**OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE**
Koning Albert II-laan 8 bus 3 | 1000 Brussel
Tel.: 02 223 09 09 | Fax: 02 219 86 59 | E-mail: klachten@ombudsmantelecom.be

**www.ombudsmantelecom.be**

VU: Luc Tuerlinckx - Koning Albert II-laan 8 bus 3 • 1000 Brussel.

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE | **JAARVERSLAG 2016**

# J A A R V E R S L A G

## OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

# I N H O U D


MISSIE 01

INLEIDING 02

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2016 04

2. KLACHTEN BEHANDELD IN 2016 12

3. AANVULLENDE STATISTIEKEN 18

4. MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN PER OPERATOR 24

5. OPLOPENDE EN ONVERWACHTE KOSTEN MOBIEL INTERNET 40

6. HERINNERINGSKOSTEN EN BETAALTERMIJNEN 52

7. PROMOTIONELE VOORDELEN BIJ TELECOMOPERATOREN 60

8. GARANTIE 68

9. TELEFONISCHE BELAGING 74

PROCEDUREREGLEMENT 80

BEGROTING 84

# PORTAALSITE WWW.OMBUDSMAN.BE

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

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

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

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

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

- ze zijn een beroepsinstantie die ten dienste staat van het publiek ;

- ze werken onafhankelijk ;

- ze beschikken over de nodige middelen om onderzoeken in te stellen en de situatie te kunnen beoordelen ;

- ze publiceren een periodiek activiteitenverslag dat voor iedereen toegankelijk is.

In principe zal de ombudsman een klacht enkel behandelen indien de persoon vooraf reeds stappen heeft ondernomen om bij de betrokken instelling genoegdoening te krijgen. Nadat hij de versie van de klager heeft gehoord, zal de ombudsman naar de versie van de feiten luisteren die wordt gegeven door de dienst waartegen de persoon een klacht wenst in te dienen.

Hij treedt altijd als “onpartijdige buitenstaander” op tussen de klager en de betrokken dienst.

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

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

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

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

# Missie

## DE KLANT KAN ZICH WENDEN TOT DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE, BIJ DE WET VAN 21 MAART 1991 OPGERICHT BIJ HET BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE.

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

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

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

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

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

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

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

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

- alle klachten van de eindgebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecommunicatie-ondernemingen, waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecommunicatie-ondernemingen en de eindgebruikers;
- een aanbeveling te richten tot de telecommunicatie-onderneming indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden; in dit geval beschikt de telecommunicatie-onderneming over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de gegeven aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van deze termijn verstuurt de Ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. In dergelijke gevallen wordt de met redenen omklede beslissing naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd.
- van elke eindgebruiker die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of –dienst het verzoek om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de betreffende oproepers te onderzoeken. De Ombudsdienst willigt het verzoek in indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data.

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

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

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

# Inleiding

## Aantal klachten daalt voor het 4de jaar op rij

In 2016 heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 14.879 schriftelijke klachten ontvangen (meer dan drie kwart van de klachten ontvangen we via e-mail of via ons online klachtenformulier).

Dit betekent een daling met 16% tegenover 2015.

Naast deze algemene daling van het aantal klachten zien we vooral een terugval bij het aantal geschillen over telefonische belaging: 4.790 klachten over kwaadwillige oproepen tegenover 7.071 in 2015.

De daling van het aantal klachten komt vooral op conto van Proximus (-17,02%), Telenet (-19,26%), Base Company (-34,10%) en M7Group (-37,55%). Bij Orange (8,60%), Scarlet (-4,22%) en Voo (-10,62%) is de daling iets minder uitgesproken. Ondanks de algemene dalende trend lieten andere operatoren een stijging van het aantal klachten optekenen: SFR (+77,17%), Mobile Vikings (+11,84%), Lycatel-Lycamobile (+137,50%), FCR Media Belgium (+42,42%) en Join Experience (+128,57%).

## Gemiddelde duur van klachtbehandeling neemt af

In 2016 heeft de Ombudsdienst 14.601 klachten behandeld en afgesloten.

In 95,22% van de gevallen kon een minnelijke schikking bereikt worden. Als we daarbij de aanbevelingen rekenen waarop de operator positief heeft gereageerd, dan werd 96,61% van de dossiers tot een goed einde gebracht.

We stellen overigens een daling vast van de gemiddelde behandelingsduur bij de bemiddelingsdossiers (34 kalenderdagen tegenover 52 in 2015).

Zo kon een grote meerderheid van de bemiddelingsklachten worden behandeld in minder dan drie maanden (97,85% tegenover 89,09% in 2015), overeenkomstig de nieuwe wetsbepalingen ter zake. Klachten over telefonische belaging werden gemiddeld na 25 kalenderdagen afgesloten (tegenover 19 in 2015).

In hoofdstuk 4 gaan we dieper in op de afsluiting van klachten via een minnelijke schikking of aanbeveling. Aan de hand van voorbeelden en statistieken evalueren we de bereidheid van de grootste operatoren tot samenwerking en om en tot een akkoord te komen.

## Voorstel om een forfaitaire verbruikslimiet vast te leggen

In 2016 tekenden zich twee probleemgebieden af: klachten over promotionele acties en over garantie. Al blijven ook de kosten van mobiel internet, aanmaningskosten, ongevraagde premium-sms-berichten en M-Commerce diensten nog steeds pijnpunten.

Op basis van de verzuchtingen van vele telecomgebruikers stelt de Ombudsdienst de operatoren voor om hun klanten de mogelijkheid te bieden een verbuikslimiet in te stellen, zodat de factuurbedragen onder controle kunnen worden gehouden.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de klachten over aanrekeningen ten gevolge van mobiel internet. We maken hierbij een onderscheid tussen verbruik in België, binnen de Europese Unie en buiten de Europese Unie. Hierbij onderzoeken we onder meer de verschillende operatoren die al dan niet bepaalde abonnementsformules aanbieden om meerverbruik te vermijden.

In hoofdstuk 6 buigen we ons over de problematiek van herinneringskosten, een van de meest gebruikte methoden van telecomoperatoren om klanten te dwingen de gefactureerde bedragen te betalen.

In hoofdstuk 7 onderzoeken we de klachten over onregelmatigheden bij promoties. Gebruikers doen steeds vaker een beroep op de Ombudsdienst omdat hun operator zijn belofte niet nakomt inzake de levering van promotionele toestellen of de toekenning van een korting.

Hoofdstuk 8 is gewijd aan de wettelijke bepalingen op het vlak van de garantie, de rechten van consumenten ten opzichte van telecomoperatoren bij garantieproblemen en de bewijslast.

In hoofdstuk 9 over telefonische belaging tot slot bespreken we onder meer de grenzen van de opdracht van de Ombudsdienst, de storende/commerciële oproepen waarmee veel telecomgebruikers geconfronteerd worden en last but not least de nieuwe wettelijke bepaling die de anonimiteit van prepaid-klanten tegengaat.

Op het einde van dit verslag worden tot slot ons procedurereglement en ons budget voorgesteld.

## Audit

In 2016 voerde de FOD Economie een audit uit bij de Ombudsdienst. De audit beoogde het aftoetsen van de werkwijze van de Ombudsdienst aan de voorwaarden om erkend te worden als gekwalificeerde entiteit. Uit deze audit bleek dat we volledig voldoen aan alle vereisten die worden gesteld door de toepasselijke wetsbepalingen, namelijk art. XVI.25. van boek XVI (Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen) van het wetboek van economisch recht. We besluiten deze inleiding met een woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, die er ook in 2016 in geslaagd zijn een oplossing te vinden voor de vele problemen waar de telecomgebruikers mee geconfronteerd worden.

Tot slot geven we graag mee dat het jaarverslag ook integraal te vinden is op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 30 maart 2017.

Jean-Marc Vekeman
*Médiateur*

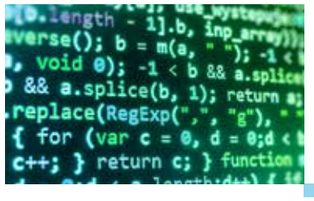
Luc Tuerlinckx
*Ombudsman*

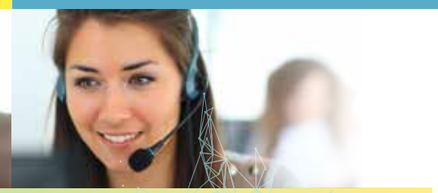
# 1. Klachten ingediend in 2016

**14.879**
KLACHTEN INGEDIEND IN 2016

*Meer dan drie kwart van de klachten in 2016 bereikte ons op elektronische wijze*

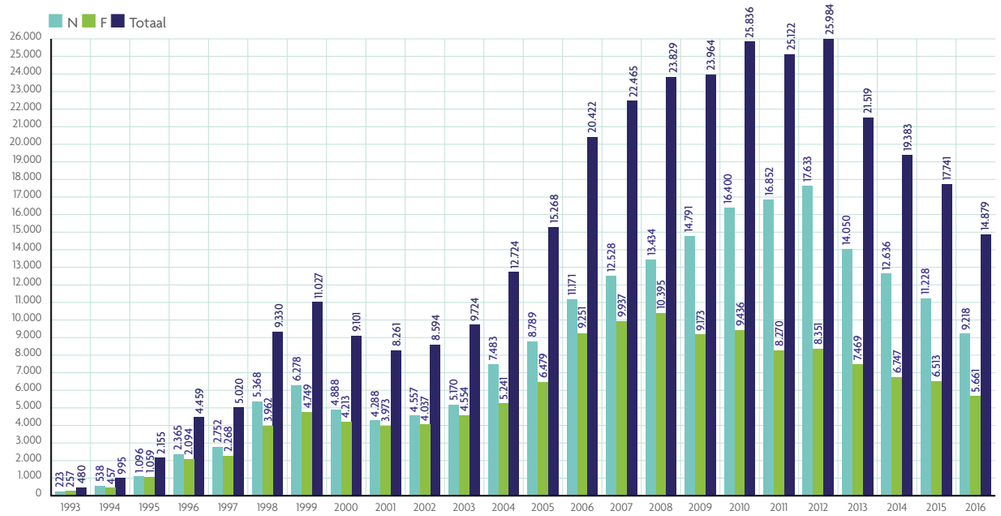

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2016 04
A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2016 06
B. Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2014 en 2016 06
C. Indieningswijzen 07
D. Verdeling van de klachten per bedrijf 07
1. Aantal klachten per bedrijf 07
2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf 08
3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf 09
4. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf 09
5. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf 10
E. Categorieën van bemiddelingsklachten 10





## A. → Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2016

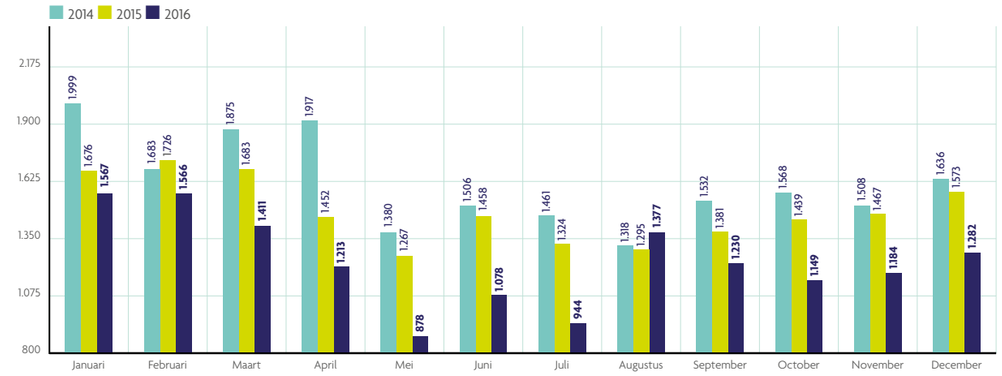
TABEL 1




Deze grafiek toont de evolutie van het aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie sinds de oprichting ervan 24 jaar geleden. Het aantal klachten steeg aanhoudend tussen 1993 en 1999, daalde in de jaren 2000 en 2001, nam vervolgens weer toe tot in 2010 en schommelde lichtjes in 2011 en 2012. De beduidende daling van het aantal ontvangen klachten die in 2013 en 2014 werd ingezet, hield aan in 2016. Het aantal geschillen daalt immers van 17.741 in 2015 tot 14.879, een afname met 16%.

## B. → Maandelijkse evolutie van het aantal ingediende klachten tussen 2014 en 2016

TABEL 2




Deze grafiek toont vanaf het jaar 2014 de evolutie per maand van het aantal bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ingediende klachten.

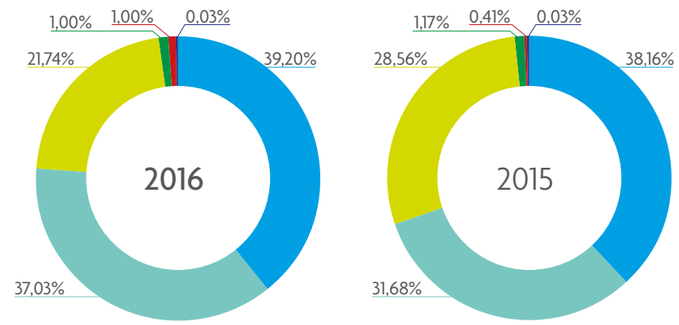
In het jaar 2016 stellen we op maandbasis aanzienlijke schommelingen vast: in januari werden bijvoorbeeld 1.567 klachten ingediend tegenover 878 in mei. Het grootste aantal klachten werd ingediend tijdens de eerste drie maanden van het jaar. Voor twee maanden van het jaar ontving onze dienst telkens minder dan 1.000 klachten. Tot slot registreerden we in 2016 elke maand gemiddeld 1.240 nieuwe klachten tegenover 1.615 in 2014 en 1.478 in 2015.





## C. → Indieningswijzen

TABEL 3




| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| E-mails | 6.770 | 5.832 |
| Website | 5.620 | 5.509 |
| Brief | 5.067 | 3.235 |
| Bezoek | 207 | 149 |
| Consumenten-ombudsdienst | 72 | 149 |
| Belmed | 5 | 5 |

Enkel klachten die schriftelijk of persoonlijk in onze kantoren worden ingediend, worden, conform de geldende wetgeving, in aanmerking genomen. Telefonische oproepen worden dus op geen enkele wijze in deze statistieken opgenomen. De overgrote meerderheid van de klachten (99%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend. Het percentage klachten via e-mail blijft stabiel (39,20% tegenover 38,16% in 2015). Het aantal klachten via de formulieren op onze website is gestegen in vergelijking met 2015 (37,03% tegenover 31,68% in 2015). De Ombudsdienst blijft het gebruik van deze elektronische formulieren aanmoedigen om onvolledige klachten te vermijden. Het aantal klagers die een klacht indienden tijdens een bezoek aan onze kantoren vertegenwoordigt 1% van het totaal (tegenover 1,17% in 2015). In 2016 heeft de Consumentenombudsdienst 149 geschillen overgedragen die voor onze dienst bestemd waren. Sinds 2013 is de Ombudsdienst ook partner van Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (Online Dispute Resolution) van de FOD Economie. Via deze weg werden in 2016 vijf klachten ingediend.

## D. → Verdeling van de klachten per bedrijf

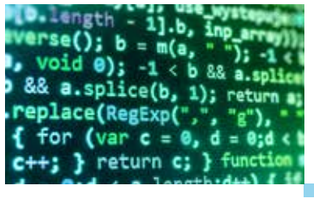
TABEL 4

### 1. Aantal klachten per bedrijf

2015

mO = klachten meerdere operatoren eO = klachten één enkele operator

| | Totaal 2015 | Totaal % 2015 | MO 2015 | mO 2015 | eO 2015% |
|---|---|---|---|---|---|
| Proximus | 8.927 | 48,31% | 477 | 8.450 | 49,05% |
| Telenet Group | 2.866 | 15,51% | 117 | 2.749 | 15,96% |
| Orange Belgium | 2.198 | 11,90% | 204 | 1.994 | 11,57% |
| Base Company | 1.513 | 8,19% | 110 | 1.403 | 8,14% |
| Scarlet | 805 | 4,36% | 147 | 658 | 3,82% |
| Voo | 518 | 2,80% | 35 | 483 | 2,80% |
| SFR | 219 | 1,19% | 9 | 210 | 1,22% |
| M7Group | 229 | 1,24% | 12 | 217 | 1,26% |
| Mobile Vikings | 76 | 0,41% | 8 | 68 | 0,39% |
| Schedom-Dommel | 70 | 0,38% | 10 | 60 | 0,35% |
| Lycatel-Lycamobile | 24 | 0,13% | 1 | 23 | 0,13% |
| FCR Media Belgium | 33 | 0,18% | 7 | 26 | 0,15% |
| Join Experience | 14 | 0,08% | 2 | 12 | 0,07% |
| Billi | 43 | 0,23% | 1 | 42 | 0,24% |
| EDPnet | 40 | 0,22% | 10 | 30 | 0,17% |
| B.Lite | 124 | 0,67% | 0 | 124 | 0,72% |
| Andere operatoren | 778 | 4,21% | 98 | 680 | 3,95% |
| Totaal | 18.477 | 100% | 1.248 | 17.229 | 100% |



TABEL 4

2016

mO = klachten meerdere operatoren  eO = klachten één enkele operator

| | Totaal 2016 | Totaal % 2016 | MO 2016 | mO 2016 | mO 2016% |
|---|---|---|---|---|---|
| Proximus | 7.408 | 47,82% | 477 | 6.931 | 48,50% |
| Telenet Group | 2.314 | 14,94% | 178 | 2.136 | 14,95% |
| Orange Belgium | 2.009 | 12,97% | 179 | 1.830 | 12,80% |
| Base Company | 997 | 6,44% | 69 | 928 | 6,49% |
| Scarlet | 771 | 4,98% | 109 | 662 | 4,63% |
| Voo | 463 | 2,99% | 22 | 441 | 3,09% |
| SFR | 388 | 2,50% | 11 | 377 | 2,64% |
| M7Group | 143 | 0,92% | 3 | 140 | 0,98% |
| Mobile Vikings | 85 | 0,55% | 6 | 79 | 0,55% |
| Schedom-Dommel | 59 | 0,38% | 1 | 58 | 0,41% |
| Lycatel-Lycamobile | 57 | 0,37% | 1 | 56 | 0,39% |
| FCR Media Belgium | 47 | 0,30% | 17 | 30 | 0,21% |
| Join Experience | 32 | 0,21% | 4 | 28 | 0,20% |
| Billi | 21 | 0,14% | 5 | 16 | 0,11% |
| EDPnet | 20 | 0,13% | 3 | 17 | 0,12% |
| B.Lite | 14 | 0,09% | 0 | 14 | 0,10% |
| Andere operatoren | 664 | 4,29% | 115 | 549 | 3,84% |
| **Totaal** | **15.492** | **100%** | **1.200** | **14.292** | **100%** |

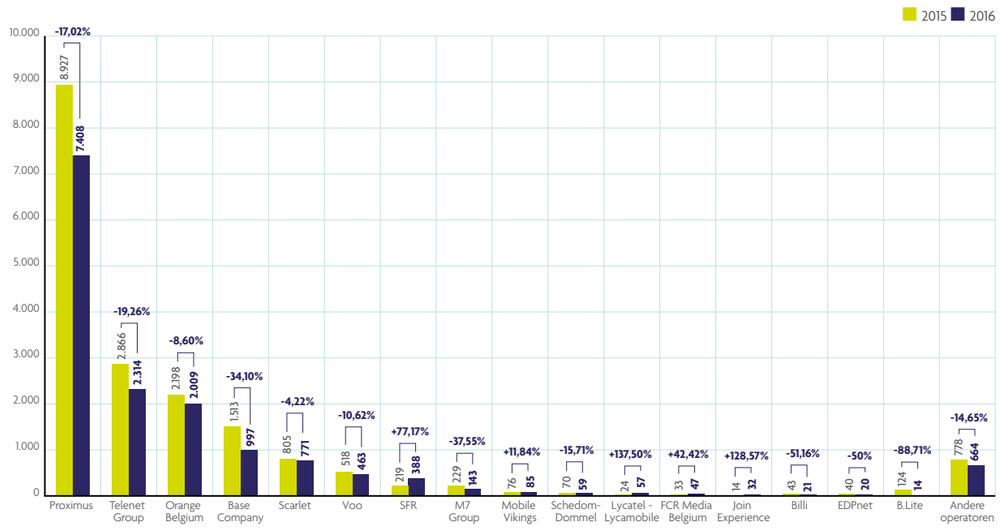
De top 5 van 2016 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2015, in identiek dezelfde volgorde. Proximus komt op de eerste plaats, gevolgd door Telenet, Orange, Base Company en Scarlet. VOO bekleedt de zesde plaats in de rangschikking.

We stellen verhoudingsgewijs een zekere stabiliteit vast voor Proximus (met 47,82% van de klachten tegenover 48,31% in 2015), voor Telenet (14,94% tegenover 15,51% in 2015), voor Orange (12,97% tegenover 11,90% in 2015) en voor Scarlet (4,98% tegenover 4,36% in 2015). Base Company kent procentueel een lichte daling (6,44% tegenover 8,19% in 2015).

Tot de 'Andere operatoren' behoren meer dan 20 operatoren met onder meer 3Stars Net, BeTV, Colt, De Klapper, Destiny, IP Nexia, Integan, OVH, Sync Solutions, TelSmart en United Telecom. Bij veel klachten worden overigens meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Orange en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het 'multi-operatoreffect' buiten beschouwing laten, blijft de top 5 ongewijzigd.

## 2. Evolutie in percentage van de klachten per bedrijf

TABEL 5




Sommige operatoren kennen een daling van het aantal klachten die veel hoger ligt dan het gemiddelde (-16%).

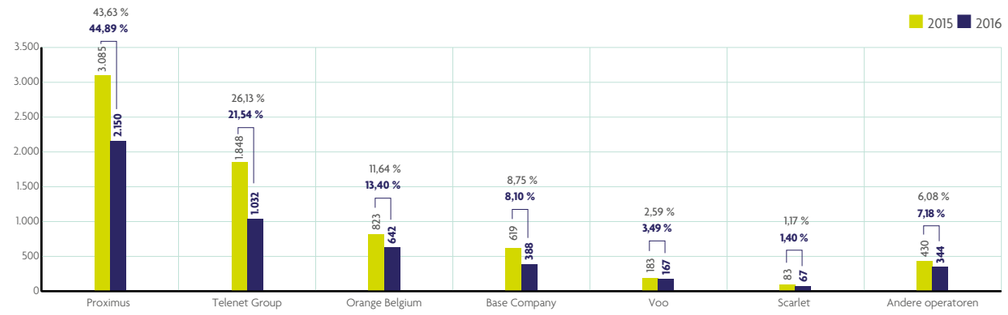
Zo was de klachtendaling meer uitgesproken bij Base Company (-34,10%), M7 Group (-37,55%), Billi (-51,16%), EDPnet (-50%) en B.Lite (-88,71%). Proximus (-17,02%) en Telenet komen zeer dicht in de buurt van het algemeen gemiddelde.

Bij Orange (-8,60%), Scarlet (-4,22%) en VOO (-10,62%) is de daling lager dan het gemiddelde.

SFR (+77,17%), Mobile Vikings (+11,84%), Lycatel-Lycamobile (+137,50%), FCR Media Belgium (+42,42%) en Join Experience (+128,57%) kennen daarentegen een stijging van het aantal klachten.

## 3. Aantal klachten over kwaadwillige oproepen per bedrijf

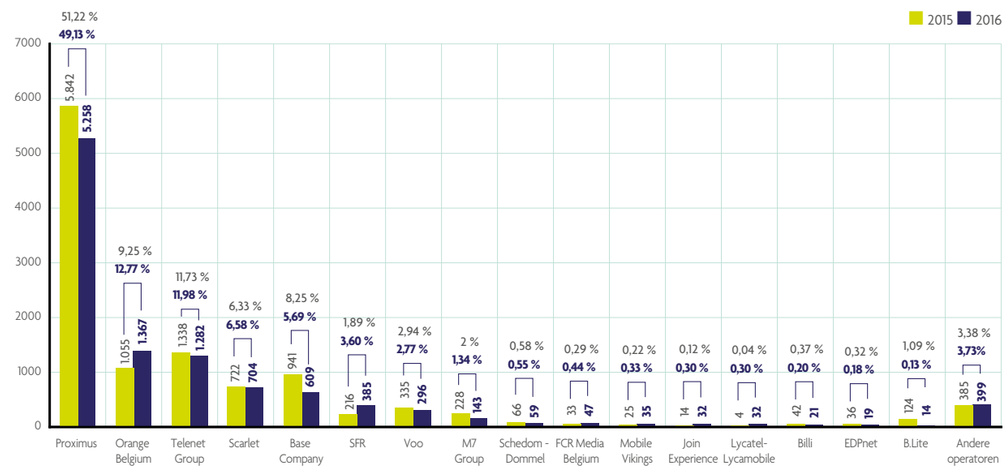
TABEL 6

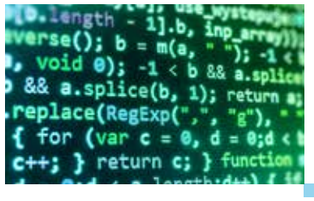


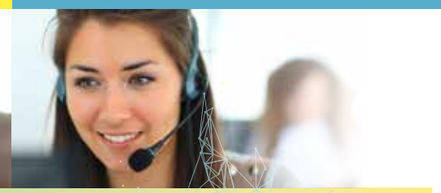

Naar analogie met de algemeen dalende trend van het aantal klachten, daalt ook het aantal dossiers over kwaadwillige oproepen (met 32%, of 4.790 klachten tegenover 7.071 in 2015). De dossiers ingediend door klanten van Proximus (44,89% tegenover 43,63% in 2015), Base (8,10% in plaats van 8,75% in 2015), VOO (3,49% tegenover 2,59% in 2015) en Scarlet (1,40% in plaats van 1,17% in 2015) blijven verhoudingsgewijs vrij stabiel. Er is een daling, zowel in volume als in verhouding, bij operator Telenet (21,54% in plaats van 26,13%).
Het percentage klachten wegens telefonische belaging van Orange-klanten kent een lichte procentuele toename (13,40% tegenover 11,64% in 2015).

## 4. Aantal bemiddelingsklachten per bedrijf

TABEL 7



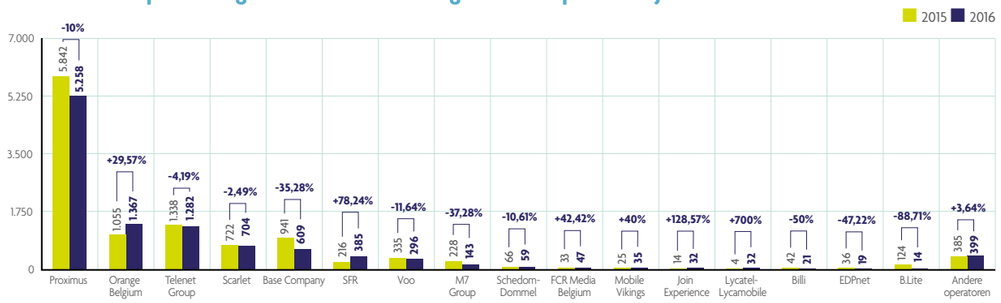




In 2016 werd een daling vastgesteld (-6,17%) van het aantal bemiddelingsdossiers (10.702 tegenover 11.406 klachten in 2015). Als we de dossiers over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, is de verdeling per bedrijf niet identiek aan die in tabel 4. Proximus blijft ruim aan kop met 5.258 dossiers (tegenover 5.842 in 2015) en blijft procentueel gezien stabiel. Iets minder dan de helft van de ingediende bemiddelingsdossiers (49,13%) heeft betrekking op Proximus. Orange staat op de tweede plaats, in plaats van Telenet, en kent zowel in volume als procentueel een stijging (12,77% tegenover 9,25% in 2015, goed voor een toename met 29,57%). De operator Telenet staat dit jaar op de derde plaats, met minder geregistreerde dossiers dan in 2015, namelijk 1.282 tegenover 1.338. Scarlet komt op de vierde plaats en blijft stabiel in zowel het aantal klachten (704 tegenover 722 in 2015) als in percentage (6,58% tegenover 6,33% in 2015). De klachten betreffende Base Company, op de laatste plaats in de top 5, dalen met meer dan 1/3 (-35,28%). De operator SFR komt op de zesde plaats met een aanzienlijke stijging van 78,24%.

TABEL 8

### 5. Evolutie in percentage van de bemiddelingsklachten per bedrijf




Deze tabel bevestigt de dalende trend van tabel 5. Houden we enkel rekening met de bemiddelingsdossiers, dan tekenen we voor Proximus (-10%), Base Company (-35,28%), VOO (-11,64%), M7Group (-37,28%), Schedom-Dommel (-10,61%), Billi (-50%), EDPnet (-47,22%) en B.Lite (-88,71%) een aanzienlijke daling op van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend. Telenet (-4,19%) en Base Company (-2,49%) kennen een kleinere daling ten opzichte van de algemene tendens van 6,17%. De operatoren met een procentuele stijging van de klachten zijn Orange (+29,57%), SFR (+78,24%), FCR Media Belgium (+42,42%), Mobile Vikings (+40%), Join Experience (+128,57%) en Lycatel-Lycamobile (+700%).

## E. → Categorieën van bemiddelingsklachten

TABEL 9

2015

mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

| | Totaal 2015 | %2015 | mC 2015 | eC 2015 | 2015% |
|---|---|---|---|---|---|
| **facturatie** | **6.644** | **50,09%** | 2.054 | 4.590 | 52,33% |
| **defecten en storingen** | **1.463** | **11,03%** | 561 | 902 | 10,28% |
| **contractuele aangelegenheden** | **1.934** | **14,58%** | 717 | 1.217 | 13,88% |
| **aansluiting** | **542** | **4,09%** | 213 | 329 | 3,75% |
| opvolging van klachten | **512** | **3,86%** | 264 | 248 | 2,83% |
| eindapparatuur | 344 | 2,59% | 51 | 293 | 3,34% |
| privacy | 303 | 2,28% | 60 | 243 | 2,77% |
| onthaal | 372 | 2,80% | 304 | 68 | 0,78% |
| nummeroverdracht | 256 | 1,93% | 82 | 174 | 1,98% |
| principiële aangelegenheden | 87 | 0,66% | 22 | 65 | 0,74% |
| diversen | 283 | 2,13% | 31 | 252 | 2,87% |
| prepaid kaarten | 139 | 1,05% | 13 | 126 | 1,44% |
| beveiliging | 36 | 0,27% | 12 | 24 | 0,27% |
| schade infrastructuurwerken | 85 | 0,64% | 36 | 49 | 0,56% |
| gegevensbeheer | 70 | 0,53% | 34 | 36 | 0,41% |
| telefoongidsen | 23 | 0,17% | 2 | 21 | 0,24% |
| algemene informatie | 38 | 0,29% | 12 | 26 | 0,30% |
| opties vaste telefonie/GSM | 133 | 1,00% | 25 | 108 | 1,23% |
| **Totaal** | **13.264** | **100%** | **4.493** | **8.771** | **100%** |





TABEL 9

2016

mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

| | Totaal 2016 | %2016 | MC 2016 | mC 2016 | 2016% |
|---|---|---|---|---|---|
| **facturatie** | **6.307** | **49,09%** | 2.138 | 4.169 | 53,22% |
| **defecten en storingen** | **1.697** | **13,21%** | 819 | 878 | 11,21% |
| **contractuele aangelegenheden** | **1.678** | **13,06%** | 858 | 820 | 10,47% |
| **aansluiting** | **529** | **4,12%** | 238 | 291 | 3,71% |
| opvolging van klachten | **390** | **3,04%** | 236 | 154 | 1,97% |
| eindapparatuur | 388 | 3,02% | 76 | 312 | 3,98% |
| privacy | 372 | 2,90% | 63 | 309 | 3,94% |
| onthaal | 340 | 2,65% | 252 | 88 | 1,12% |
| nummeroverdracht | 281 | 2,19% | 110 | 171 | 2,18% |
| principiële aangelegenheden | 217 | 1,69% | 58 | 159 | 2,03% |
| diversen | 211 | 1,64% | 31 | 180 | 2,30% |
| prepaid kaarten | 165 | 1,28% | 41 | 124 | 1,58% |
| beveiliging | 77 | 0,60% | 34 | 43 | 0,55% |
| schade infrastructuurwerken | 74 | 0,58% | 21 | 53 | 0,68% |
| gegevensbeheer | 73 | 0,57% | 25 | 48 | 0,61% |
| telefoongidsen | 34 | 0,26% | 9 | 25 | 0,32% |
| algemene informatie | 14 | 0,11% | 4 | 10 | 0,13% |
| opties vaste telefonie/GSM | / | / | / | / | / |
| **Totaal** | **12.847** | **100%** | **5.013** | **7.834** | **100%** |

Zonder rekening te houden met de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen, maken de klachten over 'Facturatie' nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (49,09% tegenover 50,09% in 2015). Net als vorig jaar vervolledigen de categorieën 'Defecten en storingen', 'Contractuele aangelegenheden', 'Aansluiting' en 'Opvolging van klachten' de top 5. De klachten over storingen staan op de tweede plaats en zijn verhoudingsgewijs gestegen (13,21% tegenover 11,03% in 2015). De klachten over contractuele aangelegenheden zijn dan weer gedaald (13,06% tegenover 14,58%). De klachten over aansluitingen blijven stabiel (4,12% tegenover 4,09% in 2015). Klachten over de 'opvolging van klachten' kennen een lichte afname (3,04% tegenover 3,86% in 2015).

