2007

JAARVERSLAG 2007

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

INHOUDSTAFEL

INLEIDING 5

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2007 7
A. Overzicht van de klachten 1993-2007 7
B. Maandelijkse evolutie van het aantal klachten tussen 2003 en 2007 8
C. Indieningswijzen 9
D. Aantal klachten ingediend per provincie 10
E. Opspitsing van de klachten per operator 11

2. KLACHTEN VOOR BEMIDDELING 17
A. De cijfers: Categorieën van klachten voor bemiddeling 17
B. Enkele voorbeelden 18

3. KLACHTEN BEHANDELD IN 2007 31
A. Opsplitsing van de klachten per behandelingsprocedure 31
B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen 31
C. Klachten voor bemiddeling 32
1. Ontvankelijkheid 32
2. Resultaten 32
3. Positieve resultaten voor de klagers 33

4. DE MEEST BEDUIDENDE OPERATOREN EN HUN KLACHTEN 34
A. Inleiding 34
B. Bespreking per operator 34
1. Belgacom 34
2. Tele2 35
3. Euphony 36
4. Mobistar 37
C. Conclusie 39

5. EVALUATIE VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE . . 40
A. Inleiding 40
B. Toetsing 40
C. Conclusie 43

6. EEN NIEUWE BEVOEGDHEID VAN DE OMBUDSDIENST: TELEVISIEKLACHTEN 44
A. Inleiding 44
B. Betrokken operatoren 44
C. Conclusie 47

7. INHERENTE PROBLEMEN VAN DE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND VOOR VASTE TELEFONIE 48
A. Inleiding 48
B. Voornaamste wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de overeenkomsten op afstand 49
C. Vergelijking tussen de bepalingen die eigen zijn aan de overeenkomsten op afstand en de specifieke regels van de telecommunicatiesector 51
D. Conclusie 55

8. BETALENDE SMS-DIENSTEN 56
A. Inleiding 56
B. Gevoelige stijging van het aantal klachten met betrekking tot SMS-diensten . 56
C. Opvolging van de aanbevelingen van de Ombudsdienst door de operatoren 58
D. Samenwerking met de Ombudsdienst 60
E. Verwachtingen 61
F. Conclusie 61

9. PORTAALSITE WWW.OMBUDSMAN.BE 62

10. VERSPREIDING VAN HET JAARVERSLAG 63

11. GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST 64

A. Nederlandstalige klachten 64

B. Franstalige en Duitstalige klachten 64

12. BEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE KLACHTEN . . . 65

INLEIDING

STIJGING KLACHTEN

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontving in 2007 22.465 schriftelijke beroepsklachten. Hiermee werd het recordaantal van 2006 (20.422) opnieuw gebroken. Het aantal beroepsklachten dat in 2007 werd ingediend betekende meer dan een verdubbeling in vier jaar tijd (9.724 in 2003).

We stellen een sterke stijging vast van het aantal klachten betreffende Mobistar (2.707 tegenover 1.728 in 2006), Telenet (2.020 tegenover 1.530 in 2006), Base (1.383 tegenover 980 in 2006), Euphony (713 tegenover 400 in 2006), VOO (232 tegenover 91 in 2006) en, in mindere mate, Belgacom Mobile (3.129 tegenover 2.975 in 2006) en Tele2 (3.025 tegenover 2.846 in 2006). Voor Scarlet Telecom kon er zowel in absolute cijfers (1.170 tegenover 1.470 in 2006) als procentueel (5,06% tegenover 7,20%) een vermindering worden opgetekend.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie slaagde er in 2007 in om voor 91,49% van de behandelde problemen een minnelijke schikking te bereiken. Rekening houdend met de aanbevelingen die door de operatoren positief werden beantwoord, kon in totaal aan 94,05% van de gebruikers een oplossing worden geboden.

De combinatie van het recordaantal ontvangen beroepsklachten, met het gegeven dat de vervanging van een aantal medewerkers zeer lang aansleepte waardoor een aantal stoelen een groot deel van het jaar onbezet bleven, en het feit dat klachten complexer worden, leidde tot een vermindering van het aantal behandelde klachten. In 2007 werden 16.372 klachten afgesloten tegenover 17.611 in 2006. Als gevolg heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie eind 2007 tevens het recordaantal klachten in behandeling van 15.000.

KLACHTENBEHEER

In de Inleiding van ons vorige jaarverslag over 2006 meldden we reeds in de voorbije jaren belangrijke inspanningen te hebben geleverd om met de beschikbare middelen aan de gestegen werklast te beantwoorden. In 2003 werden met eenzelfde aantal medewerkers nog 9.380 klachten afgesloten.

Gezien de evolutie in 2007 dienen we echter te herhalen dat de capaciteit van onze dienst met het huidige aantal medewerkers sterk op de proef wordt gesteld. Het verder stijgende aantal beroepsklachten maakt hierdoor een uitbreiding van het aantal medewerkers noodzakelijk om de kwaliteit van onze dienstverlening te kunnen blijven garanderen.

Hiernaast dienen we op te merken dat er in de eerste plaats een belangrijke verantwoordelijkheid bij de operatoren ligt. Vele bedrijven kunnen immers door een betere opvolging van de in deze jaarverslagen beschreven structurele problematieken het aantal eerstelijn- en beroepsklachten naar beneden halen en hun klantentevredenheid laten groeien.

Tevens merkte de Ombudsdienst in het voorbije jaar op dat operatoren regelmatig klanten doorverwijzen naar de Ombudsdienst waarvan de klacht gemakkelijk in de eerste lijn kon worden opgelost. Onder meer over de premium SMS-diensten bereiken ons vele klachten waar de klantendiensten van operatoren even goed als de Ombudsdienst de nieuwe GOF-richtlijnen moeten kunnen toepassen. De Ombudsdienst vraagt dat eerstlijnklachtendiensten voldoende worden uitgerust om hun klanten onmiddellijk en correct te kunnen helpen.

PERFORMANTER INFORMATICASYSTEEM

In 2007 werden in samenwerking met een externe informaticapartner een nieuw, meer performant informaticasysteem en database ontwikkeld, die in oktober konden worden in gebruik genomen. Dit systeem laat ons onder meer toe om het groeiend aantal klachten waarbij meerdere operatoren en/of meerdere klachtencategorieën betrokken zijn, beter te beheren. In de statistieken van dit jaarverslag kan hierdoor al een duidelijker beeld gegeven worden van de aantallen klachten die vanaf dat tijdstip betrekking hebben op meerdere operatoren en/of thema's.

STRUCTURELE PROBLEMEN

Naast de oplossingen die geboden worden aan individuele gebruikers, ijvert de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

er voor om, op basis van de ervaringen in deze vele duizenden klachten, structureel voor alle gebruikers verbeteringen te stimuleren.

Na de analyse van gebruikersproblematieken die eigen zijn aan enkele specifieke operatoren in Hoofdstuk 4, toetst de Ombudsdienst op basis van de klachten of de operatoren een aantal van de voornaamste bepalingen van de wet betreffende de elektronische communicatie (2005) correct naleven (Hoofdstuk 5).

Hoofdstuk 6 handelt over onze eersteervaringen met televisie-klachten. De Ombudsdienst voor telecommunicatie werd sinds 15 juli 2007 immers bijkomend bevoegd voor aanbieders van omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten.

In Hoofdstuk 7 lichten we de problemen van de overeenkomsten op afstand voor vaste telefonie toe en Hoofdstuk 8 onderzoekt waaraan de gevoelige stijging van het aantal SMS-klachten te wijten is.

Wij besluiten deze inleiding met een welgemeend woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst. Zonder hun deskundigheid en hun toewijding was het in deze moeilijke omstandigheden onmogelijk om de gebruikers die de hulp van de Ombudsdienst hebben ingeroepen op een dergelijk efficiënte manier te helpen.

Tot slot wensen wij er ook nog op te wijzen dat het jaarverslag integraal beschikbaar is op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 17 juli 2008.

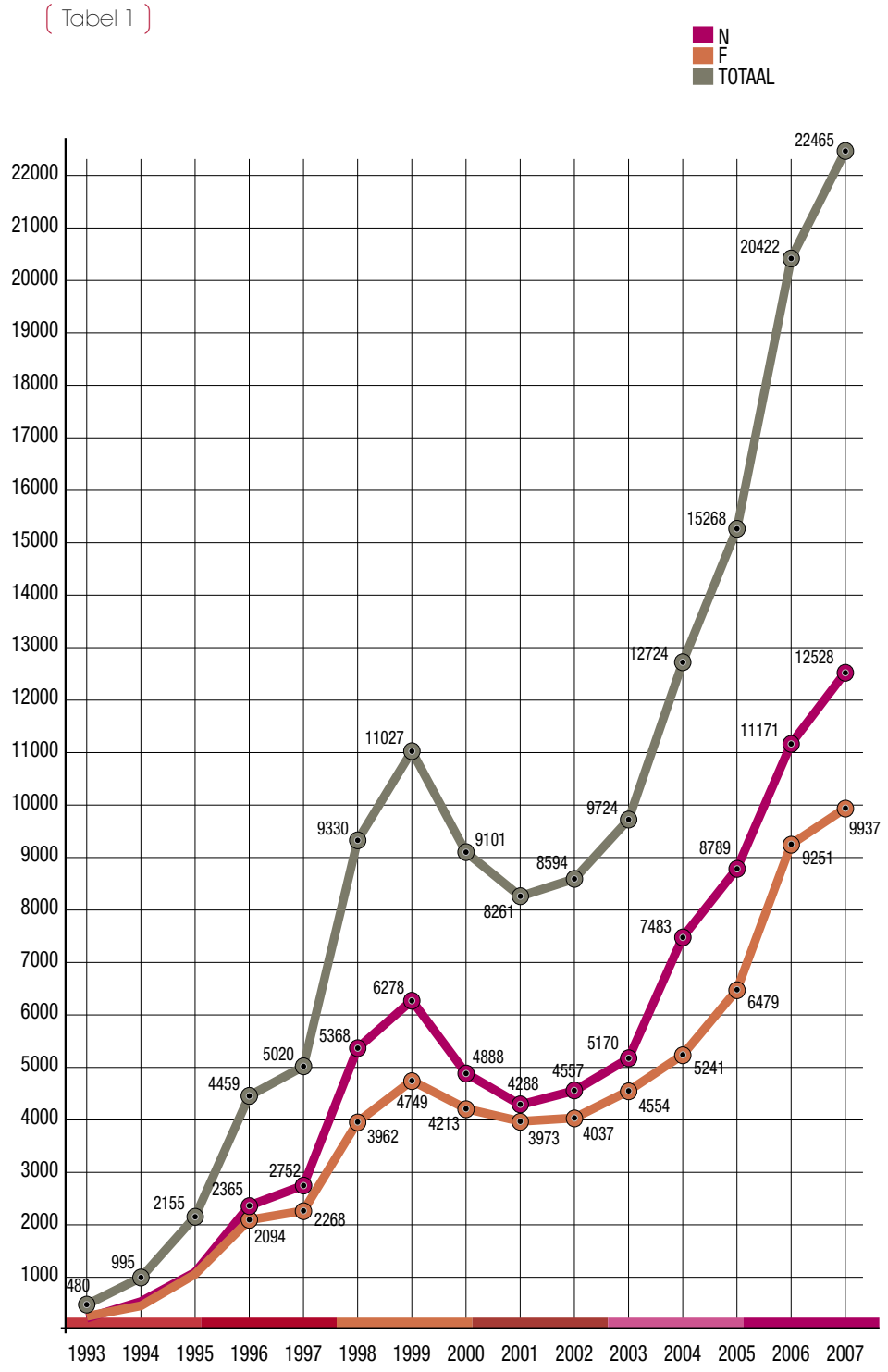
Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

1 KLACHTEN INGEDIEND IN 2007

A) OVERZICHT VAN DE KLACHTEN 1993-2007)

(Tabel 1)

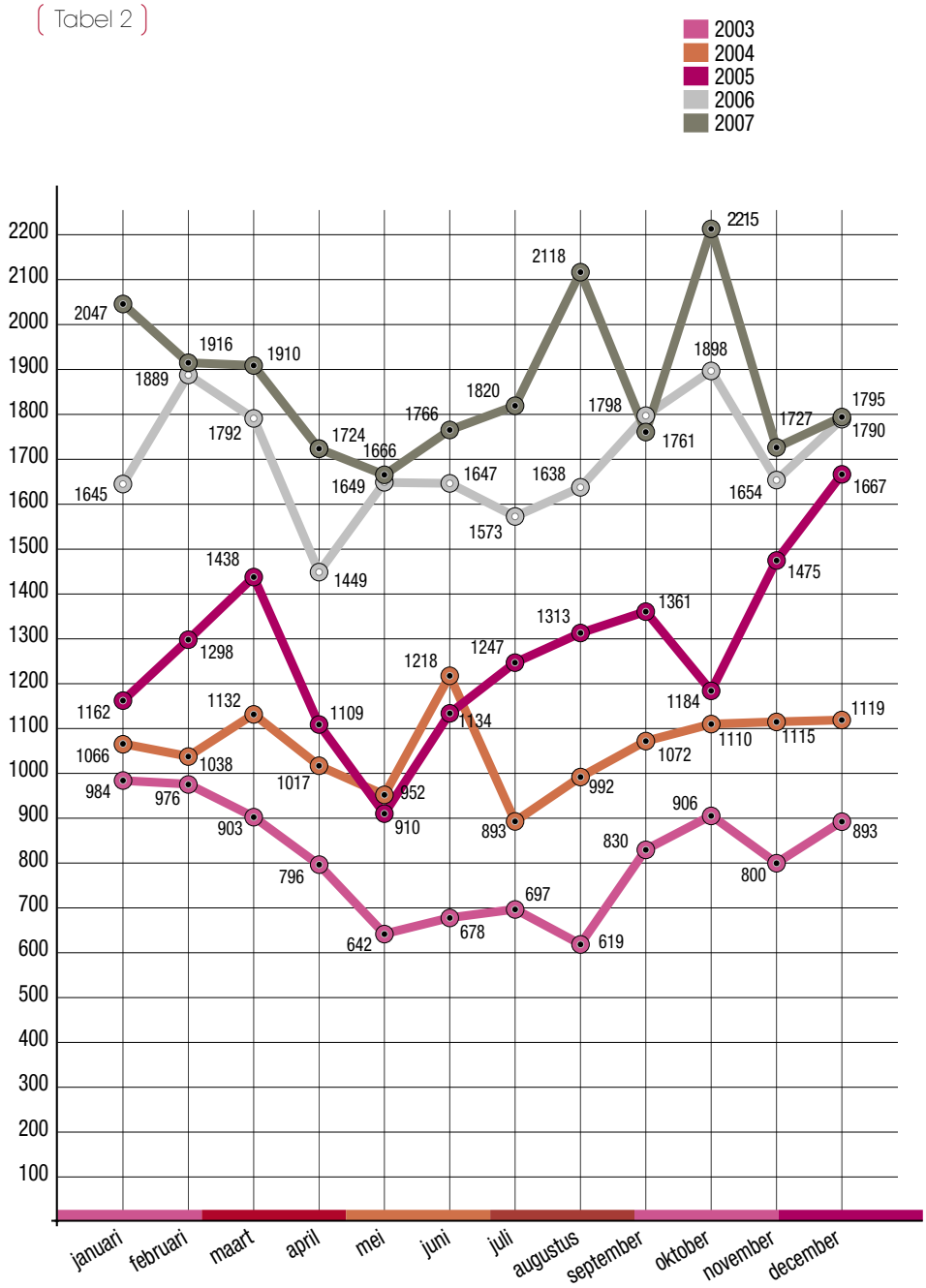


Deze grafiek geeft een overzicht van de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst sinds het begin van zijn werking, met andere woorden op 15 jaar tijd, werd ingediend.
Dit aantal klachten, dat tussen 1993 en 1999 onophoudelijk was toegenomen, en in de

jaren 2000 en 2001 was gedaald, is sinds 2002 opnieuw constant aan het stijgen, en dit voor beide taalrollen. Het aantal klachten dat in 2007 werd opgetekend, is verdubbeld in vergelijking met 2003.
Voor het jaar 2007 stellen wij een belangrijke toename van het aantal ingediende klachten vast, van 20.422 in 2006 naar 22.465 dit jaar, met andere woorden een stijging van 10% (tegenover +33,76% in 2006).
De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft nooit eerder een dergelijk groot aantal geschillen moeten oplossen.

