerd kan worden, in eerste instantie door de gsm-operator, in tweede instantie door de Ombudsdienst en in de toekomst ook door de Ethische commissie ingeval van discussie.

De Ombudsdienst roept de GSM-operatoren alvast op om de dienstenaanbieders aan te sporen deze informatie vrijwillig mee op de traffic-listings te vermelden.

D. Opvolging van de aanbevelingen uit het jaarverslag van 2005

1. Ethische commissie

De Ombudsdienst uitte de noodzaak naar strafbepalingen, opdat de inbreuken op de GOF-richtlijnen zouden verminderen.

Artikel 134 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat er een Ethische commissie wordt opgericht voor het aanbieden van betalende diensten via elektronische communicatienetwerken.

Bij koninklijk besluit van 23 januari 2006 werd de samenstelling van deze commissie ondertussen geregeld. Deze Commissie werkt momenteel aan het voorstel van de Ethische code voor de telecommunicatie dat de koning moet adviseren (artikel 134 §2).

De Ombudsdienst hoopt dat de Ethische code rekening houdt met de aanbevelingen van onder meer de Ombudsdienst en andere instanties, zodat bepaalde praktijken die (of ze nu al dan niet de GOF-richtlijnen respecteren) niet door de beugel kunnen, in de toekomst kunnen vermeden worden.

De Ombudsdienst is verheugd over het feit dat de Ethische Commissie als onafhankelijke instantie zal toezien op de naleving van de Ethische code. Totnogtoe werden vastgestelde inbreuken slechts enkel via terugbetalingen geregeld tussen dienstenproviders en operatoren. Bij zware inbreuken kan een operator eventueel ook beslissen om de provider tijdelijk of definitief de toegang tot het netwerk ontfeggen. Of operatoren deze maatregelen reeds toepasten, is niet bekend bij de Ombudsdienst. Gezien het aantal klachten, lijken de dienstenproviders echter niet onder de indruk van deze maatregelen en zijn dwingendere maatregelen noodzakelijk.

2. Blokkeringen

De Ombudsdienst richtte in het jaarverslag van 2005 aan de operatoren de aanbeveling om de kosteloze blokkering van bepaalde betalende sms-diensten te voorzien. De operatoren zetten ondertussen een stap vooruit en bieden thans meer blokkeringsmogelijkheden aan.

Proximusklanten genieten van de meest verregaande blokkeringsmogelijkheden. Zij kunnen opteren voor een blokkering van “adult content” (verkorte nummers 7XXX) of voor een volledige blokkering van alle betalende sms-diensten. Deze blokkeringen worden kosteloos aangeboden. Mobistarklanten kunnen tegenwoordig alleen een gratis blokkering voor alle sms-diensten met erotische inslag (verkorte nummers 7XXX) aanvragen. Base biedt diezelfde kosteloze blokkeringsmogelijkheid enkel aan voor inkomende betaalberichten. Het versturen van berichten naar verkorte nummers 7XXX blijft dan wel mogelijk.

3. Samenwerking met de Ombudsdienst

In het jaarverslag van 2005 benadrukte de Ombudsdienst de noodzaak om de traffic- en content-listings via de facturerende gsm-operator te verkrijgen, om de naleving van de GOF-richtlijnen te kunnen toetsen. De Ombudsdienst stelde vast dat deze listings nu spontaan worden overgemaakt, zelfs door kleinere operatoren die de GOF-richtlijnen niet zelf mee hebben opgesteld. De Ombudsdienst is hierover zeer verheugd, maar dringt nogmaals aan op volledigheid van de trafficlistings opdat ook eventuele teasing-berichten zouden vastgesteld kunnen worden.

E. Conclusie

Hoewel bij klachten de slachtoffers van inbreuken op de huidige GOF-richtlijnen schadeloos gesteld worden, merkt de Ombudsdienst dat bepaalde praktijken enkel met strengere regels en sancties op inbreuken kunnen aangepakt worden. De rol van de operatoren hierin is niet te onderschatten.

De Ombudsdienst beveelt de gsm-operatoren aan om de praktijken betreffende sms-diensten mee op te volgen en de nodige stappen naar de providers te zetten. Voorlopig kan dit op basis van de GOF-richtlijnen, en later ook op basis van de Ethische code.

Met name Mobistar en Base worden aanbevolen hun blokkeringsmogelijkheden naar betaaldiensten toe nog verder te ontwikkelen. Ook “alternatieve” mobilofonie-operatoren die het netwerk van Proximus, Mobistar en Base gebruiken (zoals Scarlet, Telenet, Simyo, Wireless, etc) moeten hiertoe aangespoord worden.

Voorts is het van het allergrootste belang dat de operatoren de providers aanmanen om zonder uitzondering trafficlijsten te leveren die qua inhoud volledig zijn, opdat de onderzoeksmogelijkheden optimaal kunnen blijven en objectieve oordelen kunnen worden geveld.

9. Portaal­site www.ombudsman.be

POOL (Permanent Overleg Ombudslui) verenigt de parlementaire ombudsdiensten van de federale staat en de gefedereerde eenheden (gewesten en gemeenschappen), alsook een aantal gemeentelijke en stedelijke ombudsmannen, sectorale ombudsmannen en ombudsmannen uit de privé-sector.

POOL had zich tot doel gesteld om een portaal­site uit te werken, waarin alle gegevens van alle Belgische ombudsmannen zouden zijn opgenomen en dat een antwoord zou bieden op de voornaamste vragen met betrekking tot ombudsdiensten.

Hiertoe werden alle ombudsmannen en ombudsvrouwen uitgenodigd om een lijst van trefwoorden op te stellen met betrekking tot aangelegenheden die tot hun eigen bevoegdheden behoren.

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

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

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

In geval van klachten stelt de ombudsman aan de gebruikers van de instelling die hem heeft aangesteld voor om te bemiddelen en formuleert hij aanbevelingen voor deze instelling. Alhoewel alle ombudsmannen teruggrijpen op bemiddeling, zijn niet alle bemiddelaars ombudsmannen.

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

- Ze zijn een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek ;
- Ze werken onafhankelijk ;
- Ze beschikken over de nodige middelen om onderzoeken in stellen en de situatie te kunnen beoordelen ;
- Ze publiceren een periodiek activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

In principe zal de ombudsman een klacht enkel behandelen indien de persoon vooraf reeds stappen heeft ondernomen om bij de betrokken instelling genoegdoening te krijgen. Nadat hij de versie van de klager heeft gehoord, zal de ombudsman naar de versie van de feiten luisteren die wordt gegeven door de dienst waartegen de persoon een klacht wenst in te dienen. Hij treedt altijd als “onpartijdige buitenstaander” op tussen de klager en de betrokken dienst.

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

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

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

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

10. Verspreiding van het jaarverslag

- 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 Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ;
- de operatoren ;
- 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

11. Gegevens van de Ombudsdienst

A. 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
www.ombudsmantelcom.be

B. 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
www.mediateurtelecom.be

12. Behandelingsprocedure van de klachten

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

De Ombudsdienst voor telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van de 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, of indien die klacht vexatoir is.

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

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

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

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

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

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

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

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