De geschillen over 'Onthaal' komen op plaats 8 in de rangschikking (2,65%) terwijl ze in 2015 nog op de 6de plaats stonden (2,80%).

In 2016 werd de categorie 'opties telefonie' geschrapt om zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid op het terrein te blijven. Merk op dat de klachten over onthaal grotendeels gelinkt zijn aan een andere categorie.

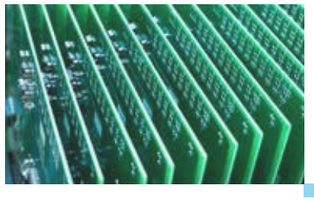
# 2. Klachten behandeld in 2016

**96,01%**

VAN DE BEHANDELDE
VERZOENINGSKLACHTEN LEIDDE
TOT EEN GUNSTIG RESULTAAT VOOR DE KLAGER

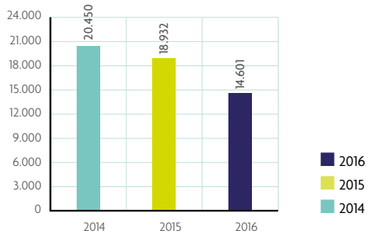
*14.601 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten door de Ombudsdienst in 2016*


2. KLACHTEN BEHANDELD IN 2016 12
A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2014 en 2016 14
B. Verdeling van de behandelde klachten per procedure 14
C. Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2016 14
D. Klachten over kwaadwillige oproepen 15
E. Bemiddelingsklachten 15
1. Ontvankelijkheid 15
2. Motieven voor onontvankelijkheid 16
3. Resultaten 16
4. Positieve resultaten voor de gebruikers 17



## A. → Overzicht van de klachten behandeld tussen 2014 en 2016

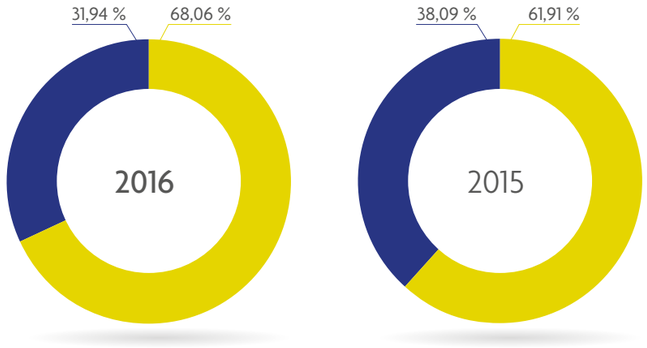
TABEL 10




Deze grafiek toont de evolutie tijdens de laatste drie jaar van het aantal klachten dat de Ombudsdienst heeft behandeld. In 2016 heeft de Ombudsdienst 14.601 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2016 behandelde klachten daalde tegenover 2015 (18.932), een logisch gevolg van de daling van het aantal ontvangen klachten.

## B. → Verdeling van de behandelde klachten per procedure

TABEL 11

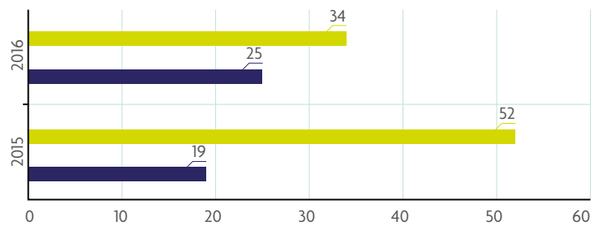



| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Bemiddeling | 11.721 | 9.937 |
| Kwaadwillige oproepen | 7.211 | 4.664 |

In 2016 is het aantal bemiddelingsklachten gedaald tegenover afgelopen jaar (9.937 tegenover 11.721 in 2015). Hetzelfde geldt voor de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (4.664 in plaats van 7.211).

## C. → Gemiddelde termijn voor de behandeling per procedure in 2016

TABEL 12



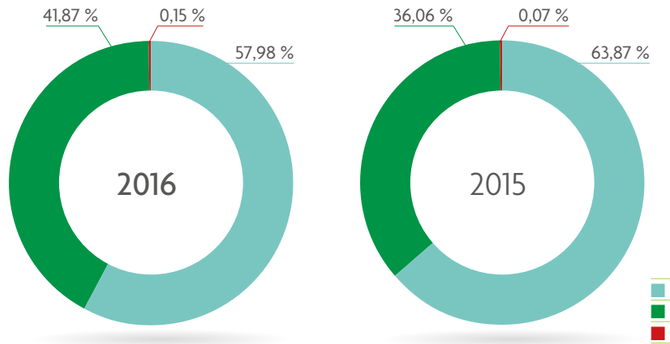

| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Bemiddeling | 52 | 34 |
| Kwaadwillige oproepen | 19 | 25 |

In 2016 werd een bemiddelingsdossier gemiddeld op 34 kalenderdagen afgehandeld (tegenover 52 in 2015). Een klacht over telefonische belaging werd gemiddeld op 25 kalenderdagen afgesloten (tegenover 19 in 2015).



## D. → Klachten over kwaadwillige oproepen

TABEL 13




| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Zonder identificatie | 4.606 | 2.704 |
| Met identificatie | 2.600 | 1.953 |
| Niet-ontvankelijk | 5 | 7 |

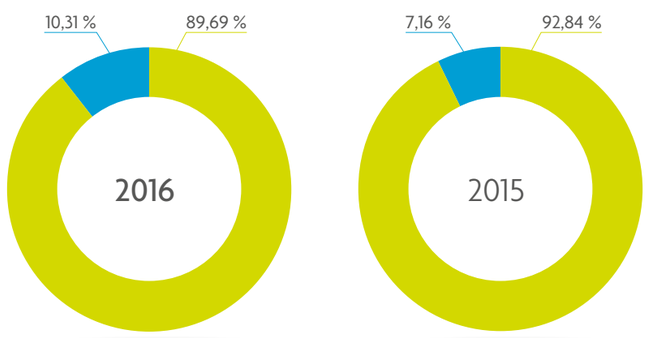
De Ombudsdienst stelt een stijging vast van het aantal klachten waarbij de identiteit van de vermoedelijke daders aan de klager kon worden meegedeeld (41,87% tegenover 36,06% in 2015). Bij iets meer dan de helft van de klachten over kwaadwillige oproepen (57,98% tegenover 63,87% in 2015) die werden behandeld door de Ombudsdienst kon de vermoedelijke dader uiteindelijk niet worden geïdentificeerd.

We hebben deze moeilijkheid om de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen te identificeren al aangestipt in hoofdstuk 7 van ons jaarverslag 2015 en we halen deze problematiek opnieuw aan in hoofdstuk 9 van dit verslag. Ten slotte werd 0,15% van de klachten over kwaadwillige oproepen onontvankelijk bevonden tegenover 0,07% in 2015.

## E. → Bemiddelingsklachten

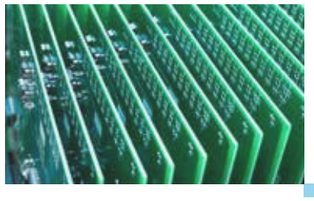
### 1. Ontvankelijkheid

TABEL 14



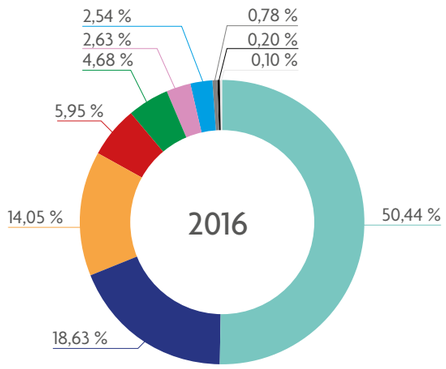

| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Ontvankelijk | 10.882 | 8.912 |
| Niet-ontvankelijk | 839 | 1.025 |

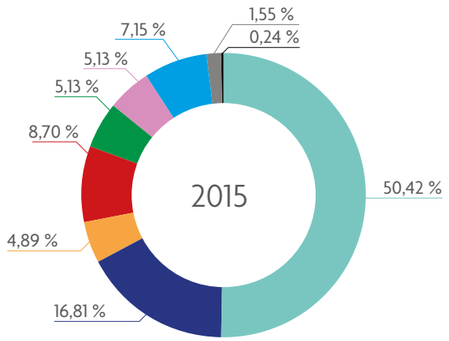
Wat de 'bemiddelingsklachten' betreft, is het aantal ontvankelijke klachten in 2016 procentueel lichtjes gedaald (89,69% tegenover 92,84% in 2015).



## 2. Motieven voor onontvankelijkheid

TABEL 15




| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Eerstelijnsklacht | 423 | 517 |
| Betreft een andere sector | 141 | 191 |
| Onvolledige gegevens | 41 | 144 |
| Gerechtelijke procedure | 73 | 61 |
| Feiten van meer dan een jaar geleden | 43 | 48 |

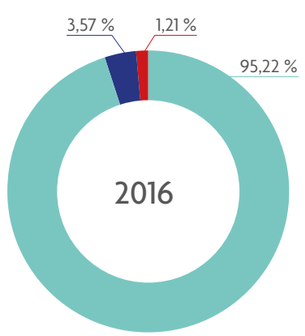
| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Onduidelijke klacht | 43 | 27 |
| Privaat conflict | 60 | 26 |
| Buitenlandse operatoren | 13 | 8 |
| Vexatoire klachten | 0 | 1 |
| Onbevoegd | 2 | 2 |

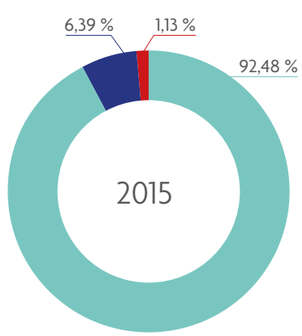
Van het beperkte aantal onontvankelijke dossiers is 50,44% (tegenover 50,42% in 2015) te wijten aan het feit dat er vooraf geen contact werd opgenomen met de operator. In 18,63% van de onontvankelijke dossiers heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie de klacht geweigerd omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan telecommunicatie. 14,05% van de onontvankelijke klachten in 2016 werd geacht onvolledig te zijn (tegenover 4,89% in 2015). 5,95% van de onontvankelijk verklaarde geschillen had betrekking op een gerechtelijke procedure en 2,54% op een privaat conflict (7,15% in 2015).

Voor 4,68% van de onontvankelijke klachten bij de Ombudsdienst in 2016 ging de klacht over feiten die meer dan een jaar geleden hadden plaatsgevonden of betrof het een onduidelijke klacht (2,63%). In 2016 werden klachten ook onontvankelijk bevonden indien ze betrekking hadden op buitenlandse operatoren (0,78%), werden beschouwd als tergend (0,10%) en niet onder de bevoegdheden vielen (0,20%).

## 3. Resultaten

TABEL 16




| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Minnelijke schikkingen | 10.064 | 8.486 |
| Aanbevelingen | 695 | 318 |
| Ingetrokken klachten | 123 | 108 |

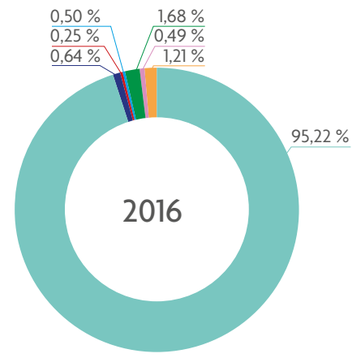
De minnelijke schikkingen vertegenwoordigen 95,22% van de behandelde dossiers (92,48% in 2015). Het aantal aanbevelingen laat een aanzienlijke daling zien in zowel aantal als procentueel (318 tegenover 695 in 2015, of 3,57% tegenover 6,39%). Het aantal ingetrokken klachten is gedaald (108 tegenover 123 in 2015).

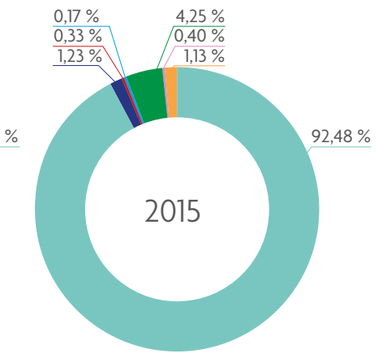




## 4. Positieve resultaten voor de gebruikers

TABEL 17




| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Minnelijke schikkingen | 10.064 | 8.486 |
| Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd | 134 | 57 |
| Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd | 36 | 22 |
| Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden | 18 | 45 |
| Negatieve resultaten | 463 | 150 |
| Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen | 44 | 44 |
| Ingetrokken klachten | 123 | 108 |

De positieve resultaten (8.610 tegenover 10.252 in 2015) vertegenwoordigen het totaal aantal minnelijke schikkingen (8.486 tegenover 10.064 in 2015), gunstige aanbevelingen voor klagers die door de operator werden opgevolgd (57 tegenover 134 in 2015), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door de operator (22 tegenover 36 in 2015) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (45 tegenover 18 in 2015).

Men moet weten de telecomoperatoren verplicht zijn de klager en de Ombudsdienst binnen de 20 werkdagen vanaf het uitbrengen van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van deze termijn sturen wij een herinnering naar de operator indien de aanbeveling niet werd beantwoord. De operator beschikt dan opnieuw over een termijn van 20 werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd. Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), is de operator verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft.

De negatieve resultaten vertegenwoordigen het totaal aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor de operator (49 tegenover 277 in 2015) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die niet door de operator worden opgevolgd (101 tegenover 186 in 2015). Op 31 december 2016 telden wij bovendien 44 aanbevelingen die hangende waren (tegenover eveneens 44 in 2015), met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 werkdagen nog niet was verstreken. Zoals alle voorgaande jaren mag 2016 beschouwd worden als een positief jaar: voor 96,61% van de behandelde geschillen (94,21% in 2015) is de Ombudsdienst erin geslaagd een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten die een beroep deden op haar diensten.

# 3. Aanvullende statistieken





**97,85%**

VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN KONDEN WORDEN BEHANDELD IN MINDER DAN 90 DAGEN

*De Ombudsdienst registreerde in 2016 6.409 informatievragen per telefoon*


3. AANVULLENDE STATISTIEKEN 18

A. Bemiddelingsklachten: behandelingstermijn van de klachten 20

1. Behandelingstermijn van de klachten 20

2. Gemiddelde behandelingstermijn van de klachten per operator 20

B. Telefonische verzoeken om informatie 21

1. Aantal telefonische verzoeken om informatie 21

2. Informatievragen per operator 21

3. Informatievragen per categorie 22

C. Geharmoniseerde Europese methode voor de indeling van klachten 22

1. Bemiddelingsklachten: sectorale informatie 22

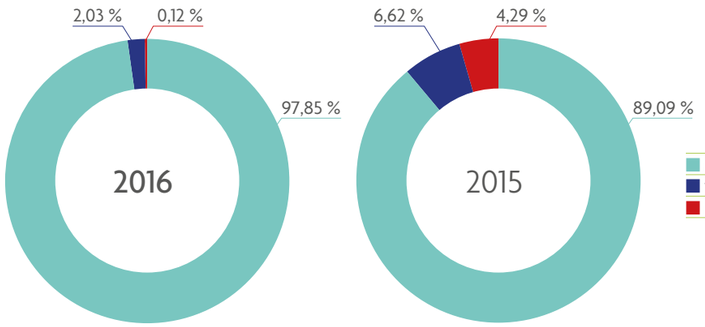
2. Bemiddelingsklachten: informatie over de aard van de klacht 23

In 2016 heeft de Ombudsdienst zijn database aangepast om zich te schikken naar niet alleen de nieuwe toepasselijke wetgeving inzake behandelingstermijnen (artikel XVI.17 §1 van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen in het Wetboek van economisch recht) maar ook ten dele naar de Europese classificatie als gevolg van het streven naar harmonisatie binnen de EU.

## A. → Bemiddelingsklachten: behandelingstermijn van de klachten

### 1. Behandelingstermijn van de klachten

TABEL 18



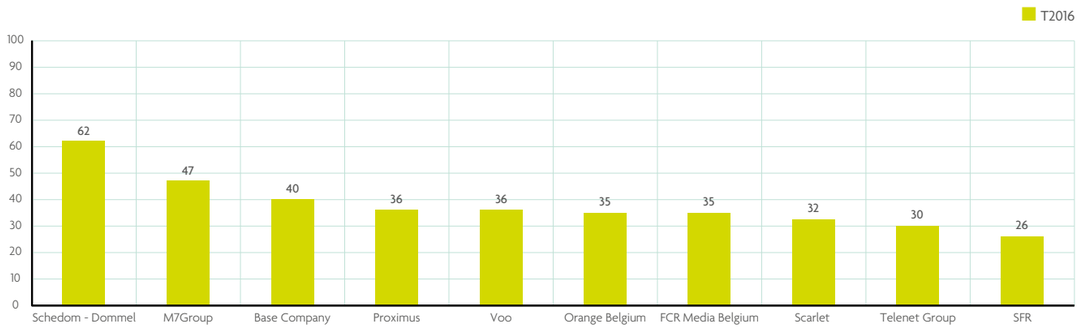

| | 2015 | 2016 |
|---|---|---|
| Minder dan 90 dagen | 10.442 | 9.723 |
| Tussen 91 en 180 dagen | 776 | 202 |
| Meer dan 180 dagen | 503 | 12 |

Een grote meerderheid van de bemiddelingsklachten kon worden behandeld in minder dan 90 dagen (97,85% tegenover 89,09% in 2015). Slechts 2,03% van alle dossiers werd afgesloten binnen een termijn tussen 91 en 180 dagen.

Gelet op de nieuwe bepalingen inzake behandelingstermijn stellen we een spectaculaire daling vast van het aantal dossiers die worden behandeld in een termijn van meer dan zes maanden (0,12% tegenover 4,29% in 2015).

### 2. Gemiddelde behandelingstermijn van de klachten per operator

TABEL 19




In de top 10 van de operatoren staan de klachten tegen Schedom-Dommel bovenaan met een behandelingstermijn van 62 (kalender)dagen. Zoals aangegeven in tabel 12 bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een bemiddelingsdossier in 2016 34 kalenderdagen. In hoofdstuk 4 van dit verslag komen we terug op het thema van de behandelingstermijn.

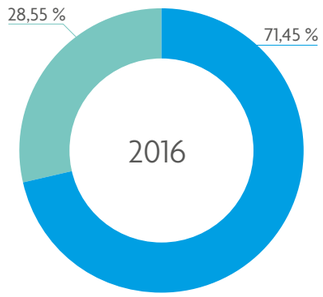




## B. → Telefonische verzoeken om informatie

### 1. Aantal telefonische verzoeken om informatie

TABEL 20

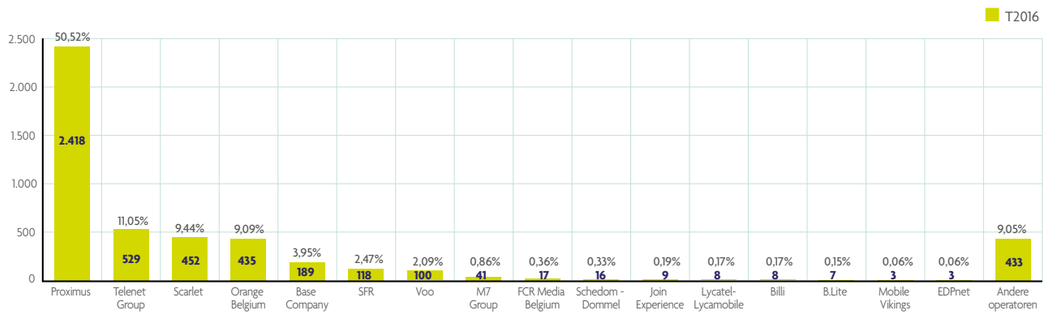



| | 2016 |
|---|---|
| Informatie over bemiddeling | 4.579 |
| Informatie over kwaadwillige oproepen | 1.830 |

Een van de opdrachten van de Ombudsdienst bestaat erin de consumenten die zich mondeling tot deze dienst richten zo goed mogelijk door te verwijzen. We hebben daarom beslist het aantal telefonische verzoeken om informatie bij te houden.
Verzoeken om informatie leiden niet automatisch tot de opstart van schriftelijke dossiers. 4.579 telefonische verzoeken om informatie (71,45%) hadden betrekking op een geschil met een telecomoperator. 1.830 verzoeken om informatie (28,55%) hadden tot doel informatie te verkrijgen in verband met telefonische belaging.

### 2. Informatievragen per operator

TABEL 21

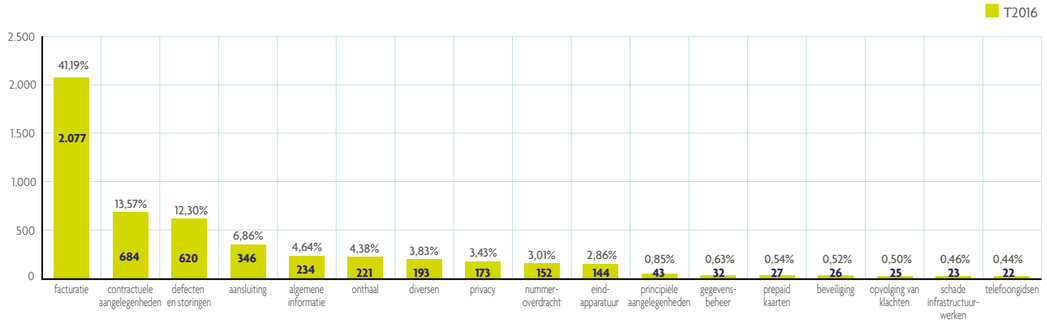



Opmerkelijk is het onderscheid tussen de top 5 van de operatoren die betrekking hadden op informatievragen enerzijds en op schriftelijke dossiers (tabel 7 – hoofdstuk 1 van dit verslag) anderzijds.

Terwijl Proximus (2.418) en Telenet (529) nog steeds bovenaan staan, komt Scarlet nu op plaats 3 met 452 vragen terwijl deze operator in tabel 7 nog op de 5de plaats stond. Daarna komen Orange Belgium (435) en tot slot Base Company (189).

### 3. Informatievragen per categorie

TABEL 22



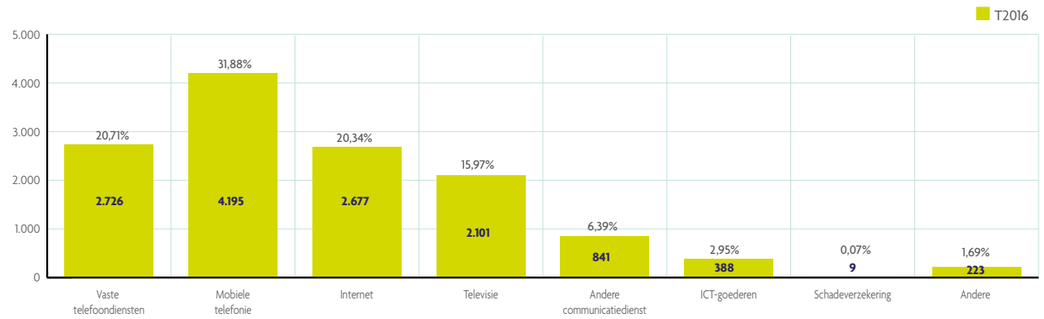

De top 4 van de meest gevraagde categorieën vertoont geen grote verschillen met de top 4 van tabel 9 (zie hoofdstuk 1 van dit verslag). Het hoeft niet te verbazen dat de telefonische verzoeken om informatie 'bemiddeling' over facturatieproblemen op de eerste plaats staan. Op de tweede plaats staan de vragen in verband met contractuele aangelegenheden, gevolgd door de verzoeken om informatie over problemen aangaande storingen en aansluitingen.



## C. → Geharmoniseerde Europese methode voor de indeling van klachten

### 1. Bemiddelingsklachten: sectorale informatie

TABEL 23

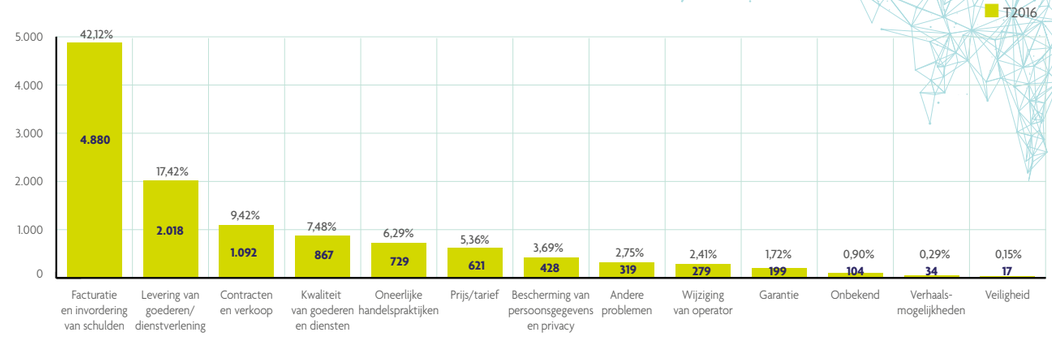



Deze indeling steunt op de aanbeveling van de Europese Commissie van 12/05/2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen. De diensten voor mobiele telefonie komen helemaal bovenaan met 31,88%.



### 2. Bemiddelingsklachten: informatie over de aard van de klacht

TABEL 24




Ook deze indeling is gebaseerd op de aanbeveling van 12/05/2010. Logischerwijs hebben de meeste bemiddelingsklachten betrekking op de facturatie en de invordering van schulden (42,12%).

# 4. Minnelijke schikkingen en aanbevelingen per operator

**95%**

VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN
WERD MET EEN MINNELIJKE SCHIKKING AFGEHANDELD

*De Ombudsdienst slaagt er meer en meer in om oplossingen te bekomen in de klachten*


4. MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN PER OPERATOR 24
A. Inleiding 26
B. Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst 26
1. Proximus 26
2. Mobistar / Orange 29
3. Telenet 31
4. Scarlet 33
5. Base 34
6. SFR 34
7. VOO 35
8. M7Group 36
9. Schedom-Dommel 37
10. Truvo / FCR Media Belgium 38
C. Aanbevelingen aan de operatoren 38

## A. → Inleiding

Overeenkomstig artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bestaat één van de opdrachten van de Ombudsdienst er uit te bemiddelen in klachten met het oog op een minnelijke schikking in geschillen tussen telecomoperatoren en eindgebruikers. Een minnelijke schikking behelst een oplossing in een verzoeningsklacht, die onder meer wordt bereikt wanneer een operator een rechtzetting van de betwiste facturatie uitvoert, een commerciële tegemoetkoming toekent, toelichting verstrekt bij een onduidelijkheid, een technische storing licht of een administratieve fout corrigeert. Indien bemiddeling niet leidt tot een oplossing en er bijgevolg geen minnelijke schikking kan worden bereikt, richt de Ombudsdienst een aanbeveling tot de telecomoperatoren en zendt de klager in voorkomend geval een afschrift van de aanbeveling toe. Bij de opmaak van een aanbeveling neemt de Ombudsman zelf een objectief standpunt in waarbij hij zich baseert op de aanwezige elementen in het dossier en rekening houdt met de relevante wetgevende en contractuele bepalingen en met het billijkheidsprincipe. Een aanbeveling is niet bindend voor de betrokken partijen. Dit neemt niet weg dat de operatoren verplicht zijn om zowel naar de klagers en de Ombudsdienst toe schriftelijk te reageren op aanbevelingen. Wanneer een operator beslist om niet in te gaan op een aanbeveling van de Ombudsdienst wordt veronderstelt
dat hij zijn reactie met redenen omkleedt.

Van de in 2016 behandelde klachten kon 95,17% met een minnelijke schikking worden afgesloten. Dit houdt een stijging in tegenover de klachten behandeld in 2015 en 2014, waarin respectievelijk 92,48% en 91,94% minnelijke schikkingen werden bereikt. Logischerwijze werden in 2016 minder klachten met een aanbeveling afgehandeld, namelijk 3,69% ten opzichte van 6,39% in 2015 en 6,23% in 2014. Het resterende aantal betreft ingetrokken klachten. De halvering van het aantal aanbevelingen ten opzichte van 2015 is opmerkelijk. De belangrijkste reden hiervoor ligt bij de toenemende verzoeningsbereidheid van de operatoren, die meer dan ooit bereid zijn om een klantvriendelijke oplossing aan te reiken in het kader van Ombudsklachten.

Naar analogie met de jaarverslagen van 2014 en 2015 zal dit artikel gewijd worden aan een analyse van de verzoeningsklachten die de Ombudsdienst in 2016 heeft behandeld. Als uitgangspunt wordt de houding van de tien operatoren onderzocht waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld tijdens deze jaargang. Deze tien operatoren zijn in aflopende volgorde Proximus (4.726 klachten), Orange (het voormalige Mobistar) (1.222 klachten), Telenet (1.105 klachten), Scarlet (643 klachten), Base (610 klachten), SFR (het voormalige Numericable) (336 klachten), VOO (256 klachten), TV Vlaanderen / TéléSAT (127 klachten), Schedom-Dommel (56 klachten) en tenslotte FCR Media Belgium (het voormalige Truvo) (40 klachten).

In vergelijking met 2015 zijn er enkele wijzigingen en verschuivingen in de samenstelling van de top-tien, die in 2015 bestond uit Proximus (5.928 klachten), Mobistar (1.460 klachten), Telenet (1.040 klachten), Base (1.036 klachten), Scarlet (745 klachten), VOO (414 klachten), TV Vlaanderen / TéléSAT (247 klachten), Numericable (233 klachten), B.Lite (140 klachten) en Schedom-Dommel (71 klachten).

Ten opzichte van 2015 komt één nieuwe operator de top-tien binnen, namelijk Truvo / FCR Media Belgium, en verdwijnt B.Lite uit de lijst. De tendens die in 2015 werd ingezet, namelijk een daling van het aantal behandelde klachten tegen de top-tien operatoren, zette zich in 2016 voort. Wat de behandelde klachten betreft noteerde de Ombudsdienst in 2016 enkel bij Telenet en SFR een stijging tegenover het voorafgaande jaar.

In dit artikel zal per operator uit de top-tien een analyse worden gemaakt van de in 2016 behandelde Ombudsklachten en meer in het bijzonder de verhouding tussen minnelijke schikkingen en aanbevelingen. Aan de hand van representatieve voorbeelden zal de behandeling van klachten per operator worden besproken. Ook de wijze waarop deze operatoren samenwerken met de Ombudsdienst en bereidheid tonen om een oplossing, al dan niet van structurele aard, na te streven komt aan bod. Er zal telkens worden stilgestaan bij de evolutie ten opzichte van het voorafgaande jaar 2015. Tot slot zal in het laatste hoofdstuk een algemene balans worden opgemaakt van de houding van de operatoren ten aanzien van de wettelijke bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst en zullen aanbevelingen worden geformuleerd teneinde de samenwerking te optimaliseren.

## B. → Klachtenbehandeling en samenwerking met de Ombudsdienst

### 1. PROXIMUS

Van alle in 2016 behandelde Ombudsklachten was bijna de helft gericht tegen Proximus. Niettegenstaande Proximus de top-tien lijst blijft aanvoeren met 4.726 klachten in 2016, is er sprake van een belangrijke daling ten opzichte van 2015 (5.928) en 2014 (7.283). Een grote meerderheid van de in 2016 behandelde klachten tegen Proximus had betrekking op facturatie (4.427). Net als in 2015 is er een opmerkelijk hoog aantal klachten (1.034) over de facturatie van diensten voor derde partijen (M-Commerce, Premium SMS en 090X-oproepen).
Ook geschillen over contractuele aangelegenheden bij verkoopspraktijken waren in 2016 talrijk (387 dossiers).

### 1.1. Minnelijke schikkingen

In 2016 slaagde de Ombudsdienst er in om in 96,34% van de klachten tegen Proximus een minnelijke schikking te bereiken. Proximus scoort hiermee licht boven het gemiddelde van alle operatoren in 2016 (95,17%) en boven het eigen aandeel minnelijke schikkingen in 2015 (93,94%).

#### 1.1.1. Voorbeelden

Voorbeeld 1

*Mevrouw N. wendde zich op 9 februari 2016 via e-mail naar de Ombudsdienst omdat zij sedert december 2015 op haar Proximus-facturen aangerekend werd voor M-Commercediensten van de firma Rentabiliweb aan € 4,99 per week. De klager was niet bekend met deze firma en ontkende deze diensten, waarvan zij het bestaan niet eens afwist, te hebben besteld. Zij had voorafgaandelijk de klachtindiening contact opgenomen met Proximus. De operator, nochtans facturerende partij, schoof elke vorm van verantwoordelijkheid van zich af, rekende herinneringskosten aan en sloot mevrouw N. af van het netwerk.*

Daags na de opstart van de Ombudsklacht liet Proximus weten de betwiste M-Commercekosten(€ 64,87) te zullen annuleren. Tevens werd mevrouw N. geïnformeerd over de mogelijkheid om dit type diensten te blokkeren. De klacht werd op 10 februari 2016 afgesloten.