B) MAANDELIJKSE EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN TUSSEN 2003 EN 2007)

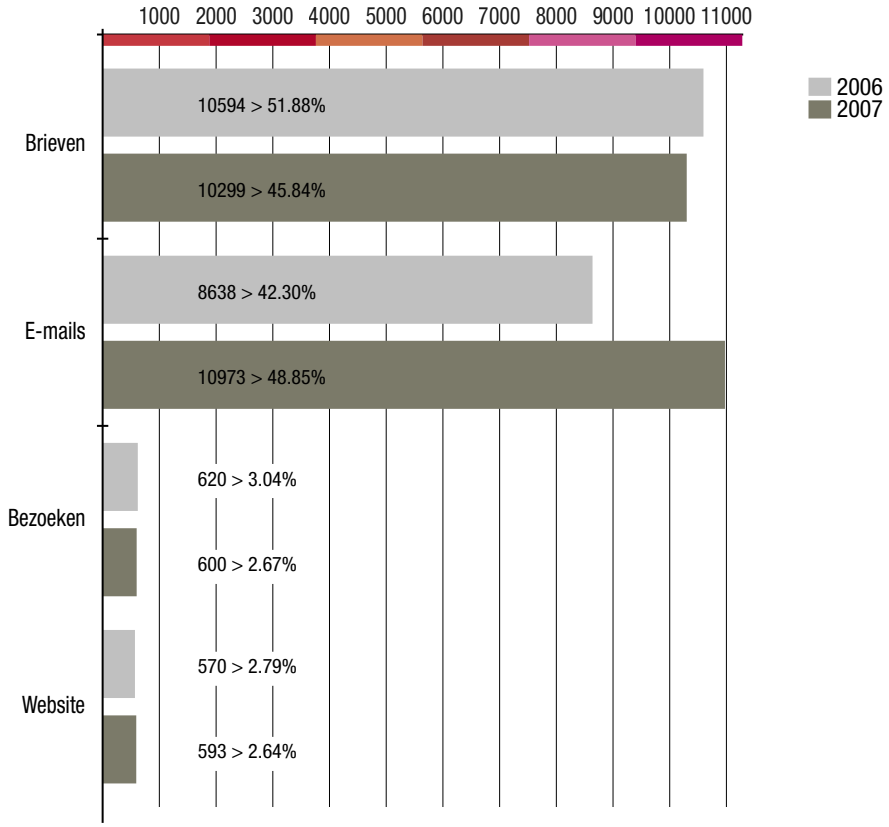
(Tabel 2)



Uit deze grafiek blijkt de evolutie per maand van het aantal klachten dat sinds het jaar 2003 bij de Ombudsdienst werd ingediend.
In 2007 konden schommelingen – de één al wat groter dan de ander – worden vastgesteld tussen de verschillende maanden: in oktober werden 2.215 klachten bij ons ingediend, terwijl we er in mei "slechts" 1.666 ontvingen. Bovendien stellen wij voor alle maanden, met uitzondering van september, vast dat het aantal klachten in vergelijking met 2006 is toegenomen.
In 2007 hebben wij maandelijks gemiddeld 1.872 nieuwe klachten ontvangen tegenover 1.702 in 2006).

C) INDIENINGSWIJZEN)

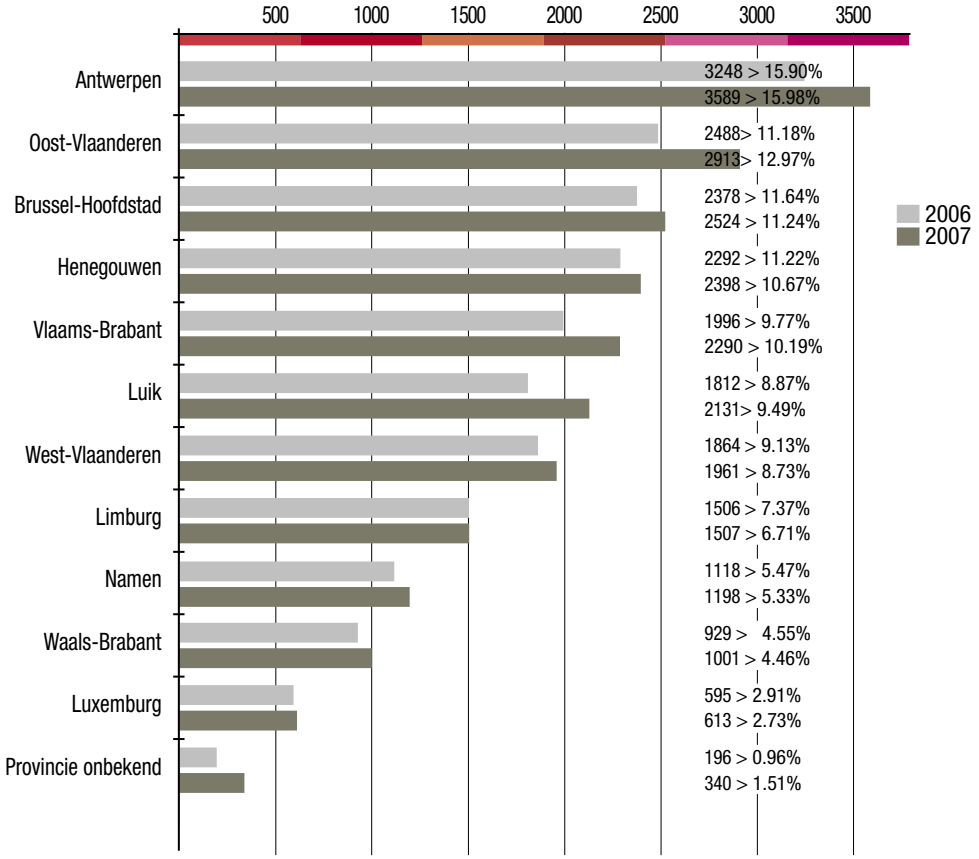
(Tabel 3)



De overweldigende meerderheid van de klachten (97,32%) wordt nog altijd schriftelijk ingediend.
Er worden steeds meer klachten per e-mail naar ons gestuurd (48,85% in 2007 tegenover 42,30% in 2006), met andere woorden nagenoeg de helft van alle klachten die de Ombudsdienst ontvangt.
Bovendien hebben de klagers de neiging ons steeds meer e-mails te sturen om ons tot spoed aan te manen en op de hoogte te worden gebracht van de opvolging van hun dossier, wat uiteraard tot een enorme toename van de werkdruk leidt.
De klagers die er de voorkeur aan hebben gegeven om hun klacht naar aanleiding van een persoonlijk bezoek aan onze kantoren in te dienen, vertegenwoordigen 2,67% van het totale aantal ingediende klachten (tegenover 3,04% in 2006).
Tot slot dient te worden vermeld dat 2,64% van alle klagers hun grieven via onze website hebben meegedeeld. In de nabije toekomst zouden wij de voorkeur willen geven aan deze indieningswijze en de internetgebruikers de mogelijkheid willen bieden om documenten bij het in te vullen klachtenformulier te voegen.
Telefonische oproepen worden in deze statistieken op geen enkele manier opgenomen.

D) AANTAL KLACHTEN INGEDIEND PER PROVINCIE)

(Tabel 4)

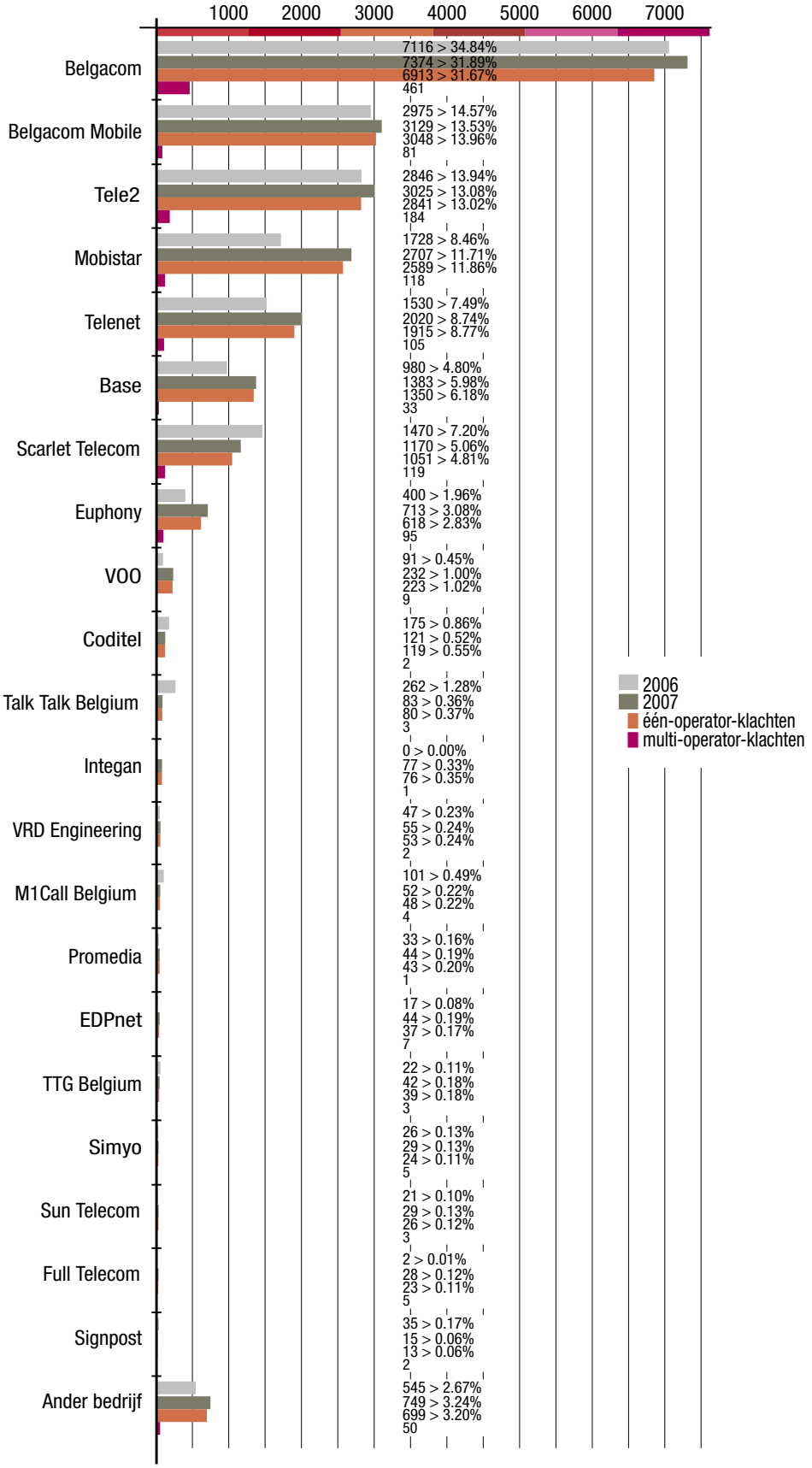


Ter bevestiging van de algemene tendens werd in alle provincies een stijging van het aantal ingediende klachten vastgesteld. De provincie Antwerpen voert nog altijd de lijst aan.
De klachten met betrekking tot de provincie Oost-Vlaanderen kenden een stijging van 20%, terwijl het aantal klachten voor de provincie Limburg gelijk is gebleven.
Er konden diverse schommelingen worden vastgesteld, die procentueel gezien echter wel vrij beperkt zijn.

E) OPSPITSING VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR)

1. AANTAL KLACHTEN PER OPERATOR

(Tabel 5)

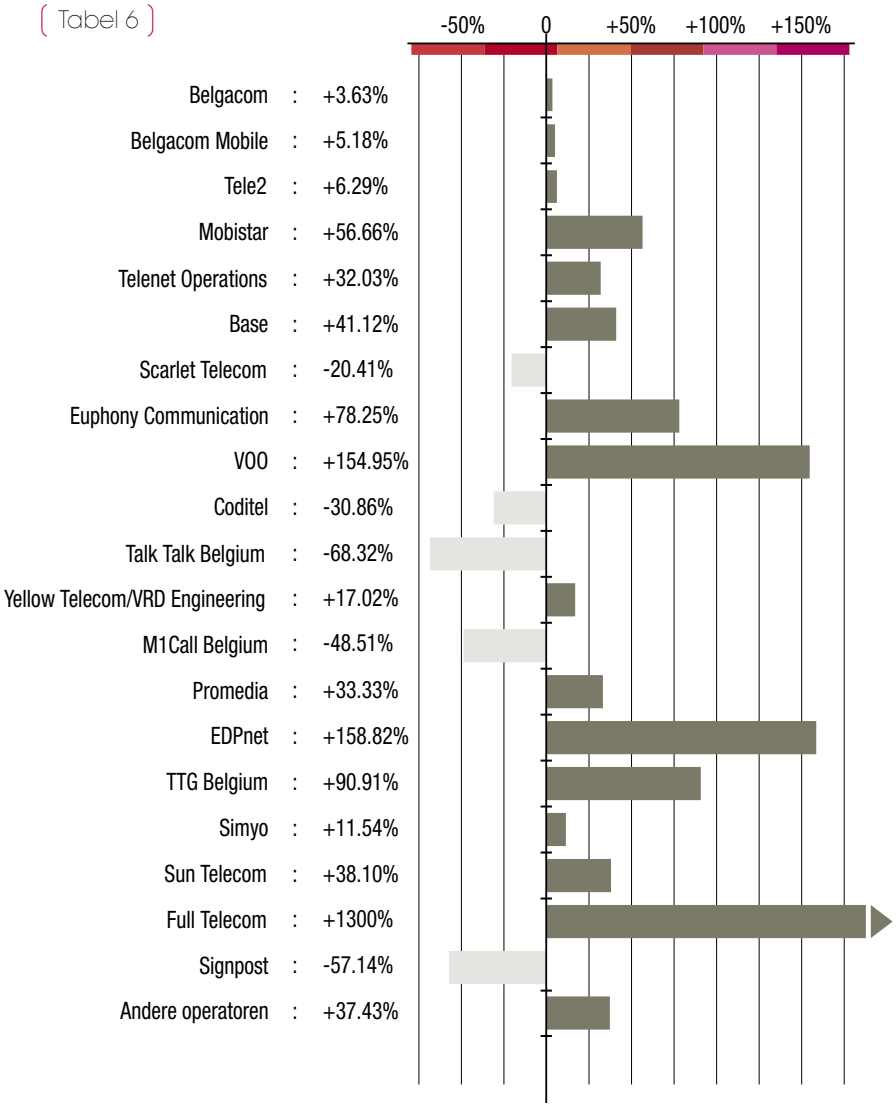


De samenstelling van de top-5 in 2007 is vergelijkbaar met de situatie in 2006: Belgacom, Belgacom Mobile, Tele2, Mobistar en, tot slot, Telenet.
Alhoewel het aantal klachten in absolute cijfers is toegenomen (7.374 tegenover 7.116

in 2006), vertegenwoordigen de klachten vanwege de klanten van Belgacom nog slechts 31,89% van het totale aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend (tegenover 34,84% in 2006).
We stellen een sterke stijging vast van het aantal klachten betreffende Mobistar (2.707 tegenover 1.728 in 2006), Telenet (2.020 tegenover 1.530 in 2006), Base (1.383 tegenover 980 in 2006), Euphony (713 tegenover 400 in 2006), VOO (232 tegenover 91 in 2006) en, in mindere mate, Belgacom Mobile (3.129 tegenover 2.975 in 2006) en Tele2 (3.025 tegenover 2.846 in 2006).
Voor Scarlet Telecom werd er zowel in absolute cijfers (1.170 tegenover 1.470 in 2006) als procentueel (5,06% tegenover 7,20%) een vermindering vastgesteld.
Onder de vermelding "Andere bedrijven" worden meer dan 20 operatoren samengebracht, waaronder United Telecom, EDPnet, Normaction Benelux, Happy Many, Phone Plus, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom en Clearwire Belgium.
Het totale aantal klachten dat in 2007 werd ingediend – namelijk 23.121 – is hoger dan het aantal geregistreerde dossiers, aangezien de klachten soms betrekking hebben op meerdere operatoren. Door de invoering van een nieuw beheersinstrument van de klachten in oktober 2007 kan voortaan met dit criterium rekening worden gehouden.
Op die manier zal de Ombudsdienst concreter kunnen aantonen dat er in een steeds groter aantal dossiers meerdere operatoren moeten worden aangesproken, hetgeen uiteraard een impact heeft op de complexiteit en de arbeidsintensiviteit van de klachten.
Indien we het "multi-operatoreffect" buiten beschouwing laten, blijft de rangschikking van de 5 belangrijkste operatoren procentueel gelijk.