Voorbeeld 2

*De heer D. kreeg op 19 juli 2016 een Proximus-verkoper over de vloer. Hij had besloten in te gaan op diens commerciële aanbod om alle telecomdiensten in een pack van Proximus te verenigen, met het oog op lagere facturen. Uit de eerstvolgende factuur bleek echter dat Proximus de verkoopsovereenkomst niet correct had toegepast. Ondanks het feit dat de heer D. meerdere eerstelijnsklachten had ingediend via de online tool van Proximus bleven de beoogde rechtzettingen uit. De klager zag zich derhalve genoodzaakt om door middel van het invullen van het online klachtenformulier op 22 augustus 2016 een beroep te doen op de Ombudsdienst.*

Op 29 augustus 2016 liet Proximus weten dat de contractueel overeengekomen tariefplannen retroactief werden geactiveerd, wat leidde tot de opmaak van een creditnota van € 98,86. De operator nam verder de nodige maatregelen om het gsm-nummer van de heer D., overeenkomstig de afspraken, geheim te maken. De heer D. liet aansluitend weten dat het standpunt van Proximus voldoet aan zijn verwachtingen en was tevreden over de snelle afhandeling van het dossier, dat op 30 augustus 2016 werd afgesloten.

#### 1.1.2. Bespreking

De aangevoerde klachten tonen aan dat Proximus in het kader van een Ombudsklacht vaak binnen een korte termijn klantvriendelijke oplossingen aanbiedt, zelfs in geval van lang aanslepende verwikkelingen, wat het hoge aandeel van minnelijke schikkingen verklaart. In tegenstelling tot eerstelijnsklachten worden Ombudsklachten meestal grondig geanalyseerd, worden standpunten geformuleerd die het volledige verloop van de feiten weergeven en ligt de focus op een vergelijk met de ontevreden klant. Heel veel klachten worden dan ook positief afgehandeld doordat Proximus beslist om louter uit commerciële overwegingen bepaalde betwiste bedragen te crediteren of te compenseren wanneer een klant hinder heeft ondervonden ten gevolge van een bepaalde onregelmatigheid.

In het kader van het eerste geciteerde voorbeeld kwam Proximus weliswaar tussen in de gecontesteerde aanrekeningen maar liet de operator na om een dieper onderzoek op te starten en om de klager (en de Ombudsdienst) in te lichten over de oorzaak van de onbestemde facturatie, wat betreurenswaardig is. Voorts werd net als de voorbije jaren vastgesteld dat er nog steeds een groot contrast bestaat tussen de behandeling door Proximus van een eerstelijnsklacht enerzijds en een Ombudsklacht anderzijds.

### 1.2. Aanbevelingen

Ten opzichte van 2015, toen 5,21% van de behandelde klachten tegen Proximus met een aanbeveling werd afgesloten, kon de Ombudsdienst in 2016 slechts in 2,50% (118 dossiers) van de geschillen gericht tegen de historische operator geen minnelijke schikking bereiken, wat aanleiding gaf tot het formuleren van een aanbeveling. In 17 dossiers kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat het standpunt van Proximus terecht was en kon er bijgevolg geen negatieve aanbeveling aan de operator worden gericht. In 101 klachten kwam de Ombudsdienst daarentegen tot de conclusie dat het standpunt van Proximus terecht werd betwist.
De operator legde in 65,59% (61 dossiers) van de gevallen de aanbeveling van de Ombudsdienst naast zich neer.

#### 1.2.1. Voorbeeld

*De heer D. werd er door middel van een brief van Proximus over ingelicht dat hij vanaf 31 januari 2017 niet langer digitale TV zou kunnen kijken via zijn twee aangekochte decoders. Hij kreeg het advies om deze aangekochte decoders om te ruilen naar huurtoestellen. De heer D. diende op 14 juli 2016 per e-mail klacht in bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie omdat hij van mening was dat het niet correct was dat Proximus de dienstverlening van digitale TV niet langer zou aanbieden in combinatie met haar huidige, aangekochte decoders. Hij uitte tevens zijn ongenoegen over het feit dat Proximus hem niet langer de mogelijkheid bood om decoders aan te kopen. Proximus liet weten dat de verplichte omruiling van de decoders te wijten was aan het vooruitstreven van de technologie. Omwille van het feit dat de markt dermate snel wijzigt, had de operator beslist om voortaan geen decoders meer te verkopen en bijgevolg enkel nog te verhuren. Proximus stelde voor dat de heer D. zijn verouderde V3-decoders zou omruilen naar een V5-model, waarna hij van dit huurtoestel gedurende 12 maanden gratis gebruik zou kunnen maken. De klager kon zich niet verzoe-*

*nen met dit standpunt en herhaalde zijn ongenoegen over het feit dat Proximus hem verplichtte om nieuwe decoders te huren. Er kon geen minnelijke schikking bereikt worden.*

De Ombudsdienst nam contact op met Proximus aangaande deze problematiek. Uit dit onderhoud bleek dat Proximus haar klanten die beschikken over een aangekochte V3-decoder in werkelijkheid niet verplichtte om deze om te ruilen. Er diende echter rekening mee te worden gehouden dat deze decoder geen updates meer zal ontvangen. Er was echter totaal geen duidelijkheid over de termijn waarin deze klanten nog zullen kunnen blijven gebruik maken van de (basis)diensten van Proximus TV in combinatie met hun aangekochte V3-decoders.

Na analyse van het dossier kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat Proximus artikel I.10., VI.2. van het Wetboek van economisch recht van 28 februari 2013 heeft overtreden. Deze wettelijke bepaling stipuleert dat ondernemingen ten laatste op het ogenblik van het sluiten van een overeenkomst aan de consument nuttige informatie dienen te verstrekken betreffende de voornaamste kenmerken van het product, rekening houdend met het redelijkerwijze voorzienbare gebruik. In principe mag de gebruiker er van uitgaan dat wanneer hij een elektronisch apparaat aankoopt, hij dit kan gebruiken tot het toestel defect is na het verstrijken van de garantietermijn. Hij dient hierbij wel rekening te houden met de gemiddelde levensduur van een dergelijk toestel. In geval van een afwijking op dit verwachtingspatroon mag verwacht worden dat de verkoper de gebruiker hierover informeert. In casu kon Proximus geen zekerheid geven over de termijn waarin de V3-decoders nog bruikbaar zullen blijven. Deze belangrijke beperking werd echter niet medegedeeld aan de heer D. wanneer hij een V3-decoder had aangekocht bij Proximus.

Voorts diende Proximus er zich van rekenschap te geven dat de heer D. zelf geen vragende partij was voor de omruiling van zijn nog functionerende decoder en de overschakeling naar de nieuwere modellen. Hij was tevreden over de werking van zijn toestel en had misschien geen nood aan nieuwe toepassingen en faciliteiten, welke hem door Proximus worden aangeleverd door middel van updates. Anderzijds mag van een telecomoperator verwacht worden dat deze inspanningen levert om tegemoet te komen aan de verwachting om innovatie hoog in het vaandel te voeren. Dit impliceert dat een operator regelmatig vernieuwende producten op de markt brengt enerzijds en oude technologieën ofwel afbouwt ofwel update anderzijds.

De Ombudsdienst was dan ook van oordeel dat een pragmatische, verzoenende oplossing er zou kunnen uit bestaan dat Proximus de nodige maatregelen neemt opdat de heer D. gebruik zou kunnen blijven maken van zijn twee decoders gedurende een termijn van minimum acht jaar te rekenen vanaf de aankoopdatum. Proximus kan echter niet verplicht worden om gedurende deze volledige termijn updates uit te voeren op de betrokken decoders. Enkel de gebruiksfaciliteiten die initieel konden worden genoten op het tijdstip na de aankoop dienen gegarandeerd te kunnen worden door Proximus. De heer D. kon immers van Proximus niet eisen dat de aangekochte decoders meer gebruiksmogelijkheden bevat dan diegene die van toepassing waren op het moment van de aankoop. Na verloop van de termijn van minimum acht jaar zou de heer D. kunnen beslissen om nieuwe decoders te huren of over te schakelen naar een andere operator.

De aanbeveling van de Ombudsdienst aan Proximus, die dateerde van 26 juli 2016, werd door de operator daags erop verworpen. Proximus liet aan de Ombudsdienst en aan de heer D. weten haar standpunt te handhaven. Het voorstel om zijn decoders om te ruilen voor nieuwe modellen, waarvan de huur gedurende 12 maanden gratis werd aangeboden, bleef behouden.

### 1.2.2. Bespreking

Talrijke Proximus-klachten die in 2016 werden afgesloten met een aanbeveling hadden betrekking op de verplichte omruiling van decoders enerzijds en de aanrekening van internationale oproepen in het kader van Wangiri-fraude anderzijds. In deze structurele problematieken volgde de Ombudsdienst het standpunt van de klagers maar werden de aanbevelingen die in die zin werden opgesteld bijna nooit opgevolgd door Proximus. Dit verklaart meteen waarom Proximus 80% van de in 2016 opgestelde aanbevelingen negatief heeft onthaald.

Hoewel Proximus in 2016 veel medewerking heeft betoond met het oog op minnelijke schikkingen, dient vastgesteld te worden dat het beperkte aantal aanbevelingen die de Ombudsdienst in 2016 heeft opgesteld tegen het standpunt de operator in, meestal niet werd opgevolgd. Een aanbeveling is nochtans steeds gebaseerd op een objectief standpunt van de Ombudsdienst, dat niet enkel rekening houdt met wettelijke parameters maar evenzeer met de principes van redelijkheid en billijkheid. Daarenboven komt aan het licht dat Proximus, in het kader van een verwerping van een aanbeveling, niet altijd de argumenten van de Ombudsdienst weerlegt.

## 1.3. Samenwerking tussen Proximus en de Ombudsdienst

Algemeen kan gesteld worden dat Proximus in 2016 goed samenwerkte met de Ombudsdienst. Dit etaleert zich vooral in het zeer grote aandeel minnelijke schikkingen die werden bereikt naar aanleiding van bemiddeling door de Ombudsdienst. De historische operator stelde zich globaal niet enkel oplossingsgericht op maar hanteerde meestal ook aanvaardbare reactietermijnen, waardoor de klachten vaak binnen een korte tijdspanne konden worden afgehandeld. Eind 2016 merkte de Ombudsdiendst echter op dat er steeds meer Proximus-klachten niet tijdig werden beantwoord door de operator. De gemiddelde behandelingstermijn van Proximus-klachten voor het totale jaar 2016 bedroeg 36 dagen. Vooral klachten van businessklanten of dossiers waarbij een beroep moet worden gedaan op de expertise van interne diensten, hebben doorgaans een langere doorlooptijd. Proximus stelde zich in 2016 positief op door in de loop van het jaar structurele maatregelen te nemen betreffende M-Commerce-klachten, wat heeft geleid tot een zeer gevoelige afname van dit type geschillen bij de Ombudsdienst. Dit neemt niet weg dat bepaalde andere terugkerende pijnpunten, zoals klachten over misleidende verkooppraktijken, door Proximus onvoldoende worden aangegrepen met het oog op structurele oplossingen. Een ander minpunt die in 2016 aan het licht kwam bestaat er uit dat de verschillende klachtendepartementen binnen Proximus afwijkende standpunten innemen over één en hetzelfde klachtenthema. Ook de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling blijft voor verbetering vatbaar, hoewel de afname van het aantal Ombudsklachten waarschijnlijk verklaart kan worden door een betere werking van de klantendienst in geval van (kleine) disputen.

Sedert het laatste kwartaal van 2016 ondervindt de Ombudsdienst echter een fundamenteel probleem inzake de samenwerking met Proximus, en dit omwille de principiële weigering van Proximus om bepaalde relevante informatie te bezorgen, die nochtans noodzakelijk is in het kader van onze bemiddelingsopdracht. De informatie waartoe Proximus ons de toegang ontzegt betreft gegevens over in- en uitgaand telefoonverkeer van gebruikers die een beroep doen op  de Ombudsdienst. Dergelijke onderzoeksgegevens kunnen uitermate relevant zijn, vooral in woord-tegen-woord-situaties tussen de betrokken partijen. Ze kunnen bijvoorbeeld uitsluitsel geven over het al dan niet ontvangen door de klant van sms-notificaties over betwist dataverbruik of premiumdiensten en over de juistheid van aangerekende verbruikskosten. Ook kan onderzoek van in- en uitgaand telefoonverkeer transparantie verstrekken in de contacten tussen de klager en de operator, wanneer dit het voorwerp vormt van een dispuut.

De Ombudsdienst is van mening dat Proximus zich hierdoor niet constructief opstelt en beschouwt de weigering om toegang te verschaffen tot relevante stukken als een inbreuk tegen de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Artikel 43bis § 4 van deze wet bepaalt immers dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie alle informatie kan opvragen bij de operatoren die nodig is voor het onderzoek.

Proximus verwijst daarentegen naar artikel 124 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie die het volgende bepaalt: “Indien men daartoe geen toestemming heeft gekregen van alle andere, direct of indirect betrokken personen, mag niemand :

1. met opzet kennis nemen van het bestaan van informatie van alle aard die via elektronische weg is verstuurd en die niet persoonlijk voor hem bestemd is;

2. met opzet de personen identificeren die bij de overzending van de informatie en de inhoud ervan betrokken zijn;

3. onverminderd de toepassing van de artikel en 122 en 123, met opzet kennis nemen van gegevens inzake elektronische communicatie en met betrekking tot een andere persoon;

4. de informatie, identificatie of gegevens die met of zonder opzet werden verkregen, wijzigen, schrappen, kenbaar maken, opslaan of er enig gebruik van maken.”

Deze argumentatie dient door de Ombudsdienst tegengesproken te worden mits artikel 125 § 1 van dezelfde wet het volgende bepaalt: “De bepalingen van artikel 124 van deze wet en de artikelen 259bis en 314bis van het Strafwetboek zijn niet van toepassing :

5, wanneer de handelingen door de Ombudsdienst voor telecommunicatie of op zijn verzoek worden gesteld in het kader van zijn wettelijke onderzoeksopdrachten;”

Punt 5 is het resultaat van het amendement n° 74 (DOC 51 1425/005), Parl. Doc., Belgische Kamer van Volksvertegenwoordigers, 2004-2005, DOC 51 1425/018 waarbij door de indiener, Guido De Padt, werd verklaard dat operatoren de mogelijkheid moeten hebben om bepaalde informatie die noodzakelijk is voor het onderzoek vrij te geven, opdat de Ombudsdienst meer slagkracht zou hebben.

## 2. MOBISTAR/ORANGE

Net als in 2014 en 2015, toen deze operator nog bekend was onder de naam Mobistar, nam Orange ook in 2016 de tweede plaats in van de top-tien operatoren. Terwijl de Ombudsdienst in 2014 en 2015 nog respectievelijk 1.739 en 1.460 klachten tegen deze operator behandelde, zakte dit aantal tot 1.222 in 2016. Facturatie vormde de belangrijkste bron van klachten. De aanrekening van opzegvergoedingen en andere problemen van contractuele aard betreffende de opzeg van abonnementen spande de kroon (325 klachten). De aanrekening van invorderingskosten kwam eveneens vaak aan bod bij de in 2016 behandelde klachten tegen Orange (106 klachten).

### 2.1. Minnelijke schikkingen

Van alle in 2016 behandelde Orange-klachten werd 95,99% met een minnelijke schikking afgehandeld. Dit percentage ligt zowel in de lijn van het gemiddelde van alle top-tien operatoren (95,17%) als het resultaat van Orange in 2015 (93,84%).

### 2.1.1. Voorbeelden

### Voorbeeld 1

*De firma S. had zijn gsm-nummers op 29 april 2016 overgedragen naar een andere operator, wat leidde tot de aanrekening van een opzegvergoeding door Orange van € 582. Nochtans had de klant voorafgaandelijk bij Orange geïnformeerd over de mogelijkheid om het contract kosteloos te ontbinden. Omdat Orange niet gereageerd had op het schrijven van de firma S., was deze er van uitgegaan niet meer gebonden te zijn aan een contract van bepaalde duur. Ondanks de eerstelijnsklacht had Orange een deurwaarder*

*ingeschakeld om het betwiste bedrag in te vorderen. De firma S. besliste derhalve op 13 juli 2016 om via het online klachtenformulier een dossier in te dienen bij de Ombudsdienst.*

Op 14 juli 2016 liet Orange aan de Ombudsdienst weten dat de firma S. op 18 augustus 2014 had ingestemd met een contractverlenging van 24 maanden. Op het moment van de contractbreuk was deze getrouwheidstermijn nog niet verstreken. Toch had Orange beslist om de opzegvergoeding te crediteren omdat de duurtijd van de overeenkomst niet voldoende duidelijk was aangeduid op het contract. Tevens werd het dossier bij de deurwaarder stopgezet zonder kosten voor de firma S. De zaakvoerder liet weten tevreden te zijn over het resultaat van de tussenkomst door de Ombudsdienst waarna het dossier op 18 juli 2016 werd afgesloten.

### Voorbeeld 2

*Hoewel de heer V. zijn Orange-abonnementen maanden geleden had opgezegd bleef hij aanmaningen ontvangen betreffende openstaande facturen. De heer V., die in de veronderstelling was dat hij steeds aan zijn betalingsverplichting had voldaan, had meermaals contact opgenomen met de Orange-klantendienst waar men telkens bevestigde dat er geen openstaande facturen waren. Desalniettemin ontving hij nadien een intimiderende brief van een gerechtsdeurwaarder, die in opdracht van Orange een saldo invorderde en supplementaire kosten in rekening bracht. Dit zette de heer V. er op 25 april 2016 toe aan om via het online klachtenformulier een beroep te doen op de bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst.*

27 april 2016 liet Orange weten dat het openstaand saldo betrekking had op herinneringskosten voor reeds geannuleerde facturen. Derhalve werd het onterechte openstaande saldo volledig weg geboekt en werd het dossier bij de deurwaarder stopgezet. De heer V. reageerde niet op dit standpunt waardoor de Ombudsklacht op 16 mei 2016 met een minnelijke schikking werd afgesloten.

### 2.1.2. Bespreking

De geciteerde representatieve voorbeelden tonen aan dat Orange in het kader van Ombudsklachten vaak binnen een korte tijdspanne oplossingen aanreikt, die tot een minnelijke schikking leiden. Dit neemt niet weg dat er in een aantal dossiers zeer intensief en langdurig diende bemiddeld te worden, waarbij het opviel dat de argumenten van de klagers niet altijd voldoende in overweging werden genomen door Orange. Een probleem van meer structurele aard, die bij de ontvangst van Ombudsklachten in 2016 opnieuw aan het licht is gekomen, is de soms ondermaatse kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling door Orange.

## 2.2. Aanbevelingen

Slechts 3,27% (40 dossiers) van de in 2016 behandelde klachten werd, bij ontstentenis aan een regeling in der minne, afgesloten met een aanbeveling. De verhouding tussen de aanbevelingen in het voordeel (9 dossiers) en in het nadeel (31 dossiers) van Orange, toont aan dat de Ombudsdienst het in voorkomend geval meestal niet eens was met het standpunt van deze operator. In 12 gevallen werd de aanbeveling geheel of gedeeltelijk uitgevoerd door Orange. 15 aanbevelingen tegen de operator werd daarentegen verworpen.
Het restant (4) slaat op aanbevelingen die op 1 januari 2017 nog in behandeling waren bij de operator. Dit resultaat ligt in lijn met de reacties van Orange in Ombudsklachten behandeld in 2015. Het aantal door Orange negatief beantwoorde aanbevelingen valt bijna in het niets in vergelijking met de hoeveelheid dossiers waar de tussenkomst van de Ombudsdienst wel geleid heeft tot een oplossing.

### 2.2.1. Voorbeeld

*De heer F. richtte op 20 juli 2016 een e-mail naar de Ombudsdienst omdat Orange zijn gsm-aansluiting had geblokkeerd. Hij wees er op dat hij al zijn facturen had vereffend. De moeder van de heer F. beschikte over een gsm-aansluiting dat gekoppeld was aan hetzelfde klantnummer. Voor wat betreft deze aansluiting was er wel sprake van openstaande bedragen.*

Orange liet op 27 juli aan de Ombudsdienst weten dat de heer F. als titularis contractueel gezien aansprakelijk was voor de correcte uitvoering van de betalingen. De operator voegde er aan toe dat er een afbetalingsplan werd overeengekomen voor het openstaand saldo. De blokkering van de aansluiting van de heer F. werd ook na verdere bemiddeling niet verwijderd. De Ombudsdienst was van mening dat Orange een inbreuk had gepleegd tegen artikel 119 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Dit wetsartikel bepaalt dat een operator in geval van aanhoudend niet betaalde rekeningen het recht heeft om de dienstverlening te onderbreken. Deze onderbreking moet, voor zover technisch mogelijk, beperkt blijven tot de betrokken dienst. Op basis van deze wettelijke bepaling was de Ombudsdienst van mening dat Orange niet correct heeft gehandeld. De operator had geen recht om de gsm-aansluiting waarvan de heer F. de gebruiker is en waarvoor er geen openstaand saldo was, te schorsen omwille van de betalingsachterstand betreffende de aansluiting gebruikt door diens moeder, zelfs niet als beide oproepnummers vervat zitten onder hetzelfde klantnummer. Het hoofdargument van Orange bestond er uit dat haar softwaresysteem niet toeliet om het schorsen van verschillende diensten die vervat zitten in één klantnummer te beperken tot de dienst waarop het openstaand saldo slaat. Dit argument was volgens de Ombudsdienst ongeldig. Het uitsluitingscriterium "technische omstandigheden" zoals vermeld in de wettelijke bepaling, kan immers niet gebruikt worden in geval van tekortkoming in het softwaresysteem van een operator. Dit argument is louter van toepassing op technische beperkingen van infrastructurele aard of wanneer een dienst niet losgekoppeld kan worden van een andere dienst. Voorts wees de Ombudsdienst er op dat uit het dossier was gebleken dat het afbetalingsplan voor het openstaand saldo van de moeder van de heer F. correct werd nageleefd, wat op zich al de goede wil van de klant etaleerde, en initieel aanleiding had kunnen geven tot het deblokkeren van de aansluiting van de heer F. Tijdens de loop van de bemiddeling had hij er echter voor geopteerd om zijn abonnement bij Orange op te zeggen.

Gezien deze omstandigheden had de Ombudsdienst het dossier op 14 september 2016 gesloten met als aanbeveling aan Orange het verstrekken van een compensatie, namelijk € 100. Op 26 september 2016 repliceerde Orange dat de aanbeveling niet zou worden opgevolgd, zonder de wettelijke argumenten van de Ombudsdienst te weerleggen.

### 2.2.2. Bespreking

De aanbevelingen die in 2016 door de Ombudsdienst werden geformuleerd in klachten tegen Orange handelden over zeer uiteenlopende thema's, zoals betwiste kosten voor mobiel internet, opzegvergoedingen, het stopzetten van promoties, premium sms- en M-Commerce-kosten en het blokkeren van diensten.

Zonder afbreuk te willen doen aan het feit dat Orange vooral heeft bijgedragen aan oplossingen in Ombudsklachten, moet opgemerkt worden dat deze operator in 2016 de meeste aanbevelingen van de Ombudsdienst heeft verworpen. Orange heeft zich helaas bij de behandeling van deze aanbevelingen weinig moeite getroost om de argumenten van de Ombudsdienst in overweging te nemen en om de negatieve reacties met gegronde redenen te omkleden.

## 2.3. Samenwerking tussen Orange en de Ombudsdienst

Globaal is de Ombudsdienst tevreden over de wijze waarop Orange in 2016 heeft samengewerkt met de Ombudsdienst, in haar streven naar het bereiken van zoveel mogelijk oplossingen in beroepsklachten. Net als de voorafgaande jaren stelde Orange zich doorgaans verzoenend op en niet zelden werden betwiste kosten gecrediteerd en / of compensaties toegekend louter uit klantvriendelijke overwegingen. Vaak hanteerde Orange korte reactietermijnen wat eveneens bijdroeg tot een constructieve samenwerking en leidde tot een relatief lage gemiddelde behandelingstermijn van de Ombudsklachten (35 dagen). Veel klagers, die soms reeds maanden in de weer waren om het probleem op eigen houtje op te lossen, waren hierdoor positief verrast. Ook de vlotte bereikbaarheid van de dossierbeheerders van Orange draagt bij tot een goede samenwerking.

De klachten tegen Orange die in 2016 werden behandeld brachten weinig nieuwe structurele problemen aan het licht. Hoewel dit minder klachten veroorzaakte dan in het verleden blijft Orange een CPS-dienst beschouwen als een nummer, waardoor sommige klanten het recht ontzegd wordt om kosteloos op te zeggen na zes maanden. Orange blijft in klachten over de toepassing van de garantiewet eveneens van mening dat het de fabrikant is die de voorwaarden bepaalt, hoewel er bijna steeds een oplossing werd aangereikt in de betrokken individuele dossiers. Een structureel probleem dat reeds werd aangekaart in het jaarverslag 2015, namelijk de stopzetting van een "levenslange korting", dook tevens in 2016 nog steeds op in beroepsklachten tegen Orange. Het is dan ook betreurenswaardig dat Orange in 2016 heeft nagelaten om deze pijnpunten, die zich reeds jaren manifesteren, aan te pakken. Een ander belangrijk punt ter verbetering betreft de reacties op aanbevelingen van de Ombudsdienst, die vaak negatief en te weinig onderbouwd zijn.

## 3. TELENET

Tegen de algemene tendens in behandelde Ombudsdienst in 2016 (1.105 klachten) meer klachten tegen Telenet dan in 2015 (1.040 klachten). Deze operator handhaafde desalniettemin de derde plaats in de top-tien rangschikking van operatoren. Net als in 2015 spanden de klachten over de facturatie van premium sms-diensten de kroon (195 klachten). Ook de aanrekening van mobiel internetgebruik gaf aanleiding tot een significant aantal klachten (137 klachten).

## 3.1. Minnelijke schikkingen

De Ombudsdienst bereikte in 96,56% van de in 2016 behandelde klachten tegen Telenet een minnelijke schikking.
Deze score ligt hoger dan in 2015 (91,54%) en benadert het gemiddelde van alle top-tien operatoren in 2016 (95,17%).

### 3.1.1. Voorbeelden

### Voorbeeld 1

*Mevrouw P. diende op 20 februari 2016 via het online formulier bij de Ombudsdienst een klacht in tegen Telenet omdat zij er niet in slaagde om een premium sms-dienst van Echovox met het verkorte nummer 9956 stop te zetten. Telenet, die deze diensten factureerde aan mevrouw P., had in eerste lijn geen enkele oplossing geboden.*

Naar aanleiding van de Ombudsklacht ging de operator echter op 1 maart 2016 over tot het crediteren van de betwiste kosten en werd mevrouw P. ingelicht over de mogelijkheid om premium sms-diensten te blokkeren via de online klantenzone. Dezelfde dag liet de klager weten tevreden te zijn over de positieve afhandeling van haar klacht.

### Voorbeeld 2

*Mevrouw F. betwistte de aanrekening door Telenet van 18 juli 2016 van € 2.005,23 aan kosten voor dataroaming. Zij had gebruikt gemaakt van mobiel internet tijdens een vakantie te Jersey. Op basis van een informatie-sms die Telenet haar had verzonden tijdens de reis naar het betrokken Kanaaleiland was mevrouw F. er van uitgegaan dat het geldende tarief € 0,06 per MB zou zijn. Achteraf bleek dat Telenet in werkelijkheid een tarief van € 10 per MB had toegepast. Naar aanleiding van een eerstelijnsklacht had Telenet een compensatie van € 698,78 voorgesteld. Omdat mevrouw F. hiermee geen genoegen nam, richtte ze op 9 augustus 2016 een klacht naar de Ombudsdienst.*

In het kader van de beroepsklacht had Telenet initieel laten weten haar standpunt niet te zullen wijzigen. De Ombudsdienst startte een onderzoek op en kwam tot de vaststelling dat de operator in gebreke was gebleven omdat zij had nagelaten om mevrouw F. door middel van sms-notificaties te informeren over haar dataverbruik en deze dienst preventief te blokkeren vanaf € 60 kosten. Na verificatie van de opmerkingen van de Ombudsdienst door de juridische dienst van Telenet werd beslist om het resterend bedrag van de betwiste datakosten eveneens te crediteren. Zodoende kon het dossier op 13 oktober 2016 met een minnelijke schikking worden afgesloten.

### 3.1.2. Bespreking

De geciteerde voorbeelden illustreren dat Telenet voldoende verzoeningsbereid aan de dag legt en samen met de Ombudsdienst streeft naar een oplossing, soms in schril contact met de eerstelijnsdiensten. Telenet neemt de argumenten van de Ombudsdienst meestal in overweging om tot een rechtvaardige regeling in der minne te komen, zelfs in gevallen met hoge betwiste kosten, zoals het tweede voorbeeld aantoont. In bijna alle dossiers neemt Telenet standpunten in binnen een termijn van tien kalenderdagen. Ook de cel die klachten van professionele klanten behandelt, boekte in 2016 vooruitgang op het vlak van reactietermijnen. Een minpunt, welke wordt geïllustreerd door het eerste voorbeeld, is dat Telenet voor wat betreft premium sms-klachten soms nalaat om de betrokken dienstenaanbieder te betrekken in het onderzoek en/of structurele maatregelen neemt om hun klanten te beschermen tegen ongewenste betaaldiensten.

## 3.2. Aanbevelingen

Bij ontstentenis aan een minnelijke schikking, werd van alle in 2016 behandelde Telenet-klachten 2,71% (30 dossiers) met een aanbeveling door de Ombudsdienst afgesloten. In 15 gevallen kwam de Ombudsdienst hierbij tot de conclusie dat het standpunt van Telenet gerechtvaardigd was. De andere helft slaat op aanbevelingen tegen Telenet. Hiervan werden er respectievelijk 5 en 10 wel en niet gevolgd door de operator.

### 3.2.1. Voorbeeld

*De heer L. contacteerde op 6 juni 2016 de Ombudsdienst naar aanleiding van werkzaamheden in het kader van "de grote netwerf" waardoor hij op 9 en 10 mei 2016 geen gebruik had kunnen maken van de Telenet-diensten. Na deze werken stelde de heer L. vast dat zijn internetsnelheid lager was dan voorheen. Naast een technische oplossing eiste hij een vergoeding voor de ondervonden hinder.*

Op basis van de Algemene Voorwaarden meende Telenet dat de heer L. geen tegemoetkoming kon claimen aangezien de korte onderbreking van de dienst kaderde in een vooraf aangekondigd netwerkonderhoud. De heer L. trachtte vervolgens aan de hand van zelf uitgevoerde metingen te bewijzen dat de bewuste werkzaamheden geenszins een positieve invloed hadden teweeg gebracht op de kwaliteit van de dienst. Ook na verdere bemiddeling bleven de twee partijen hun respectievelijk standpunt volhouden, waardoor er geen minnelijke schikking kon worden bereikt.

Na onderzoek van de beschikbare elementen kwam de Ombudsdienst tot het besluit dat Telenet nog steeds onderzoek aan het voeren was betreffende de internetsnelheid en dat eventuele externe factoren hier aan de basis van kunnen liggen. Voor wat betreft de vraag tot schadevergoeding van de heer L. verwees de Ombudsdienst naar de artikels 5.1 en 5.2 van de Algemene Voorwaarden waarin Telenet er zich toe verbindt om alles in het werk te stellen om ononderbroken diensten te leveren enerzijds en op het recht van de klant om een creditering te vragen van het abonnementsgeld voor de duur van een eventuele onderbreking anderzijds. Deze contractuele bepaling was, naar de mening van de Ombudsdienst, ook van toepassing op onderbreking te wijten aan (vooraf aangekondigde) werkzaamheden op het netwerk.

De Ombudsdienst beval Telenet derhalve op 4 juli 2016 aan om de door de heer L. gemelde storing op het vlak van internetsnelheid zo snel mogelijk te verhelpen enerzijds en een vergoeding te voorzien ter waarde van twee dagen abonnementsgeld anderzijds. Op 5 juli 2016 liet Telenet weten niet akkoord te gaan met deze aanbeveling. Telenet hield vol dat er geen compensaties kunnen worden aangeboden ten gevolge van de kortstondige onderbrekingen. De operator nam tevens aan dat er geen verdere opvolging diende te gebeuren van de storing aangezien de heer L. hen hierover in tussentijd niet meer had gecontacteerd.

### 3.2.2. Bespreking

Telenet bood tijdens de bemiddeling door de Ombudsdienst in 2016 vaak aanvaardbare oplossingen aan in de individuele dossiers, waardoor er relatief weinig aanbevelingen dienden te worden opgemaakt. De aanbevelingen die de Ombudsdienst in 2016 heeft opgesteld in klachten tegen Telenet handelden over een brede waaier aan problematieken, waaronder kosten voor mobiel internet, problemen met de toekenning van de wettelijke garantie op smartphones, privacy-kwesties en technische aangelegenheden. Er is geen sprake van structurele problemen, waarin Telenet een onverzettelijk standpunt innam en die aanleiding gaven tot seriële aanbevelingen.

## 3.3. Samenwerking tussen Telenet en de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is globaal tevreden over de manier waarop de samenwerking met Telenet in 2016 is verlopen voor wat betreft de behandeling van verzoeningsklachten. Telenet nam, op een beperkt aantal dossiers na, steeds een aanvaardbaar en klantvriendelijk standpunt in, wat een oplossing bood voor de betrokken klagers. Daarenboven streefde Telenet doorgaans met succes korte reactietermijnen na, waardoor de dossiers vaak snel konden worden afgehandeld, meer bepaald op gemiddeld 30 dagen. De cel die Ombudsklachten van professionele gebruikers behandelt, boekte op dit vlak veel vooruitgang ten opzichte van de voorafgaande jaren. Positief is ook dat Telenet, bij de behandeling van individuele dossiers, de Ombudsdienst steeds spontaan in het bezit stelt van alle relevante stavingstukken. Telenet grijpt Ombudsklachten vaak aan om interne processen te wijzigen en informatie op haar website te corrigeren en pleegt vaak overleg met de Ombudsdienst over principiële en repetitieve klachten. Toch kan er op dit vlak nog vooruitgang worden geboekt door structurele oplossingen na te streven voor de talrijke klachten over premium sms-kosten. Op basis van de relazen van de betrokken klagers moet de Ombudsdienst overigens net als in 2015 vaststellen dat de eerstelijnsdiensten van Telenet weinig of geen oplossingen aanreiken in dit type van geschillen en gedupeerde gebruikers meestal onverrichterzake doorverwijst naar de Ombudsdienst.

# 4. SCARLET

De Ombudsdienst behandelde in 2016 643 klachten tegen Scarlet, tegenover 745 in 2015. In de rangschikking van operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld, steeg Scarlet in 2016 van plaats vijf naar vier. Het mag dan ook niet verbazen dat het aantal in 2016 behandelde klachten tegen Scarlet, tegen de algemene tendens in, slechts zeer beperkt is gedaald. Het belangrijkste klachtenthema van 2016 was de aanrekening van herinneringskosten (64 dossiers).

## 4.1. Voorbeeld van een klacht

*De heer D. ontvangt maandelijks sms-berichten van Scarlet om hem te herinneren aan zijn openstaande factuur. Hoewel hij naar aanleiding van de ontvangst van deze berichten telkens onmiddellijk de gevraagde betalingen uitgevoerd had, kwam hij tot de vaststelling dat Scarlet hem in totaal € 19,50 aan herinneringskosten had aangerekend. Omdat deze operator weigerde om deze kosten te crediteren, diende de heer D. op 12 september 2016 een klacht in bij de Ombudsdienst via het webformulier.*

In het kader van de Ombudsklacht bevestigde Scarlet aan de hand van concrete voorbeelden dat de heer D. zijn facturen telkens na de vervaldatum van de facturen had betaald, wat conform artikel 10.3 van de algemene Voorwaarden aanleiding gaf tot de aanrekening van herinneringskosten. Na verdere bemiddeling kwam de Ombudsdienst tot de vaststelling dat Scarlet, tegen de Algemene Voorwaarden in, geen herinneringsbrieven had verstuurd naar de heer D. Bovendien bleek uit de inhoud van de door Scarlet verzonden sms-notificaties, dat de heer D. herinneringskosten kon vermijden indien hij de instructies zou volgen door "vandaag" de betalingen te verrichten, wat hij telkens deed. Na overleg met de dossierbeheerder besliste Scarlet op 29 september 2016 om de openstaande herinneringkosten (€ 19,50) kwijt te schelden, waardoor een minnelijke schikking kon worden bereikt.

## 4.2. Bespreking

Van alle in 2016 behandelde klachten kon 96,11% met een minnelijke schikking worden afgesloten. Hoewel Scarlet op dit vlak vooruitgang boekte ten opzichte van 2015, toen in 91,68% van de dossiers een regeling in der minne werd getroffen, werden de resultaten in veel gevallen slechts behaald na intensieve bemiddeling door de Ombudsdienst. Dit wordt geïllustreerd door het geciteerde voorbeeld. De gemiddelde behandelingstermijn van Scarlet-klachten bedroeg in 2016 32 dagen. Het feit dat er in 2016 in zeer veel Scarlet-klachten een minnelijke schikking werd bereikt sluit dus niet uit dat deze operator minder dan in 2015 spontaan een klantvriendelijke oplossing aanreikt.

Bij ontstentenis aan een minnelijke schikking maakte de Ombudsdienst in 2016 21 aanbevelingen op in klachten tegen Scarlet. In zeven dossiers kwam de Ombudsdienst tot de conclusie dat het standpunt van Scarlet gerechtvaardigd was. Van de resterende 14 aanbevelingen werden er slechts vier uitgevoerd door deze operator en werden er zes niet gerespecteerd. Vier aanbevelingen waren op 1 januari 2017 nog in behandeling door Scarlet.

Naast het spontaner aanbieden van klantvriendelijke oplossingen kan Scarlet nog vooruitgang boeken door een meer actieve rol te spelen in klachten betreffende de aanrekening van premium sms- en M-Commercediensten. Alhoewel Scarlet fungeert als facturerende partij neemt zij in deze klachten geen standpunt in en maakt in de betrokken dossiers louter de feedback over van de dienstaanbieder. Scarlet laat bijgevolg na om het premium sms-verkeer af te toetsten aan de bestaande richtsnoeren. Hoewel er in de betrokken klachten meestal een schadeloosstelling van de klager kan worden bereikt, dringt de Ombudsdienst er bij Scarlet op aan dat deze operator zich voortaan minder passief opstelt door de van de dienstaanbieders verkregen informatie kritisch te onderzoeken.

## 5. Base

In vergelijking met 2015, toen de Ombudsdienst 1.036 beroepsklachten tegen Base behandelde, noteren we in 2016 een sterke daling van het aantal klachten tegen deze operator, namelijk 610. Dit verklaart meteen waarom Base in 2016 zakt van plaats vier naar vijf in de top-tien rangschikking. Het belangrijkste klachtenthema (122 dossiers) dat aan het licht kwam bij de behandeling van Base-klachten in 2016 was de aanrekening van kosten voor mobiel internet.

### 5.1. Voorbeeld van een klacht

*De Ombudsdienst ontving via de F.O.D. Economie op 2 februari 2016 een klacht van de heer B., die de aanrekening door Base van € 461,58 aan dataverbruik betreffende de aansluiting van zijn zoon betwistte. De heer B. wees er op dat hij Base had verzocht om een beperking te activeren op het gebruik van mobiel internet door zijn zoon. Op 9 februari 2016 liet Base weten dat onderzoek had uitgewezen dat bepaalde sms-notificaties, die de klant moeten informeren over de kosten ten gevolge van diens dataverbruik, niet werden verzonden naar de zoon van de heer B. Derhalve werd een creditnota opgesteld van € 411,58 waardoor de betwiste datakosten werden gereduceerd tot € 50. De heer B. betreurde het enerzijds dat deze rechtzetting pas gebeurde nadat hij de Ombudsdienst had ingeschakeld. Anderzijds was hij tevreden over de bereikte oplossing. Nadat het tegoed werd teruggestort op de bankrekening van de heer B. werd het dossier op 18 maart 2016 met een minnelijke schikking afgesloten.*

### 5.2. Bespreking

Van alle klachten tegen Base die de Ombudsdienst in 2016 heeft behandeld kon 95,57% worden afgesloten met een minnelijke schikking. In slechts 21 klachten tegen Base kon de Ombudsdienst in 2016 geen minnelijke schikking bereiken, waardoor de betrokken dossiers werden afgesloten met een aanbeveling. In maar liefst 19 van deze 21 aanbevelingen was de Ombudsdienst het oneens met het standpunt van de operator. 9 van de 21 aanbevelingen werden door Base opgevolgd, terwijl 8 aanbevelingen niet werden gerespecteerd. De resterende twee aanbevelingen waren op 1 januari 2017 nog in behandeling door de operator. Naast onder meer enkele klachten over de facturatie van mobiel internet maakte de Ombudsdienst in 2016 ook meerdere aanbevelingen tegen Base op in verband met de Wangiri-fraude. Deze problematiek handelt over de aanrekening van internationaal verkeer, ten gevolge van het onbewust terugbellen naar dure nummers. Hoewel de aard en het significante aantal klachten in casu grootschalige fraude aanwees, weigerde Base om in te gaan op de aanbevelingen van de Ombudsdienst teneinde de gedupeerde klanten schadeloos te stellen.

Ten opzichte van 2015 ondervond de Ombudsdienst in 2016 minder problemen met Base rond het bepalen van niet-betwiste kosten, waarvan de klager die een beroep doet op de Ombudsdienst geacht wordt om deze tijdig te betalen. Het is niet altijd evident om te bepalen wat niet-betwiste kosten precies inhouden. De berekening van betwiste en niet-betwiste kosten kan in sommige klachten een moeilijke opdracht zijn. Bovendien is er een tendens merkbaar waarbij steeds meer klagers schadevergoedingen eisen van hun operator omwille van de ondervonden hinder en het tijdsverlies dat hun klacht veroorzaakt. Ook dit wordt door klagers vaak in overweging genomen bij het bepalen van de grootteorde van een betwist bedrag. Het verschil in interpretatie tussen de klager en Base van wat een betwist bedrag precies inhoudt, vormde de aanleiding tot heel wat conflicten tijdens de behandeling van klachten in 2015. In 2016 stelde Base zich flexibeler en begripsvoller op en manifesteerden deze meningsverschillen met de betrokken klagers zich veel minder, wat leidde tot een meer verzoenend klimaat en bijgevolg op appreciatie van de Ombudsdienst kan rekenen.

Wat de door Base gehanteerde reactietermijn betreft, stelde de Ombudsdienst in 2016, net als de voorafgaande jaren, daarentegen nog steeds grote schommelingen vast. De gemiddelde behandelingstermijn van Base-klachten bedroeg in 2016 40 dagen, wat langer is dan bij de meeste andere operatoren. Wanneer de klachten betrekking hebben tot openstaande bedragen die worden ingevorderd door een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder, duurt het meerdere weken vooraleer de Ombudsdienst een standpunt van Base ontvangt. Andere dossiers worden doorgaans wel behandeld binnen de vooropgestelde reactietermijn van tien kalenderdagen, met uitzondering van klachten die in onderzoek zijn bij de technische of juridische dienst.

De Ombudsdienst nam er kennis van dat Base op 4 februari 2016 werd overgenomen door Telenet en dat er gestreefd zal worden naar meer cohesie in de klachtenbehandeling tussen Telenet en Base. De Ombudsdienst hoopt dat dit op korte termijn tevens zal leiden tot meer klantvriendelijke standpunten en een betere bereikbaarheid van de dossierbeheerders, naar analogie met de handelswijze van Telenet.

## 6. SFR

In 2015, toen SFR nog bekend stond onder de bedrijfsnaam Numericable, werden 223 klachten tegen deze operator behandeld door de Ombudsdienst. Als enige operator binnen de top-tien rangschikking liet SFR in 2016 een gevoelige stijging optekenen van het aantal behandelde klachten, namelijk 336. Dit verklaart meteen waarom SFR in de rangschikking van 2016 plaats acht heeft ingeruild voor plaats zes. Een belangrijke bron van klachten in 2016 had betrekking tot diverse problemen die ontstonden naar aanleiding van de overname van WoluTV door SFR.

### 6.1. Voorbeeld van een klacht

*De heer V. was reeds meerdere jaren klant bij WoluTv, toen hij er in november 2015 kennis van had genomen dat deze operator zou worden overgenomen door SFR. Hoewel de heer V. reeds abonnementsgeld had betaald tot en met 31 maart 2016 ontving hij van SFR een factuur voor bijdragen met betrekking tot de periode 1 januari 2016 tot en met 31 maart 2016. De heer V. trachtte meermaals om de klantendienst van SFR telefonisch te bereiken teneinde hen van deze onregelmatigheid op de hoogte te stellen maar diende zijn pogingen telkens te staken omwille van te lange wachttijden. Zonder enige vorm van toelichting ontving de heer V. vervolgens een decoder van SFR, die hij niet installeerde. Nadat de heer V. er nadien via het gemeenteblad van Woluwe kennis van had genomen dat de kwaliteit van de dienstverlening van SFR zeer te wensen overliet, had hij beslist om geen gebruik te maken van het SFR-abonnement. In dit verband had hij op 30 maart 2016 een opzeggingsaanvraag per e-mail naar SFR verzonden. Niettegenstaande dit bleef de heer V. facturen en aanmaningen van SFR ontvangen. Hij had derhalve beslist om op 6 juni 2016 per brief een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.*

Op 9 juni 2016 liet SFR aan de Ombudsdienst weten dat het volledig openstaand saldo zou worden geannuleerd indien de heer V. de decoder zou terugbezorgen. In zijn reactie van 19 juni 2016 bevestigde de heer V. dat hij het betrokken toestel had teruggegeven aan SFR en feliciteerde de Ombudsdienst met de wijze waarop het dossier efficiënt werd afgehandeld.

### 6.2. Bespreking

Van de 336 klachten tegen SFR die de Ombudsdienst in 2016 behandeld heeft, werden er maar liefst 329 afgesloten met een regeling in der minne, wat neerkomt op een percentage van 97,92%. Deze score is de hoogste van alle operatoren uit de top-tien rangschikking. De geciteerde klacht is representatief in die zin dat, wanneer gebruikers een klacht tegen SFR indienen bij de Ombudsdienst, er vaak zeer abrupt een einde komt aan een lange lijdensweg omdat er binnen een korte tijdspanne een oplossing wordt aangeboden door de operator. Op enkele dossiers na, waar SFR weigerde om de klager rechtstreeks te contacteren of gekant was tegen een bijkomende bemiddelingsronde, blikt de Ombudsdienst met tevredenheid terug op de samenwerking met deze operator in 2016. De goede coöperatie blijkt tevens uit de snelle feedback die SFR doorgaans bezorgde, wat er toe leidde dat de gemiddelde behandelingstermijn van klachten in 2016 slechts 26 dagen bedroeg. Evenwel dient opgemerkt te worden dat de taalkundige kwaliteit van de standpunten in Nederlandstalige klachten ondermaats is, wat de begrijpbaarheid voor de Ombudsdienst soms in het gedrang brengt.

Op basis van de in 2016 behandelde dossiers meent de Ombudsdienst dat SFR weliswaar meestal positief gevolg geeft aan de individuele klachten maar deze niet aangrijpt om structurele verbeteringen uit te voeren. Veel klachten brengen bijvoorbeeld een moeilijke bereikbaarheid van de klantendienst en problemen met de correcte uitvoering van een opzeggingsaanvraag aan het licht. Uit niets blijkt dat deze structurele problemen, blootgelegd aan de hand van tientallen individuele Ombudsklachten, geleid hebben tot een actieplan met een gunstige evolutie tot gevolg.

De stijging van het aantal behandelde klachten in 2016 is vermoedelijk een gevolg van enerzijds een moeilijk bereikbare en weinig oplossingsgerichte klantendienst en anderzijds een gebrek aan het aspireren van structurele oplossingen. Deze belangrijke tekortkomingen werden overigens ook al in 2015 vastgesteld en opgemerkt in het jaarverslag van datzelfde jaar.

## 7. VOO

Het aantal door de Ombudsdienst behandelde klachten tegen VOO daalde van 414 in 2015 tot 256 in 2016. VOO zakte hierdoor van plaats zes naar zeven in de top-tien rangschikking van operatoren. Een structureel probleem dat aan het licht kwam tijdens de behandeling van klachten in 2016 is de toepassing van een vooropzegtermijn door VOO in geval van wijziging van operator en / of in geval van een verzoek tot onmiddellijke stopzetting van het contract. Deze ontegensprekelijke inbreuk tegen artikel 111/3 § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie werd vastgesteld in tientallen klachten tegen VOO.

### 7.1. Voorbeeld van een klacht

*In het kader van een overschakeling naar Scarlet op 20 februari 2016 had de heer M. op 25 februari 2016 een opzeggingsaanvraag per e-mail gericht naar zijn toenmalige operator VOO. Hoewel VOO de opzeg van het contract op 26 februari 2016 had bevestigd, ontving de heer M. aansluitend een factuur van deze operator voor de maand maart. De heer M. betwistte deze factuur per e-mail maar ontving desalniettemin een betalingsherinnering. Hij besliste derhalve op 14 april 2016 om zijn betwisting kracht bij te zetten door middel van een aangetekend schrijven naar VOO. Dit nam niet weg dat VOO toch een tweede betalingsherinnering verstuurde naar de heer M., zonder gevolg te geven aan zijn eerstelijnsklachten.*
*De heer M. zag geen andere uitweg dan een beroep te doen op de Ombudsdienst, wat per brief gebeurde op 2 mei 2016.*

's Anderendaags, op 3 mei 2016, liet VOO aan de Ombudsdienst weten dat de opzeg met terugwerkende kracht werd uitgevoerd op 26 februari 2016. De heer M. was tevreden over deze regeling – waardoor er een minnelijke schikking kon worden bereikt – maar stelde zich vragen bij de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling door VOO.

### 7.2. Bespreking

De Ombudsdienst slaagde er in 2016 in om in 246 van de 210 behandelde klachten tegen VOO een minnelijke schikking te bereiken, wat neerkomt op 96,09% van de dossiers. Zoals de geciteerde klacht duidelijk illustreert, is er vaak een grote discrepantie tussen de moeilijkheden die de klagers ervaren wanneer ze rechtstreeks met VOO een geschil trachten aan te kaarten en de meestal vlotte en snelle oplossing die de operator aanbiedt na tussenkomst van de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst betreurt het dat VOO op basis van de vaststellingen in de in 2016 behandelde Ombudsklachten klaarblijkelijk opnieuw geen structurele maatregelen heeft genomen. Hoewel de onterechte toepassing van een vooropzegtermijn en diverse problemen met klantenonthaal en eerstelijnsklachtenbehandeling geleid heeft tot tientallen klachten bij de Ombudsdienst, wijst niets er op dat VOO ingegrepen heeft met het oog op een correcte toepassing van de wettelijke bepalingen omtrent opzegmodaliteiten enerzijds en de werking van een klantendienst anderzijds.

Hoewel VOO doorgaans snel reageert op Ombudsklachten valt het op dat deze operator steeds zeer bondige en soms onvolledige feedback bezorgt aan onze diensten, waardoor er vaak moet worden teruggekoppeld met het verzoek tot meer duiding. Desalniettemin was de gemiddelde behandelingstermijn van de klachten tegen VOO aanvaardbaar (36 dagen).

Tenslotte dient de Ombudsdienst op te merken dat deze tekortkomingen in de samenwerking met VOO reeds in de jaarverslagen 2014 en 2015 werden aangekaart.

## 8. M7Group

In de lijn met de meeste andere operatoren werd er een significante daling vastgesteld van het aantal door de Ombudsdienst behandelde klachten tegen TV Vlaanderen en TéléSAT, de commerciële namen van de telecomoperatoren die deel uitmaken van M7Group. Terwijl deze onderneming in 2014 en 2015 nog respectievelijk 373 en 247 liet optekenen, daalde dit aantal in 2016 tot 127. Het belangrijke klachtenthema dat in de behandeling van de dossiers in 2016 aan het licht kwam waren storingen op de TV-aansluiting.

### 8.1. Voorbeeld van een klacht

*Juffrouw V. stelde begin 2016 vast dat zij geen televisie meer kon kijken. Ze ondervond veel moeite om de klantendienst van TV Vlaanderen telefonisch te contacteren en in te lichten over deze storing. De operator trachtte meermaals om de TV-dienst te heractiveren, echter zonder succes. Hoewel juffrouw V. maandenlang geen gebruik kon maken van haar TV-abonnement, bleef TV Vlaanderen haar voor deze dienst factureren. Naar aanleiding van een nieuwe storingsmelding besliste TV Vlaanderen uiteindelijk om een technische interventie ter plekke uit te voeren. De betrokken technieker voerde op 31 mei 2016 enkele aanpassingen uit aan de schotelantenne van juffrouw V. en vertrok gehaast, zonder de goede werking van de dienst te verifiëren. Helaas diende juffrouw V. nadien vast te stellen dat de storing zich nog steeds manifesteerde. Ze ondernam wederom talloze pogingen om de klantendienst van TV Vlaanderen te contacteren. Begin juli 2016 kreeg juffrouw V. een medewerkster aan de lijn die voorstelde om nieuwe apparatuur op te sturen. Aanvankelijk bracht dit soelaas maar sedert 21 juli 2016 viel het TV-signaal van juffrouw V. plots opnieuw weg. Moegetergd door deze aanhoudende problemen richtte zij op 3 augustus 2016 een klacht naar de Ombudsdienst via het webformulier.*

Naar aanleiding van de Ombudsklacht stelde de dossierbeheerder van TV Vlaanderen bijkomende vragen aan juffrouw V. omtrent het type van haar decoder en het kaartnummer. Zij gaf echter te kennen geen vertrouwen meer te hebben in TV Vlaanderen en drong aan op een stopzetting van het contract mits terugbetaling van de abonnementsgelden voor de volledige storingstermijn. Na meerdere bemiddelingsronden kwam TV Vlaanderen op 6 oktober 2016 tegemoet aan de vraag van juffrouw V. De operator maakte een creditnota op ten bedrage van € 267,80 en stortte dit bedrag terug op het rekeningnummer van de ex-klant. Op die manier kon een minnelijke schikking bereikt worden.

### 8.2. Bespreking

Van de 127 in 2016 behandelde Ombudsklachten tegen M7Group werden er 107 met een minnelijke schikking afgesloten, met neerkomt om 84,25%. Dit resultaat is weliswaar positief maar toch beduidend slechter dan het gemiddelde van alle operatoren uit de top tien-rangschikking (95,17%). Dit is grotendeels te wijten aan het feit dat het Franstalige segment van M7Group, namelijk TéléSAT, in meerdere klachtendossiers met uiteenlopende thema's heeft nagelaten om te reageren, waardoor de Ombudsdienst genoodzaakt was om deze af te sluiten met een aanbeveling in het voordeel van de klagers. TéléSAT heeft er vervolgens eveneens aan verzaakt om te reageren op deze aanbevelingen en de herinneringen die na twintig werkdagen werden verstuurd. Bijgevolg werden deze aanbevelingen verplicht uitvoerbaar.

Deze zeer gebrekkige manier van samenwerking door TéléSAT, die zich pas vanaf 2016 manifesteerde, ondermijnt de wettelijke bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst, wat uiteraard zeer betreurenswaardig is. Ook in de dossiers waarin wel een minnelijke schikking werd bereikt, diende de Ombudsdienst voorafgaandelijk telkens meermaals aan te dringen op een standpunt van TéléSAT. Het wekt dan ook geen verbazing dat de gemiddelde behandelingstermijn van klachten tegen TéléSAT hoger is dan bij de andere top-tien operatoren, namelijk 64 dagen.

De samenwerking met TV Vlaanderen, de Nederlandstalige tegenhanger van TéléSAT die eveneens deel uitmaakt van M7Group, verliep in 2016 veel beter, vooral na afloop van een vergadering in april 2016, waarop de pijnpunten werden aangehaald. Het aantal dossierbeheerders binnen TV Vlaanderen werd opgetrokken en hun telefonische bereikbaarheid werd geoptimaliseerd. TV Vlaanderen slaagde er sedertdien in om de reactietermijn tijdens de behandeling van Ombudsklachten in te korten en meer klantvriendelijkheid aan de dag te leggen in een streven naar minnelijke schikkingen. De gemiddelde behandelingstermijn van klachten tegen TV Vlaanderen bedroeg in 2016 42 dagen.

Tenslotte betreurt de Ombudsdienst het dat in 2016 opnieuw aan het licht is gekomen dat M7Group er kennelijk moeilijk in slaagt om storingen binnen een aanvaardbare termijn te lichten, wat geïllustreerd wordt door de geciteerde klacht. De Ombudsdienst drukt haar hoop uit dat M7Group deze dossiers, die de belangrijkste klachtenproblematiek bij M7Group uit 2016 blootlegden, aangrijpt om structurele verbeteringen na te streven met het oog op een verdere klachtendaling.

## 9. Schedom-Dommel

De Ombudsdienst heeft in 2016 bemiddeld in 56 verzoeningsklachten gericht tegen operator Schedom-Dommel. Dit houdt een daling in ten opzichte van 2015, toen de Ombudsdienst 71 dossiers tegen deze operator had behandeld. De klachten die in 2016 door de Ombudsdienst werden behandeld hadden betrekking tot zeer uiteenlopende thema's. Opmerkelijk was het fenomeen waarbij klagers meermaals een beroep dienden te doen op de Ombudsdienst omdat Schedom-Dommel haar engagement in een voorafgaand dossier niet had nageleefd.

### 9.1. Voorbeeld van een klacht

*Naar aanleiding van haar verhuis, gepland op 25 december 2015, had mevrouw A. haar internetprovider Schedom-Dommel in november 2015 verzocht om haar aansluiting over te hevelen naar haar nieuwe adres. Hoewel ze € 99 verhuiskosten had betaald, liet Schedom-Dommel na om de diensten te installeren op het nieuwe adres. Bovendien bleef de operator facturen opsturen voor de aansluiting op het vorige adres van mevrouw A., die inmiddels verhuisd was en bijgevolg geen gebruik kon maken van haar internetaansluiting. Omdat Schedom-Dommel haar engagementen om het probleem op te lossen niet naleefde, zag mevrouw A. zich genoodzaakt om een beroep te doen op de Ombudsdienst. Ze diende hiertoe klacht in op 2 februari 2016 door middel van het webformulier.*

Na verloop van tijd liet mevrouw A. weten dat ze ervoor geopteerd had om de verhuis van de aansluiting van Schedom-Dommel niet langer af te wachten en op zoek te gaan naar een nieuwe operator. Pas op 5 april 2016 reageerde Schedom-Dommel voor het eerst in dit dossier. De operator bevestigde de opzeg van de diensten en liet weten dat de verhuiskosten ten bedrage van € 99 zouden worden teruggestort. Het dossier werd bijgevolg op 18 april 2016 afgesloten met een minnelijke schikking.

Op 12 mei 2016 richtte mevrouw A. een e-mail naar de Ombudsdienst waaruit bleek dat Schedom-Dommel de verhuiskosten nog steeds niet had terugbetaald. Er werd onmiddellijk een nieuw dossier opgestart. Hierin liet de operator op 20 mei weten dat de terugstorting gepland was in de loop van de volgende week. Op 6 juni 2016 merkte mevrouw A. echter op dat het bedrag nog steeds niet zichtbaar was op haar bankrekening. De Ombudsdienst nam vervolgens meermaals telefonisch contact op met Schedom-Dommel om deze situatie aan te kaarten. De operator liet uiteindelijk op 15 juli 2016 weten dat de terugstorting diezelfde dag werd uitgevoerd. Op 25 juli deelde mevrouw E. evenwel mee dat de operator slechts € 88,48 in plaats van de voorziene € 99 had geristorneerd. Vier dagen later gaf Schedom-Dommel toe dat het hier een vergissing betrof en dat het resterend saldo zo snel mogelijk zou worden terugbetaald. Het dossier werd op 8 augustus 2016 afgesloten met een minnelijke schikking.

Middels een e-mail van 1 september 2016 merkte mevrouw A. ontgoocheld op dat de resterende € 10,52 nog steeds niet werd terugbetaald door Schedom-Dommel. De Ombudsdienst diende bijgevolg een derde dossier op te starten. Op 9 september 2016 liet Schedom-Dommel weten dat dit bedrag diezelfde dag werd gestort. Uiteindelijk bevestigde mevrouw A. op 7 oktober 2016 dat Schedom-Dommel de bijkomende terugbetaling van € 10,52 had uitgevoerd, waarna het dossier finaal werd afgesloten.

### 9.2. Bespreking

Van alle top-tien operatoren behaalde de Ombudsdienst in 2016 voor wat betreft klachten tegen Schedom-Dommel het laagste percentage aan minnelijke schikkingen, namelijk 73,21%. Deze operator onderscheidde zich in 2014 en 2015 ook al door relatief weinig verzoeningsbereidheid te etaleren in het kader van Ombudsklachten. Van de 15 aanbevelingen die de Ombudsdienst in 2016 uitgebracht heeft in het kader van klachten tegen Schedom-Dommel werd het standpunt van deze operator slechts één maal bekrachtigd. Enkele van deze aanbevelingen die indruisten tegen de positie van Schedom-Dommel hadden betrekking tot tariefwijzigingen betreffende internationale oproepen die niet (tijdig) werden ter kennis gesteld van de klant.

Zoals de geciteerde klacht illustreert, was de samenwerking met de Ombudsdienst in 2016 ondermaats. De operator deed in meerdere dossiers engagementen tot terugbetaling, welke niet werden nageleefd en bijgevolg aanleiding gaven tot vervolgklachten. Het behoeft geen verder betoog dat deze handelswijze onaanvaardbaar en onprofessioneel is en de operator een reputatie van onbetrouwbaarheid bezorgt. Het wekt bovendien geen verbazing dat klachten tegen Schedom-Dommel in 2016 een langere gemiddelde doorlooptijd (62 dagen) hadden dan de meeste andere operatoren uit de top-tien rangschikking. Deze negatieve vaststelling kan enkel worden omgebogen door een constructievere opstelling aan te nemen tegenover Ombudsklachten. Concreet dient Schedom-Dommel sneller te reageren in de dossiers, de argumenten van de klant en de Ombudsdienst meer ter harte te nemen en verschillende aspecten van de telecomwetgeving beter te respecteren.

De Ombudsdienst dient haar ongenoegen te uiten over het feit dat Schedom-Dommel de adviezen die reeds in de jaarverslagen van 2014 en 2015 werden verstrekt met het oog op een betere samenwerking, tot op heden ongemoeid heeft gelaten. Dit wordt onder meer

geïllustreerd door het feit dat Schedom-Dommel er nog steeds voor opteert om te communiceren in het Nederlands wanneer de klager een Franstalige klacht indient.

### 10. Truvo / FCR Media Belgium

In 2016 behandelde de Ombudsdienst 40 klachten gericht tegen de firma Truvo, een bedrijf dat in de loop van 2016 werd overgenomen door FCR Media Belgium omwille van een faillissement. Dit bedrijf specialiseert zich voornamelijk in online en papieren telefoongidsen, waarvan de Gouden Gids het bekendste product is. FCR Media Belgium is de enige nieuwkomer in de top-10 van telecombedrijven waarvan de Ombudsdienst in 2016 de meeste klachten heeft behandeld. De meeste geschillen handelen over problemen inzake de telefoongids.

### 10.1. Voorbeeld van een klacht

*Hoewel mevrouw J. meermaals de klantendienst van Truvo had getelefoneerd om een papieren exemplaar van de Gouden Gids (boekdeel 52) te verkrijgen, werd hieraan geen gevolg gegeven. Tijdens haar laatste poging werd het gesprek zelfs afgebroken door een medewerker van deze firma. Ze zag zich dan ook genoodzaakt om de Ombudsdienst in te schakelen, door ons op 17 februari 2016 een e-mail te versturen.*

Truvo liet op 14 maart 2016 weten dat het gewenste boekdeel alsnog bezorgd zou worden aan mevrouw J. Het dossier werd daarna afgesloten met een minnelijke schikking.

### 10.2. Bespreking

Van de 40 behandelde klachten waarin Truvo / FCR Media Belgium betrokken werd, konden er 39 minnelijke schikkingen worden bereikt. De aangereikte oplossingen bestonden onder meer uit het versturen van de gewenste papieren telefoongidsen naar de klagers, het corrigeren van vermeldingen in de gidsen en het crediteren van betwiste kosten voor vermeldingen in de gidsen. Klachten over foutieve vermeldingen in telefoongidsen worden ook vaak gericht naar de telecomoperator waarbij de gedupeerde gebruiker is geabonneerd. De oorsprong van deze fouten kan namelijk ook bij de operator liggen. Ondanks deze complexiteit slaagde de Ombudsdienst er in om de klachten waarin Truvo / FCR Media Belgium betrokken werd te behandelen in een gemiddelde duur van slechts 35 dagen. Globaal gezien is de Ombudsdienst tevreden over de samenwerking met Truvo / FCR Media Belgium in 2016 en daar hebben de interne gebeurtenissen (faillissement en overname) gelukkig geen negatieve invloed op gehad.

## C. → Aanbevelingen aan de operatoren

2016 was opnieuw een positief jaar voor de gebruikers die een beroep hebben gedaan op de Ombudsdienst met het oog op verzoening in een geschil met hun telecomoperator. In 95,13% van de dossiers heeft bemiddeling door de Ombudsdienst geleid tot een minnelijke schikking.
De voorafgaande analyse van de in 2016 behandelde Ombudsklachten toont echter aan dat er op enkele vlakken nog structurele verbeteringen mogelijk zijn met het op een betere samenwerking tussen de operatoren en de Ombudsdienst.

De Ombudsdienst roept de operatoren op om Ombudsklachten zo positief mogelijk te onthalen. De klager die een beroep doet op de Ombudsdienst geeft de betrokken operator als het ware een nieuwe kans om een geschil, dat veelal reeds lang aansleept, positief af te wikkelen. Daarenboven kunnen klachten structurele pijnpunten blootleggen, die operatoren kunnen aangrijpen om de dienstverlening voor alle klanten te verbeteren. Het gebeurt zeer frequent dat een gebruiker, die een beroep doet op de Ombudsdienst bijna al zijn vertrouwen in de betrokken operator heeft verloren, maar na de afhandeling van zijn beroepsklacht met herwonnen goodwill zijn klantmaatschap bestendigt.

In 2016 stelde de Ombudsdienst vast dat sommige operatoren diverse structurele verbeteringen hebben uitgevoerd naar aanleiding van onregelmatigheden die aan het licht kwamen bij de behandeling van individuele Ombudsklachten. Enkele voorbeelden hiervan zijn het strenger optreden vanwege Proximus tegen aanbieders van M-Commercediensten die de richtlijnen overtreden en aanpassingen door Telenet inzake de communicatie op haar website. Niettegenstaande dit kunnen alle operatoren nog vooruitgang boeken door de individuele klachten nog meer aan te grijpen om structurele maatregelen te nemen met het oog op een betere dienstverleningen.