2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER OPERATOR

(Tabel 6)

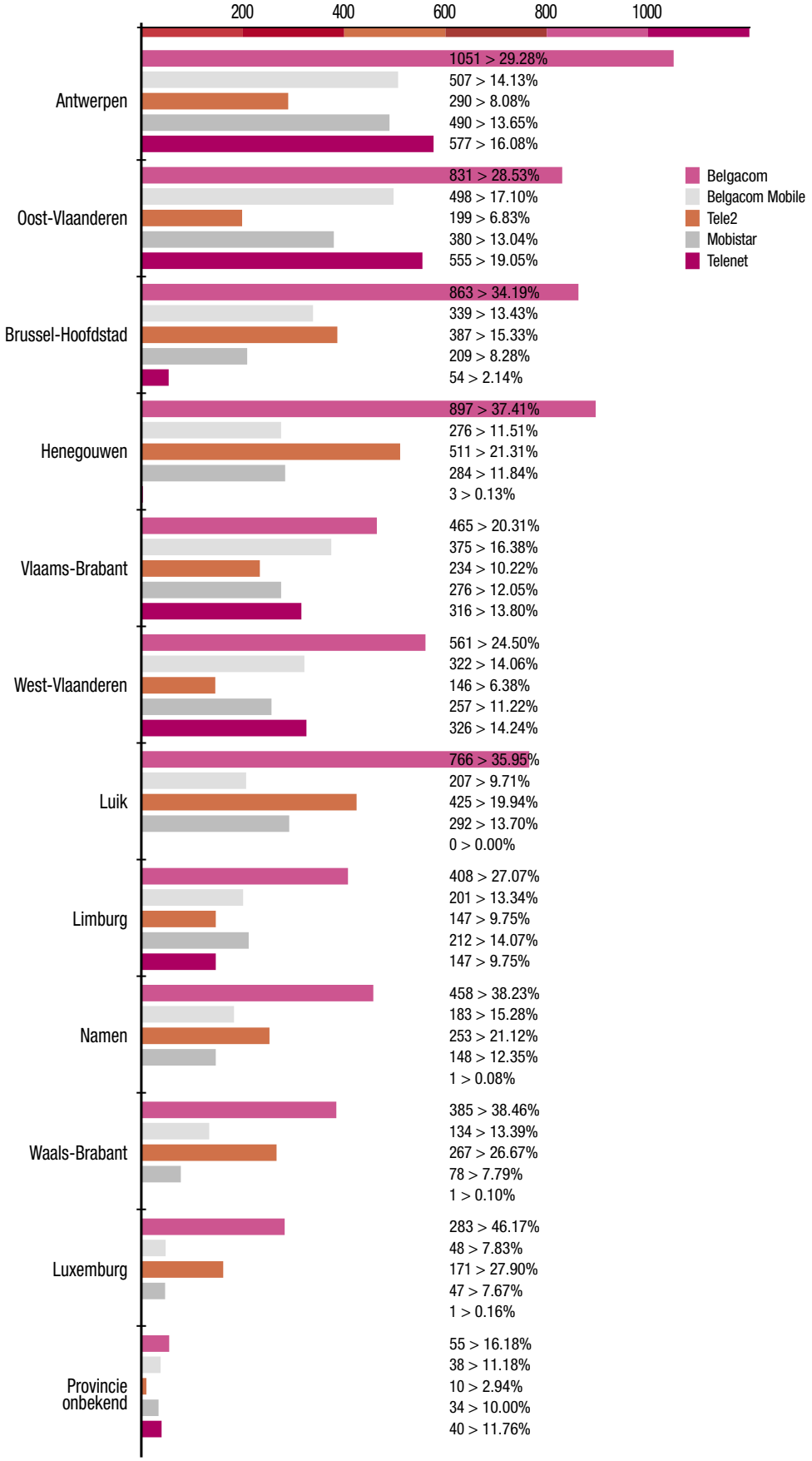


Voor sommige bedrijven is het aantal ontvangen klachten veel sterker toegenomen dan de stijging die werd opgetekend voor het totale aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend (+10%).
Zo werd er een beduidende toename vastgesteld voor Mobistar (+56,66%), Telenet Operations (+32,03%), Base (+41,12%) en Euphony Communication (+78,25%).

Voor de drie belangrijkste operatoren uit de top-5, daarentegen, ligt de stijging onder het gemiddelde: Belgacom (+3,63%), Belgacom Mobile (+5,18%) en Tele2 (+6,29%). Voor de operator Scarlet Telecom werd dan weer een vermindering van het aantal klachten vastgesteld, namelijk -20,41%.

3. AANTAL KLACHTEN PER OPERATOR EN PER PROVINCIE

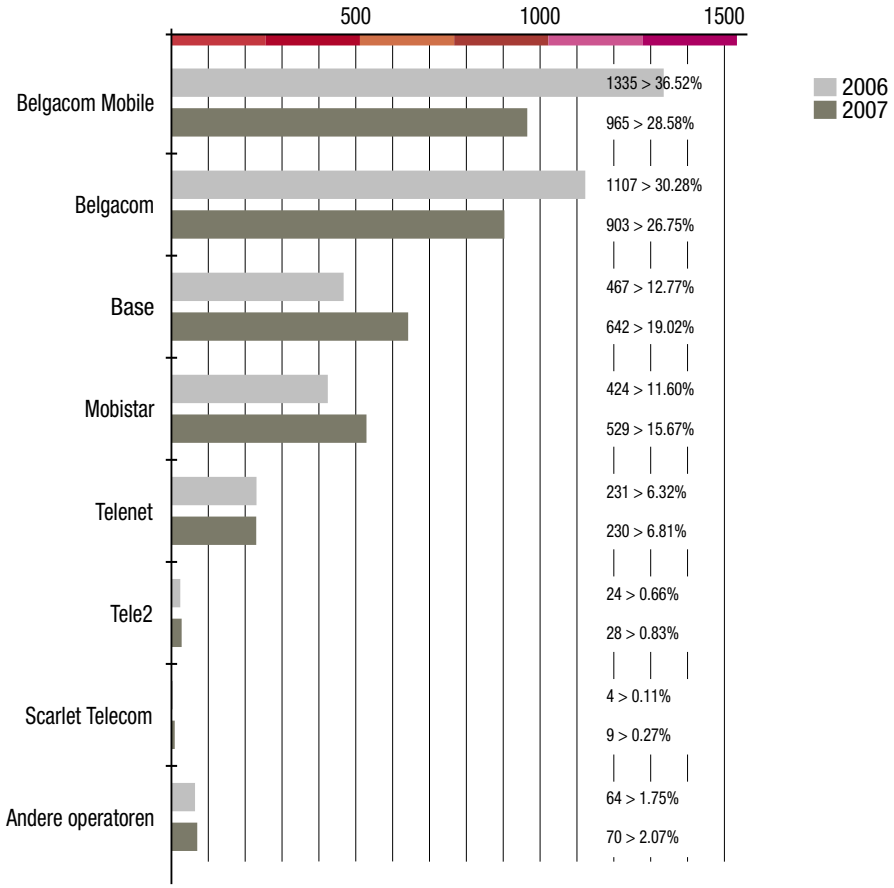
(Tabel 7)



In vergelijking met tabel 5, stellen we vast dat Belgacom oververtegenwoordigd is in alle Waalse provincies en in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest (34,19%), wat duidelijk op een gebrek aan concurrentie wijst in vergelijking met de situatie in de Vlaamse provincies. Tele2 is dan weer ondervertegenwoordigd in Vlaanderen, gezien de aanwezigheid van Telenet.
Nagenoeg de helft van het totale aantal klachten in de provincie Luxemburg heeft betrekking op de operator Belgacom (46,17%). Het grootste percentage klachten tegen Tele2 wordt ingediend in de provincie Luxemburg (27,90%). Procentueel gezien hebben de inwoners van Limburg het vaakst klacht ingediend tegen Mobistar (14,07%). Voor Belgacom Mobile (17,10%) en voor Telenet (19,05%) komen de betwistingen vooral uit de provincie Oost-Vlaanderen.

4. AANTAL KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN PER OPERATOR

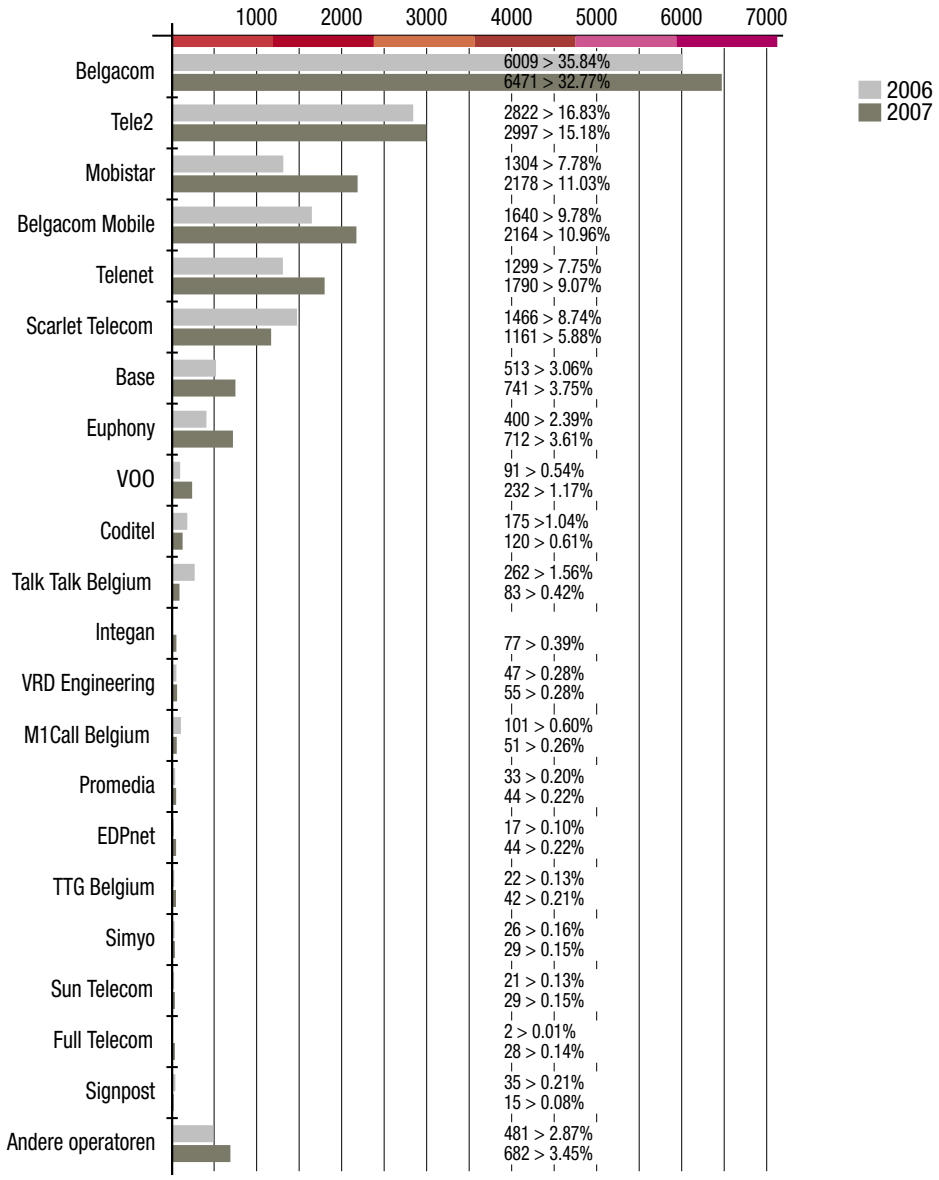
(Tabel 8)



In 2007 werd een daling vastgesteld van het aantal klachten dat met betrekking tot de problematiek van de kwaadwillige oproepen bij de Ombudsdienst werd ingediend (3.376 klachten tegenover 3.656 klachten in 2006).
Hierbij dient te worden opgemerkt dat Belgacom Mobile nog slechts 28,58% van het totale aantal klachten vertegenwoordigt, tegenover 36,52% in 2006. Ook de klachten betreffende de historische operator Belgacom kenden een daling (26,75% tegenover 30,28% in 2006).
In dit verband is het belangrijk te benadrukken dat er een toename is van het aantal dossiers met betrekking tot Base (19,02% tegenover 12,77% in 2006) en Mobistar (15,67% tegenover 11,60% in 2006).

5. AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING PER OPERATOR

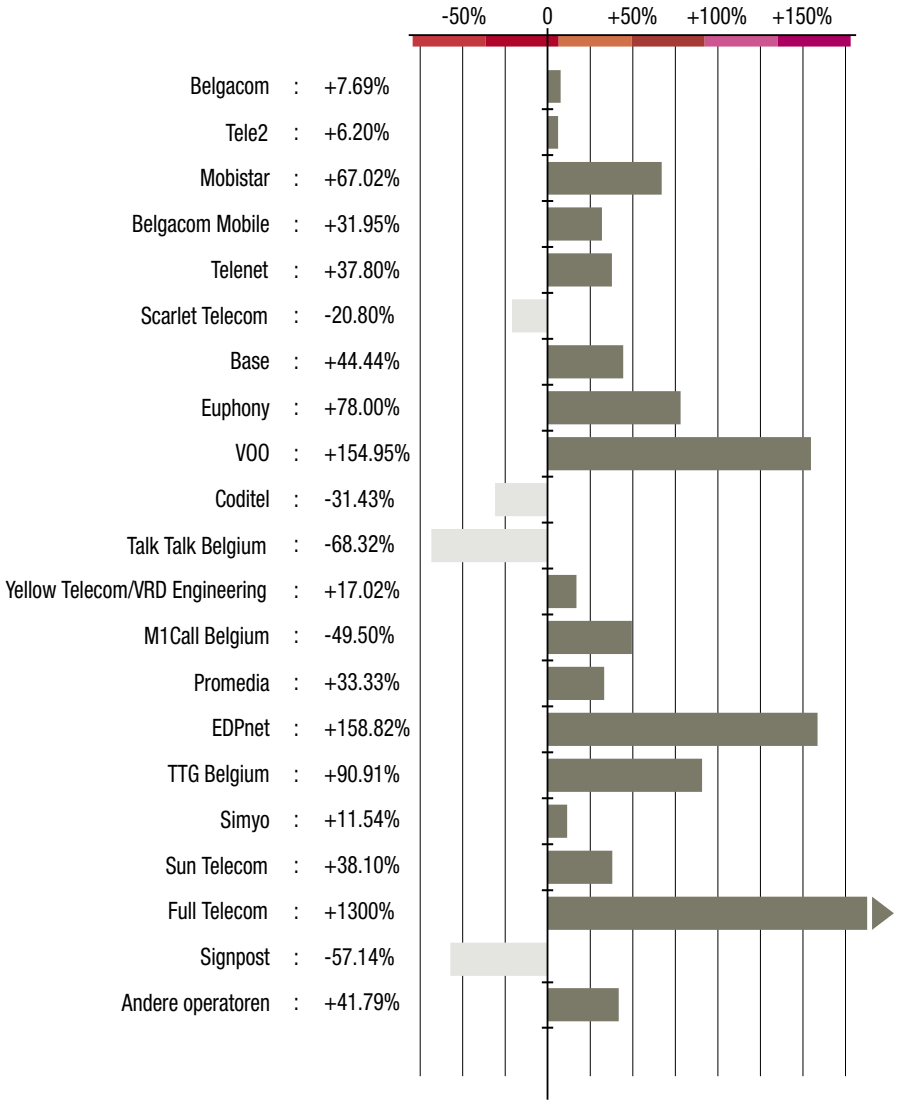
(Tabel 9)



Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, is de opsplitsing per bedrijf niet helemaal vergelijkbaar met die in tabel 5. Zo gaat Belgacom Mobile van de tweede naar de vierde plaats (2.164 klachten in 2007).
Belgacom komt nog altijd op de eerste plaats met 6.471 klachten, wat nu 32,77% van het totale aantal ingediende klachten vertegenwoordigt (tegenover 35,84% in 2006).
Tele2 komt op de tweede plaats met 2.997 ingediende klachten (tegenover 2.822 in 2006). Voor de mobiele operator Mobistar wordt er een aanzienlijke stijging vastgesteld (2.178 tegenover 1.304 in 2006). Telenet vervolledigt de top-5 met 1.790 klachten (tegenover 1.299 in 2006).

6. EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN VOOR BEMIDDELING PER OPERATOR

(Tabel 10)

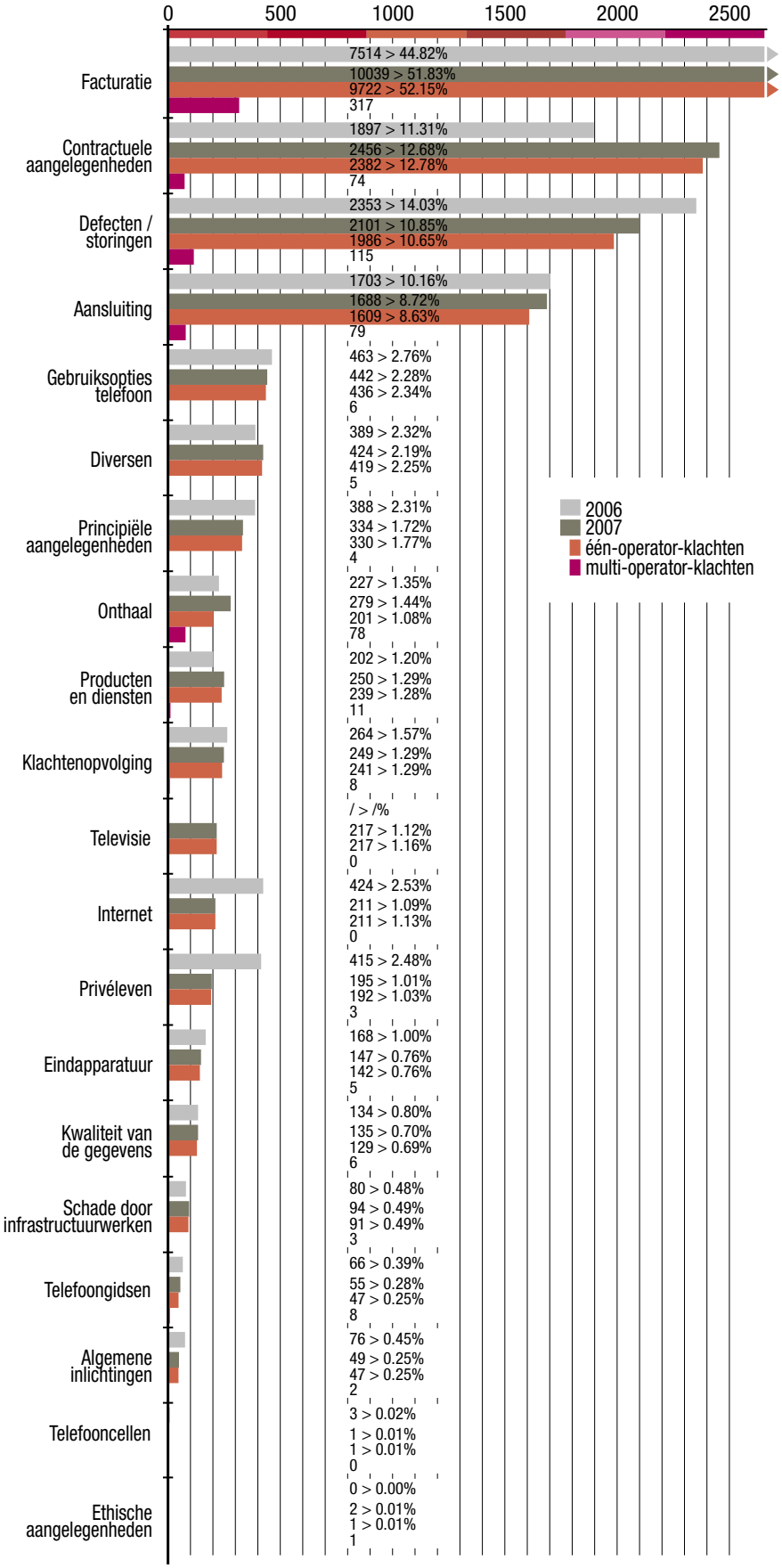


Deze tabel bevestigt de tendensen die in tabel 6 werden vastgesteld.
Indien de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, wordt voor Belgacom Mobile (+31,95%), Telenet (+37,80%) en Base (+44,44%) een beduidende stijging vastgesteld van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend. Deze stijging is nog uitgesprokener voor Mobistar (+67,02%). Belgacom (+7,69%) en Tele2 (+6,20%), daarentegen, liggen onder het gemiddelde (+17,77%).

KLACHTEN VOOR BEMIDDELING

A) DE CIJFERS: CATEGORIEËN VAN KLACHTEN VOOR BEMIDDELING)

(Tabel 11)



Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, blijven de klachten over "facturatie" de zeer grote meerderheid van het aantal klachten uitmaken (10.039 tegenover 7.514 in 2006), zoals we ook in de voorgaande jaren hebben onderstreept, en stijgen ze ook procentueel (51,83% tegenover 44,82% in 2006).
Net als in 2006 vervolledigen de klachten met betrekking tot de categorieën "contractuele aangelegenheden", "defecten en storingen", "aansluiting" en "gebruiksopties telefoon/GSM" de top-5.
In vergelijking met 2006, werd er een lichte stijging vastgesteld van de klachten betreffende "contractuele aangelegenheden" (12,68% tegenover 11,31%), die nu op de tweede plaats komen, terwijl het aantal klachten voor de andere drie categorieën procentueel gedaald is.
Er dient te worden opgemerkt dat een nieuwe categorie haar opwachting maakt, namelijk "teledistributie-TV", tengevolge van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiedie nsten (artikel 19 §3).
Dankzij de invoering van een nieuw beheersinstrument van de klachten in oktober 2007 kan rekening worden gehouden met de klachten die meerdere categorieën betreffen. Zo hebben wij kunnen vaststellen dat de klachten met betrekking tot "facturatie" vaak ook verband houden met een andere categorie. Ook de klachten betreffende het "onthaal" gaan vaak met een andere categorie samen.
Indien we het "multi-categorie-effect" uitschakelen, blijft de rangschikking van de vijf belangrijkste categorieën procentueel stabiel.

B) ENKELE VOORBEELDEN)

1. FACTURATIE

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In december 2006 ondertekende mevrouw B. een contract Smile 5 Limited Edition voor een duur van 18 maanden. Ze ruilde haar Pay&Go-kaart dus in tegen een abonnement. In september 2007 nam ze contact op met de klantendienst om haar tariefplan aan te passen naar Smile 20 Limited Edition. Bij die gelegenheid wees de bediende van Belgacom Mobile haar erop dat haar tariefformule Smile 5 Proximus 35 minuten was. Mevrouw B. betreurt dat de mobiele operator haar tariefformule tijdens de looptijd van haar contract heeft gewijzigd zonder haar de geldende tarieven mee te delen en dat hij de promotie voor haar heeft geschrapt.

COMMENTAAR

Na analyse van het dossier heeft Proximus uiteindelijk besloten om de tarifering te herzien op basis van het tarief Limited Edition en heeft de klager ter rechtzetting een creditnota voor een bedrag van €59,05 (excl. BTW) toegestaan. Mevrouw B. was tevreden met die oplossing.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij het doorlezen van zijn factuur stelde de heer D. vast dat er hem nog altijd sms'jes werden aangerekend door Base, ondanks het feit dat hij een sms-bericht met de melding "STOP" had verstuurd.

COMMENTAAR

Base wijst erop dat de heer D. zijn inschrijving op de website van de dienstverlener heeft geactiveerd op 03/09/2007. Er werd hem een gratis sms-bericht gestuurd met zijn PIN-code voor de activering van zijn abonnement en de inschrijving via de website werd wel degelijk bevestigd. Het abonnement van de klager voor de ringtones werd op 10/09/2007 en op 02/11/2007 hernieuwd. De heer D. heeft zijn abonnement pas op 07/11/2007 opgezegd. Bijgevolg is de facturatie van de sms'jes volledig correct.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. is begin augustus van operator veranderd. De nieuwe operator heeft de opzegging bij Euphony geregeld. Nu eist Euphony van hem dat hij €61,18 verbrekingskosten betaalt.

COMMENTAAR

Euphony is van mening dat de opzeggingskosten gerechtvaardigd zijn, aangezien het contract vóór de vervaldatum werd opgezegd. Wat het bedrag betreft, komt de schadevergoeding die de heer C. verschuldigd is overeen met het gemiddelde van de laatste zes facturen, vermenigvuldigd met het aantal resterende maanden (maximum 15 maanden) vóór de normale vervaldag van het contract, in overeenstemming met de algemene voorwaarden.
Het bedrijf heeft de klager dan ook uitgenodigd om de verbrekingskosten te betalen teneinde alle eventuele ongemakken te vermijden.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. betwist het telefoonverkeer naar 0905-nummers dat hem op zijn laatste facturen werd aangerekend. De betwiste oproepen werden hetzij in het midden van de nacht gedaan, hetzij overdag, wanneer zijn echtgenote en hijzelf uit werken zijn.

COMMENTAAR

Na verificatie van het dossier deelt VRD mee dat de dure 0905-xx-nummers betrekking hebben op televisiespelletjes. De gefactureerde oproepen zijn wel degelijk uitgegaan van de lijn van de heer L. Het bedrijf nodigt de klager dan ook uit om binnen de kortste keren het saldo van €209,90 (incl. BTW) voor de oproepen naar de 0905-xx-nummers te betalen.

5. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In juli zegt de heer Q. zijn kabeldistributie abonnement op bij Integan. Een week

later krijgt de klager zonder voorafgaande verwittiging een verbrekingsaanslag van €62,70 aangerekend. De vraag is of dit wel wettelijk gerechtvaardigd is, daar de klager nooit op de hoogte is gesteld van deze maatregel.

COMMENTAAR

Integan zegt dat deze maatregel dient om trouwe klanten te beschermen ("bijkomende kosten van extra interventies kunnen moeilijk op de trouwe klanten verhaald worden"), doch zal de aanrekening van de buitend ienststellingskost alleen toepassen bij alle klanten, die in de toekomst (op factuur) zullen verwittigd worden. De bestaande aangerekende vergoedingen zullen geannuleerd worden.

6. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw D. laat haar overtuigen door een verkoper van Belgacom om over te schakelen naar I-Talk No Limit. Zeer vlug ondervindt ze dat het product niet voldoet aan de offerte en annuleert de aankoop binnen de 7 dagen. De geleverde modem wordt ingeleverd en geen aangetekende annulering is vereist.
Doch volgt er een factuur ten bedrage van €96,69.

COMMENTAAR

Belgacom verontschuldigt zich voor de automatisch aangerekende annulatiekosten spijts het tijdig reageren van de klager. Alle ten onrechte aangerekende bedragen worden bij de eerstvolgende factuur verrekend.

7. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Door een fout in de telemeter van Telenet – een mechanisme om het downloadvolume te controleren – krijgt de heer G. slechts twee gigabyte verbruik in plaats van de betaalde 12, wat hem noopt tot het bijkopen van extra volumes om zich te vrijwaren voor snelheidsverlies. Daarenboven leidt dat nog tot een blokkering en reactivering van de lijn. Deze feiten worden dan nog eens telkens gefactureerd.

COMMENTAAR

Telenet erkent de fout in het systeem van de telemeter en zal die corrigeren. Ook worden alle bedragen, voortvloeiend uit dit mankement gecrediteerd aan de klager.

8. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De familie V. wil haar ADSL Premium abonnement upgraden tot Scarlet One, daar Scarlet zeer voordelige tarieven aanbiedt voor verbindingen naar Nederland. Doch nadat het contract getekend is en minder dan een maand later worden de tarieven verhoogd met een drievoud. De klager vindt dit een teken van misleiding en verwacht de eerst aangeboden prijzen als gehandhaafd.

COMMENTAAR

Scarlet erkent de prijsaanpassing, maar stelt dat deze wettelijk doorgevoerd is en algemeen voor alle klanten geldt. Als compensatie stelt de firma voor tot opzeg zonder kosten of een éénmalige compensatie van één maand abonnementsgeld. Dit laatste wordt door de klant uiteindelijk aanvaard.

2. CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In april ondertekende de heer G. een abonnement "Mobistar Family Talk" voor twee van zijn gezinsleden. Bij de ondertekening van het contract verzekerde men hem dat hij dit op elk moment kon desactiveren. Enkele maanden later kreeg hij een sms-bericht van Mobistar, waarbij hem 200 gratis sms'jes werden aangeboden. Hij aanvaardde dit voorstel onmiddellijk. Na een telefonisch contact met Mobistar stelde de heer G. vast dat hij zijn contract met twee jaar had verlengd door de gratis sms'jes te aanvaarden. De klager vraagt zich af of deze handelswijze van Mobistar wettelijk is.

COMMENTAAR

Mobistar geeft toe dat de heer G. een contract had ondertekend zonder getrouwheidsperiode. De operator legt uit dat de klant bij het ontvangen van het sms-bericht opnieuw contact kon opnemen met het nummer dat in het bericht was vermeld en dat hij de keuze had om het aangeboden abonnement van 24 maanden te aanvaarden Zelfs indien de klant deze nieuwe getrouwheidsperiode niet aanvaardde, kon hij toch voordelen genieten. Er werd wel degelijk een brief gestuurd naar de klant waarin deze nieuwe getrouwheidsperiode werd vermeld. Aangezien Mobistar echter niet over een door de klager ondertekende aanvaarding beschikt, aanvaardt het bedrijf om de voor dit contract geregistreerde getrouwheidsperiode te annuleren. Op dit moment heeft de heer G. dus de mogelijkheid om zijn abonnement op elk moment zonder kosten op te zeggen.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. is niet tevreden over zijn internetaanbieder Tele2. Het bedrijf heeft zijn aansluiting met meer dan anderhalve maand vertraging in dienst gesteld. De klager heeft dan vastgesteld dat de beloofde snelheid niet werd nageleefd. Aangezien hij zijn internetaansluiting voor zijn werk gebruikt, wenst de heer G. zijn contract zonder kosten te verbreken en wil hij een symbolische schadevergoeding krijgen.