Zo blijkt uit talrijke klachten dat het klantenonthaal bij vele operatoren voor verbetering vatbaar is, zowel op het vlak van de bereikbaarheid van de klantendienst als op het vlak van de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling en informatieverstrekking. Hoewel de meeste operatoren tijdens de voorbije jaren inspanningen hebben geleverd met het oog op een beter klantenonthaal, wat zich trouwens vertaald heeft in een daling van het aantal klachten, blijft dit een belangrijk pijnpunt. Andere voorbeelden van problemen die in 2016 regelmatig het voorwerp hebben uitgemaakt van individuele Ombudsklachten en die nog te weinig aanleiding hebben gegeven tot structurele maatregelen bij de operatoren zijn het niet in real-time versturen van sms-notificaties bij dataverbruik in het buitenland, de onmogelijkheid om gebruik te maken van sms-tickets van De Lijn wanneer een klant een blokkering heeft geactiveerd voor premium sms-diensten en het opdringen van elektronische facturen.



Hoewel de meeste operatoren voor wat betreft de afhandeling van beroepsklachten in 2016 doorgaans een goede samenwerking betoond hebben met de Ombudsdienst blijven bepaalde aspecten voor verbetering vatbaar. Sommige operatoren zoals TéléSAT, Schedom-Dommel en Base lieten te vaak na om de Ombudsdienst tijdig in het bezit te stellen van hun standpunten in de dossiers. Ook in het geval van Proximus lieten de standpunten naar het einde van het jaar 2016 toe steeds langer op zich wachten. De Ombudsdienst is nochtans gehouden aan de Wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, welke stipuleert dat beroepsklachten dienen afgehandeld te worden binnen een termijn van 90 dagen. In acht genomen dat de procedure bij de Ombudsdienst verschillende bemiddelingsrondes in beslag kan nemen, wordt aan de operatoren gevraagd om een maximale reactietermijn van 10 kalenderdagen te respecteren. Uiteraard zou klantvriendelijkheid de eerste drijfveer van een operator moeten zijn om de gebruikers zo snel mogelijk te helpen bij het oplossen van hun klacht, eerder dan handelen vanuit een juridisch kader.

In 2016 waren er doorgaans weinig problemen wat betreft de terbeschikkingstelling door de operatoren van informatie, die de Ombudsdienst nodig heeft om een objectief onderzoek te kunnen instellen tijdens de bemiddeling in klachten. Desalniettemin moet opgemerkt worden dat de meeste operatoren relevante bewijsstukken zoals contracten, overzichten van klantencontacten en informatieberichten niet of slechts kortstondig bijhouden, wat onze onderzoeksmogelijkheden in het gedrang kan brengen. Fundamenteler is de weigering van Proximus om bepaalde relevante informatie te verstrekken die uitsluitsel kunnen geven bij woord-tegen-woord-situaties. De Ombudsdienst is zeer ontgoocheld in wat zij beschouwt als een duidelijke inbreuk van Proximus tegen de wettelijke opdrachten, welke uitvoerig wordt toegelicht in hoofdstuk 1.3. van dit artikel.

De meeste operatoren hebben in 2016 een belangrijke bijdrage geleverd die heeft geleid tot oplossingen in een zeer hoog percentage van de Ombudsklachten. Toch dient in de marge opgemerkt te worden dat de meeste van de door de Ombudsdienst geformuleerde aanbevelingen, die werden opgemaakt bij ontstentenis aan een minnelijke schikking, negatief werden onthaald door de operatoren. Dit is betreurenswaardig omdat de Ombudsdienst telkens aanbevelingen opstelt vanuit haar neutrale positie, en zich hierbij niet enkel beroept op de elementen die aanwezig zijn in het dossier, maar ook met relevante wetgeving, contractuele bepalingen, autoregulering en het principe van billijkheid. Het resultaat van bemiddeling zou nog gunstiger zijn indien de operatoren voortaan meer rekening zouden houden met de overwegingen van de Ombudsdienst bij het beoordelen van diens aanbevelingen in individuele dossiers.

# 5. Oplopende en onverwachte kosten mobiel internet

510

KLACHTEN OVER MOBIEL INTERNET

*Mobiel internetgebruik veroorzaakt hoge kosten*


5. OPLOPENDE EN ONVERWACHTE KOSTEN MOBIEL INTERNET 40

A. Inleiding 42

B. Facturatie van mobiel internet in België 42

C. Facturatie van mobiel internetverbruik binnen de Europese Unie, IJsland en Noorwegen 45

D. Facturatie mobiel internet buiten de Europese Unie 45

E. Hoge tarieven bij dataroaming 47

F. Problemen met de verbruiksmeter 47

G. Facturatie mobiel internet op een ferry / cruise 47

H. Instelling van een verbruikslimiet ter vermijding van hoge kosten 48

I. Conclusies 49

J. Tips ter beperking van uw kosten 49

## A. → Inleiding

Volgens de barometer van de informatiemaatschappij (2016) hebben meer dan zeven op tien Belgen vandaag een mobiele dataverbinding (73%). Dat is één derde meer in vergelijking met 2014. Met die cijfers zit België beter dan het Europees gemiddelde van 71,6%. Het totale volume dataverbruik van de Belgen kende op 2 jaar tijd een verzesvoudiging, van 3,86 miljoen GB in 2012 naar 24,02 miljoen GB in 2014. Het dataverbruik is in 2015 nog eens fors toegenomen met 85% ten opzichte van 2014.

Als men ongeveer 8 berichten leest, heeft men al 1 MB verbruikt. Tijdens het luisteren naar de radio met een normale geluidskwaliteit verbruikt men ook ongeveer 1 MB per minuut. Dat is ook zo als men een mail met een foto verstuurt of binnenhaalt. Voor een bezoek aan YouTube gebruikt men al gauw 6 MB per minuut. Hoog verbruik kan ook te wijten zijn aan streaming of automatische updates. Via een app is het verbruik overigens aanzienlijk lager.

Er is dus veel diversiteit in het dataverbruik op internet naargelang het gebruik van mobiele telefoon.

De Ombudsdienst ontving in 2016 510 dossiers waarin klagers oplopende en onverwachte kosten betreffende mobiel internet hebben aangekaart. In 2015 ontving de Ombudsdienst hieromtrent 388 klachten. Proximus is in 2016 koploper met 172 klachten, gevolgd door Telenet met 103 klachten. Base telde 90 klachten, Orange 65 klachten. Scarlet sluit de top 5 af met 50 klachten.

In dit artikel gaan we deze klachten analyseren en zullen we hierbij een onderscheid maken naargelang de gebruikers mobiel internet in België gebruikten, in landen van de Europese Unie of in landen buiten de Europese Unie. Verder zullen we ingaan op problemen met de verbruiksmeter en op de verschillende operatoren die reeds bepaalde abonnementsformules aanbieden om hoog oplopende kosten te vermijden.



## B. → Facturatie van mobiel internet in België

Meer dan de helft van de klachten inzake mobiel internet (326 klachten) die in 2016 werden ingediend bij de Ombudsdienst, had betrekking op onverwachte kosten naar aanleiding van dataverbruik in België. De Ombudsdienst registreerde hieromtrent 101 klachten tegen Proximus, 78 klachten tegen Telenet, 67 klachten tegen Base, 36 klachten tegen Orange en 25 klachten tegen Scarlet.

### 1. Voorbeelden

#### Voorbeeld 1

*De heer V. betwistte het door Scarlet aangerekende dataverbruik van € 165,09. Op 10 juli 2016 streamde hij de EK-finale van het voetbal. Voor aanvang van de wedstrijd controleerde hij zijn bundel en stelde vast dat er nog 900 MB beschikbaar was. Na de wedstrijd (om 23u43) ontving hij een sms met de inhoud dat hij het datavolume in zijn bundel om 22u55 had opgebruikt. Na dit bericht werd zijn mobiele internet-toegang geblokkeerd. Op 12 juli ontving hij vervolgens een sms waaruit bleek dat hij al voor meer dan € 100 verbruikt had buiten zijn bundel, terwijl de dienst was geblokkeerd na het ontvangen van de eerste sms.*

#### Voorbeeld 2

*De heer L. ging niet akkoord met het door Proximus aangerekende mobiel dataverbruik. De aangerekende datakosten strookten volgens hem niet met wat hij in werkelijkheid had verbruikt. Hij zou € 60 extra hebben verbruikt terwijl 3G naar eigen zeggen volledig uitstond. De applicatie, die als doel heeft het eigen verbruik te monitoren, en de sms-notificaties waren naar zijn mening onbruikbaar en nutteloos aangezien hij zijn data had overschreden rond 10u05 en de waarschuwingssms pas om 20u26 werd ontvangen.*

### 2. Wettelijke verplichting met betrekking tot waarschuwingsberichten

Het waarschuwingssysteem waarvan sprake is louter van toepassing op mobiele telefoonaansluitingen, en meer bepaald mobiel internet, waarvoor men per factuur betaalt (postpaid). Scarlet refereert in bovenstaande voorbeeldklacht naar het feit dat waarschuwingsberichten slechts informatief zijn en het verbruik niet stoppen.

Voor de Ombudsdienst is het essentieel dat eindgebruikers goed worden geïnformeerd over hun dataverbruik. Het volumeverbruik van mobiele data is immers door gebruikers moeilijk in te schatten. Daarom is het belangrijk dat de operatoren hun klanten terdege inlichten over hun dataverbruik teneinde billshocks te vermijden. Veel klagers volgen hun verbruik ook zelf verder op via de klantenzone van hun operator of via een applicatie op hun mobiel toestel.

De wetgever heeft deze problematiek in artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 geregeld, dit in verbinding met artikel 2 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen. Volgens dit artikel zijn operatoren verplicht om notificaties te versturen naar hun klanten bij het bereiken van hun maandelijks forfait voor datadiensten. Het gaat om een wettelijke verplichting waar de operatoren niet aan onderuit kunnen. Het versturen van een waarschuwingsbericht is wettelijk voorzien in tegenstelling tot wat Scarlet in haar eerste standpunt ter zake beweert.

Artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht de operatoren eveneens "om hun klanten de mogelijkheid te geven om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen."

Er zijn 4 bovengrenzen:

1: € 0;
2: € 50 ;
3: € 75 ;
4: € 100.

Voor klanten die geen bovengrens kiezen geldt de standaard bovengrens, vastgelegd op € 50 per facturatiemaand boven het forfait.

Conform het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen dienen twee waarschuwingsberichten verstuurd te worden. Het eerste waarschuwingsbericht komt overeen met de eerste bovengrens (€ 0) en bevat minstens de informatie dat het forfait werd overschreden. Het tweede waarschuwingsbericht dat de operatoren versturen naar hun klanten, na het overschrijden van de bovengrens, bevat minstens de informatie dat de bovengrens werd overschreden.

In sommige klachten tegen Proximus melden de klagers de Ombudsdienst dat zij enkel een eerste sms-notificatie ontvingen bij € 10 verbruik. In klachten tegen Base melden de klagers dat zij slechts een tweede sms-notificatie ontvingen bij € 12,50 over de limiet hoewel dit bedrag niet als bovengrens werd gekozen. De Ombudsdienst spoort de operatoren aan om aandachtig de wet te volgen en de waarschuwingsberichten te sturen bij het bereiken van de juiste bovengrens.

De Ombudsdienst concludeert, in het bijzondere uit voorbeeld 1, dat het versturen van enkel twee waarschuwingsberichten mogelijks onvoldoende is om klagers tegen hoog oplopende en onverwachte kosten te beschermen.

### 3. Tijdig verzenden (in realtime) van waarschuwingsberichten

Scarlet meldde in voormelde voorbeelden dat ze de waarschuwingsberichten om technische redenen niet in realtime kon versturen en het gefactureerde bedrag dus hoger kan zijn, ook al stopt men met verbruiken na ontvangst van een bericht.

Op navraag van de Ombudsdienst voerde Scarlet een onderzoek uit waaruit bleek dat de heer V. in voorbeeld 1 zijn data had overschreden op 10 juli 2016 om 22u55 en de waarschuwingssms pas werd verstuurd op 10 juli 2016 om 23u43.

De Ombudsdienst verwijst operatoren naar artikel 4 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 dat bepaalt dat operatoren een waarschuwingsbericht zo snel mogelijk dienen te versturen nadat zij hebben kunnen vaststellen dat het maandelijks forfait of de bovengrens werd overschreden. De Ombudsdienst verwacht van een operator dat de waarschuwingsberichten in werking treden op het ogenblik of zeer kort nadat de limiet wordt overschreden. Anders zouden waarschuwingssms'en als deze niet in realtime worden verstuurd hun specifiek doel voorbij schieten. De Ombudsdienst raadt de operatoren eveneens aan, bij aangaan van een abonnementsformule, een optie ter beschikking te stellen van de klanten met het oog op een volledige blokkering bij het bereiken van het in de abonnementsformule inbegrepen forfait en bij het bereiken van de door hen gekozen bovengrens.

De waarschuwingsberichten worden in principe verzonden per sms (artikel 2 § 3 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013). Volgens artikel 2 § 4 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 verzenden de operatoren de waarschuwingsberichten per e-mail wanneer de betreffende klanten bij mobiele data via tablet of USB-stick geen sms'en kunnen ontvangen.

Het is technisch mogelijk om bij verbruik van mobiele data, de sms onmiddellijk te versturen op het moment dat het datalimiet wordt overschreden. Echter is het een eigenschap van een sms dat deze nooit prioriteit krijgt op het netwerk. Hierdoor kan het versturen van een sms een bepaalde vertraging oplopen bij druk netwerkverkeer.

Toch is het voor de Ombudsdienst onverklaarbaar dat in voormeld voorbeeld de eerste waarschuwingssms met een vertraging van 48 minuten werd afgeleverd bij de klager. In voorbeeld 2 had de heer L. zijn data overschreden rond 10u05 en de waarschuwingssms werd verstuurd om 20u26. In voorbeeld 1 had de heer V. zijn data overschreden om 22u55 en de sms werd verstuurd om 23u43. We kunnen dus stellen dat het laattijdig versturen van waarschuwingsberichten niet occasioneel gebeurt maar dit fenomeen regelmatig werd opgemerkt in beroepsklachten.

De Ombudsdienst stelt in dit verband vast dat de problematiek van laattijdige waarschuwingsberichten zich pas sinds de zomer van 2016 voordoet en er voorheen geen sprake was van het niet kunnen afleveren van sms-notificaties in realtime.

Proximus verwees in het kader van de bemiddeling naar haar website (http://www.proximus.be/support/nl/id_sfaqr_usage_sms_notif_sms/particulieren/support/mobiele-telefonie/sms-en-mms-en/sms-en/gratis-sms-meldingen-over-uw-verbruik.html) waar vermeld wordt dat waarschuwingssms'en maximaal met een vertraging van 11 uur worden verstuurd en niet tussen middernacht en 7u 's ochtends. De operator meldde ook dat er in de voorgaande

maanden op verschillende dagen een crash was in het systeem waardoor de sms-notificaties laattijdig werden verstuurd.

De Ombudsdienst dient Proximus erop te wijzen dat diens wettelijke verplichting om waarschuwingsberichten te versturen ook bestaat tussen middernacht en 7u 's morgens en roept de operator op haar technische systemen op orde te stellen in analogie met wat de wet vereist.

De Ombudsdienst stelt in talrijke Ombudsklachten bovendien vast dat klagers reeds bij het ontvangen van de eerste waarschuwingssms hun mobiele internetverbinding uitschakelen om extra kosten te vermijden. Men kan dus stellen dat het versturen van een tijdig waarschuwingsbericht noodzakelijk is om te kunnen inschatten wat de financiële gevolgen zijn indien men ervoor kiest om verder te blijven consumeren. De Ombudsdienst spoort de operatoren aan om werk te maken van een technisch systeem dat het tijdig versturen en ontvangen van waarschuwingsberichten waarborgt.

## 4. Waarschuwingberichten naar de juiste persoon

Waarschuwingsberichten worden standaardmatig naar het gsm-nummer gestuurd, waarop het hoge verbruik wordt vastgesteld.

In geval van een abonnement, dat bijvoorbeeld door een ouder wordt afgesloten voor zijn minderjarig kind, dreigt deze manier van werken onvermijdelijk voor een billshock bij de ouders te zorgen. Gezien enkel de persoon die verantwoordelijk is voor het hoge verbruik ervan op de hoogte wordt gesteld dat het in het abonnement inbegrepen datavolume wordt overschreden, en dus niet noodzakelijkerwijs de persoon die de afrekening betaalt, blijft deze laatste in het ongewisse.

Anderzijds kan het louter versturen van waarschuwingsberichten naar de persoon die geacht wordt de facturen te betalen eveneens niet volstaan in bepaalde gevallen.

Een oplossing er zou kunnen uit bestaan om de keuze, van de bestemmeling van de waarschuwingsbericht, te laten bepalen door de klant.

## 5. Waarschuwingsberichten ook verplicht bij professionele gebruikers

### Voorbeeld 3

*De heer B. contacteerde de Ombudsdienst omdat hij niet akkoord ging met het door Base aangerekende dataverbruik van € 564,71. Volgens het detail op zijn factuur zou bij hem een dataverbruik van 24 GB zijn vastgesteld. Volgens de heer B. was dit totaal niet mogelijk aangezien hij thuis en op het werk over een wifi-verbinding beschikte en niet zo vaak gebruik maakte van mobiel internet.*

### 5.1. Wetgeving ter zake

De vigerende wetgeving ter zake is artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die het volgende bepaalt:

*Art. 112. De Koning bepaalt, na advies van het Instituut, de faciliteiten die de operatoren aanbieden om de kosten van de openbare elektronische communicatiediensten te beheersen, waaronder kosteloze waarschuwingen aan de consumenten in geval van abnormale of excessieve consumptiepatronen. De operatoren geven hun klanten kosteloos de mogelijkheid om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen, te kiezen uit een lijst vastgesteld door het Instituut. Standaard wordt door het Instituut een bovengrens bepaald.*

Het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen bepaalt, onder andere wanneer het eerste en het tweede waarschuwingsbericht moet verstuurd worden, aan wie en welke informatie dit bericht op zijn minst moet omvatten.

### 5.2. Interpretatie van de wetgeving ter zake

Gezien de klager in bovenvermeld voorbeeld een rechtspersoon was, was Base van mening dat deze geen 'budget alert'-berichten moest ontvangen. Base verwees naar artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Het eerste lid van artikel 112 bevat, volgens Base, de verplichting om waarschuwingsberichten te versturen aan "consumenten". Het tweede lid van artikel 112 is volgens de operator louter een verduidelijking van het eerste lid van artikel 112, met name dat er een bovengrens kan ingesteld worden voor de waarschuwingsberichten op basis van drempels vastgelegd door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie. Het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 is volgens Base een uitvoeringsbesluit van artikel 112, eerste lid (en dus niet van het tweede lid van artikel 112 waar wel de generieke term "klant" gebruikt wordt) met als conclusie dat het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 enkel van toepassing zou zijn voor consumenten.

De Ombudsdienst kan zich niet akkoord verklaren met het standpunt van Base en verwijst de operator naar artikel 112 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dat de operatoren verplicht "om hun klanten de mogelijkheid te geven om een financiële bovengrens of een bovengrens uitgedrukt in volume vast te stellen."
De wetgever maakt hier, volgens de Ombudsdienst, geen onderscheid tussen een consument en een bedrijf en spreekt in het algemeen van een "klant", waardoor dit artikel eveneens van toepassing is op professionele gebruikers.

Zeker indien een wetgeving niet duidelijk zou zijn, moet men kijken naar de intentie van de wetgever. In dit geval betreft dit het implementeren van een extra waarschuwingsdienst voor alle gebruikers.



De Ombudsdienst wenst in dit verband Base ook te wijzen op het feit dat de bepalingen van artikel 1, artikel 2, artikel 3, artikel 5 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen systematisch over "klanten" spreken en niet over "consumenten".

Artikel 5 van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 is bovendien eveneens van toepassing op het gangbare systeem van dienstgsm's (of – smartphones) : de werkgever sluit een groepsabonnement af met een operator en de werknemers kunnen daarvan gebruik maken.

De Ombudsdienst concludeert dat de interpretatie van de huidige wetgeving duidelijk is. Overigens passen alle andere operatoren deze interpretatie toe. Base dient er zich dan ook bewust van te zijn dat haar houding kan leiden tot rechtszaken.

## C. → Facturatie van mobiel internetverbruik binnen de Europese Unie, IJsland en Noorwegen

De verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken zorgt ervoor dat gebruikers geen excessieve tarieven hoeven te betalen wanneer zij hun mobiele telefoon gebruiken als zij binnen de EU reizen.

Deze verordening werd vanaf 30 april 2016 gewijzigd.
De wijzigingen komen in hoofdzaak neer op de toepassing van een beperkt roaming-toeslag bovenop de nationale tarieven en dit voor de periode van 30 april 2016 tot 15 juni 2017. De maximumtarieven voor gesprekken, sms'jes en dataverkeer tijdens deze periode zijn de volgende:

Bellen (per minuut, excl. btw): nationale tarief + maximaal € 0,05

Gebeld worden (per minuut, excl. btw): € 0,0114

Uitgaande sms'jes (per sms, excl. btw): nationale tarief + maximaal € 0,02

Gegevensgebruik (download per MB, excl. btw): nationale tarief + maximaal € 0,05

De Ombudsdienst ontving in 2016 een tachtigtal klachten over de facturatie van mobiel internet binnen Europa.

Al deze klachten konden afgesloten worden met een minnelijke schikking. De meeste klachten gingen over vakantiebundels die de gebruikers met hun operatoren hadden afgesloten en over de gebruiksvoorwaarden en foute informatie die de klantendienst aan de gebruikers hieromtrent verstrekte. Sinds 1 juli 2014 kunnen consumenten namelijk een afzonderlijk roamingcontract kiezen voordat ze afreizen naar het buitenland. Deze maatregel maakt deel uit van een reeks maatregelen in het kader van Verordening (EU) nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie die uiteindelijk zullen moeten leiden tot een nieuwe markt met meer keuze, concurrentie en roamingaanbiedingen.

Bundels om goedkoper te kunnen bellen, sms'en of mobiel te kunnen netsurfen in het buitenland werden tot voor kort vooral aangeboden door de grote operatoren. In 2016 bleek dat ook kleinere mobiele aanbieders vakantiebundels aanbieden. Het is opmerkelijk dat steeds meer Belgische providers deze bundels aanbieden, nu de roamingtarieven binnen de EU geleidelijk gaan verdwijnen. Vakantiebundels zijn in veel gevallen aantrekkelijk omdat de tarieven binnen deze bundels lager liggen. Door de wijzigingen in de roamingtarieven zijn de verschillen tussen bellen, sms'en of netsurfen mits het normale tariefplan echter veel kleiner geworden ten opzichte van de tarieven binnen de vakantiebundels. Omdat de verschillen tussen de huidige roamingtarieven en de tarieven binnen de vakantiebundels kleiner zijn geworden, betekent dat wanneer de gebruiker bijvoorbeeld niet het gehele bundel verbruikt, dit in werkelijkheid duurder uitkomt, wat leidde tot klachten van talrijke gebruikers.

## D. → Facturatie mobiel internet buiten de Europese Unie

### Voorbeeld 4

*De heer C. betwistte de aanrekening van kosten (€ 1.693,63) door Orange voor dataroaming. Hij beschikte over de dienst "Travel Data Control" waarmee zijn kosten voor mobiel internet in het buitenland onder controle werden gehouden doordat zijn dataverbinding automatisch werd geblokkeerd zodra hij een bepaald bedrag per maand had uitgegeven. Desalniettemin werd de dataverbinding van de klager voortdurend geblokkeerd, waardoor hij diverse keren tijdens zijn verblijf in Brazilië contact moest opnemen met de klantendienst van zijn operator. Tijdens deze gesprekken werd de verbruikslimiet van de klager aangepast, dit met hoge kosten tot gevolg. De klager vernam na zijn terugkeer in België dat er goedkopere dataroamingbundels ter beschikking waren en betreurde het dat de medewerkers van de klantendienst hem hier niet op gewezen hadden. Hij wenste dan ook mits deze klacht een herberekening van de door Orange aangerekende kosten voor dataroaming te verkrijgen.*

### Voorbeeld 5

*Mevrouw V. betwistte de aanrekening van kosten (€ 830,33) door Base voor dataroaming. Zij had vóór haar afreis contact opgenomen met haar operator om een gunstig tariefplan te nemen omdat zij de landen Italië, Griekenland, Kroatië en Montenegro ging bezoeken. Base adviseerde mevrouw V. het product "dataroaming in EU" te activeren. De medewerk(st)er van de klantendienst van Base had, op navraag van mevrouw V., expliciet bevestigd dat voormelde bundel in al deze landen geldig was, alhoewel Montenegro niet tot de Europese Unie behoort.*

### 1. Belang van een goed werkende klantendienst

In bovenvermeld voorbeeld 4 redeneerde Orange dat de heer C. zowel schriftelijk alsook mondeling op de hoogte was van het feit dat de limieten aangepast werden, alsook dat de roamingprijs buiten bundel € 13,31 / MB bedroeg.

De Ombudsdienst hecht veel belang aan een goed werkende klantendienst van de operatoren en stelt in diverse klachten vast dat sommige klanten nog steeds tegenstrijdige informatie ontvangen wanneer zij naar de klantendienst bellen en verschillende callcenteragent aan de lijn krijgen. De Ombudsdienst kaartte deze problematiek reeds in het verleden meerdere keren aan en blijft erop aandringen dat de medewerkers van de operatoren altijd goed vertrouwd moeten zijn met alle producten die zij verkopen, vragen correct beantwoorden en het best mogelijke advies verstrekken.

In de geest van artikel 110 § 4 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, die bepaalt dat de operator ten minste één keer per jaar meldt, welk voor de klant het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met diens gebruikspatroon, mag verondersteld worden dat operatoren hun klanten, die hierom vragen, spontaan en correct informeren betreffende het meest optimale tariefplan op basis van hun individuele behoeften.

De Ombudsdienst is bijgevolg van mening dat operatoren, in geval van foutief verstrekte informatie, de dataroamingkosten dienen te herberekenen volgens het voor de klagers meest gunstige tariefplan.

In bovenvermeld voorbeeld 5 surfte mevrouw V. op het standaardnetwerk Kotor. Dit is de naam van een netwerk in Montenegro en maakt geen deel uit van de Europese Unie. Base meldde in dit dossier dat een blokkering werd ingesteld om hoge kosten voor dataroaming te vermijden maar dat deze preventieve maatregel per sms werd opgeheven door mevrouw V.

In diverse klachten stelde de Ombudsdienst vast dat klagers bevestigen inderdaad waarschuwingssms'en van hun operator te hebben ontvangen en hierna onmiddellijk contact te hebben opgenomen met hun klantendienst. Daar werden zij niet op de hoogte gebracht over de tarieven en kregen zij het advies om "dataroaming continue" te sturen zodat zij verder gebruik konden maken van het mobiel internet. De klagers deden dit nadat ze, onder andere, de informatie ontvingen dat een voordelig pakket voor mobiel internet in Europa werd geactiveerd en dit geldig zou zijn in alle landen van de Europese Unie.

Dergelijke foutieve informatie kan voor de consumenten zware gevolgen hebben zoals we zien in voorbeeld 4. Montenegro stapte bijvoorbeeld al in 2002 over op de euro maar is nog geen lid van de Europese Unie. Derhalve is de verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken niet van toepassing en worden de tarieven toegepast die van toepassing zijn buiten de Europese Unie, in voorliggend geval € 9,50/MB.

### 2. Wettelijk verplichte informatieberichten

Tijdens de behandeling van klachten betreffende de aanrekening van mobiel internet verbruik buiten Europa stelt de Ombudsdienst dikwijls vast dat operatoren geen bewijzen kunnen voorleggen van het versturen van de wettelijk verplichte informatieberichten.

Artikel 15.6 van de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken bepaalt in dit verband dat "dit artikel, met uitzondering van lid 5, en behoudens de eerste en tweede alinea van dit lid, tevens van toepassing is op dataroamingdiensten die door een roamingaanbieder worden verstrekt en door roamende klanten worden gebruikt wanneer zij buiten de Unie reizen".

Als een buitenlandse operator het niet toelaat om het gebruik in real time te controleren, moet er bij aankomst in het buitenland onverwijld een sms-bericht gestuurd worden dat er geen informatie over de totale consumptie beschikbaar is en dat niet kan worden gegarandeerd dat het gespecificeerde maximumbedrag niet wordt overschreden. Indien klagers dit bericht zouden hebben ontvangen, hadden zij hun surfgedrag hieraan kunnen aanpassen.

De Ombudsdienst voerde ook een onderzoek bij Proximus uit aangaande de wettelijk verplichte informatieberichten. Spijtig genoeg diende de Ombudsdienst vast te stellen dat er in verschillende klachten geen informatie-sms werd verstuurd in tegenstelling tot wat Proximus had beweerd, laat staan dat de operator de inhoud van deze sms kon voorleggen.

De Ombudsdienst roept de operatoren op om dringend werk te maken van het versturen van correcte informatieberichten.



## E. → Hoge tarieven bij dataroaming

### Voorbeeld 6

*De heer V. betwistte de aanrekeningen van Proximus voor de maanden juli 2016 (€ 1.880,78) en augustus 2016 (€ 972,23). De grootteorde van deze facturen was te wijten aan kosten voor dataroaming in Costa Rica en Nicaragua. Volgens de klager zijn de exuberante factuurbedragen veel te hoog in verhouding met de hoeveelheid data dat hij had verbruikt.*

### Voorbeeld 7

*Mevrouw C. betwistte de aanrekening van kosten (€ 5.832,55) door Proximus voor dataroaming in de Verenigde Arabische Emiraten. Zij had voor haar reis met de operator gebeld om te melden dat zij naar Australië reisde met een tussenstop in Dubai. Proximus deelde haar toen mee dat zij een roaming optie had. Net aangekomen in Dubai ontving mevrouw C. een sms dat haar bundel met € 10 was overschreden. Mevrouw C. schakelde via haar instellingen onmiddellijk haar dataroaming uit maar in tussentijd kwam een tweede bericht binnen dat zij al € 50 boven haar bedrag zat. Na ontvangst van deze sms'en nam de klager tot twee maal toe contact op met de klantendienst, die haar meedeelde dat zij over alle opties beschikte voor roaming. Zij was immers geabonneerd op een Bizz Smart XL Europe + optie roaming.*

Bij de analyse van de informatieberichten die Proximus aan haar klanten stuurt, stelde de Ombudsdienst vast dat het volgende bericht naar de klanten wordt gestuurd:

*Proximus-info: beste klant, opgelet: uw mobiel-internetverbruik in het buitenland bedraagt deze maand al 60.0 MB.*

Dit waarschuwingsbericht bevat echter geen informatie over de kosten (enkel over het verbruik, uitgedrukt in MB), wat de duidelijkheid voor de klanten niet ten goede komt. Zoals in Zwitserland kost 1 MB in bijvoorbeeld Costa Rica, Nicaragua en de Verenigde Arabische Emiraten € 12. 60 MB, zoals vermeld in voorgaand informatiebericht, komt dus overeen met € 720, wat voor veel gebruikers een onverwacht hoge kost is. Het is in dit verband eveneens belangrijk om er op te wijzen dat de zeer hoge datakosten van voorbeeld 8 tot stand zijn gebracht naar aanleiding van een open dataverbinding voor een duur van amper 25 minuten.

De Ombudsdienst zou het ten zeerste appreciëren indien de operatoren hun informatieberichten duidelijker zouden formuleren, namelijk door concrete informatie te geven over de daadwerkelijke tarieven uitgedrukt in euro per megabyte verbruik.

## F. → Problemen met de verbruiksmeter

### Voorbeeld 8

*De heer V. contacteerde de Ombudsdienst omdat hij niet akkoord ging met het door Proximus aangerekende dataverbruik van € 514.67. Hij had een gsm-abonnement "Smart 15" waarin 1 GB mobiel data vervat zat.*
*Op 2 augustus 2016 ontving hij zonder enig voorafgaand bericht de melding dat hij € 10 boven zijn bundel verbruikt had. Twee minuten later gevolgd door een sms dat hij € 50 meer had verbruikt en nog eens een kwartier later dat hij reeds 5 GB boven zijn limiet zat. De heer V. vond dit vreemd aangezien hij gewoonlijk sms'en ontving bij een verbruik van 900 MB en tenslotte wanneer zijn bundel opgebruikt was.*

In het kader van het geciteerde voorbeeld 8 verwees Proximus naar de mogelijkheid dat de heer V. via zijn gsm-toestel zijn datagebruik zelf kon beheren. Hiervoor diende hij telkens op de eerste dag van de nieuwe facturatiecyclus in de instellingen van zijn smartphone zijn datagebruik te resetten en een limiet in te stellen. Vervolgens zou zijn datagebruik worden geblokkeerd van zodra de ingestelde limiet bereikt is.

De Ombudsdienst kan zich niet vinden in een dergelijke oplossing en vindt het onverantwoord dat klanten maandelijks, bijvoorbeeld telkens op dag 22 (start nieuwe facturatieperiode) een nieuwe limiet voor datagebruik dienen in te stellen op 1 GB, zijnde de inhoud van hun databundel, opdat het verbruik automatisch zou worden geblokkeerd van zodra deze limiet bereikt is. De Ombudsdienst roept Proximus op om een meer gebruiksvriendelijke oplossing aan te bieden.

## G.→ Facturatie mobiel internet op een ferry / cruise

### Voorbeeld 9

*De heer D. betwistte de aanrekening van kosten (€ 406,00) door Telenet voor dataroaming. Om 14u00 stapte hij op een ferry van Kiel naar Oslo. Diezelfde dag om 16u27 ontving de klager een sms van Telenet met de vermelding dat zijn dataverbinding werd geblokkeerd. Na contact met Telenet bleek dat de hoge kosten te wijten waren aan het feit dat hij tijdens de bootreis verbinding had gemaakt met een satelliet. De klager vond het niet kunnen dat hij bij het betreden van de ferry niet op de hoogte werd gebracht van de tarieven en vond het vreemd dat men na blokkering toch nog kon blijven surfen via satellietverbinding.*

### Voorbeeld 10

*Mevrouw E. betwistte de aanrekening van kosten (€ 31,50) door Scarlet voor dataroaming. Zij maakte gebruik van mobiel internet tijdens de overzet van Duitsland naar Noorwegen. De klager vond dat zij onvoldoende werd geïnformeerd en Scarlet in haar contractvoorwaarden diende aan te geven dat in sommige gebieden, zoals de territoriale wateren, geen roamingverkeer mogelijk is en men enkel verder kan surfen via een satellietverbinding.*

Op boten en vliegtuigen heeft men vaak geen netwerkdekking vanaf het land. Grote schepen hebben daarom een eigen mobiel netwerk aan boord, om ook op zee nog bereik te hebben. Dit netwerk wordt ontsloten via een satelliet.

Operatoren gaan ervan uit dat als klanten vertrekken naar het buitenland, zij op de hoogte zijn van de tarieven ter plaatse, alsook van de tarieven geldig op cruiseschepen of ferry's. De informatie zou voldoende beschikbaar zijn op de respectievelijke website van de operatoren.

Telenet deelde mee dat men na blokkering bij bereiken van de ingestelde bovengrens alsnog verder kan surfen via satelliet omdat men zich dan niet op EU-grondgebied bevindt en omdat het hier niet zou gaan om roamingverkeer.

De Ombudsdienst kan zich niet akkoord verklaren met een dergelijke argumentatie. De Ombudsdienst is van mening dat klanten in casu onvoldoende beschermd zijn tegen onvoorziene kosten. Het argument van Telenet dat er nog verder kan gesurft worden omdat de klager zich niet op EU-grondgebied bevindt, houdt volgens de Ombudsdienst geen steek. Ongeacht of de klant zich op vast grondgebied of op territoriale wateren bevindt, betreft het buitenlands verbruik en is de verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken van toepassing. Telenet dient bijgevolg waarschuwings- en/of informatieberichten te versturen wanneer de roamende klant zich op zee bevindt en hierdoor al dan niet bewust gebruik maakt van een satellietverbinding.

## H. → Instelling van een verbruikslimiet ter vermijding van hoge kosten

Principieel is de gebruiker volgens de algemene voorwaarden van de operatoren zelf verantwoordelijk voor zijn toestel en het gebruik ervan.

De Ombudsdienst kan zich niet volledig scharen achter dit standpunt van de operatoren, namelijk dat deze helemaal niet verantwoordelijk zouden zijn voor de schade die gebruikers oplopen. Het valt de Ombudsdienst in dit verband op dat de meeste operatoren geen enkele beperking van de facturatie voorzien.

Vergelijkt men voorliggende situatie in de telecomsector met de regeling rond kredietkaarten in de banksector dan hebben gebruikers in het laatste geval het voordeel dat zij vooraf een limiet kunnen instellen, zodat enkel een maximaal bedrag kan worden aangerekend.

De Ombudsdienst deed begin 2016 een rondvraag bij Base, Orange, Proximus, Scarlet en Telenet over de mogelijkheid, al dan niet in de toekomst, om via de klantendienst of via de online klantenzone een verbruikslimiet in te stellen per gsm nummer.

De Ombudsdienst komt tot de volgende vaststellingen:

Telenet raadt hun klanten aan verbruiksherinneringen en -limieten in te stellen. Deze faciliteit geldt enkel voor bepaalde tariefplannen zoals King, King SuperSize, Kong Supersize en Prijs Volgens Verbruik. Abonnees met de fomules WIGO, KingSurf, Kong Surf, iKing of iKong kunnen enkel een herinnering instellen, en geen limiet.
Dit onderscheid zorgde in enkele klachten voor verwarring. De desbetreffende informatie kan terug gevonden worden op de website van Telenet onder de link https://www2.telenet.be/nl/klantenservice/hoe-mobiel-verbruik-onder-controle-houden/ . Sommige gebruikers, zeker wanneer deze overschakelden van een King of Kong naar een iKing of iKong, gingen er begrijpelijkerwijs van uit dat zij eveneens met het nieuwe tariefplan een limiet konden instellen, wat achteraf niet het geval bleek te zijn. Hier raadt de Ombudsdienst Telenet aan nog duidelijkere informatie tijdens het verkoopsgesprek aan hun klanten te verstrekken zodat deze niet voor ongewenste verrassingen komen te staan.

Proximus stelde initieel dat haar klanten over voldoende mogelijkheden beschikten om hun budget onder controle te houden via bijvoorbeeld de ontvangst van sms'en wanneer zij hun bundel overschreden en de mogelijkheid om het verbruik zelf op te volgen via My Proximus. In juni 2016 lanceerde Proximus het FullControl-abonnement waarbij gebruikers net als bij andere abonnementen maandelijks een prijs van € 15, € 25 of € 45 betaalden. Als men het plafond bereikt met belminuten of internet, sluit Proximus de toegang tot die dienst automatisch af. Wanneer de nieuwe maandelijkse bundel ingaat, krijgt men opnieuw toegang. Klanten die ondanks de blokkering toch nog willen gebruik maken van internet of telefonie, kunnen vrijblijvend een bedrag naar wens opladen. Dit is vergelijkbaar met een prepaid-formule en kan tegemoetkomen aan de noden van vele ouders van tieners die niet wensen dat hun kinderen boven een bepaalde verbruikslimiet gaan. Klanten in een pack-formule worden eveneens bij het bereiken van € 60 voor mobiele data afgesloten van deze dienst tot de nieuwe factuurcyclus begint. Bij klanten die niet beschikken over een pack wordt de surfsnelheid verminderd tot 128 kbps bij het bereiken van de limiet van hun databundel zodat de kosten minder snel oplopen.



Scarlet voorzag een verbruikslimiet voor het tweede semester van 2016. Ondertussen zijn de verbruikslimieten actief op al de mobiele postpaid producten van Scarlet en geldt een daglimiet van € 100, een weeklimiet van € 250 en een maandlimiet van € 600. Indien een consument deze limiet bereikt, wordt hij tijdelijk geblokkeerd en kan hij de klantendienst contacteren met het oog op het verder gebruik van de dienst. De klant kan ook via de online beheerpagina waarschuwingsberichten activeren. Hij kan bijvoorbeeld kiezen voor de ontvangst van waarschuwing bij het overschrijden van het maandelijks forfait en bij de bovengrens.

Orange overwoog in de toekomst een verbruikslimiet te kunnen instellen voor bepaalde tariefplannen maar er zijn voorlopig nog geen concrete plannen.

Ook Base voorziet momenteel enkel een mogelijkheid om een verbruikslimiet in te stellen in het geval van dataroaming en PayByMobile. In 2016 werden deze limieten flexibeler gemaakt: zodoende kan de laagste blokkeringlimiet voor dataroaming verlaagd worden van € 20 naar € 0 en de hoogste blokkeringlimiet voor PayByMobile verhoogd van € 125 naar € 300.

De Ombudsdienst zou het ten zeerste appreciëren als Orange en Base (meer) verbruikslimieten aan haar klanten zou aanbieden om de kans op billshocks, zelf naar aanleiding van binnenlands verbruik, te verhinderen.

## I. → Conclusies

Het versturen van een waarschuwingsbericht is ook in België wettelijk voorzien en verplicht. Het versturen van een informatiebericht buiten de Europese Unie is eveneens wettelijk voorzien en verplicht. De Ombudsdienst spoort de operatoren aan om aandachtig de wet te volgen en correcte, klantvriendelijke informatieberichten alsook waarschuwingsberichten te sturen (bij het bereiken van de juiste bovengrens), alsook een gebruiksvriendelijke verbruiksmeter ter beschikking te stellen. Uit voorstaande kunnen we afleiden dat het versturen van slechts twee waarschuwingsberichten mogelijks onvoldoende is om gebruikers tegen hoog oplopende en onverwachte kosten te beschermen.

De Ombudsdienst verwacht van een operator dat de waarschuwingsberichten in werking treden op het ogenblik of zeer kort nadat de limiet wordt overschreden. Indien hier niet aan wordt voldaan, rijst de vraag wat het nut zou zijn van waarschuwings-sms'en als deze niet in realtime worden verstuurd. De Ombudsdienst dient in het bijzonder Proximus erop te wijzen dat hun wettelijke verplichting om waarschuwingsberichten te versturen ook geldt tussen middernacht en 7u 's morgens en roept de operator op haar technische systemen op orde te stellen in analogie met wat de wet vereist.

De Ombudsdienst is van mening dat het niet aan de operatoren is om te kiezen aan wie zij de waarschuwingsboodschap overbrengen. Veeleer dient rekening gehouden te worden met het doel van het abonnement. De Ombudsdienst raadt operatoren bijgevolg aan om de keuze van de bestemmeling van het waarschuwingsbericht over te laten naar de klant.

De Ombudsdienst concludeert eveneens uit voorstaande dat de interpretatie van Base betreffende de huidige wetgeving omtrent het versturen van waarschuwingsberichten naar professionele gebruikers niet correct is.

De Ombudsdienst hecht veel belang aan een goed werkende klantendienst. Tegenstrijdige en foutieve informatie dient ten allen tijde vermeden te worden. De Ombudsdienst kaartte deze problematiek reeds in het verleden meerdere keren aan en blijft erop aandringen dat de medewerkers van de operatoren altijd goed vertrouwd moeten zijn met alle producten die zij verkopen, vragen correct beantwoorden en het best mogelijke advies verstrekken.

De Ombudsdienst zou het ten slotte ten zeerste appreciëren indien de operatoren voor al haar tariefplannen een instelling van een verbruikslimiet zouden toestaan om hoge kosten tegen te gaan en te voorkomen.

## J. → Tips ter beperking van uw kosten

### 1. Controle van de prijzen bij (internationaal) roaming

Informeer uzelf voor uw vertrek over de huidige roamingprijzen van uw provider. Schakel desgewenst uw dataverbinding en voicemail uit om te voorkomen dat oproepen hiernaartoe worden doorgestuurd en vervolgens enkel mits aanrekening van kosten kunnen beluisterd worden en bepaal, indien nodig, handmatig de buitenlandse operator via welke u wilt bellen of surfen.

### 2. Gesprekskosten in het buitenland

In vergelijking met een gesprek in België zijn de gesprekken met de simkaart van een Belgische operator op een buitenlands gsm-netwerk meestal duurder. Zelfs in het geval van inkomende gesprekken in het buitenland worden kosten aangerekend om de oproep te kunnen ontvangen. Vraag uw provider of hij speciale tarieven aanbiedt voor (internationale) roaming.

### 3. Kosten voor de mailbox

Sinds 1 juli 2010 is de ontvangst van ingesproken berichten op de mailbox in het geval van roaming binnen de EU gratis. Maar bij het beluisteren van uw mailbox in het buitenland worden kosten voor (internationale) roaming aangerekend. Luister dus alleen naar uw voicemail als u vermoedt dat de persoon aan de andere kant ook echt een bericht heeft achtergelaten.

### 4. Kiezen van een buitenlandse operator

Als u in het buitenland het meest voordelig gsm-netwerk wilt selecteren, moet u uw telefoon overschakelen naar 'handmatige instellingen'.

### 5. Datadiensten

Ook voor data diensten zoals sms, mms, internetgebruik, wap-diensten of e-mails zijn de (internationale) roamingtarieven van toepassing.

### 6. Vakantiebundels

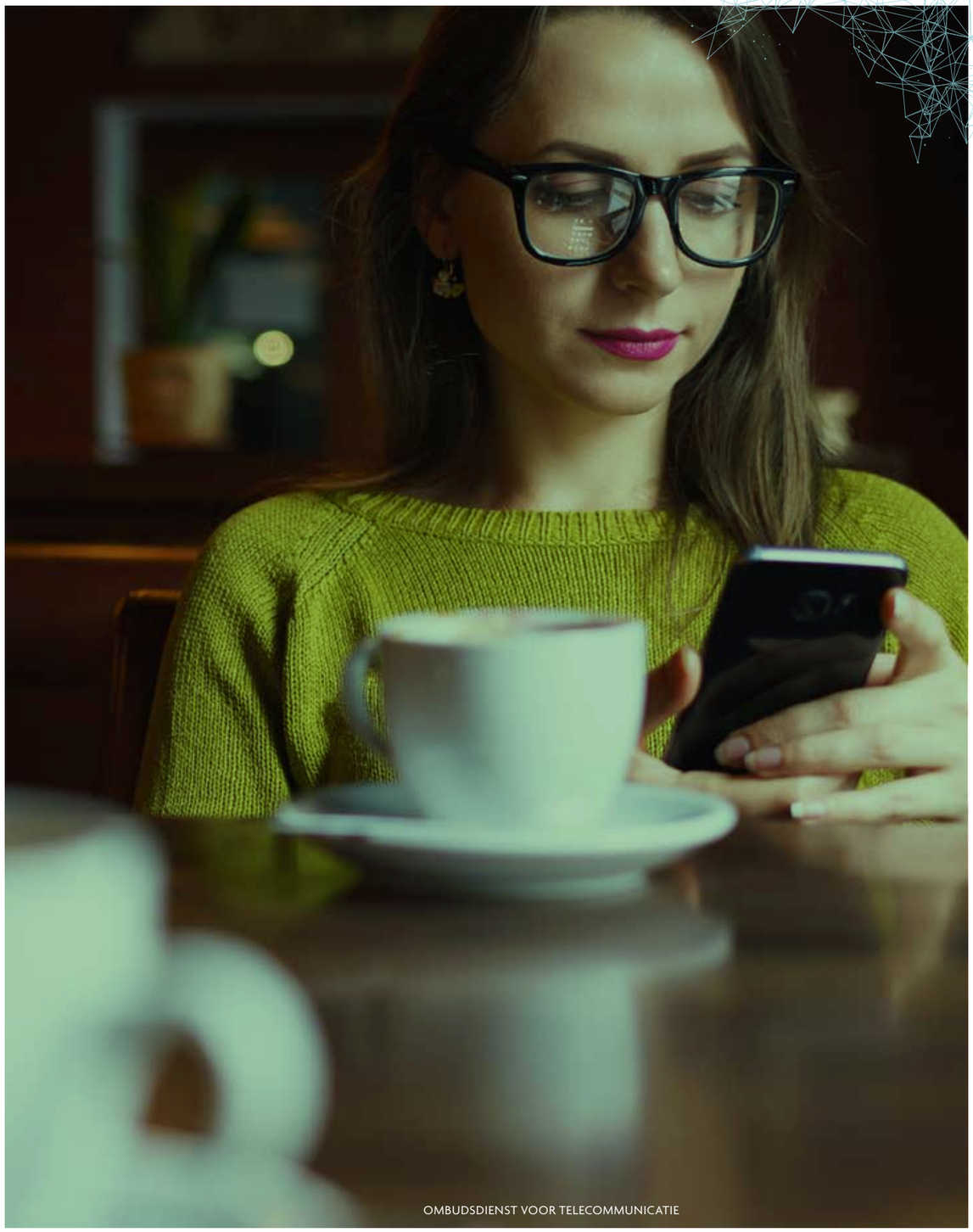
Bedenk vooraf hoeveel u ongeveer wilt bellen of netsurfen in het buitenland en vergelijk dat met de tarieven van de vakantiebundel.

### 7. Mobiele telefonie en het gebruik van internet op een schip

Aan boord gebeurt de communicatie via boot-netwerken, die door radioverbinding via de satelliet telecommunicatie mogelijk maken. Consumenten zouden daarom best voor vertrek informatie inwinnen over het netwerk van het schip en de tarieven die van toepassing zijn. Zelfs als het schip zich in de haven of in de buurt van het vaste land bevindt, dreigen hoge kosten voor gesprekken en mobiel internet via het schipnetwerk.

### 8. Gesprekken naar het buitenland

De maximumtarieven van de EU-Roamingverordening gelden enkel voor roaming binnen de EU, dat wil zeggen het gebruik van mobiele telefoons op het netwerk in andere EU-landen dan in België. Bij oproepen vanuit een Belgisch netwerk naar een buitenlands netwerk of bij het verzenden van een sms naar andere EU-landen spreken we niet van roaming maar van een Internationale oproepen. Hier zijn de operatoren niet gebonden aan de prijsplafonds van de Europese roamingverordening.



# 6. Herinneringskosten en betaaltermijnen





370

KLACHTEN OVER HERINNERINGSKOSTEN

*Hoge aanmaningskosten om klanten aan te zetten tot betaling*


6. HERINNERINGSKOSTEN EN BETAALTERMIJNEN 52

A. Inleiding 54

B. Voorbeelden 54

C. Laattijdige ontvangst van facturen 54

D. Billijke betalingstermijn 55

E. Wettelijke en contractuele bepalingen bij aanrekening van rappelkosten 55

F. Bewijs van versturen van herinneringsschrijven 56

G. Hoogte van de rappelkosten 56

H. Conclusie 58

I. Tips voor de consument 58

## A. → Inleiding

Facturen worden lang niet altijd op tijd voldaan. In de klachten, geregistreerd onder de categorie 'rappelkosten', zien we allerlei redenen voor een laattijdige betaling. Klagers betwisten bijvoorbeeld hun afrekeningen en stellen de betaling uit totdat de foutieve facturatie volledig is uitgeklaard. Soms blijken klagers door de operator overgezet te zijn op elektronische facturatie zonder dat zij hiervan op de hoogte waren. In geval een papieren factuur per post niet of verkeerd bedeeld wordt, riskeren gebruikers eveneens de betaling van een nalatigheidvergoeding. Soms worden betalingen door de operatoren niet geregistreerd, en zo voort.

De redenen voor de ontvangst van een herinneringsschrijven met oproep tot betaling zijn talrijk. Uit de klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst kunnen we afleiden dat gebruikers vooral occasioneel een factuur vergeten tijdig te betalen of deze simpelweg over het hoofd zien. Zeker na de vakantieperiodes van Pasen en van de zomer zagen we een lichte piek in de maanden april en september bij Ombudsdienstdossiers met betrekking tot de aanrekening van herinneringskosten door operatoren. Indien de gebruiker geen toestemming had verleend voor domiciliëring komt hij in deze periode soms voor onaangename financiële verrassingen te staan. Natuurlijk kan het ook gebeuren dat iemand kampt met financiële problemen en een factuur daarom niet tijdig kan betalen.

Schriftelijke aanmaningen behoren nog steeds tot één van de meest gebruikte methodes van de telecomoperatoren om klanten aan te zetten tot betaling. Het dient hierbij vermeld te worden dat veel operatoren er ondertussen echter voor kiezen om niet meteen herinneringskosten aan te rekenen, maar een eerste "vriendelijke" betalingsherinnering, bijvoorbeeld per sms, zonder bijkomende kosten, versturen in de hoop dat de klant snel tot betaling overgaat.

De Ombudsdienst ontving in 2016 370 klachten over rappelkosten. In 2015 waren dit 382 klachten en in 2014 198 klachten. Tien jaar geleden werden over deze problematiek slechts 159 klachten ingediend bij de Ombudsdienst.

152 klachten over herinneringskosten werden in 2016 ingediend tegen Proximus, 59 tegen Telenet, 57 tegen Scarlet, 31 tegen Orange en 26 tegen Base. Als we de verhouding bekijken van het aantal klachten over herinneringskosten tegenover het totaal aantal klachten van de verschillende operatoren in 2016, vertegenwoordigen de klachten over herinneringskosten 8,10% bij Scarlet, 4,60% bij Telenet, 4,27% bij Base, 2,89% bij Proximus en 2,27% bij Orange. Scarlet lijkt hiermee een strengere aanpak te hanteren betreffende de invordering van openstaande schulden dan de andere operatoren. Toch valt te vermelden dat in de Ombudsdienstklachten bijna steeds minnelijke schikkingen met Scarlet konden worden bereikt.

In voorliggend artikel gaan we verder in op de betalingstermijnen, de contractuele basis ter aanrekening van rappelkosten, de bewijslast voor het versturen van een herinneringsbrief, alsook de hoogte van de aan te rekenen bedragen. We zullen voorliggend artikel afsluiten met enkele tips voor de gebruikers.

## B. → Voorbeelden

### Voorbeeld 1

*De heer A. verklaarde zich niet akkoord met de door Telenet aangerekende nalatigheidkosten. Hij beweerde zijn facturen te laat te betalen omdat hij deze laattijdig ontving. Hij was van mening dat Telenet niet direct voor haar eerste schrijven een herinneringskost kon aanrekenen en dat de eerste herinneringsbrief gratis diende te zijn. Gezien hij de herinneringskosten betwistte en vervolgens niet betaalde, rekende Telenet hem op de volgende factuur terug een rappelkost aan die de heer A. opnieuw betwistte.*

### Voorbeeld 2

*De heer G. protesteerde tegen het feit dat Proximus herinneringskosten aanrekende voor rappelbrieven, die hij nooit had ontvangen. Hij weigerde ook de cumulatie van herinneringskosten te aanvaarden. Bovendien vond hij het aangerekende bedrag van € 15 per herinneringsbrief buitensporig.*

## C. → Laattijdige ontvangst van facturen

Sommige klagers signaleerden aan de Ombudsdienst dat hun facturen regelmatig laattijdig bij hen in de brievenbus staken.

Gezien de heer A. uit voorbeeld 1 enkel problemen met de postbedeling ondervond bij brieven verstuurd door Telenet besloot de Ombudsdienst deze problematiek verder te onderzoeken.

Telenet meldde aan de Ombudsdienst dat de aanrekeningen, die per post worden opgestuurd naar de klanten, maximum één werkdag na opmaak voor verzending aan Bpost worden afgegeven om verstuurd te worden.



Daarna was het verzendproces, volgens Telenet, volledig in handen van Bpost. Telenet heeft naar eigen zeggen vanaf dan geen verder zicht op de verzending van haar brieven.

De heer A. bezorgde de Ombudsdienst bewijsstukken, die hij bij Bpost had opgevraagd en die bewezen dat de facturen van Telenet in de praktijk tot 1 week later bij Bpost toekwamen dan de datum vermeldt op de factuur. De ware toedracht is in casu moeilijk te achterhalen. De schuld voor een vertraagde ontvangst bij Bpost leggen, zoals het merendeel van de operatoren doen, lijkt de Ombudsdienst weinig genuanceerd. Op basis van de talrijke klachten van klagers (aangesloten bij de verschillende operatoren), over het laattijdig toekomen van facturen en herinneringsbrieven, roept de Ombudsdienst de operatoren, en in het bijzondere Telenet, op om garant te staan voor een tijdige interne postverwerking.

## D. → Billijke betalingstermijn

Artikel 8.5 van de algemene voorwaarden van Telenet bepaalt dat "de aanrekeningen betaalbaar zijn uiterlijk op de vervaldatum zoals vermeld op de aanrekening." Telenet hanteert hierbij een betalingstermijn van 20 dagen voor consumenten en "kleine business-klanten". In het geciteerde voorbeeld 1 werd de aanrekening van de heer A. telkens door Telenet opgemaakt op de 13e van de maand. Gezien de betaling binnen de 20 dagen na opmaak van de factuur dient geregistreerd te zijn, betekende dit dat het door de heer A. verschuldigde bedrag reeds de tweede van de volgende maand op de rekening van Telenet moest overgemaakt zijn.

Proximus verwees de heer G. uit bovenvermeld voorbeeld 2 naar artikel 56 van haar algemene voorwaarden voor de telefoondienst, die het volgende bepaalt: de door Proximus gefactureerde bedragen moeten worden betaald binnen de termijn die op de factuur vermeld staat." Andere operatoren hanteren soortgelijke algemene voorwaarden.

Als facturen laattijdig door operatoren worden overgemaakt aan Bpost hebben klanten in de praktijk maximum slechts twee weken de tijd om hun factuur te betalen. De Ombudsdienst stelt zich in dit verband de vraag of een reële betalingstermijn van twee weken of minder bij particulieren billijk is.

Als we de wettelijke betalingstermijn voor handelaars onder de loep nemen, blijken deze te beschikken over 30 dagen tijd om hun schuld te betalen. De Wet van 2 augustus 2002 betreffende de bestrijding van de betalingsachterstand bij handelstransacties bepaalt in dit verband dat elke betaling tot vergoeding van een handelstransactie moet gebeuren binnen een termijn van 30 dagen behalve als dit anders is overeengekomen. Deze wet is enkel van toepassing tussen handelaars. Voor particulieren geldt per definitie onmiddellijke betaling, tenzij anders vermeld (zoals in de algemene voorwaarden, op een bestelbon, ...).

De Ombudsdienst is van mening dat particulieren, zoals handelaren, eveneens een billijke termijn tot betaling zou moeten worden gegund. De huidige door de operatoren in de praktijk gehanteerde korte termijnen zijn kennelijk onbillijk en leiden nogal snel tot bijkomende rappelkosten, vermits er te weinig rekening wordt gehouden met eventuele vertragingen in het proces van versturen van facturen.

## E. → Wettelijke en contractuele bepalingen bij aanrekening van rappelkosten

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet in haar artikel 108 dat het contract met de abonnee onder meer de regels voor schadevergoeding moet bevatten.
De algemene voorwaarden van alle telecomoperatoren bevatten daadwerkelijk de rechten en verplichtingen terzake die de gebruiker enerzijds en de telecomoperator anderzijds moeten naleven. Ze bieden de gebruiker onder meer informatie over diens betalingsverplichting en de gevolgen van een laattijdige betaling, zoals de aanrekening van rappelkosten.

Proximus bepaalt bijvoorbeeld in artikel 58 van haar algemene voorwaarden dat "in geval van niet-betaling Proximus via alle geschikte middelen (brief, e-mail, sms, enz.) een aanmaningsbericht naar de in gebreke blijvende klant of de door hem aangeduide betalende derde stuurt. De herinneringen geven aanleiding tot de aanrekening van forfaitaire administratiekosten." Telenet bepaalt dan weer in artikel 8.8.1.van haar algemene voorwaarden dat "Bij niet-betaling op de vervaltermijn, stuurt Telenet U of de door U aangeduide betalende derde een herinnering. In dat geval zullen U herinneringskosten worden aangerekend (tarieven: zie www.telenet.be)." Andere operatoren hebben soortgelijke algemene voorwaarden.

Vooraf door de onderneming in de contractvoorwaarden vastgestelde herinneringskosten zijn als schadebedingen te kwalificeren, waarop de regels van het Burgerlijk Wetboek (in het bijzonder artikel 1231) van toepassing zijn. Bij overeenkomsten gesloten tussen de operatoren en consumenten geldt in dit verband eveneens de wetgeving inzake onrechtmatige bedingen (artikel VI. 82 en volgende

van het wetboek van 28/02/2013 van Economisch Recht, hierna de WER).

Drie zaken zijn daarbij essentieel:

Ten eerste moet de gebruiker de mogelijkheid hebben het gefactureerde bedrag op gegronde wijze te betwisten, bijvoorbeeld bij een vergissing in facturering. Met andere woorden: de gebruiker die gegronde redenen heeft om het gevraagde bedrag te betwisten, en dit gemotiveerd aan zijn operator uitlegt, mag geen verdere herinneringsschrijven ontvangen.

Ten tweede zijn in elk geval onrechtmatig, schadebedingen die niet wederkerig en gelijkwaardig zijn (artikel VI.83, 17°, WER), dit wil zeggen die de vergoeding vastleggen bij niet-nakoming van de verbintenissen van de gebruiker zonder evenzeer een vergoeding van dezelfde orde vast te leggen bij niet-naleving van de verbintenissen van de operator.

Ten slotte mogen schadebedingen niet duidelijk oneveneredig zijn aan het nadeel dat door de onderneming kan worden geleden (zie de artikelen 1231 Burgerlijk Wetboek en artikel VI. 83, 24°, WER). We zullen onder punt G verder ingaan op deze thematiek.

We kunnen dus stellen dat in geval van een laattijdige betaling de operator principieel het recht heeft een herinneringskost aan te rekenen volgens diens algemene voorwaarden behalve in het geval dat het beding als onrechtmatig te kwalificeren is.

## F. → Bewijs van versturen van herinneringsschrijven

De telecomoperatoren dragen de bewijslast van de door hen ingeroepen eis tot betaling van rappelkosten ingeval ze een aanmaningsbericht hebben verstuurd.

De regels inzake bewijslast zijn evident: de eisende partij dient haar vordering te onderbouwen; de verwerende partij dient haar verweer te staven. Deze principes worden kernachtig samengevat in artikel 1315 Burgerlijk Wetboek: “Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet daarvan het bestaan bewijzen en hij die beweert bevrijd te zijn, moet het bewijs leveren van de betaling of van het feit dat het tenietgaan van zijn verbintenis heeft teweeggebracht.” Ook artikel 870 van het Gerechtelijk Wetboek stelt: "Iedere partij moet het bewijs leveren van de feiten die zij aanvoert."

Indien de operatoren aldus stellen bepaalde herinneringsbrieven te hebben verstuurd, dan komt het aan deze toe te bewijzen dat dit effectief is gebeurd. Dit kan bijvoorbeeld door een bewijs van aangetekende verzending. De Ombudsdienst stelt in de praktijk vast dat geen enkele operator een dergelijk bewijs van aangetekende verzending kan overmaken, waardoor zij doorgaans niet het bewijs leveren van de feiten die zij aanvoeren, namelijk het versturen van een rappelbrief. Toch blijven ze permanent de herinneringskosten van de gebruikers eisen. In het beste geval verkrijgt de Ombudsdienst in het kader van de huidige klachten een kopie van de herinneringsbrief die de operator met normale post aan haar klant zou hebben verstuurd.

De Ombudsdienst wenst operatoren in dit verband te wijzen op het feit dat loutere beweringen van een partij geen nuttig bewijs zijn. In toepassing van artikel 1315 van het Burgerlijk Wetboek (en artikel 807 Gerechtelijk Wetboek) heeft de eisende partij immers de exclusieve bewijslast van hetgeen door haar wordt gesteld. In geval van onzekerheid of twijfel in de bewijsvoering dient de Ombudsdienst te benadrukken dat een dergelijke manier van werken tegen diegene die de bewijslast draagt, hier de operatoren, speelt.

Rekening houdende met hetgeen voorafgaat kan gesteld worden dat de operatoren over het algemeen niet voldoen aan hun bewijslast en is de door de operatoren gestelde vordering/verweer principieel ongegrond.

## G.→ Hoogte van de rappelkosten

De algemene voorwaarden van de meeste telecombedrijven bevatten steevast een clausule over de stappen die het bedrijf kan ondernemen bij laattijdige betaling door de klant. Erg duidelijk zijn die bepalingen evenwel niet. De operatoren vermelden bijvoorbeeld over de hele lijn dat zij zich het recht voorbehouden om administratiekosten aan te rekenen, zonder in de algemene voorwaarden zelf te preciseren hoe hoog die administratiekosten kunnen oplopen.

De Ombudsdienst wenst de operatoren in dit verband erop te wijzen dat de bedragen voor de aanrekening van aanmaningskosten in de onderliggende overeenkomst (de overeenkomst waaruit de schuld is ontstaan) moeten overeengekomen zijn. Met bedragen bedoelt de Ombudsdienst dat de gevraagde vergoedingen zodanig nauwkeurig beschreven dienen te worden in de onderliggende overeenkomst dat ze bepaald of bepaalbaar zijn louter op basis van het lezen van de overeenkomst. Indien er in de onderliggende overeenkomst enkel sprake is van “inningskosten” zonder nadere bepaling van deze kosten, kunnen die door de operatoren niet gevraagd worden.





Als men op de website van de verschillende operatoren in diens zoekfunctie begrippen zoals ‘rappelkosten’, ‘herinneringskosten’ of ‘prijslijst’ ingeeft, krijgt men doorgaans geen hit. De prijslijsten met betrekking tot bijkomende kosten zijn voor de klanten heel moeilijk terug te vinden.

Uit de klachten kan de Ombudsdienst afleiden dat om een herinneringsbrief of een aanmaning te sturen de meeste operatoren in 2016 tussen de € 7,5 en € 15 aan administratiekosten aanrekenden. Sommige operatoren brachten een hoger bedrag voor een tweede aanmaning dan voor een eerste aanmaning in rekening en anderen rekenden voor een eerste herinneringsbrief geen kosten aan. De aanrekening van herinneringskosten varieert met andere woorden van operator tot operator.

Van de vijf grote operatoren was Scarlet in 2016 de goedkoopste met € 7,5 voor een eerste herinneringsschrijven en € 12 voor een tweede herinnering (in 2011 € 7,5). Een eerste herinnering per sms op de twintigste dag na factuurdatum en een derde herinnering via sms met de mededeling om het openstaand saldo te betalen om zo de blokkering van de diensten te voorkomen zijn gratis.

In 2016 was een eerste herinnering voor residentiële klanten van Orange gratis. Voor de tweede herinnering rekende Orange € 7 (in 2011 € 3) aan, voor de derde herinnering € 12. Aan haar kleine business-klanten rekende Orange in 2016 geen kosten aan voor een eerste herinnering en voor een tweede herinnering daarentegen € 7. Aan haar business-klanten rekende Orange in 2016 zowel voor de eerste herinnering als voor de tweede herinnering € 10 aan.