COMMENTAAR

Een technicus heeft contact opgenomen met de klager en toegegeven dat de aansluiting traag is. Tele2 heeft nota genomen van de opzegging zonder kosten met een opzegtermijn van twee maanden.

3.OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. is al 17 jaar klant bij Belgacom en tevreden over de geleverde diensten. In januari 2007 nam een televerkoper van Tele2 contact met hem op en legde hem enthousiast uit hoe bijzonder voordelig de tarieven van het bedrijf wel waren. Op het einde van het gesprek vroeg de heer C. om hem documentatie met de vermelde tarieven te sturen. Hij was met verstomming geslagen toen hij een schrijven kreeg waarin hij werd gefeliciteerd omdat hij de juiste keuze had gemaakt en waarin werd aangekondigd dat hij een modem, een gebruikersnaam en een wachtwoord toegestuurd zou krijgen. Aangezien hij zich realiseerde dat Tele2 het telefoongesprek op een geniepige manier als een verbintenis van zijn kant had opgevat, vroeg de heer C. aan het bedrijf om alles onvoorwaardelijk te annuleren.

COMMENTAAR

Na verificatie van het dossier bevestigt Tele2 dat het abonnement Tele2 All In ingevolge een administratieve fout werd geactiveerd. Bijgevolg werd de dienst geannuleerd en werden de facturen gecrediteerd. Aan de heer C. werd gevraagd om de Tele2 Box terug te sturen naar Tele2. Gezien de situatie heeft het bedrijf aan de heer C. zijn welgemeende verontschuldigingen aangeboden voor de ondervonden ongemakken.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft een factuur gekregen van Phone Plus terwijl hij bij deze operator nooit een abonnement heeft ondertekend. Hij bevestigt dat hij nooit het preselectienummer heeft gevormd. Hij wenst een duplicaat te krijgen van het ondertekende contract.

COMMENTAAR

Phone Plus bevestigt dat er slechts één enkele factuur naar de heer D. werd gestuurd, voor een bedrag van €2,38. Het bedrijf heeft besloten om deze factuur te annuleren.

5. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft op 7 februari 2007 aangetekend zijn Tele2 abonnement voor telefonie en ADSL opgezegd wegens herhaaldelijke problemen. Doch de facturatie van het ADSL-abonnement bleef doorgaan. Dit meldt de klager meermaals aan Tele2, doch zonder gevolg.

COMMENTAAR

Tele2 onderkent het administratief probleem en zal met terugwerkende kracht alle openstaande facturen annuleren. Zij biedt haar excuses aan voor het geleden ongemak.

6. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Via televerkoop probeert Telenet de heer S. te overtuigen van Belgacom over te stappen naar hen. De klager weigert, maar staat toe informatie opgestuurd te krijgen. Doch na één week is zijn abonnement bij Belgacom opgezegd en probeert Telenet een aansluiting te forceren. Dit wordt geweigerd door de klager. Belgacom kan blijkbaar niet zelf helpen en Telenet is niet echt bereidwillig.

COMMENTAAR

Telenet heeft na het schrijven van de Ombudsdienst de "aanvraag tot nummerportering" geannuleerd en Belgacom heeft bevestigd dat de situatie zoals voorheen hersteld is en bedankt voor het vertrouwen.

7. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Familie B. accepteert een Gouden Gids-vermelding voor hun manege, aangeboden door Promedia. Doch tot tweemaal toe in twee jaar is die vermelding verkeerd en de bestelling wordt per e-mail geannuleerd. Promedia stuurt verder facturen conform hun verkoopsvoorwaarden en beweert geen annulatie per e-mail ontvangen te hebben.

COMMENTAAR

Na de tussenkomst van de Ombudsdienst beklemtoont Promedia dat zij in deze geen schuld treft, maar dat zij uit commerciële overweging de annulatie aanvaardt zonder verder gevolg.

8. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De 60-jarige mevrouw W. heeft een dubbel GSM-contract bij Proximus, maar laat zich in de lokale telecomwinkel ompraten tot een "verbeterd contract" zonder dat de naam Base vermeld wordt. Terug thuis merkt ze dat ze getekend heeft voor een andere firma. Dat wil ze niet en vraagt een annulatie van dit nieuwe contract en een terugkeer naar de vroegere toestand.

COMMENTAAR

Proximus is bereid hun verbrekingsvergoeding te laten vallen bij terugkeer, doch Base zegt dat alle voorwaarden tot overschakeling correct zijn gebeurd. Mevrouw W. beseft dat ze voorlopig contractueel aan Base verbonden is en zal twee maanden voor beëindiging haar contract opzeggen.

3. DEFECTEN/STORINGEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw F. besloot om haar telefoonlijn over te schakelen naar Tele2 nadat ze een aantal aanlokkelijke reclamebrieven in de bus had gekregen. Vlak na de overdracht van haar lijn begonnen de problemen, met talrijke onderbrekingen van de telefoon- en de ADSL-lijn. De klager nam herhaalde malen contact op met de klantendienst van het bedrijf. Een technicus deelde haar mee dat de enige oplossing erin bestond om de snelheid zo veel mogelijk te verlagen, wat voor mevrouw F. helemaal niet te overwegen is, aangezien ze het internet dagelijks voor beroepsdoeleinden gebruikt. De technicus raadde haar dan aan om haar contract op te zeggen, aangezien Tele2 haar geen optimale kwaliteit kon garanderen.

Een week later stelde mevrouw F. vast dat haar telefoonlijn en haar ADSL-lijn niet meer werkten en zag ze zich genoodzaakt om een contract te ondertekenen met Belgacom. De maand daarop kreeg ze van Tele2 een factuur toegestuurd waarin van haar een betaling van €561 werd geëist wegens voortijdige verbreking van het contract.

COMMENTAAR

Tele2 heeft vastgesteld dat mevrouw F. vanaf de activering van haar lijn problemen heeft ondervonden met de aansluiting wegens de grote afstand tussen haar woonplaats en de centrale. Aangezien Tele2 geen goede stabiliteit van de lijn kon garanderen, heeft

het bedrijf besloten om haar lijn zonder kosten technisch te annuleren. Wegens een administratieve fout, werden de kosten verder aangerekend en aangezien de facturen niet werden betaald, werd het dossier van de klager in handen gegeven van een incassobureau. Op verzoek van de ombudsman heeft het bedrijf de openstaande facturen geannuleerd en werd de incassoprocedure stopgezet.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer V. heeft vastgesteld dat zijn internetaansluiting niet echt naar behoren werkte. Hij heeft reeds contact opgenomen met de technische dienst van Euphony.

COMMENTAAR

De heer V. heeft op 19/11/2007 contact opgenomen met de helpdesk van Euphony om melding te maken van een probleem met de snelheid. De helpdesk legde de klager uit dat er geen probleem was met de snelheid, maar dat zijn aansluiting gewoon op "smallband" werkte, wat betekent dat het bedrijf de bandbreedte van de dienst had teruggebracht tot 64 Kbps tot het einde van de lopende kalendermaand, aangezien het bijkomende dataverbruik te hoog was. De algemene voorwaarden (art. 5.3) van het ADSL-contract bepalen immers dat Euphony een waarschuwing per e-mail naar de klant zal versturen indien het dataverbruik in de buurt komt van wat voor het door hem gekozen abonnement is toegestaan. Euphony rekent het bijkomende volume dan op basis van de geldende tarieven aan. Indien de bijkomende hoeveelheid dataverbruik de goede werking van de dienst of het prestatievermogen van het netwerk zou aantasten, behoudt Euphony zich het recht voor om de snelheid van de dienst terug te brengen tot 64 Kbps. Gezien zijn verbruik heeft de helpdesk hem aangeraden van dienst te veranderen en over te stappen op de formule ADSL EuSurf 6 teneinde over een groter volume te beschikken.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw B. beklaagt zich erover dat haar Scarlet One-modem defect is. Ze wenst dat Scarlet dit defect zo snel mogelijk verhelpt.

COMMENTAAR

Nadat de technicus op 17/10/2007 is langsgekomen, stelt Scarlet vast dat er tests werden uitgevoerd. Het blijkt dat alles opnieuw in orde is: mevrouw B. kan haar abonnement opnieuw gebruiken, zowel voor het internet als voor de telefoon. Een analyse toont aan dat er niet echt een bepaalde periode kan worden vastgesteld tijdens dewelke de klager haar aansluiting niet kon gebruiken. De historiek van de verbindingen omvat immers actieve sessies zonder onderbreking gedurende meerdere dagen. Bijgevolg baseert Scarlet zich op de opening (02/10/2007) en de afsluiting (18/10/2007) van het interventierapport om de facturatie aan te passen. Er werd een creditnota voor een halve maand opgesteld.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Op 29/12/2006 stelde de heer V. een storing van zijn telefoonlijn vast. Hij nam onmiddellijk contact op met de dienst storingen van Belgacom. De operatrice kon alleen vaststellen dat er een probleem was op zijn lijn, maar kon niet bepalen of het om een storing van buitenaf, in de cabine of in de woning van de klager ging. Er werd een afspraak gemaakt waarbij een technicus zou langskomen om de lijn te herstellen op 03/01/2007, met andere woorden 5 dagen nadat melding was gemaakt van de storing. De heer V. vindt het onaanvaardbaar dat zijn telefoonaansluiting op de dag voor het weekend van 01/01/2007 niet werkte.

COMMENTAAR

De algemene voorwaarden van Belgacom voorzien dat alle storingen uiterlijk moeten worden opgeheven op de eerste werkdag volgend op de dag waarop de storing aan het bedrijf werd meegedeeld. Indien deze termijn niet wordt nageleefd, moet een vergoeding worden toegestaan die gelijk

is aan het basisabonnementsgeld per dag vertraging. De storing werd gemeld op vrijdag 29/12/2006 om 18u25. De storing moest dus worden opgeheven op de eerste werkdag, namelijk op 02/01/2007. Wegens werkoverlast kon er slechts een afspraak worden gemaakt voor 03/01/2007, die dan om dezelfde redenen niet werd nageleefd. De storing werd dus opgeheven met 3 dagen vertraging. Bijgevolg past Belgacom de voorziene vergoeding toe en crediteert 3 maanden basisabonnementsgeld (3 x €17,50). Het bedrijf heeft zijn welgemeende verontschuldigingen aangeboden aan de heer V. voor de ondervonden ongemakken en heeft, als commercieel gebaar, eveneens één maand ADSL-abonnementsgeld gecrediteerd.

5. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De transportfirma V. verhuist en heeft een nieuwe aansluiting voor internet en telefoon aangevraagd met de uitdrukkelijke melding dat de huidige aansluiting zeker niet mocht afgesloten worden zonder uitdrukkelijke toestemming. Dit gebeurt toch, veel te vroeg, met de nodige problemen voor het personeel, tegenover de leveranciers, vrachtwagenchauffeurs en klanten.

COMMENTAAR

Via onze tussenkomst beschikt de klant na twee dagen opnieuw over de bestaande lijnen en biedt Belgacom haar excuses aan. Uit commerciële overwegingen betaalt Belgacom de klager drie maanden ADSL- en drie maanden ISDN-abonnement terug.

6. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De internet- en telefoonlijn bij Scarlet van de heer D. waren onderhevig aan storingen en zijn uiteindelijk uitgevallen. De klager heeft die nodig om zijn beroep uit te oefenen.

COMMENTAAR

Scarlet excuseert zich voor het ongemak, heeft de klager zo vlug mogelijk on-line gezet en biedt één maand gratis abonnement als vergoeding.

7. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft plots geen internetverbinding meer en meldt dit aan Belgacom en EDPnet. Na elf dagen wordt dit nagekeken zonder resultaat. Daarna wordt ook de pc en modem nagekeken, maar die zijn in orde. Uiteindelijk wordt de verbinding terug actief na 20 dagen. De klant vraagt een compensatie.

COMMENTAAR

Belgacom betreurt het ongemak, maar zegt niet verantwoordelijk te zijn. EDPnet verklaart dat de problemen ondertussen opgelost zijn en dat na advies met de technische dienst een financiële compensatie van 20 dagen wordt toegekend.

8. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Gedurende een tiental dagen kan de heer V. niet meer bereikt worden via zijn vaste telefoonverbinding van Telenet. Ook wordt vastgesteld dat de bellers naar zijn nummer kosten worden aangerekend. De firma belooft een oplossing, maar deze blijft op zich wachten.

COMMENTAAR

Via de technische dienst heeft Telenet uiteindelijk de oplossing gevonden en excuseert voor het ongemak. Zij compenseert de klager daarvoor met twee maanden gratis telefoonabonnement.

4. AANSLUITING

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer S. verhuisde in juni 2007. Belgacom stelde hem voor om een telefoon- en een ADSL-lijn te installeren in januari 2008. De klager vindt deze situatie onaanvaardbaar, want hij is actief in de verkoop en heeft het internet dus snel nodig.

COMMENTAAR

Om de aansluiting in dienst te stellen, moest er een nieuwe kabel worden gelegd, aangezien het infrastructuurnet van Belgacom verzadigd was. De uitvoering van de werken was uiteindelijk voorzien voor maart 2008. Belgacom biedt zijn welgemeende verontschuldigingen aan voor de ondervonden ongemakken. In toepassing van de algemene voorwaarden, werd de vergoeding voor de laattijdige indienststelling van de lijn aan de klager toegekend, met uitsluiting van eender welke andere vergoeding of commercieel gebaar.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw H. heeft een abonnement Tele2-All In ondertekend. Begin november bracht ze Tele2 op de hoogte van haar nakende verhuizing, die voor einde december was voorzien. Op 12 december ontving de klager een bevestigingsmail van de operator. In januari stelde mevrouw H. vast dat ze op haar nieuwe adres nog altijd geen telefoon- of internetaansluiting had.

COMMENTAAR

Na tussenkomst van de Ombudsman heeft Tele2 het nodige gedaan om de overdracht van de lijn van mevrouw H. in orde te brengen.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. vraagt om zijn gsm-toestel zo snel mogelijk opnieuw in dienst te stellen, want hij bevestigt dat hij alle betalingen heeft uitgevoerd.

COMMENTAAR

Base bevestigt dat het bedrijf de betaling van €146,25 wel degelijk heeft ontvangen. Dit bedrag werd rechtstreeks overgeschreven op de klantenrekening van de heer D. en van het openstaande bedrag van de facturen afgetrokken. Het bleek immers dat het betalingsbewijs dat de klager had toegestuurd wel degelijk een officieel bewijs was. Daardoor heeft Base de betaling in zijn database kunnen terugvinden. Base

biedt zijn welgemeende excuses aan voor de ondervonden ongemakken. Als commercieel gebaar en als dank voor het vertrouwen dat de heer D. in het bedrijf blijft stellen, heeft Base besloten om één maand belwaarde Base-postpaid toe te staan. Bovendien heeft het bedrijf de €6,20 geschrapt die ingevolge de afsluiting van de lijn waren gefactureerd.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer G. doet een beroep op de tussenkomst van de Ombudsman want zijn ADSL-aansluiting bij Mobistar werkt nog altijd niet. De heer G. is verbaasd dat hij niettemin facturen en een herinnering heeft gekregen van Mobistar, die hij uiteraard weigert te betalen.

COMMENTAAR

Mobistar bevestigt dat de klager een aanvraag voor een ADSL-abonnement heeft ingediend op 19/03/2007.
Op 26/03/2007 werd de activering uitgevoerd en volgens de beschikbare gegevens en die welke wij van Belgacom hebben gekregen, was alles in orde. De heer G. kon dus toegang krijgen tot het internet via zijn ADSL-abonnement. Op 05/04/2007 heeft Mobistar inderdaad een vraag gekregen van de heer G. om tussen te komen wegens problemen met de verbinding en het bedrijf heeft daarop gereageerd. Niettemin waren er meerdere misverstanden tussen de diensten van Mobistar en die van Belgacom, die aanleiding hebben gegeven tot de situatie waarover de klager zijn beklag doet. Mobistar heeft wel degelijk nota genomen van de bedoeling van de heer G. om zijn abonnement op te zeggen en de facturen te annuleren. Uiteindelijk heeft de mobiele operator de heer G. zijn welgemeende verontschuldigingen aangeboden voor de ondervonden ongemakken.

5. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Per vergissing is de telefoonafsluiting van mevrouw V. (86 jaar) afgesloten in plaats van deze van haar overleden zuster. Via haar zaakwaarnemer en het rusthuis wordt druk gezet op het herinstalleren van haar lijn, zijnde haar enig contact met de buitenwereld.

COMMENTAAR

Belgacom erkent de fout, maar heeft wel 19 dagen de tijd nodig om de situatie te normaliseren. Als compensatie wordt zes maanden basisabonnementsgeld aangeboden, Dit wordt echter pas uitgevoerd na zes maanden en na veel aandringen vanwege de klager en de Ombudsdienst.

6. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij de omschakeling van Belgacom naar Euphony kan de familie D. maar één week gebruik maken van hun ADSL-verbinding en worden naderhand gedurende meer dan acht weken later aan het lijntje gehouden door én Belgacom én Euphony.

COMMENTAAR

Belgacom reageert niet, daar zij zich hoogstwaarschijnlijk niet verantwoordelijk voelen. Euphony betreurt het feit, dat zij de klager geen stabiele verbinding kunnen aanbieden en staat deze toe het contract kosteloos te verbreken. Uiteindelijk gebeurt dit via de Ombudsdienst.

7. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij de overschakeling van Proximus naar 'AldiTalk' is volgens de klantendienst van Medion Mobile het telefoonnummer van de heer D. geactiveerd sedert 02/04/2007. Alhoewel de klager reeds meer dan 20 maal de dienst gebeld heeft en zijn verhaal telkens opnieuw moet overdoen, is er na drie weken nog geen activatie. Hij is het beu van het kastje naar de muur verwezen te worden.

COMMENTAAR

Na de interventie van de Ombudsdienst zijn uiteindelijk alle problemen na 6 weken opgelost.

8. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Aangaande een verhuis stuurt mevrouw T. eind mei een e-mail naar Versatel om een vlotte overschakeling van de ADSL-lijn te bekomen. Na vele vertwijfelde contacten met Tele2-Versatel is er na twee maanden nog geen oplossing gerealiseerd en blijft het abonnementsgeld lopen.

COMMENTAAR

Tele2 bevestigt nu dat zij alles geprobeerd hebben om de aansluiting te verwezenlijken, doch door technische problemen lukt dat niet. Een kosteloze annulatie, inclusief terugbetaling van het reeds gestorte abonnementsgeld wordt de klager aangeboden en alzo aanvaard door deze laatste.

5. GEBRUIKSOPTIES TELEFOON

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer W. heeft een klacht over het netwerk van Proximus. De heer W. is zelfstandige en in de gebouwen van zijn bedrijf kan hij geen enkele telefonische oproep ontvangen. Hij moet naar het begin van de straat gaan om de berichten te ontvangen en daarna zelf opnieuw contact opnemen met zijn klanten.

COMMENTAAR

Proximus biedt de heer W. zijn welgemeende verontschuldigingen aan voor de gebrekkige dekking in de streek van B. Het bedrijf is zich ervan bewust dat er nog tekortkomingen zijn met het Belgische netwerk en begrijpt ten volle dat hij op elk moment bereikbaar wil zijn per telefoon.
Proximus geeft echter ook uitleg over extra beïnvloedende factoren: Een gsm is eigenlijk vooral bedoeld als een mobiel apparaat. Het toestel is dus niet ontworpen ter vervanging van een vast toestel, aangezien de aard

van de gebouwen waarin het zich bevindt de werking ervan nadelig kan beïnvloeden. Mobilofonie werkt via de voortplanting van radiosignalen. Deze signalen kunnen worden verstoord door een externe bron of door obstakels die eigen zijn aan gebouwen (de dikte van de muren, de aanwezigheid van staal in de constructie etc.), aan de begroeiing of aan het reliëf.
De dekking buiten het gebouw, in de desbetreffende straat, maakt een correcte ontvangst mogelijk. Dit is spijtig genoeg niet het geval in het gebouw waar de zetel van het bedrijf van de heer W. is gevestigd. Aangezien er op dit ogenblik geen enkele verbetering van de situatie is voorzien, nodigt Proximus de klant uit om het nummer van zijn vast toestel in te spreken op zijn antwoordapparaat. Zo zal hij ook bereikbaar blijven zelfs wanneer hij zich in het gebouw bevindt. Hij kan zijn mobiel toestel eveneens zo programmeren dat de oproepen die op zijn gsm binnenkomen worden omgeleid naar zijn vast nummer. Met deze oplossing worden er echter wel oproepen naar een vast toestel gefactureerd.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer O. heeft een contract ondertekend met Euphony, maar zijn lijn werd vrijgegeven om naar Tele2 te worden overgedragen. Hij wenst de procedure te kennen die hij moet uitvoeren om de diensten terug te vinden die door Euphony worden aangeboden.

COMMENTAAR

Tele2 brengt de Ombudsman ervan op de hoogte dat de heer O. klant is geweest bij Tele2. Wegens een wijziging van de systemen van Tele2, werd de lijn opnieuw overgedragen naar de nieuwe systemen. Ondertussen had de klager al een aanvraag voor aansluiting ingediend bij Euphony zonder Tele2 daarvan op de hoogte te brengen. De lijn werd dus overgedragen en de aanvraag van Euphony werd geannuleerd. Ingevolge de tussenkomst van de Ombudsdienst, werd de lijn op 26/11/2007 vrijgegeven om door de nieuwe operator te worden overgenomen.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Om persoonlijke redenen vroeg de heer N. op 30/04/2007 om 24u00 om zijn lijn af te sluiten. Belgacom heeft het nodige gedaan om de lijn af te sluiten, maar in tegenstelling tot wat in de algemene voorwaarden is vermeld, heeft de berichtendienst de personen die het oude nummer belden er niet van op de hoogte gebracht dat dit niet meer in gebruik was en evenmin het nieuwe telefoonnummer meegedeeld, ondanks het feit dat hij zijn akkoord daarvoor had gegeven.

COMMENTAAR

Belgacom bevestigt dat het bedrijf wel degelijk een aanvraag tot opzegging van de telefoonaansluiting van de heer N. heeft opgetekend en dat aan dit verzoek op 30/04/2007 gevolg werd gegeven. Het bedrijf wijst erop dat een persoonlijke boodschap kan worden gebruikt bij een opzegging of een overdracht van een telefoonlijn. Belgacom benadrukt dat de klant zelf moet instaan voor de inhoud van deze boodschap. Voor de persoonlijke service moet de klant zelf zijn tekst inspreken en opnemen, nadat de lijn buiten dienst is gesteld. Dit moet gebeuren door middel van een andere lijn via het nummer 0800/91 401. De boodschap mag niet langer zijn dan 2 minuten. Belgacom bevestigt dat de omschakeling van de standaardboodschap naar de persoonlijke boodschap op 25/05/2007 werd uitgevoerd.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw J. zou willen dat Base en Mobistar tussenkomen in de prijs van een gesprek vanuit de Kaapverdische Eilanden. Zij is klant bij Base en het gesprek vond plaats vanaf haar niet-vergrendeld toestel naar de gsm van haar zoon, die klant is bij Mobistar, tijdens haar vakantie op de Kaapverdische Eilanden. Zij telefoneerde op die manier buiten haar medeweten om naar haar zoon die naast haar zat. Het "gesprek" van 90 minuten werd door Base gefactureerd aan mevrouw J. en door Mobistar aan haar zoon, voor de roaming.

COMMENTAAR

Base heeft besloten om 30% van het bedrag van de betwiste oproep terug te betalen, namelijk € 122. Ondanks het feit dat mevrouw J. verantwoordelijk is voor haar gsm en voor het gebruik dat ze ervan maakt, begrijpt Base toch haar situatie en heeft besloten om haar een deel van deze oproep terug te betalen om haar te bedanken voor haar trouw.
Mobistar, van haar kant, wijst erop dat enkel de klant verantwoordelijk is voor het gebruik dat wordt gemaakt van de SIM-kaart waarover hij/zij beschikt. De oproep werd immers door de SIM-kaart ontvangen en is dus verschuldigd en als dusdanig geregistreerd in de databases van het bedrijf. Niettemin bood Mobistar als commercieel gebaar 3 maanden gratis abonnementsgeld aan.

5. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Het postpaid-Base-contract van de heer R. werkt uitstekend tot deze verhuist. Op zijn nieuwe locatie is de ontvangst, zelf in de ganse buurt, zeer slecht. Na ontelbare contacten en tests met de technische dienst is er na drie maanden nog geen verbetering merkbaar.

COMMENTAAR

Uiteindelijk is Base tot de conclusie gekomen dat alleen een nieuwe antenne soelaas kan brengen, doch deze is niet voorzien in de nabije toekomst. Daarom is Base bereid het nummer van de klager kosteloos over te dragen naar een ander netwerk. De klager stemt daarmee in.

6. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De GSM van de heer P. valt te pas en te onpas uit met de melding "mobiel ongeldig". Na dit

gemeld te hebben, gebeurt dit nog enkele malen. Het antwoord van Proximus is telkens dezelfde: de GSM moet eens uit en terug aan gezet worden. De klager vraagt verdere uitleg en wil een valabele oplossing.

COMMENTAAR

Proximus stelt voor om gratis de SIM-kaart te vervangen in het lokale verkoopspunt of daar eventueel bijkomende tests te proberen. De klager heeft dit uiteindelijk niet moeten doen en de ongemakken zijn uiteindelijk weggebleven.

7. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer J. laat zijn twee GSM-lijnen van Mobistar naar Telenet porteren. Dit gebeurt reglementair, inclusief aangetekende zendingen. Na tien dagen wordt de connectie verbroken en betwisten de twee operatoren dat de oorzaak bij hen ligt. Klager heeft deze lijnen nodig voor beroepsdoeleinden.

COMMENTAAR

Mobistar beweert dat zij in deze zaak machteloos staat, daar bij een overdracht de ontvangende operator alle technische beslommeringen afhandelt. Telenet daarentegen zegt eerst dat Mobistar de klager afgesloten heeft, maar na het zenden van een nieuwe Sim-kaart en een update ervan, werkt alles terug normaal. Telenet biedt twee weken gratis abonnement aan ter compensatie.

8. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij volledige overschakeling van Telenet naar Belgacom wordt bij het bedrijf M. door de technieker van dienst alleen de private telefoonlijn aangeschakeld. De andere lijnen (beroeps, ADSL & Belgacom TV) worden niet geïnstalleerd.

COMMENTAAR

Belgacom heeft elf dagen later alle lijnen operationeel gebracht. Zij betreurt enerzijds de menselijke fout (onvolledig werkorder) en anderzijds de programmafouten. Als tegemoetkoming biedt zij de klager gratis installatiekosten en twee maanden gratis ADSL-abonnement.

6. DIVERSEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw M. roept de hulp in van de Ombudsman om haar waarborg van €50 terug te krijgen van Coditel. De klager verwondert zich erover dat Coditel haar waarborg niet terugstort, terwijl ze het bedrijf de modem, de decoder en de afstandbediening heeft terugbezorgd. Het bedrijf heeft haar meegedeeld dat ze het contract te vroeg heeft beëindigd.

COMMENTAAR

Coditel heeft het abonnement van mevrouw M. opgezegd, rekening houdende met de maand van opzegging die in de algemene voorwaarden is voorzien. De waarborg voor de modem werd gecrediteerd op de factuur van mei 2007. De klager is Coditel niets meer verschuldigd.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft bij een Belgacom-wedstrijd een motorfiets gewonnen. Ontstellend was het echter dat op de plaats van afhaling de klager een leegstaand pand aantrof. De concessiehouder was verdwenen, doch die was evenwel in volle verhuis. Uiteindelijk is de scooter terechtgekomen, doch evenwel licht beschadigd. Later werd alles gecorrigeerd.

COMMENTAAR

Belgacom betreurt de toevallige samenloop van omstandigheden en verontschuldigt zich voor het feit dat niet alle contacten feilloos zijn verlopen.

7. PRINCIPIËLE AANGELEGENHEDEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Wegens de overdreven hoge prijzen van Belgacom, gaf de heer T. er de voorkeur aan om klant te worden bij Scarlet. Om technische redenen was het niet mogelijk om Scarlet One te krijgen. Men heeft hem gevraagd om geduld te oefenen, maar uiteindelijk heeft hij nooit van de dienst van Scarlet gebruik kunnen maken. De klager vraagt zich af waarom hij om technische redenen niet in aanmerking komt voor Scarlet One, terwijl hij reeds aangesloten is bij Belgacom.

COMMENTAAR

Scarlet betreurt dat de heer T. ontevreden is en licht toe dat het klaarblijkelijk onmogelijk was om hem de dienst Scarlet One te leveren wegens de te grote afstand tussen de dichtstbijzijnde centrale en zijn installatie (13.228 meter). Er dient te worden opgemerkt dat een ADSL-aansluiting niet met een andere aansluiting kan worden vergeleken, ongeacht de operator. Elke ADSL-aansluiting is aan een aantal voorwaarden onderworpen en bij verandering van operator en, zoals in het geval van de klager, van netwerk, kan geen enkele garantie worden geboden dat deze aansluiting behoorlijk zal werken.
Scarlet wijst er nogmaals op dat de rol van het BIPT erin bestaat om toezicht te houden op de levering van telecommunicatiediensten zonder dat het echter de mogelijkheid heeft om uitspraken te doen over de beschikbaarheid van deze of gene dienst. Alhoewel Scarlet zeer goed begrijpt dat de heer T. ontevreden is, kan het bedrijf toch niet aansprakelijk worden gesteld, want de verificaties die worden gedaan alvorens een installatie van dit type van diensten wordt uitgevoerd, kunnen immers meerdere dagen in beslag nemen, en dit volledig onafhankelijk van zijn wil.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Vader D. vraagt telefonisch een vaste lijn aan Belgacom voor zijn zoon, die eventueel

met een elektronische band huisarrest zou krijgen in plaats van een gevangenisstraf. Een vaste lijn is daarvoor noodzakelijk. Dit ging uiteindelijk niet door en de vader vraagt om alles te annuleren daar de lijn nooit gebruikt is geweest. Hij excuseert zich voor de laattijdigheid door het aanslepen van de rechtszaak.

COMMENTAAR

Belgacom beseft het menselijk aspect van de zaak en daar de lijn nooit gebruikt is geweest, annuleert zij het contract zonder kosten aan te rekenen. De vader bedankt voor de tussenkomst.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. krijgt ongevraagd beltegoed van een derde (die hij overigens kent) en is niet opgezet met dit "cadeau". Hij voelt zich gestalkt en zijn privacy geschonden. Hij vreest ook dat dit geld dan later wettelijk teruggevorderd kan worden.