Base rekende in 2016 een bedrag van € 10 (in 2011 nog € 7) aan indien een klant laattijdig betaalde. Ook bij een eerste late betaling kreeg de klant een herinneringskost. Alle klanten (Residential & Business met 1 lijn) kregen vooraf een sms bij overschrijden van de betalingstermijn. Deze sms was gratis.

Bij Telenet betaalde men € 8 voor een eerste herinnering en € 13 voor een laatste verwittiging (in 2011 nog € 7). Telenet rekende geen eerste herinneringskost aan als een klant de voorbije 12 maanden op tijd betaalde.

Koploper was Proximus met € 15 (in 2011 nog € 7). Hierbij dient genuanceerd te worden dat Proximus pas € 15 kosten aanrekende vanaf de derde herinneringsbrief binnen een periode van 12 maanden.

In het algemeen kan gesteld worden dat de kosten die gepaard gaan met laattijdige betalingen op vijf jaar tijd sterk gestegen zijn en bij drie operatoren zelf meer dan verdubbeld zijn.

Artikel 1226 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat een vergoeding voor de “voorzienbare schade” door de schuldeiser mag ingehouden worden. Het bedrag dat de operatoren aanrekenen mogen ze zelf bepalen, zolang het maar redelijk is. Meestal komt het min of meer overeen met de werkelijke kosten die de telecomoperator moet maken om haar klant aan de factuur te herinneren.

Er mogen aldus zeker geen buitensporig hoge kosten voor standaardbrieven worden aangerekend. Artikel 1226 van het Burgerlijk Wetboek legt aan de operatoren een belangrijk criterium op, waarmee zij rekening moeten houden bij een forfaitaire schadebepaling. De wet voorziet immers dat het schadebeding overeengekomen wordt ter vergoeding van de schade die kan worden geleden ten gevolge van de niet-uitvoering van de overeenkomst. Hiermee wordt verwezen naar het criterium van de zogenaamde potentieel voorzienbare schade. Dit is de schade die de partijen op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze hadden kunnen voorzien. Dit criterium werd eerder door het Hof van Cassatie ontwikkeld in zijn arrest van 17 april 1970 (Cass., 17 april 1970, A.C., 1970, 754).

De Ombudsdienst is van mening dat de aangerekende kosten in verhouding moeten staan tot de geleden schade. Een stijging van herinneringskosten tot een bedrag van € 15 is volgens Proximus effectief gekoppeld aan de schade die redelijkerwijs kan worden voorzien. De operator redeneerde dat binnen de telecomsector de druk op de omzet door een toename van onbetaalde facturen de laatste jaren sterk is toegenomen. De operator voorziet de komende jaren hier ook geen beterschap.

De Ombudsdienst wenst deze redenering niet te volgen. Proximus heeft de potentieel voorzienbare schade niet nader kunnen beramen om deze door te rekenen in individuele dossiers. Individuele klanten mogen niet gestraft worden met hogere herinneringskosten omdat een maatschappelijk probleem zich manifesteert en dit tot eventuele winstderving kan leiden bij Proximus.

De operator verwees bijkomend naar de hoogte van de herinneringskosten die ook door andere nutsbedrijven aan hun klanten worden aangerekend. Dat operatoren bij laattijdige betaling een supplement van ongeveer 15% van het factuurbedrag aanrekenen, lijkt de Ombudsdienst redelijk. Daarentegen is de aanrekening van € 15 aan administratiekosten voor een openstaand factuurbedrag van bijvoorbeeld slechts € 20, naar mening van de Ombudsdienst, niet in verhouding. Als men de rappelkosten in beschouwing neemt die Scarlet, een dochteronderneming van Proximus, aan haar klanten aanrekent, dient te worden opgemerkt dat dit bedrijf enkel een schade van € 7,5 voorziet, de helft van wat Proximus vraagt. Als men kijkt naar andere sectoren is bijvoorbeeld Electrabel van mening dat een aanrekening van kosten van € 5,74 voor een herinneringsbrief voldoende is.

## H. → Conclusie

De algemene stijging van klachten over rappelkosten en de sterke prijsstijging van aanmaningskosten in een tijdsperiode van 5 jaar baart de Ombudsdienst zorgen. De Ombudsdienst is in het bijzonder van mening dat particulieren over een billijke betalingstermijn moeten kunnen beschikken die rekening houdt met de aan het licht gekomen mogelijke vertragingen in het administratief proces van versturen van facturen.

In geval van een laattijdige betaling hebben operatoren principieel het recht een herinneringskost aan te rekenen volgens hun algemene voorwaarden. Uit de bij de Ombudsdienst ingediende klachtendossiers kan daarentegen worden afgeleid dat operatoren, over het algemeen, niet voldoen aan hun bewijslast van hun eis tot betaling van rappelkosten, ingeval zij een aanmaningsbericht hebben verstuurd. Operatoren slagen er doorgaans evenmin in om de hoogte van de aangerekende rappelkosten te verantwoorden, welwetende dat klagers over het algemeen aarzelen om voor dergelijke kleine betwiste bedragen naar de rechtbank te stappen. De Ombudsdienst roept de operatoren op om de aangerekende rappelkosten te verminderen, wanneer die som niet in verhouding staat tot het verschuldigde bedrag.

De structuur van aanrekening van rappelkosten van de verschillende operatoren verschilt bovendien onderling dermate dat het voor de klanten zeer moeilijk wordt te achterhalen of de herinneringskosten al dan niet terecht werden aangerekend. Een duidelijke communicatie naar de klanten toe, al dan niet door een klantvriendelijke en toegankelijke website, zou hier eveneens soelaas kunnen brengen.

## I. → Tips voor de consument

- De beste manier om herinneringskosten te vermijden, is uiteraard facturen op tijd betalen voor de uiterste vervaldatum.

- Enkele keren per maand betalingen uitvoeren met memo-datum of een domiciliëringsopdracht instellen is het overwegen waard als men wel eens een betaling uit het oog verliest.

- Aangerekende herinneringskosten betwisten, doet u sowieso best schriftelijk bij uw operator. Tussenkomst nodig? Aarzel niet de Ombudsdienst te contacteren in geval u geen bevredigende oplossing kon bereiken.

# 7. Promotionele voordelen bij telecomoperatoren

**322**

KLACHTEN OVER ONREGELMATIGHEDEN BIJ DE TOEKENNING VAN PROMOTIES

*Promoties van operatoren steeds vaker een bron van problemen.*


7. PROMOTIONELE VOORDELEN BIJ TELECOMOPERATOREN 60

A. Inleiding 62

B. Diverse probleemgebieden 62

1. Laattijdige levering van hardware als promotioneel voordeel 62

2. Valse promoties bij deur-aan-deur-verkoop 63

3. Weigering van promoties 64

4. Aanrekening van “gratis” diensten 64

5. “Levenslange korting” is een kort leven beschoren 65

C. Aanbevelingen 65

## A. → Inleiding

In 2016 registreerde de Ombudsdienst 322 klachten betreffende problemen met de toekenning van promotionele voordelen door telecomoperatoren. In tegenstelling tot de algemene tendens van klachtendaling stijgt het aantal disputen over verkoopsbevordering tegenover 2015, toen er 253 keer een beroep werd gedaan op de Ombudsdienst omtrent problemen bij de toekenning van promoties. Opmerkelijk is het feit dat Proximus met 197 dossiers in 2016 oververtegenwoordigd is in de statistieken en verantwoordelijk is voor meer dan de helft van de desbetreffende klachten. Andere operatoren zoals Orange (40 klachten), Telenet (34 klachten) en Base (19 klachten) veroorzaakten in 2016 veel minder klachten dan Proximus, hoewel de aantallen niet verwaarloosbaar zijn.

Naar aanleiding van dit artikel werd een grondige analyse gemaakt van de diverse pijnpunten die aan het licht zijn gekomen bij de behandeling van Ombudsklachten in 2016 over verkoopsbevordering of promoties bij telecomoperatoren. De meest structurele probleemgebieden zullen worden besproken aan de hand van representatieve voorbeelden van klachten. Met het oog op minder klachten van gebruikers inzake promoties zullen tot slot van dit artikel enkele aanbevelingen worden geformuleerd naar de operatoren toe.

## B. → Diverse probleemgebieden

### 1. Laattijdige levering van hardware als promotioneel voordeel

### 1.1. Voorbeelden

#### Voorbeeld 1

*Omwille van een promotie van Proximus was de heer V. op 3 januari 2016 klant geworden bij deze operator. Het promotioneel voordeel bestond concreet uit een Samsung-televisie aan de gunstprijs van € 49, gekoppeld aan de intekening op een combinatieabonnement voor telecommunicatiediensten. De heer V. deed op 23 maart 2016 een beroep op de Ombudsdienst omdat hij het betrokken TV-toestel nog steeds niet in ontvangst had mogen nemen, zelfs na veelvuldig aandringen bij de verkoper. Op 30 maart 2016 liet Proximus aan de Ombudsdienst weten dat de levering van de Samsung-televisie voorzien was op 5 april aanstaande. Tevens bood de operator haar excuses aan. De heer V. bevestigde nadien de ontvangst van het promotioneel voordeel en bedankte de Ombudsdienst voor de geslaagde tussenkomst.*

#### Voorbeeld 2

*Mevrouw S., reeds 30 jaar abonnee bij Proximus, wenste op 3 februari 2016 gebruik te maken van een promotionele actie bij Proximus, welke gericht was op bestaande klanten. De promotie bestond uit de mogelijkheid tot aankoop van een smartphone (Samsung Galaxy S5 Neo) aan de prijs € 49. De belofte van de verkoper om mevrouw S. te contacteren binnen de twee dagen teneinde af te stemmen over de verzending van het toestel werd niet nageleefd, zodat de klant zelf diende te bellen naar Proximus. Tijdens deze contactopname werd herbevestigd dat mevrouw S. in aanmerking kwam voor de promotie en gecontacteerd zou worden voor de praktische afhandeling. Het duurde uiteindelijk meer dan een maand vooraleer zij voor het eerst werd opgebeld door een Proximus-medewerker die haar bovendien meldde dat het beoogde toestel niet meer voorradig was. Nog volgens de bediende zou de smartphone enkel kunnen worden bezorgd indien mevrouw S. haar gsm-nummer zou wijzigen. Zeer ontstemd over deze gang van zaken diende zij op 11 maart 2016 een klacht in tegen Proximus bij de Ombudsdienst. Na tussenkomst van de Ombudsdienst werd het toestel op 5 mei 2016 door Proximus alsnog bezorgd aan mevrouw S., die tevens verontschuldigingen kreeg aangeboden.*

### 1.2. Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2016 enkele tientallen beroepsklachten van gebruikers die er misnoegd over waren dat de levering van een toestel, welke werd aangekocht in het kader van een promotie-actie ingericht door een telecomoperator, lang uitbleef. Opmerkelijk is het feit dat deze klachten bijna uitsluitend werden ingediend tegen Proximus. De Ombudsdienst dient er op te wijzen dat problemen met het tijdig bezorgen van apparaten, die bij wijze van promotioneel voordeel werden aangekocht door gebruikers, ook in de voorafgaande jaren aanzienlijke hoeveelheden beroepsklachten tegen Proximus hebben veroorzaakt. Het is dan ook betreurenswaardig dat Proximus er kennelijk niet in geslaagd is om efficiënte structurele maatregelen te nemen om dit type klachten te vermijden.

De geciteerde klachten brengen aan het licht dat gebruikers, die intekenen op een promo, soms maandenlang dienen geduld uit te oefenen vooraleer de toestellen, welke aan gunstprijzen werden verkocht, in ontvangst te kunnen nemen. Uiteraard is een dergelijke wachttijd volkomen onaanvaardbaar. Een tweede punt van fundamentele kritiek die veelvuldig aan bod komt in de klachten betreft de communicatie vanwege Proximus. De operator blijkt na te laten om de klant op de hoogte te stellen over de afwikkeling van zijn bestelling. Zeker wanneer toestellen niet binnen de vooropgestelde tijdspanne worden bezorgd, is de noodzaak zeer groot om de gedupeerde gebruiker actief te informeren over de voortgang in zijn dossier en hem niet langdurig in het ongewisse te laten. Sommige klachten brengen aan het licht dat Proximus-medewerkers tegenstrijdige of foutieve informatie verstrekken door te stellen dat de klant alsnog niet in aanmerking komt voor de promotie of dat de voorraad beoogde toestellen uitgeput is.

Wanneer er een beroep wordt gedaan op de Ombudsdienst neemt Proximus bijna steeds de nodige stappen om de gedupeerde klant alsnog in het bezit te stellen van de gewenste promotionele hardware. In een beperkt aantal dossiers biedt de operator daarenbove een commerciële compensatie omwille van de ondervonden hinder.
Echter ontbreekt meestal de opgave van een reden voor de laattijdige bezorging, wat betreurenswaardig is. Een en ander neemt niet weg dat bijna alle klagers genoegen namen met het resultaat van de tussenkomst van de Ombudsdienst in deze dossiers.

### 2. Valse promoties bij deur-aan-deur-verkoop

### 2.1. Voorbeelden

#### Voorbeeld 1

*De heer S. was Telenet-abonnee toen hij werd benaderd door een vertegenwoordiger van Proximus, die hem overtuigde om van telecomoperator te wijzigen onder het mom van goedkopere, promotionele tarieven. De betrokken verkoper had er de heer S. echter kennelijk niet over geïnformeerd dat de voorgespiegelde tarieven geen rekening hielden met de huurgelden voor de decoders, die hij nodig had om gebruik te kunnen maken van digitale TV. Omdat Proximus geen gehoor had gegeven aan zijn verschillende eerstelijnsklachten besliste de heer S. op 29 januari 2016 om een beroep te doen op de Ombudsdienst.*

In het kader van de Ombudsklacht liet Proximus weten dat de inhoud van het gesprek tussen de verkoper en de klant niet kon worden achterhaald. Proximus bevestigde de meerkosten in geval van huur van een decoder en wees op de mogelijkheid om het contract kosteloos op te zeggen. De heer S. maakte hiervan gebruik.

#### Voorbeeld 2

*Mevrouw L. had zich door een huis-aan-huis-verkoper laten overhalen om haar telecomdiensten thuis te brengen bij Proximus. Tijdens het verkoopsgesprek zou de vertegenwoordiger haar verzekerd hebben dat de infrastructuurwerken die nodig waren om de diensten te kunnen opleveren volledig voor rekening van Proximus waren alsook dat Netflix deel zou uitmaken van haar pack.
Op het moment dat medewerkers van Proximus langskwamen om werkzaamheden uit te voeren met het oog op de realisatie van de aansluiting, werd mevrouw L. er over ingelicht dat dit alsnog hoge kosten voor haar zou teweegbrengen. Om dit te vermijden besliste zij schoorvoetend om de kabel bovengronds te laten aanleggen. Nadien kwam nog aan het licht dat Netflix slechts gedurende één maand kosteloos werd aangeboden, dit in tegenstelling tot wat de verkoper zou hebben beweerd. Zeer ontstemd over deze gang van zaken besliste mevrouw L. op 5 april 2016 om een klacht in de dienen bij de Ombudsdienst.*

In het kader van de klachtenbehandeling werd zij er nogmaals over ingelicht dat op de betreffende infrastructuurwerken nooit een promotie geldt en dat Netflix slechts gedurende één maand kosteloos kon worden aangeboden. Bij ontstentenis aan een reactie van mevrouw L. werd het dossier op 2 juni 2016 afgesloten.

### 2.2 Bespreking

In 2016 registreerde de Ombudsdienst enkele tientallen klachten tegen voornamelijk Proximus van gebruikers die zich bedot voelden omdat bepaalde gunstige voorwaarden of promoties niet werden toegekend, hoewel zij tijdens het verkoopsgesprek aan bod waren gekomen. In veel van deze klachten kwam aan het licht dat de vermeende bedrieglijke verkoopspraktijken veroorzaakt waren door huis-aan-huis-verkopers, die gebruikers onder valse voorwendselen overtuigd hadden om klant te worden bij de telecomoperator die zij vertegenwoordigden. Kennelijk werden de klagers misleid met het voorspiegelen van diverse promotionele voordelen, zoals een kosteloze installatie, korting op de pack-tarieven en andere gunstmaatregelen, die achteraf niet konden worden waargemaakt.

De Ombudsdienst diende bij de behandeling van deze klachten vast te stellen dat voornamelijk Proximus niet steeds gevat reageert. De operator schuift meestal de verantwoordelijkheid van zich af door te poneren dat de inhoud van het verkoopsgesprek niet achterhaald kan worden. De klachten worden klaarblijkelijk niet aangegrepen om een grondig onderzoek in te stellen waarin de betrokken verkoper wordt geconfronteerd met de beweringen van de klager. Op basis van de klachtenbehandeling blijkt dat de reputatie van de verkoper meestal niet wordt nagetrokken en / of worden kennelijk geen statistieken bijgehouden over het aantal disputen die per verkoper wordt opgetekend. Nochtans kan dergelijke informatie relevant zijn bij de beoordeling van woord-tegen-woord-situaties.

In principe zouden dergelijke disputen vermeden kunnen worden indien alle elementen die tijdens het verkoopsgesprek aan bod zijn gekomen opgenomen worden in het contract. In werkelijkheid blijkt echter dat niet alle afspraken over tarieven en promoties expliciet, duidelijk en volledig worden vermeld in de schriftelijke overeenkomst. In sommige gevallen beschikt de klager over handgeschreven nota's van de verkoper waarvan de authenticiteit door de operatoren in twijfel kan worden getrokken.

De klant heeft bijgevolg geen andere keuze dan te eisen om elk aspect van het verkoopsgesprek, en met name

de voorgestelde promotionele voordelen waar sommige verkopers graag mee uitpakken, zeer nauwkeurig te laten opnemen in de verkoopsovereenkomst, waarvan hij steeds een exemplaar fysiek dient te bewaren. Vervolgens dient de gebruiker er zich van te vergewissen of de facturatie overeenstemt met hetgeen is afgesproken en niet te dralen om bij betwisting zijn operator te contacteren. Indien dit niet leidt tot een consensus kan de klant een beroep doen op de Ombudsdienst.

## 3. Weigering van promoties

### 3.1. Voorbeelden

#### Voorbeeld 1

*De zoon van mevrouw N. wenste deel te nemen aan een promoactie van Telenet, waarbij een iPhone7 kon worden aangekocht met een korting bij inruiling van oude smartphones. De betrokken Telenet-winkel weigerde echter één van de twee toestellen van de zoon van mevrouw N. om te ruilen voor een korting. Nadat de klager van het kastje naar de muur werd gestuurd bij rechtstreekse contactopname met Telenet, besliste zij op 26 september 2016 om een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst.*

In het kader van de Ombudsklacht bevestigde de operator enerzijds dat slechts één smartphone kon worden ingeruild voor een korting bij de aankoop van een iPhone7. Anderzijds erkende Telenet dat de informatie die omtrent deze promotie werd verspreid via haar website voor interpretatie vatbaar was. Bijgevolg werd de inhoud van de betrokken weblink aangepast om verdere misverstanden te vermijden. Tevens werd de klant een korting aangeboden van € 5 gedurende 12 maanden. Het dossier werd op 17 oktober 2016 afgesloten.

#### Voorbeeld 2

*De heer D. had in september 2016 beslist om abonnee bij Orange te worden omdat hij wou genieten van een promotie bestaande uit 50% korting op het abonnementsgeld gedurende de drie eerste maanden. De toekenning van dit voordeel werd door een medewerker van Orange via Facebook bevestigd aan de heer D. Desalniettemin diende hij vast te stellen dat de beloofde korting niet zichtbaar was op de eerste factuur. Toen de heer D. verhaal haalde bij de klantendienst van Orange werd hij er op gewezen dat hij reeds een voordeel had genoten doordat hij zijn smartphone gekoppeld aan zijn abonnement aan promotietarief had aangekocht en bijgevolg niet kon genieten van de tijdelijke halvering van het abonnementsgeld. De heer D. nam geen genoegen met deze uitleg en legde op 16 november 2016 een klacht neer bij de Ombudsdienst.*

In het kader van de Ombudsklacht bevestigde Orange dat de klant in principe geen recht heeft op gecumuleerde promoties. Na verdere bemiddeling werd de beoogde korting op het abonnementsgeld uit commerciële overwegingen alsnog toegekend. De Ombudsklacht werd bijgevolg op 5 december 2016 afgesloten.

### 3.2. Bespreking

In 2016 werd tientallen keren een beroep gedaan op de Ombudsdienst omdat een telecomoperator geweigerd had om een promotie toe te kennen terwijl de klant van mening was hiervoor wel degelijk in aanmerking te komen. Dit type van klachten werd gericht tegen diverse operatoren en heeft dan ook betrekking tot een brede waaier van promoacties. Er werden ook klachten geregistreerd over de weigering door Proximus en in mindere mate Telenet om bepaalde kortingen toe te kennen aan klanten die genoten van een werkgeversbijdrage.

Uit de behandeling van de Ombudsklachten is gebleken dat de meeste klagers beschikken over elementen die hun gelijk aantoonden. De meeste klachten zijn dan ook te wijten aan ofwel onduidelijke communicatie over de voorwaarden van bepaalde promoties ofwel over foutieve communicatie van medewerkers van operatoren over het recht op sommige promoties. In tegenstelling tot eerstelijnsklachten blijken Ombudsklachten meestal wel te leiden tot een oplossing, wat geïllustreerd wordt door de geciteerde voorbeelden. Met name Telenet greep enkele Ombudsklachten aan om structurele verbeteringen uit te voeren, meer bepaald door de informatieverstrekking op de website te verhelderen.

## 4. Aanrekening van “gratis” diensten

### 4.1. Voorbeelden

#### Voorbeeld 1

*De heer N. was in 11 augustus 2016 ingegaan op een telefonisch aanbod van Proximus om gedurende één maand gratis voetbal te kijken via zijn digitale TV-aansluiting. ’s Anderendaags ontving hij een e-mail van de operator waaruit hij concludeerde dat deze promotie wel degelijk zou leiden tot een verhoging van het maandelijks abonnementsgeld. Omwille van de lange wachttijden bij de klantendienst had de heer N. beslist om zijn klacht op 19 augustus 2016 over te maken aan de Ombudsdienst. In dit kader bevestigde Proximus dat het een gratis aanbod betrof en deed het nodige om het voetbal-boeket stop te zetten op het einde van de promotietermijn.*

#### Voorbeeld 2

*Omdat de heer C. beschikte over een pack had Proximus hem bij wijze van promotie gratis TV-faciliteiten (“Proximus Tv applicatie” en “TV Replay”) aangeboden. Desalniettemin werden deze diensten toch aangerekend. Hoewel de betwisting van deze aanrekeningen telkens leidde tot een rechtzetting door middel van een creditnota, werd het probleem structureel niet opgelost, waardoor de heer C. elke maand een foutieve factuur ontving. Op 8 oktober 2016 richtte hij dan ook een klacht naar de Ombudsdienst. In het kader van de Ombudsklacht nam Proximus uiteindelijk passende maatregelen om de aanrekening van de “gratis” diensten te schrappen. Het probleem bleek te wijten aan een fout in hun database.*

### 4.2. Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2016 enkele tientallen klachten over de aanrekening van “gratis” promotionele voordelen die toch werden aangerekend. Deze klachten werden bijna uitsluitend gericht tegen Proximus. De geschillen handelden voornamelijk over TV-opties die al dan niet tijdelijk kosteloos werden aangeboden door de operator. De behandeling van deze klachten bracht aan het licht dat administratieve fouten vaak aan de basis lagen van de foutieve aanrekeningen. Daarnaast bleek dat sommige klanten niet begrepen hadden dat ze deze TV-opties na het verstrijken van de tijdelijke promotietermijn zelf dienden op te zeggen : zij gingen er van uit dat Proximus het gratis aanbod zelf zou stopzetten en waren verbouwereerd over het principe dat een gratis dienst plots betalend werd.

In het kader van de Ombudsklachten reikte Proximus telkens een oplossing aan en konden de meeste klachten op korte termijn worden afgesloten. Het verbaast de Ombudsdienst enigszins dat deze vrij eenvoudige disputen niet allemaal in eerste lijn konden worden afgehandeld.

## 5. “Levenslange korting” is een kort leven beschoren

### 5.1. Voorbeeld

Mevrouw D. was sedert augustus 2012 klant bij Orange, toen nog Mobistar, met het tariefplan “Dolfijn 15”. Contractueel was overeengekomen dat zij zou genieten van een “levenslange korting” van 20% op haar facturen. Eind 2015 komt aan het licht dat Orange het tariefplan van mevrouw D. eenzijdig had aangepast naar “Dolfijn 12+”. Hierbij werd de “levenslange korting” afgeschaft. Ontstemd over deze gang van zaken diende mevrouw D. op 9 januari 2016 een klacht in bij de Ombudsdienst.

Orange bevestigde dat hat tariefplan van mevrouw D. werd omgevormd naar “Dolfijn 12+”. Hierdoor beschikte zij voortaan over meer inbegrepen belwaarde, terwijl het maandelijks abonnementsgeld onveranderd bleef. Orange bevestigde dat de “levenslange korting” van 20% omwille van de tariefplanwijziging thans niet meer van toepassing was. Beide partijen hielden hun respectievelijke standpunten ook na verdere bemiddeling aan, waardoor er geen minnelijke schikking kon bereikt worden en de Ombudsdienst genoodzaakt was om een aanbeveling op te maken.

In haar argumentatie wees de Ombudsdienst er op dat het feit dat Orange eenzijdig beslist had om al haar klanten die beschikten over de formule "Dolfijn 15" over te schakelen naar "Dolfijn 12+" de operator niet ontslaat van haar contractuele verplichting om de “levenslange korting” van 20% te blijven toekennen. Hierbij werd opgemerkt dat de abonnementswijziging het gevolg was van een eenzijdige beslissing door Orange en niet gebeurde omdat mevrouw D. hierom verzocht had. De Ombudsdienst beval derhalve de operator aan om de "levenslange korting” van 20% onverkort en met terugwerkende kracht toe te passen op het abonnement van mevrouw D. Orange gaf hieraan echter geen positief gevolg.

### 5.2. Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2016 een vijftiental beroepsklachten van Orange-abonnees die gekant waren tegen de stopzetting van een promotie, die als een “levenslange korting” werd betiteld. Deze klachten werden voor het eerst medio 2013 geregistreerd door de Ombudsdienst, die aan deze problematiek reeds aandacht besteedde in haar jaarverslag 2015. Helaas heeft Orange sedertdien geen maatregelen genomen opdat deze klachten zouden uitdoven. Ondanks bemiddeling in deze klachten blijft Orange daarenboven van mening dat de afschaffing van de “levenslange korting” toegelaten is bij een (gedwongen) tariefplanwijziging.

De Ombudsdienst heeft veel begrip voor de betrokken klagers, die er terecht van uitgaan dat een korting die “levenslang” wordt genoemd, minstens van kracht blijft gedurende hun volledige klantmaatschap van Orange. We kunnen dan ook spreken van misleiding en het als een dubieuze vorm van klantenwerving beschouwen wanneer aan een promotie een dergelijke naam wordt meegegeven, die in de praktijk niet wordt toegepast.

# C. Aanbevelingen

Het is betreurenswaardig dat maatregelen waar de gebruiker in principe voordeel mee haalt, zoals een korting of een promotie, toch aanleiding geven tot een groot aantal klachten. Het is begrijpelijk dat een gebruiker, van wie vaak zelf een engagement verwacht wordt wanneer hij instemt met een promotioneel voordeel, zijn vertrouwen in een telecomoperator kwijtspeelt, wanneer blijkt dat het naleven van de verbintenis niet wederzijds is. De operatoren dienen er zich dan ook globaal meer rekenschap van geven dat, in een streven naar een correcte en ethische vorm van handel drijven, de toepassing van kortingen en promoties op een onberispelijke manier gebeurt.

In geval de promotie bestaat uit hardware, zoals de levering van een TV-toestel of een smartphone aan een gunstprijs of zonder meerkosten, verwachten de gebruikers dat een redelijk tijdsbestek in acht wordt genomen. Met name Proximus blijkt hieromtrent in gebreke te blijven, hoewel de Ombudsdienst reeds jarenlang in dergelijke klachten tegen deze operator heeft moeten bemiddelen. Proximus wordt

dan ook aanbevolen om structurele maatregelen te nemen, opdat klanten binnen de verwachte termijn in het bezit worden gesteld van hardware, die in het kader van een promo-actie werd aangekocht. Bovendien is het noodzakelijk om de klanten (pro)actief te informeren over de ontwikkelingen in geval de leveringstermijn langer is dan voorzien.

Proximus veroorzaakte in 2016 eveneens de meeste klachten over het gebruik van valse voorwendselen bij de totstandkoming van contracten in het kader van deur-aan-deur-verkoop. Het overhalen van potentiële klanten met voordelen die niet kunnen worden toegepast is uiteraard een laakbare handelspraktijk. Ook hier betreurt de Ombudsdienst het gebrek aan structurele maatregelen die Proximus neemt om dergelijke klachten, die al jaren worden ingediend, te vermijden. Het kan geen onmogelijke opdracht zijn om passende acties te ondernemen naar de betrokken verkoopskanalen toe wanneer blijkt dat deze klachten veroorzaken. Bovendien zouden verkopers moeten aangemoedigd worden om elk onderdeel van de overeenkomst, inclusief promoties en kortingen, duidelijk te noteren op de papieren contracten.

Operatoren bepalen zelf de (niet-discriminerende) criteria waaraan een gebruiker dient te voldoen om in aanmerking te komen voor een promotie. Uit klachten blijkt dat operatoren bepaalde promotionele voordelen bijvoorbeeld uitsluitend toekennen aan nieuwe klanten of dat bepaalde klanten die reeds genieten van een korting uitgesloten worden van andere voordelen. Uiteraard is het zeer belangrijk dat over deze criteria zo transparant mogelijk wordt gecommuniceerd, niet alleen in aankondigingen, brochures, affiches en commerciële berichten maar tevens tijdens persoonlijke contacten met de gebruikers. Ook hier geldt dat operatoren de klachten zouden moeten aangrijpen om in sommige gevallen structurele verbeteringen in de communicatie door te voeren. Gebrekkige communicatie, aangevuld met administratieve problemen, ligt overigens ook vaak aan de basis van de betwiste aanrekening van diensten, die vooraf als gratis werden aangeduid.

Tot slot pleit de Ombudsdienst voor meer deontologie bij het benoemen van promo-acties. Het mag geenszins verbazen dat abonnees van Orange ontstemd zijn doordat de operator tijdens hun klantmaatschap de toekenning van een “levenslange korting” stopzet. Deze aanbeveling geldt eveneens voor andere operatoren, die in vorige jaren eveneens Ombudsklachten hebben veroorzaakt omwille van acties zoals “vrij downloaden” en “unlimited” verbruik, waarbij de vlag de lading niet volledig dekte.

# 8. Garantie

195

KLACHTEN OVER GARANTIE

*Op één jaar tijd bijna dubbel zo veel klachten over de wettelijke garantie*


8. GARANTIE 68

A. Inleiding 70

B. Voorbeelden 70

C. Wettelijke bepalingen 70

D. Fabrieksgarantie 71

E. (Pre-) Contractuele informatieplicht van de operatoren 71

F. Garantietermijn en bewijslast 71

G. Conclusie 72

H. Aandachtspunten voor de gebruikers 72

## A. → Inleiding

Sinds 1 januari 2005 beschikt de consument door de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen over een wettelijke garantie voor elk productdefect. Door de jaren heen blijven de consumenten echter nog vaak geconfronteerd met problemen bij toepassing van deze wet wanneer hun apparaat niet meer werkt. In 2016 kreeg de Ombudsdienst 195 klachten binnen over garantieproblemen. In 2015 waren dit nog 104 klachten. Op één jaar tijd heeft de Ombudsdienst daarmee bijna dubbel zo veel klachten over de wettelijke garantie ontvangen. 71 klachten dienden in 2016 tegen Proximus opgestart te worden, 48 klachten tegen Orange, 27 klachten tegen Telenet, 20 klachten tegen Base en één klacht tegen TV Vlaanderen. 27 klachten dienden doorverwezen te worden naar de Consumentenombudsdienst gezien het niet over een geschil tussen een gebruiker en een telecombedrijf ging en één klacht werd doorverwezen naar de Ombudsdienst van de Verzekeringen.

De problemen deden zich vooral met smartphones voor. Sommige operatoren weigeren bijvoorbeeld tussen te komen onder het voorwendsel dat de fabrieksgarantie (van bijvoorbeeld Apple) korter is dan de wettelijke garantie. Anderen beweren dat de oorzaak van het defect bij de consument ligt doordat de gebruikers bijvoorbeeld te veel applicaties en notificaties op het toestel hadden gezet. In voorstaand artikel zullen we ingaan op de wettelijke bepalingen en rechten van de gebruikers tegenover hun telecomoperatoren, de informatieplicht van de operatoren alsook op de problematiek van de bewijslast ter zake.