COMMENTAAR

Mobistar kan herladingen via bankautomaten niet blokkeren. Herladingen zijn een onomkeerbaar proces. Het is zelfs zo dat indien de herlader een verkeerde GSM-nummer intoetst, deze dan het geld kwijtspeelt. Ook kan het herladen bedrag nooit teruggeëist worden door wie dan ook.

8. ONTHAAL

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer A. heeft tevergeefs geprobeerd om een gesprek te hebben met een verantwoordelijke van een Belgacom-verkooppunt waar hij een ADSL-aansluiting heeft besteld. Hij wenst contact op te nemen met Belgacom voor een probleem in verband met de hernieuwing van een abonnement voor zijn anti-virusprogramma. De heer A. heeft de indruk dat hij altijd weer op een automatisch antwoordapparaat botst en dat Belgacom geen rekening houdt met zijn klanten.

COMMENTAAR

Belgacom wijst erop dat haar verkooppunten voornamelijk ter beschikking staan van de klanten die er naartoe gaan. Uiteraard is het wel zo dat de medewerkers van die teleboetieks de telefonische oproepen moeten beantwoorden. Er wordt hen echter gevraagd om voorrang te geven aan de klanten die zich in de boetiek bevinden. Elke klant heeft immers recht op de aandacht van de verkoper, zonder dat deze constant wordt gestoord door telefonische oproepen. Zo hebben sommige boetieks beslist om de uren te beperken tijdens dewelke ze telefonische oproepen beantwoorden. Andere verkiezen om met een antwoordapparaat te werken, zoals het geval is in de desbetreffende teleboetiek.
De verantwoordelijke van de betrokken teleboetiek wijst erop dat de mailbox tweemaal per dag wordt leeggemaakt en dat alle berichten worden beluisterd. Het gebeurt echter regelmatig dat de mailbox een kwartier later alweer vol is. Dan hoort de beller het bericht «op dit ogenblik kunt u geen boodschap inspreken». Gezien hetgeen voorafgaat, kan Belgacom de heer A. enkel maar uitnodigen om eerder contact op te nemen met zijn klantendienst op het gratis nummer 0800/33 800 (terwijl voor een oproep naar het nummer van de teleboetieks moet worden betaald), vooral wanneer het gaat om een probleem in verband met de hernieuwing van een abonnement. Indien de klager echter absoluut een persoonlijk contact wil met een van de verkopers, dan staat het hem altijd vrij om een teleboetiek binnen te stappen.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. is door Microsoft gedwongen geweest tot herinstallatie van zijn Windows-software wegens licentieproblemen. Daarbij moest internet en e-mail terug geactiveerd worden. De hulp van de Telenet-klantendienst wordt ingeroepen, maar door een misverstand wordt daarbij de lijn afgesloten. Daaropvolgend duurt het heraansluiten nog eens acht dagen.

COMMENTAAR

Telenet kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een herinstallatie en wijst erop dat aansluiting van internet bij deze gewoon gebeurt door het inpluggen van de netwerkkabel. In verband met de e-mail aansluiting kan men beroep doen op de on-line- en telefonische helpdesk. Doch de heer D. heeft, na telkens een verwarde uitleg gegeven te hebben, zelf de gesprekken afgebroken. Niettegenstaande biedt Telenet twee weken gratis abonnement aan.

9. PRODUCTEN EN DIENSTEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw K. verwondert zich erover dat Belgacom de formule Happy Time op haar vaste telefoontoestel heeft geactiveerd zonder dat ze daarvoor haar toestemming heeft gegeven. De klager betreurt dit en wenst dat Belgacom zijn fout rechtzet.

COMMENTAAR

Belgacom heeft in augustus 2007 een vraag om inlichtingen gekregen over een tariefplan waarmee het mogelijk was om na 17u00 gratis van vaste telefoon naar vaste telefoon te bellen in België. De dossierbeheerder aan wie die vraag werd gesteld, heeft deze doorgespeeld naar de dienst Commerciële Afgevaardigden opdat een van hen contact zou opnemen met mevrouw K. en haar de gevraagde inlichtingen zou bezorgen. Spijtig genoeg is er een misverstand gebeurd en werd op 17/09/2007 rechtstreeks een bevestigingsbrief van de activering op 15/09/2007 van het tariefplan dat hieraan beantwoordde, namelijk Happy Time, verstuurd, samen met de inlichtingen over

het tariefplan. Sindsdien werd het tariefplan Happy Time gedesactiveerd. Belgacom wijst erop dat geen enkel abonnementsgeld werd gefactureerd voor het gratis tariefplan Happy Time. Belgacom biedt zijn welgemeende verontschuldigingen aan voor dit spijtige misverstand.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer L. heeft tot tweemaal toe geprobeerd om in contact te komen met de klantendienst van Proximus via het gratis nummer 6060 teneinde na te gaan of zijn drieband-GSM in de USA kon worden gebruikt. Het enige antwoord dat hij heeft gekregen, was een opgenomen bericht dat verwees naar het grote succes van de promotiecampagne en hem vroeg om later terug te bellen. Op de website van de mobiele operator kreeg hij een automatisch antwoord dat hem een antwoord op zijn vraag beloofde binnen de 24 uren.

COMMENTAAR

Proximus heeft twee dagen later op de mail van heer L. geantwoord. De operator bevestigt dat de optie ProxiWorld wel degelijk op de lijn van de klager werd geactiveerd gezien zijn vertrek naar de Verenigde Staten. Rekening houdende met de lange jaren trouw van de klager aan het bedrijf, heeft Proximus besloten om een commercieel gebaar te stellen en hem €50 (incl. BTW) toe te staan.

3. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw T. bestelt I-talk no limits bij Belgacom. Alles wordt opgestuurd om zelf te installeren. Dit blijkt moeilijk. Mevrouw T. wenst assistentie, maar de helpdesk is een 0900-nummer en is voortdurend bezet. Dit leidt tot veel ergernis en zeer hoge telefoonkosten. Ook is de verdere hulp van Belgacom ondermaats.

COMMENTAAR

Belgacom erkent de problemen en heeft uiteindelijk een technieker gestuurd. Ook worden de kosten voor de helpdesk, de aanrekening van de modem en één maand abonnement gecrediteerd als een gebaar van goodwill van Belgacom.

4. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer B. beluistert, na het overlijden van zijn vrouw, haar stem op de voice-mail van zijn GSM. Deze valt echter onder het Pay&Go-systeem. Door het niet herladen is de klager plots zijn krediet en de berichtjes kwijt. Deze zijn voor hem van grote emotionele waarde.

COMMENTAAR

Proximus verwijst naar hun algemene voorwaarden, waarin staat dat krediet en nummer verloren gaat indien gedurende één jaar de kaart niet herladen wordt. Proximus is bereid het uitstaand krediet terug te storten, doch de uitstaande berichtjes zijn technisch niet te recupereren.

10. KLACHTOPVOLGING

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer C. heeft geprobeerd om contact op te nemen met VOO omdat er zich een technisch probleem stelde. Na een tiental contacten met verschillende diensten van VOO, heeft hij nog altijd geen antwoord gekregen op zijn klacht.

COMMENTAAR

Na verificatie van het dossier door VOO, blijkt dat de ADSL-dienst van de heer C. inderdaad werd onderbroken wegens een technisch probleem. Het bedrijf heeft een verzoek tot interventie genoteerd op 19/03/2007 en op 15/04/2007 een team gestuurd om het probleem op te lossen. Een defect van de versterking van het netwerk werd gerepareerd. VOO aanvaardde, na tussenkomst van de Ombudsdienst, om voor de onderbreking, wegens de vertraging bij de interventie, 2 maanden gratis abonnementsgeld toe te staan, namelijk €34, door middel van een creditnota. Die creditnota werd van de volgende maandelijkse factuur afgetrokken.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft een Scarlet One abonnement gevraagd als upgrade van ADSL premium. Doch door de lange tijdsduur van oplevering annuleert hij deze. Door foutieve communicatie met Belgacom wordt de volledige lijn afgesloten en na veel aandringen bij Scarlet wordt 14 dagen later Scarlet Premium opnieuw geactiveerd. Een compensatie wordt gevraagd.

COMMENTAAR

Scarlet betreurt het ongemak van de klager, doch door samenloop van omstandigheden wordt Scarlet One ongeveer gelijktijdig geactiveerd en geannuleerd en zodoende ook de premium lijn. De situatie wordt uiteindelijk teruggebracht tot de originele toestand en een maand abonnementsgeld wordt gecrediteerd.

11. PRIVÉLEVEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer D. heeft gevraagd om van telefoonnummer te veranderen. Ingevolge een oproep naar de dienst Inlichtingen heeft hij vastgesteld dat het bedrijf hem een ander nummer had toegekend, maar dat geen rekening was gehouden met het feit dat het om een privénummer ging.

COMMENTAAR

Belgacom heeft de technische en administratieve situatie van de klager geregulariseerd: het nummer dat aan de heer D. is toegekend, is op dit ogenblik het nummer dat aan hem werd meegedeeld en het is als privénummer opgenomen. Het bedrijf biedt zijn verontschuldigingen aan voor de ondervonden ongemakken.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Een spambericht (reis naar Mexico) naar de GSM van de heer C. verbaast hem, daar hij angstvallig zijn nummer geheim houdt en alleen een kleine vriendenkring dit kent. Hij vraagt meer uitleg en wat er tegen kan gedaan worden, daar hij via de helpdesk maar matige antwoorden kreeg.

COMMENTAAR

Vooreerst belooft Proximus de klager dat deze spam nooit financiële gevolgen heeft, indien de klager er niet op ingaat. Proximus zegt dat een nummer alleen op te sporen is op nationaal niveau. Alles wat via een buitenlands platform gestuurd is, is niet of toch zeer moeilijk te achterhalen. De firma betreurt deze situatie ook, maar staat machteloos.

12. TELEVISIE

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw L. is al meerdere jaren geabonneerd bij Coditel. Op 15/06/2007 las ze op een informatieband die over het scherm van haar televisietoestel liep dat de ontvangst van een aantal kanalen (France 3, TV5 Monde etc) vanaf 18/06/2007 zou worden geschrapt. Toen ze de website van Coditel raadpleegde, zag de klager dat ze zich een decoder van €99 moest aanschaffen, indien ze de gewenste zenders wou blijven ontvangen. Als redenen daarvoor haalt Coditel de overgang naar digitale televisie en de nood aan bandbreedte aan. Mevrouw L. is van mening dat zij, als abonnee, die voor een voldongen feit wordt geplaatst, het recht heeft om deze decoder gratis of toch minstens tegen een voorkeurtarief te krijgen.

COMMENTAAR

Coditel verantwoordt het feit dat meerdere TV-kanalen niet meer kunnen worden ontvangen met de overgang naar digitale TV. Bovendien wijst het bedrijf erop dat de klager meerdere TV-toestellen op het net heeft aangesloten, terwijl ze slechts voor één enkele wandcontactdoos betaalt.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Bij haar verhuis vergeet mevrouw B. haar kabeltelevisiecontract op te zeggen. Drie jaar later krijgt ze van een incassobureau de rekening tot op heden gepresenteerd. Klager weigert dit te aanvaarden, daar ze nooit enige verwittiging gekregen heeft.

COMMENTAAR

Telenet erkent dat zij het kabelabonnement van de nieuwe bewoner op klagers naam zette en crediteert het openstaand saldo. Ook de kosten van het incassobureau vallen ten laste van de kabeldistributiefirma.

13. INTERNET

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

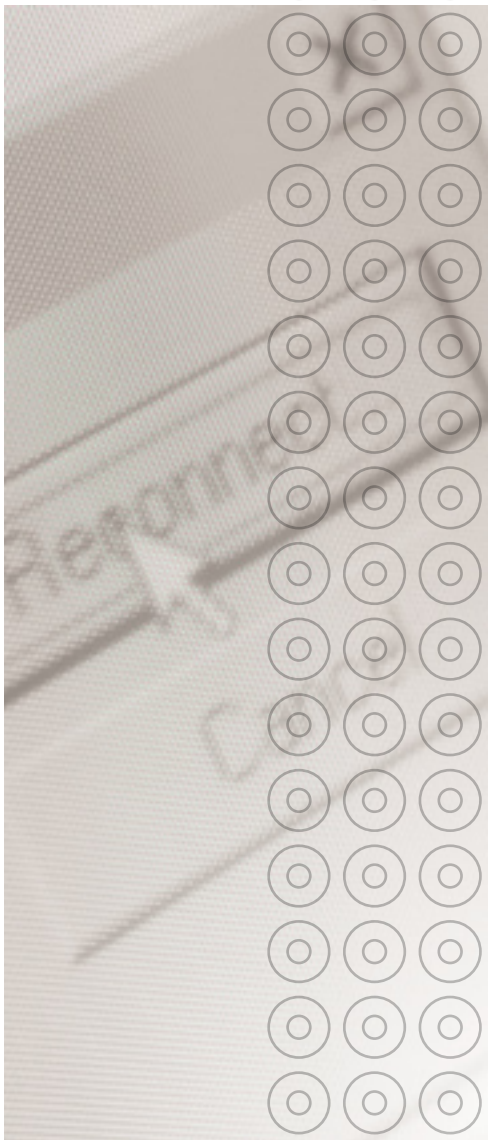
Sinds meer dan een jaar is mevrouw P. voor haar ADSL-aansluiting geabonneerd bij Euphony, na talrijke problemen bij de opstarting en met de opzegging van haar abonnement bij Belgacom. Nu stelt ze vast dat Belgacom haar opnieuw facturen begint te sturen voor het internetabonnement en het abonnement op Belgacom TV. Ingevolge haar klacht, heeft Belgacom haar lijn afgesloten zonder Euphony daarvan op de hoogte te stellen.
Bijgevolg heeft mevrouw P. geen toegang meer tot het internet en is er geen enkele mogelijkheid om een oplossing te vinden, aangezien Belgacom en Euphony de verantwoordelijkheid op elkaar afschuiven.

COMMENTAAR

Na verificatie van het dossier, bevestigt Belgacom dat het abonnement ADSL GO op de lijn werd geactiveerd in 2003. De diensten die verantwoordelijk zijn voor de ADSL-abonnementen vermelden dat het ADSL-signaal van een alternatieve operator sinds 01/11/2006 geactiveerd is op de telefoonaansluiting van mevrouw P. Vanaf die datum was de klager geen klant meer bij Belgacom voor wat de internettoegang betreft. Bijgevolg moesten alle vragen met betrekking tot technische ingrepen (storingen etc.) uitsluitend door de nieuwe operator worden ingediend bij Belgacom. Belgacom voorziet enkel en alleen de verplaatsing van een technicus op uitdrukkelijk verzoek van de nieuwe operator. Bijgevolg werd de dienst ADSL Go op 30/11/2006 gedesactiveerd, evenals het abonnement Belgacom TV Classic +. Wegens de laattijdige opname van de voornoemde opzegging in de databases, heeft de klager facturen gekregen waarop de abonnementskosten voor de bovenstaande diensten werden vermeld. Om haar boekhoudkundige situatie te regulariseren, heeft mevrouw P. 4 creditnota's gekregen. Euphony, van zijn kant, wijst erop dat de technische dienst en de klantendienst geen enkele oproep hebben gekregen met betrekking tot problemen met de verbinding in de maand augustus 2007. Euphony vindt eveneens geen enkel spoor terug van een inschrijving met betrekking tot het gebruik van de ADSL-lijn sinds 06/08/2007. Nadat hij de klacht van de Ombudsdienst had ontvangen, heeft de dienst ADSL contact opgenomen met Mobistar, de ADSL-leverancier van Euphony. Daaruit is echter wel gebleken dat het ADSL-signaal actief was. Euphony kan spijtig genoeg geen andere verificaties uitvoeren. Euphony herinnert eraan dat het bedrijf in geval van problemen met de telefoonlijn niet aansprakelijk kan worden gesteld, in overeenstemming met de artikels 3.6 en 3.7 van de algemene voorwaarden. Wanneer daarentegen blijkt dat het bedrijf eender welke fout heeft begaan, dan zal het daarvoor uiteraard zijn verantwoordelijkheid opnemen.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

In A. ijvert de heer K. samen met de andere bewoners voor het verkrijgen van ADSL.