## B. → Voorbeelden

### Voorbeeld 1

*Mevrouw S. had een iPhone5s aangekocht bij Telenet. Diezelfde dag diende zij vast te stellen dat er problemen waren met dit toestel: ten eerste verliep het opladen niet optimaal, ten tweede trok het apparaat krom. Mevrouw S. besliste om een beroep te doen op de Ombudsdienst vermits Telenet had geweigerd om in te gaan op haar vraag tot omruiling van het defecte toestel.*

### Voorbeeld 2

*Mevrouw F. contacteerde de Ombudsdienst aangaande een defecte iPhone, aangekocht in een Base Shop.*

*Vijf en halve maand na aankoop ging mevrouw F. opnieuw langs bij de Base Shop, daar de 'home'-toets van het toestel niet naar behoren werkte. Zij gaf aan dat deze toets nooit correct had gefunctioneerd. Op het ogenblik dat het toestel werd binnengebracht, was er volgens mevrouw F. geen zichtbare schade aan het toestel. Later kreeg mevrouw F. te horen dat het toestel niet onder garantie kon worden hersteld. Gezien de 'home'-toets helemaal leek verbrijzeld te zijn bij teruggave van het niet-hersteld toestel diende mevrouw F. klacht in bij de Ombudsdienst.*

## C. → Wettelijke bepalingen

De wettelijke garantieregeling is gebaseerd op de Europese Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen.

De aangelegenheden inzake garantie worden geregeld door de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen (BS 21.09.2004). De wet legt aan de professionele verkoper (telecomoperator) een wettelijke garantieplicht op bij de verkoop van zowat alle consumptiegoederen aan een consument die voor privédoeleinden koopt. Volgens deze wet is de operator aansprakelijk voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat bij de levering van de goederen en dat zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar te rekenen vanaf voornoemde levering.

In geval een defect onder garantie valt, heeft de consument de keuze tussen herstel, vervanging of terugbetaling (art. 1649 quater. § 2 en 3 van de garantiewet). Volgens dit wetsartikel hebben consumenten niet alleen recht op kosteloos herstel van hun toestel of accessoire, maar kunnen deze ook de ontbinding van de verkoopsovereenkomst eisen. Hierdoor vervalt de aankoop van het toestel en kunnen de klagers een nieuw toestel aankopen. Enkel indien de door de consument gekozen optie buiten proportie is, kan deze door de operator geweigerd worden.

Als de consument schade heeft geleden door het defect, kan hij daarvoor bovendien ook een schadevergoeding vragen. Een rechtzetting van de abonnementsgelden en een vergoeding voor de periodes waarin de klagers hun toestel niet konden gebruiken zijn hiervan voorbeelden.



## D. → Fabrieksgarantie

Een vaak voorkomend misverstand bestaat eruit dat operatoren stellen dat niet zij, maar de fabrikant mag bepalen of het goed onder garantie mag hersteld worden of niet. De operator doelt hiermee wellicht naar de fabrieksgarantie die een aanvulling is op de wettelijke garantie waar de consument hoe dan ook recht op heeft. In het garantiebewijs van de fabrikant staat waar men recht op heeft en voor welke periode. Het is belangrijk om de fabrieksgarantie niet te verwarren met de wettelijke garantie op een product. De wettelijke garantie is altijd van toepassing, ongeacht het bestaan van een fabrieksgarantie, en bindt koper en verkoper (operator). De fabrikant is geen partij in die koopovereenkomst.

In het kader van een Ombudsklacht liet Orange in dit verband weten dat de garantievoorwaarden worden opgesteld door de fabrikant van het betrokken toestel, in dit geval Apple, en niet door Orange zelf. De operator verwees de desbetreffende klager door naar Apple voor meer informatie. De Ombudsdienst wees Orange er echter op dat de eindverkoper het enige aanspreekpunt is voor de klant in geval van garantiekwesties en dat de doorverwijzing naar Apple bijgevolg onterecht was.

De vigerende wetgeving (Artikel 1649quater. § 1 van de Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen) bepaalt dat het de verkoper is die aansprakelijk is voor garantiekwesties. Een interessant arrest van het Hof van Justitie (zaak C-149/15 Wathelet/Garage Bietheres & fils sprl) verduidelijkt het begrip eindverkoper. Het dient duidelijk gesteld te worden dat operatoren de consument bijvoorbeeld niet kunnen verplichten om zich tot de fabrikant te wenden om de wettelijke waarborg te regelen. De operatoren kunnen natuurlijk wel de fabrikant raadplegen om inlichtingen in te winnen over de technische mogelijkheid tot herstelling of over de opportuniteit tot onmiddellijke vervanging van het toestel.

## E. → (Pre-) Contractuele informatieplicht van de operatoren

De Ombudsdienst verkreeg in 2016 meerdere klachten die, onder andere, verband hielden met de informatieplicht die een verkoper vóór en tijdens de verkoop heeft.

De Ombudsdienst wenst de operatoren meer bepaald te wijzen op diens wettelijke verplichting tot informatieverstrekking vóór de aankoop over eventuele restricties bij het gebruik van een product. Artikel VI.2. van het Wetboek van economisch recht van 28/02/2013 stipuleert namelijk dat de operator de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie, dient te verstrekken: de voornaamste kenmerken van het product, op een wijze die is aangepast aan het gebruikte communicatiemiddel en aan het betrokken product; (...)." Ook moet de verkoper de consument informeren over zijn recht op wettelijke garantie. De wet is duidelijk wat betreft het recht van de consument om geïnformeerd te worden.

## F. → Garantietermijn en bewijslast

Zoals reeds aangegeven in dit artikel heeft een consument twee jaar garantie op zijn aankopen. Indien het goed defect gaat binnen de eerste zes maanden na de levering, wordt verondersteld dat het gebrek reeds bestond op het moment van de levering. De operator dient het tegendeel te bewijzen indien hij hiermee niet zou akkoord gaan. Na zes maanden moet de consument in principe aantonen dat het probleem al bestond bij ontvangst van het artikel en dat het bijvoorbeeld het gevolg is van het gebruik van gebrekkige materialen.

Op basis van de klachten die de klagers over dit thema bij de Ombudsdienst indienen, stellen we vast dat de operatoren hun bewijsplicht, die zij binnen de eerste zes maanden na aankoop hebben, soms niet nakomen en het na de eerste zes maanden ook voor de consumenten vaak onmogelijk is om het nodige bewijs te leveren zoals geëist door de geldende wet.

Telenet merkte in voorbeeld 1 op dat mevrouw S. had nagelaten om het toestel te testen in aanwezigheid van de verkoper. Voorts rees bij de operator de vraag waarom de klager het toestel had geconfigureerd in de wetenschap dat het gebogen was. De Ombudsdienst kan zich niet verzoenen met een dergelijke positie. De gebruiker is geenszins verplicht om een toestel uit te testen in aanwezigheid van de verkoper. Het grondig uittesten van een smartphone neemt veel tijd in beslag en kan bijna nooit worden uitgevoerd in een winkelomgeving. Dit kan dan ook redelijkwijs niet geëist worden van een gebruiker. De Ombudsdienst kan zich bijgevolg geenszins scharen achter het verweer van Telenet in dergelijke dossiers en roept operatoren in het algemeen op tot een meer klantvriendelijke houding bij gekende defecten.

Base gaf in bovenvermeld voorbeeld 2 aan dat 'de aantoonbare schade' aan de home button naar alle waarschijnlijkheid

al, gedeeltelijk of volledig, aanwezig was bij het verzenden van het toestel naar het herstelcentrum, zonder dit nader te staven. De Ombudsdienst verkreeg enkele klachtendossiers tegen telkens verschillende operatoren waarbij klagers beweerden dat hun toestel bijkomende schade had opgelopen, nadat zij het hadden binnengebracht ter herstelling waardoor het toestel niet meer onder garantie kon worden hersteld.

Het hersteldocument dat werd opgemaakt in voorbeeld 2, op het moment dat mevrouw F. het toestel binnenbracht voor herstelling, bevatte enkel de volgende informatie: 'De home button onderaan werkt niet goed'. Om te kunnen voldoen aan de bewijsplicht bij garantiegevallen stelt de Ombudsdienst dat het uiterst belangrijk is dat een verkoper die een toestel in ontvangst neemt op het ogenblik dat een klant een defect meldt, de staat van het toestel naar eigen waarneming omschrijft, en dit op een correcte manier. Ook foto's zijn belangrijke bewijsstukken. Daar in voorliggend voorbeeld geen melding werd gemaakt van enige zichtbare schade, nam de Ombudsdienst in dit en alle soortgelijke dossiers aan dat de schade op het ogenblik dat de toestellen werden binnengebracht bij de verkoper nog niet aanwezig was.

Base redeneerde daarentegen in voorbeeld 2 dat op het formulier enkel de aard van het defect wordt geformuleerd en dat hierbij de staat van het toestel niet wordt gespecifieerd. De Ombudsdienst is van mening dat, indien een verkoper met het blote oog schade opmerkt wanneer een gebruiker een toestel binnenbrengt, deze onmiddellijk dient te verduidelijken dat val- en waterschade niet onder garantie kan worden hersteld. Indien er op dat ogenblik toch al enige twijfel zou zijn over het feit dat het toestel al dan niet zou kunnen worden hersteld onder garantie, kan het noteren van dergelijke zichtbare schade alleen maar nuttig zijn. Op die manier kunnen voorliggende klachten worden vermeden.

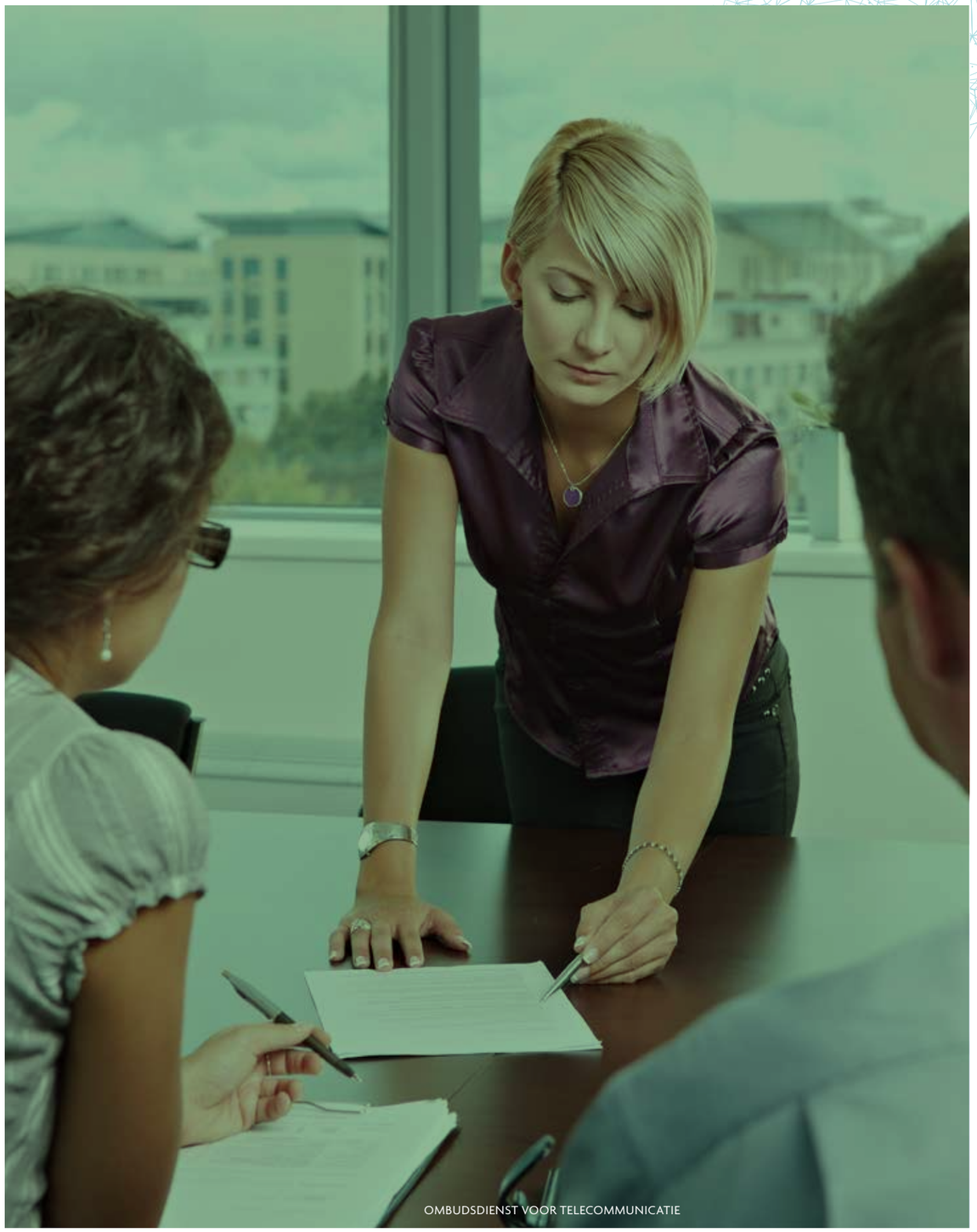
## G.→ Conclusie

Opmerkelijk genoeg wezen de klachten uit dat bepaalde defecten aan de toestellen frequent opdoken. Vooral problemen op het niveau van de home button of de touchscreen, het krom trekken van het toestel, problemen met het opladen of aangaande de software (traag toestel, vastlopen, bluetooth verbinding, ...) kwamen vaak aan bod in deze klachten. Eén en ander doet vermoeden dat het hier problemen van structurele aard betreft waar de gebruiker geen schuld treft. Dit bewijs sluitend leveren is vaak onmogelijk voor de klagers. Een klantvriendelijke houding van de operatoren zou dan ook ten stelligste toegejuicht worden.

Uit de klachten blijkt bovendien dat bij de gebruikers de overtuiging leeft dat zij voor wat betreft defecte goederen beschermd worden door een garantietermijn van twee jaar. Maar in de praktijk zien we dat de koper al na een half jaar voor alle kosten opdraait. De Ombudsdienst is voorstander van een verlenging van de periode waarin de bewijslast bij de verkoper ligt om de talrijke klagers te helpen die een probleem hebben met het afdwingen van hun recht op garantie. De consument blijft momenteel nog al te vaak in de kou staan als het gaat over het garantierecht.

## H.→ Aandachtspunten voor de gebruikers

- Van zodra u een defect aan uw goed vaststelt, meldt dit dan onmiddellijk aan de verkoper.
- Verzamel zoveel als mogelijk schriftelijke bewijsstukken. Mondelinge afspraken of telefoongesprekken zijn achteraf moeilijk te achterhalen.
- Vraag een schriftelijk document met een nauwkeurige beschrijving over de toestand van uw toestel bij inlevering voor herstel en bepaal een redelijke termijn voor de reparatie.
- Doe een beroep op de Ombudsdienst wanneer uw operator er niet in slaagt om een klacht in eerste lijn naar wens af te handelen.



# 9. Telefonische belaging



4.790

KLACHTEN OVER TELEFONISCHE BELAGING

*Verplichte registratie verhoogt kans op identificatie*


9. TELEFONISCHE BELAGING 74

A. Inleiding 76

B. Strikte beperkingen van onze opdracht 76

C. Statistische gegevens 77

D. Commerciële klantenwerving 78

## A. → Inleiding

Net als de vorige jaren hebben we aandacht voor het fenomeen van telefonische belaging. Dit type van klachten geeft aanleiding tot een niet te onderschatten aantal schriftelijke klachten en telefonische vragen naast de bemiddelingsgeschillen. Daarnaast willen we meer zichtbaarheid geven aan deze opdracht die vaak onbekend is bij het grote publiek, dat een beroep doet op onze dienst na de nodige opzoekingen te hebben verricht, via mond-tot-mondreclame of na te zijn doorverwezen door de telecomoperatoren en de politiediensten.

Om te beginnen willen we onze opdracht nader beschrijven. Vervolgens wordt de problematiek statistisch geanalyseerd en wordt het begrip 'kwaadwillige oproep' genuanceerd ten opzichte van hinderlijke/commerciële oproepen ('direct marketing'). Tot slot geven we net als in 2015 een aantal tips voor de telecomgebruiker.

## B. → Strikte beperkingen van onze opdracht

Onze opdracht is gebaseerd op de volgende wettelijke bepalingen.

In overeenstemming met artikel 43bis, §3, 7° van de wet van 21 maart 1991 is de Ombudsdienst belast met het onderzoeken van het verzoek van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn.

Bovendien wordt in de voornoemde wet bepaald dat het onderzoek door de Ombudsdienst enkel kan worden opgestart indien de volgende voorwaarden zijn vervuld: enerzijds moeten de feiten lijken vast te staan, anderzijds moet het verzoek tot onderzoek betrekking hebben op precieze data en uren.

In het licht van de geldende wetgeving in geval van telefonische belaging stelt de Ombudsdienst helaas vast dat heel wat mensen het strikte kader van onze bevoegdheid onvoldoende kennen. We sommen hierna zes 'obstakels' op.

1/ De Ombudsdienst kan de ontvangst van kwaadwillige oproepen niet blokkeren op vraag van de klager die een oplossing zoekt om een einde te maken aan de belaging.

*Ik ontvang regelmatig automatische sms-berichten van het nummer +3248xx in verband met mijn alarm; alleen gaat het niet om mijn alarmsysteem. Ik heb inlichtingen ingewonnen bij mijn operator Proximus, waar ik te horen kreeg dat het om een voorafbetaalde kaart gaat die verkopers van alarmsystemen regelmatig gebruiken en die van de operator Base komt. Vervolgens heb ik contact opgenomen met Base, waar men me heeft gezegd dat ze helemaal niets kunnen doen; ze kunnen de koper niet identificeren noch de kaart blokkeren (...).*

We krijgen inderdaad veel oproepen van slachtoffers die in de eerste plaats willen dat er een einde komt aan het ongemak dat gepaard gaat met ongewenste oproepen, zonder de herkomst ervan te willen kennen. Steeds meer gebruikers die contact met ons opnemen, denken dat de Ombudsdienst er voor kan zorgen dat de oproepen onmiddellijk technisch worden geblokkeerd. We kunnen de gebruikers enkel voorstellen om de inkomende oproepen via hun eigen toestel te filteren. De meeste smartphones hebben een applicatie waarmee de gebruiker ongewenste inkomende oproepen kan blokkeren. Niet alle vaste telefoontoestellen zijn echter voorzien van deze optie. De Ombudsdienst spoort de operatoren aan om snel een dergelijk blokkeringssysteem ter beschikking van hun klanten te stellen.

Bovendien stelt de Ombudsdienst vast dat veel slachtoffers van telefonische belaging niet bereid zijn om hun oproepnummer te wijzigen. Het klopt dat het wijzigen van een telefoonnummer. voor ongemakken kan zorgen, omdat men onder meer familieleden en kennissen moet verwittigen. Deze oplossing lijkt nog moeilijker te realiseren wanneer het nummer voor beroepsdoeleinden wordt gebruikt.

2/ De Ombudsdienst verstrekt telefonisch geen informatie over de identificatie. De klager dient een formulier betreffende 'kwaadwillige oproepen' in te vullen. Dit aanvraagformulier is beschikbaar op onze website of kan op aanvraag via de post worden bezorgd. Het slachtoffer krijgt vervolgens kennis van de verschillende bepalingen van de procedure en moet onder meer aangeven op welke data en tijdstippen hij telefonisch werd belaagd. Eens hij het document naar behoren heeft ingevuld en ondertekend, kan hij het opsturen naar onze dienst.

3/ De Ombudsdienst is geenszins een bemiddelaar voor dit soort conflicten. Wij nemen in geen geval contact op met de vermoedelijke dader van telefonische belaging.
We herinneren eraan dat onze enige wettelijke interventie erin bestaat de naam en het adres van de vermoedelijke auteur van de kwaadwillige oproepen of sms'en mee te delen.

4/ De Ombudsdienst maakt nooit informatie openbaar over het telefoonnummer van de vermoedelijke dader van kwaadwillige oproepen of sms'en, zelfs niet indien het gaat om een telefoonnummer dat verbonden is aan een voorafbetaalde kaart of een geheim/onbekend/verborgen nummer.

*Een onbekende heeft mij om drie uur 's ochtends opgebeld en ik zou graag het nummer kennen van de persoon die mij heeft opgebeld (...).*

*We worden telefonisch belaagd door iemand die het overlijden meldt van een persoon die nog in leven is. We zouden graag het oproepnummer van deze persoon met slechte bedoelingen kennen. Op 22 oktober 2016 hebben we op het politiekantoor van B. aangifte gedaan over deze telefonische belaging (...).*

5/ De Ombudsdienst kan onmogelijk de houders van buitenlandse nummers identificeren.

*Ik word voortdurend opgebeld door een nummer uit Frankrijk (...).*

6/ De Ombudsdienst kan onmogelijk onderzoek voeren naar kwaadwillige e-mails.

*Ik ontvang vervelende e-mails van adressen waarvan u in de bijlage een overzicht vindt.*

*Het is onmogelijk een antwoord naar die adressen te sturen om de verzending van dergelijke berichten te stoppen (...).*

## C. → Statistische gegevens

Tot in 2015 diende de Ombudsdienst het hoofd te bieden aan een reële groei van het aantal dossiers over telefonische belaging. In 2013 en 2014 telden we respectievelijk 5.168 en 7.191 dossiers. In 2015 werden 7.071 dossiers ingediend.

In 2016 registreerden we 4.790 klachten, ofwel een daling met 32% tegenover 2015. Verschillende factoren bieden een verklaring voor deze evolutie, zoals de daling van het aantal telefonische pogingen tot oplichting (bv. oproepen van zogenaamde medewerkers van Microsoft – zie hoofdstuk 5 van ons jaarverslag 2013), het beter informeren van de consument over 'direct marketing', de mogelijkheid om zich te registreren op de bel-me-niet-meer-lijst (die bovendien steeds meer bekenheid geniet), callcenters die zich beter aan de regels houden en, tot slot, onze opdracht om telecomgebruikers zo goed mogelijk mondeling te informeren.

Naast de schriftelijke klachten (voorwaarde opdat een klacht ontvankelijk zou zijn) registreerde de Ombudsdienst in 2016 dagelijks oproepen over problemen van telefonische belaging. Onze oproepcentrale heeft 1.830 oproepen ontvangen over deze gevoelige problematiek (zie hoofdstuk 3 van dit jaarverslag: tabel 20).

De slachtoffers van ongewenste oproepen hebben immers vaak nood aan informatie over de procedure, vragen om de bewuste oproepen te blokkeren en hebben er nood aan te worden gerustgesteld over dit soort storende oproepen waarbij er niemand aan de andere kant van de lijn is en die hen treffen in hun intimiteit of hen werkelijk bang maken. De mensen die contact met ons opnemen, vragen ons vaak naar de blokkeringsmogelijkheden, wensen zich in te schrijven op de bel-me-niet-meer-lijst of willen bijvoorbeeld de oproepen identificeren die ze de vorige avond hebben gekregen.

*"Ik word regelmatig opgebeld door het nummer 02xx ... het gaat werkelijk om 'telefoonterreur' ..."*

Natuurlijk hebben niet al deze verzoeken stelselmatig tot gevolg dat er een dossier wordt opgesteld, omdat de Ombudsdienst de slachtoffers soms onmogelijk kan helpen: de dienst kan de oproepen niet blokkeren, kan de opbellers niet onmiddellijk identificeren, kan geen internationale oproepen identificeren enzovoort (zie de bovenvermelde 'obstakels').

Wat betreft de behandeling van de dossiers 'Kwaadwillige oproepen' zijn we erin geslaagd om 7.211 dossiers af te sluiten in 2015. In 2016 heeft de Ombudsdienst 4.664 dossiers behandeld. Daarvan hebben er 1.953 geleid tot een identificatie, goed voor 41,87% van alle behandelde klachten.

Naast de onmogelijkheid om storende commerciële oproepen uit het buitenland te identificeren valt dit identificatiepercentage onder meer te verklaren door de moeilijkheden die we ondervinden om de vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen te identificeren wanneer zij gebruik maken van voorafbetaalde kaarten.

In zijn jaarverslagen heeft de Ombudsdienst de mobiele operatoren steeds de raad gegeven om de persoonsgegevens van de gebruikers van voorafbetaalde kaarten te registreren om te voorkomen dat ze worden gebruikt om mensen anoniem te belagen.

In zijn vorige verslag verheugde de Ombudsdienst zich over de initiatieven van de regering om een einde te maken aan de mogelijkheid om anoniem te blijven bij de aankoop van een voorafbetaalde kaart. Als gevolg van de aanslagen van 13 november 2015 in Parijs behoorde de maatregel om een einde te maken aan de anonimiteit van de bedoelde kaarten tot het arsenaal aan maatregelen om terrorisme te bestrijden. De wet van 1 september 2016 tot wijziging van artikel 127 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en van artikel 16/2 van de wet van 30 november 1998 houdende regeling van de inlichtingen- en veiligheidsdienst en meer bepaald het koninklijk besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische-communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart bieden hieromtrent soelaas.

In het verslag aan de Koning met betrekking tot voornoemd besluit bevestigen de ministers van Telecommunicatie en Justitie dat, naar het voorbeeld van de gerechtelijke

overheden, de inlichtingen- en veiligheidsdiensten en de nooddiensten die ter plaatse hulp bieden, de Ombudsdienst toegang mag vragen tot de door de operatoren verzamelde identificatiegegevens. Aldus zullen we in de toekomst de persoonsgegevens van de houders van een voorafbetaalde kaart ter kennis van de klagers kunnen brengen met inachtneming van de bepalingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

## D. → Commerciële klantenwerving

Een aanzienlijk deel van de behandelde dossiers inzake belaging heeft betrekking op commerciële klantenwerving.

Dit valt zonder enige twijfel te verklaren door het groeiende ongenoegen van consumenten die worden gestoord door telefoonoproepen van 'onbekende nummers', 'privénummers', buitenlandse telefoonnummers of niet-toegewezen nummers.

### We geven enkele voorbeelden:

*We worden nu al twee weken lastiggevallen door ongewenste oproepen. We hebben slechts eenmaal opgenomen maar er was niemand aan de andere kant van de lijn, we hoorden alleen een geluid dat ik niet kan beschrijven en dat maar enkele seconden duurt waarna de oproep wordt onderbroken (...) Sindsdien worden we 1 tot 2 maal per dag opgeroepen door dit nummer, zelfs in het weekend, maar we nemen niet meer op. U moet begrijpen dat dit alles niet zeer geruststellend is, met alles wat je op internet leest over bepaalde verdachte nummers.*

*Ik krijg momenteel meerdere keren per dag oproepen van het nummer 02xx. De weinige keren dat ik heb opgenomen kreeg ik ofwel geen antwoord, ofwel werd er onmiddellijk ingehaakt, ofwel... (Ik heb zoveel oproepen gekregen dat ik me niet kan herinneren of er ooit iemand aan de lijn was, maar dat is wel mogelijk.) Ik heb wat opzoekingen gedaan op internet en blijkbaar verkeren heel wat mensen in dezelfde situatie.*

*Sinds halverwege de maand mei 2016 ontvang ik op mijn gsm telefonische oproepen waarvan ik de herkomst niet ken. Aanvankelijk ging het om nummers in België: eerst van het nummer 03/xx en daarna van het nummer 03/xy. In juli kreeg ik dan oproepen van Engelse gsm-nummers +44 xx, tot in augustus; de laatste gemiste oproep kwam er op 11/09/2016 om 01.06 uur, afkomstig van het nummer +44 xy. Ik weet niet waar deze oproepen vandaan komen en ook niet wie hierachter zit. Wanneer ik terugbelde was de lijn zeer slecht en waren er telkens onderbrekingen. Kunt u mij informatie bezorgen over de persoon of de organisatie die achter deze oproepen zit? Sindsdien voel ik me niet meer veilig.*

*Ik ben al meer dan één jaar ingeschreven op de 'bel-me-niet-meer'-lijst. In het begin werkte dat, maar nu krijg ik steeds meer reclameoproepen (media, energiebesparingen, hernieuwbare energie enz.). Ik zou graag hebben dat er hier een eind aan komt, want soms verwacht ik een oproep, maar dan zijn zij het weer die gelijk wanneer bellen en steeds opdringeriger worden. Wat kunt u doen om mij te helpen? Gewoonlijk gaat het om verborgen nummers.*

### Wat kan ik doen?

De gebruiker die het slachtoffer is van dit soort oproepen van 'direct marketing' kan zich inschrijven op de 'bel-me-niet-meer'-lijst om niet langer zogenaamde commerciële oproepen te krijgen.

Artikelen VI.111 tot VI.114 en artikelen XIV.78 en XIV.81 van het Wetboek van economisch recht leggen aan bedrijven die via de telefoon aan 'direct marketing' willen doen de verplichting op om gebruik te maken van de 'bel-me-niet-meer'-lijst, om zo de contactgegevens van personen en/of bedrijven die op deze lijst zijn geregistreerd te schrappen. De vereniging 'Do Not Call Me', beheerder van deze lijst, werd op 28 juni 2015 bij koninklijk besluit erkend.

Op het terrein stellen we vast dat heel wat van deze oproepen afkomstig zijn van callcenters in het buitenland waardoor er geen regelgeving van toepassing is en blokkering onmogelijk is.

Steeds meer klantenwervingsbedrijven in het buitenland gebruiken een Belgisch telefoonnummer, een niet-toegewezen telefoonnummer (of een nummer toegewezen aan een ander bedrijf) of een verschillend nummer bij elke telefoonoproep om geen argwaan te wekken bij klanten die over nummerweergave beschikken. Het gaat om 'spoofing', een verschijnsel waarover we het al hadden in onze vorige verslagen. De nummers worden willekeurig geselecteerd en gelijktijdig gevormd. De eerste persoon die opneemt krijgt een andere persoon aan de lijn. De andere gecontacteerde personen horen niets of krijgen een achtergrondgeluid te horen. Uit de klachten blijkt dat de gebruikers vaak ongerust zijn over deze telefoonoproepen, vooral als ze zich frequent voordoen. Deze oproepen worden vaak (ten onrechte) geassocieerd met inbrekersbendes en creëren zeer veel overlast omdat ze gepaard kunnen gaan met een gevoel van onzekerheid.

In 2016 schreef de Ombudsdienst opnieuw diverse callcenters aan zoals BSG, B-Connect, Mifratel, Entraide par le Travail-Atelier Protégé, Orcadis, Target Europe, Call-It en Callworks om hun aandacht te vestigen op de last die wordt veroorzaakt door hun activiteiten.

**Advies aan de consument**

- **Panikeer niet wanneer u anonieme telefoonoproepen ontvangt; het gaat waarschijnlijk om oproepen van callcenters;**
- **Geef nooit uw persoonlijke gegevens, wachtwoorden en logingegevens door op telefonisch verzoek van onbekenden;**
- **U hoeft zich niet verplicht te voelen om van telefoonnummer te veranderen of om een privénummer te nemen want de oproepnummers worden door callcenters willekeurig uitgekozen;**
- **Aarzel niet om de ongewenste oproepen op uw gsm te filteren;**
- **Bel niet terug naar niet gekende nummers, vooral buitenlandse lijnen, om onverwachte facturen te vermijden.**

# Procedureregelement

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

## Hoofdstuk I: Definities

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

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

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

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

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

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

## Hoofdstuk II: Behandeling van klachten door de telecommunicatiebedrijven

**Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling**

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

**Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen**

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en vermeldt hierbij dat deze ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

## Hoofdstuk III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

**Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

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

**Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;

3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

4° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

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

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

7° samenwerken met:

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

c) de Gemeenschapsregulatoren.

## Hoofdstuk IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

**Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

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

**Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd**

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

**Artikel 7: Volledige aanvraag**

Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige vraag alsook over de datum van ontvangst.

In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt verzonden.

Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen.

**Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling**

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

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

3° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

4° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

5° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

6° wanneer de aanvraag niet valt onder de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;

7° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

**Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen**

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

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

**Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen**

De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook naar de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie komen.

De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 11.

**Artikel 11: Termijnen**

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

De partijen beschikken over een termijn van 10 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming). Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

**Artikel 12: Afsluiting van het dossier**

Wanneer de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

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

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

**Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige**

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

**Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

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

**Artikel 15: Vertrouwelijkheid**

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

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

**Artikel 16: Onpartijdigheid**

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

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

**Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen**

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

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;

- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

**Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures**

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

Wat betreft de klachten bedoeld in artikel 19 §3 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, wordt de invorderingsprocedure geschorst door de onderneming totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

**Artikel 19: Kosteloosheid**

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

**Artikel 20: Intrekking van de klacht**

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

**Artikel 21: Vertegenwoordiging**

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

# Begroting

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

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

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

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

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

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

| | |
|---|---|
| **Inkomsten** | |
| Terugvordering en bijdrage van de sector | **2.455.942,00 €** |
| **Uitgaven** | |
| **Personeelsuitgaven** | |
| Wedden & Toelagen | € 1.585.200,00 |
| Tussenkomsten voor personeel | € 448.000,00 |
| **Werkingsmiddelen** | |
| Huur en Onderhoud | € 325.000,00 |
| Onderhoudswerken | € 6.000,00 |
| Onderhoud voertuigen | € 10.000,00 |
| Verzekeringen | € 5.570,00 |
| Belastingen | € 42.000,00 |
| Overkoepelende organisaties | € 1.000,00 |
| Informatica | € 30.000,00 |
| Werken door derden | € 414.300,00 |
| Opleiding | € 26.000,00 |
| Opdrachten in het buitenland | € 8.000,00 |
| Telefoon-verzendingen-vervoer | € 85.000,00 |
| **Investeringsuitgaven** | |
| Kantoormateriaal | € 26.000,00€ |
| Informaticamateriaal | € 82.000,00€ |
| Technisch materiaal | € 0,00 |
| Aankoop van voertuigen | € 0,00 |
| **Totaal** | **€ 3.094.070,00** |

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

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