Deze internetverbinding kan door geen enkele provider geleverd worden daar de nodige bekabeling niet aanwezig is. Deze kan alleen maar voorzien worden door Belgacom.

COMMENTAAR

Belgacom bevestigt dat de technische situatie van de betrokken telefoonaansluitingen niet voldoet aan de normen voor ADSL. Deze verbinding maakt geen deel uit van de universele dienst en juridisch is er voor Belgacom geen verplichting om ADSL aan iedereen in België aan te bieden.

14. EINDAPPARATUUR

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

De heer legt in zijn klachtenbrief uit dat hij op een namiddag hoorde dat zijn telefoontoestellen onophoudelijk rinkelden en dat ze een bijzonder ongewoon geluid maakten. Toen hij de hoorn van een draagbaar toestel opnam, hoorde hij geknetter en vreemde geluiden. Er kwam zelfs rook uit de hoorn en daarna rook hij de geur van verbrand plastic. Ook de alarmcentrale waardoor zijn woning is beschermd, heeft gedeeltelijke schade opgelopen. De heer D. wenst dat Belgacom zijn schade vergoedt en het beschadigde materieel vervangt.

COMMENTAAR

Belgacom blijft bij zijn standpunt, namelijk dat het bedrijf niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor problemen die te wijten zijn aan overspanning. Overspanning kan immers worden veroorzaakt hetzij door het elektriciteitsnet, hetzij eventueel door het Belgacom-net bij een onweer (bliksem). Indien de overspanning wordt veroorzaakt door een blikseminslag tijdens een onweer, moet de klant zich daartegen beschermen door zijn gevoelige apparatuur en de netten (elektriciteits- en telefoonnet) af te sluiten.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw J. koopt een GSM via Base, maar heeft gedurende de garantieperiode veel technische problemen, die niet opgelost geraken. Er wordt haar uiteindelijk een, weliswaar goedkoper, doch technisch hoogstaander toestel aangeboden als vervanging. Mevrouw wil haar geld terug.

COMMENTAAR

Base erkent en betreurt de slechte werking van het toestel, maar beklemtoont dat het vervangtoestel superieur is. En er moet ook rekening gehouden worden met de supersnelle evolutie van de GSM's. Base biedt naast het nieuwe toestel ook nog eens twee maanden gratis gebruik. De klager aanvaardt deze deal en bedankt de Ombudsdienst voor de bemiddeling.

15. KWALITEIT VAN DE GEGEVENS

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Toen ze een abonnement wou nemen bij Base, stelde mevrouw C. vast dat haar naam op de lijst van Preventel was vermeld. Base bevestigde dat er geen enkel facturatieprobleem was met betrekking tot een vroeger abonnementsnummer. Ook Mobistar antwoordde dat alle facturen voor haar oude nummer waren betaald.

COMMENTAAR

Mobistar heeft aan de Ombudsman bevestigd dat de gegevens van mevrouw C. door de diensten ven het bedrijf niet naar Preventel werden gestuurd. Na verificatie bij Base, blijkt dat mevrouw C. inderdaad bij Preventel gekend was onder klantennummer xxx. Op dit ogenblik is er voor dit dossier geen openstaand saldo meer. De reden waarom de gegevens van de klager in het Preventel-bestand werden opgenomen, is dat ze een gevangenisstraf heeft uitgezeten. Base heeft immers een aanhoudingsbewijs gekregen van de gevangenis van N., waarbij het bedrijf ervan op de hoogte werd gesteld dat zij van haar vrijheid was beroofd. Uit voorzorg was haar abonnement afgesloten en waren haar gegevens opgenomen op de Preventel-lijst. Base heeft het nodige gedaan om haar gegevens uit die lijst te schrappen. Ze kan terug naar de Baseshop gaan om haar nummer opnieuw te laten activeren.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Mevrouw H. laat ons weten dat ze geen abonnement bij Mobistar kan krijgen, daar ze nog op een lijst van wanbetalers – de Preventel-lijst – zou staan. Ze vraagt uitleg hierover en hoe haar gegevens verwijderd kunnen worden.

COMMENTAAR

De gegevens van de mevrouw H. mochten al een tijdje van de lijst geschrapt worden, doch dit was nog niet gebeurd. Mobistar heeft er voor gezorgd dat dit in orde is gekomen en heeft de klager zich laten abonneren.

16. SCHADE DOOR INFRASTRUCTUURWERKEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT

Tengevolge van een storing op de lijn van de heer L. zijn werklui van Belgacom het trottoir komen openbreken net voor de ingangsdeur van de klager. Een andere ploeg is het gat weer komen dichtgooien met een afwerklaag van fijne grind, maar heeft wel geen nieuwe straattegels gelegd. De eerste werklui hadden de oude tegels meegenomen. De heer L. heeft herhaalde malen tevergeefs contact opgenomen met de klantendienst van Belgacom. Men heeft hem gevraagd om geduld te oefenen en dan zonder meer opgehangen. Telkens wanneer het regent, ziet de klager

zich verplicht om de buitenkant van de onderbouw van het houtwerk van de ingangsdeur en de garage schoon te maken. Bovendien zijn er ook onuitwisbare krassen op de granieten vloerbedekking in zijn inkomhal.

COMMENTAAR
Ingevolge de tussenkomst van de Ombudsman werden de herstellingswerken door Belgacom uitgevoerd.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
Voor het huis van mevr. D. zijn er door Belgacom leidingswerken uitgevoerd. Daarvoor werd een put gedolven, boordstenen en beplantingen verwijderd. De werken zijn voorbij, maar het terugbrengen naar de oorspronkelijke toestand laat op zich wachten.

COMMENTAAR
Belgacom vermeldt ons dat zij de werken heeft uitgevoerd, maar dat de herbestrating de verantwoordelijkheid is van het bedrijf, dat de beschadiging aanbracht. Uiteindelijk heeft deze verantwoordelijke firma het euvel hersteld.

17. TELEFOONGIDSEN

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
De heer R. heeft al meer dan 50 jaar een vaste telefoonlijn op hetzelfde adres. Hij verwondert zich erover dat hij geen telefoongids meer in de bus krijgt.

COMMENTAAR
Na een onderzoek te hebben uitgevoerd, wijst Promedia erop dat er een fout was in het adres van de klager. Het bedrijf bevestigt dat deze fout in het adres inmiddels werd rechtgezet en dat ze de heer R. een exemplaar van de Witte Gids en van de Gouden Gids heeft toegestuurd.

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
Bij de bedeling van de telefoonboeken is de 78-jarige heer V. blijkbaar over het hoofd gezien. Via de inlichtingendienst van Belgacom was het moeilijk om bij de juiste contactpersoon hiervoor te geraken. Hij vraagt de Ombudsdienst om hem van dienst te zijn.

COMMENTAAR
Via Belgacom werd de firma Promedia gecontacteerd om alsnog de gevraagde telefoonboeken te leveren. Drie weken later bedankt de klager de Ombudsdienst schriftelijk voor de goede ontvangst.

18. ALGEMENE INFORMATIE

1. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
De heer X. is niet tevreden omdat hij niet op de hoogte werd gebracht van een promotie. Midden september heeft hij vernomen dat klanten met schoolgaande kinderen een korting van €10 per maand genoten op het abonnementsgeld. In de teleboetiek van Belgacom werd hem meegedeeld dat de actie enkel in de eerste week van september geldig was.

COMMENTAAR
Na verificatie bij Belgacom blijkt dat de promotie ADSL Student op het oproepnummer werd ingevoerd in september 2007. Deze promotie werd dus wel degelijk toegepast op de facturen van de heer X. en dit tot in september 2008. Belgacom houdt er echter wel aan eraan te herinneren dat de geldende promoties van jaar tot jaar veranderen en dat deze slechts geldig zijn voor een welbepaalde periode (die niet altijd dezelfde is). De promotie ADSL Student werd automatisch nogmaals verlengd voor de klanten die deze reeds genoten en kon eveneens worden toegepast voor de bestaande klanten (wat ADSL betreft) die een aanvraag hadden ingediend om daarvoor in aanmerking te komen. Voor de nieuwe ADSL-klanten, was de promotie ADSL Student geldig gedurende de eerste week van september. Na die datum werd de promotie 3 maanden gratis aangeboden (de 3 gratis maanden van ADSL Go hebben dezelfde waarde als de promotie ADSL Student).

2. OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
De heer C. wenst tijdstippen en inhoud van tekstberichten over een bepaalde periode te recupereren om als bewijs te dienen in een bepaalde zaak. Dit wordt aan Telenet voorgelegd.

COMMENTAAR
Telenet heeft de klager de tijdstippen doorgegeven, doch kan onmogelijk de inhoud daarvan vrijgeven. Wettelijk kan Telenet dit niet doen.

19. TELEFOONCELLEN

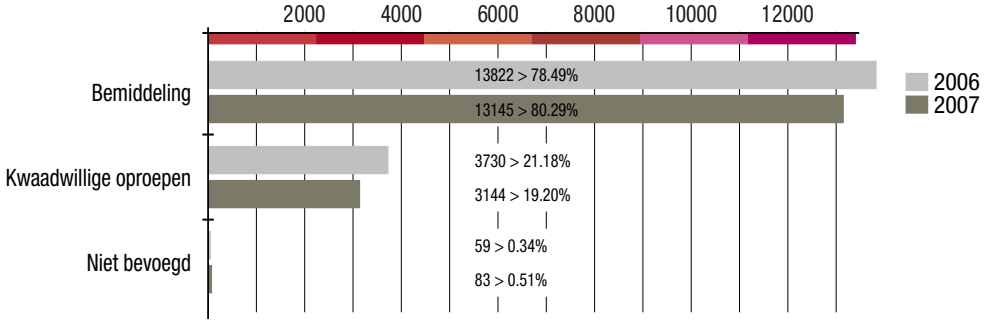
OMSCHRIJVING VAN DE KLACHT
Een openbare telefooncel werkt niet meer naar behoren. Het volume van de opgeroepene is onhoorbaar laag, de volumeknop werkt niet en het celnummer is niet leesbaar. Dit wordt door de heer W. gemeld aan Belgacom, dienst Storingen, maar zonder gevolg.

COMMENTAAR
Belgacom excuseert voor de slechte communicatie en heeft instructies gegeven om de telefooncel zo vlug mogelijk te herstellen. Dit is ondertussen gebeurd en de klager dankt de Ombudsdienst.

3 KLACHTEN BEHANDELD IN 2007

A) OPSPLITSING VAN DE KLACHTEN PER BEHANDELINGSPROCEDURE)

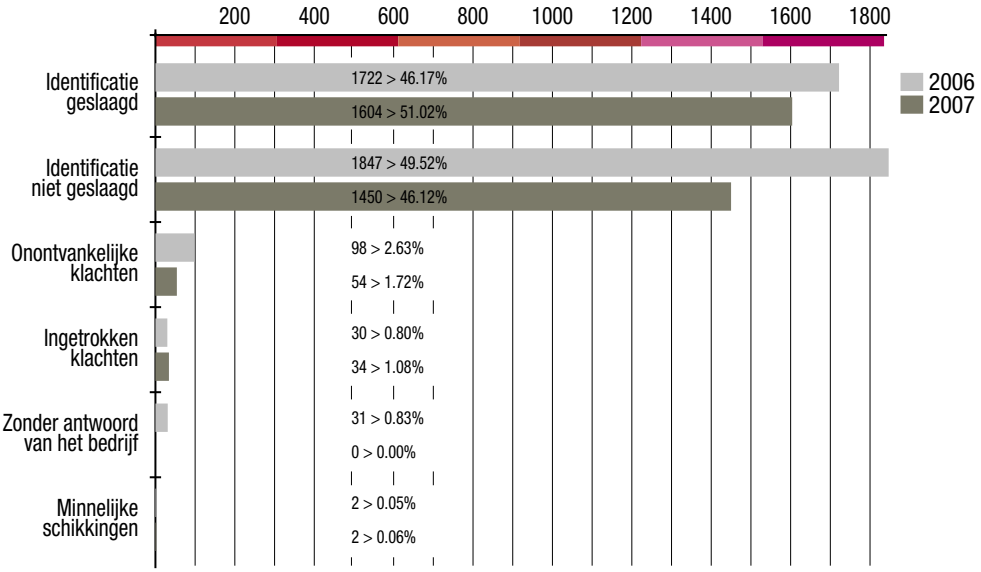
(Tabel 12)



In 2007 werden door de Ombudsdienst 16.372 klachten geanalyseerd, behandeld en afgesloten (tegenover 17.611 in 2006).
Deze daling van het aantal door de Ombudsdienst afgesloten dossiers ligt in de lijn van wat we in onze inleiding tot het jaarverslag van 2006 hebben opgemerkt, waarin wij dringend vroegen om het aantal medewerkers van de dienst uit te breiden. Het personeelsbestand was tijdens het hele afgelopen jaar immers onvolledig.
De hierboven aangehaalde daling kan tevens worden verklaard door de toenemende complexiteit van de dossiers die aan ons worden voorgelegd en door het feit dat wij, zoals hierboven vermeld, steeds meer e-mails krijgen van klagers waarop quasi onmiddellijk moet worden gereageerd.
De klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen vertegenwoordigen nog slechts 19,20% van het totale volume ingediende klachten (tegenover 21,18% in 2006).
De klachten waarvoor de Ombudsdienst niet bevoegd was, zijn lichtjes gestegen (0,51% tegenover 0,34% in 2006).

B) KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN)

(Tabel 13)

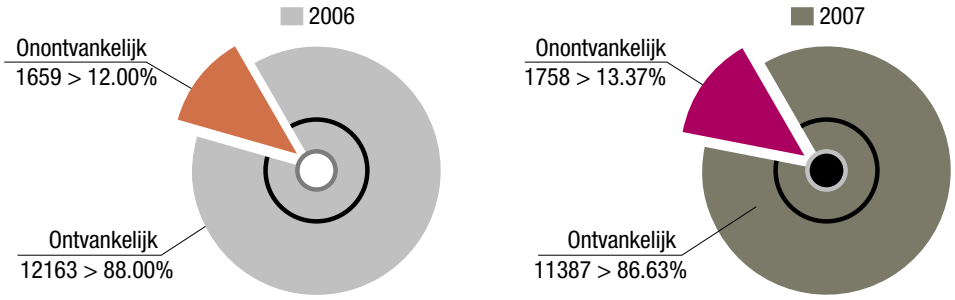


De Ombudsdienst merkt met tevredenheid op dat er opnieuw een stijging kon worden vastgesteld van het aantal klachten waarbij de identiteit van de vermoedelijke daders kon worden meegedeeld (51,02% tegenover 46,17% in 2006).
De helft van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen die door de Ombudsdienst werden behandeld, heeft met andere woorden tot de identificatie van de vermoedelijke daders geleid.
1,72% van de klachten werden onontvankelijk verklaard (tegenover 2,63% in 2006) en 1,08% van de klachten werden door de klagers tijdens de behandelingsperiode ingetrokken.
In 2007 hebben wij van de betrokken operatoren voor alle dossiers de nodige inlichtingen gekregen (in 2006 hadden wij voor 31 dossiers spijtig genoeg geen antwoord gekregen).

C) KLACHTEN VOOR BEMIDDELING)

1. ONTVANKELIJKHEID

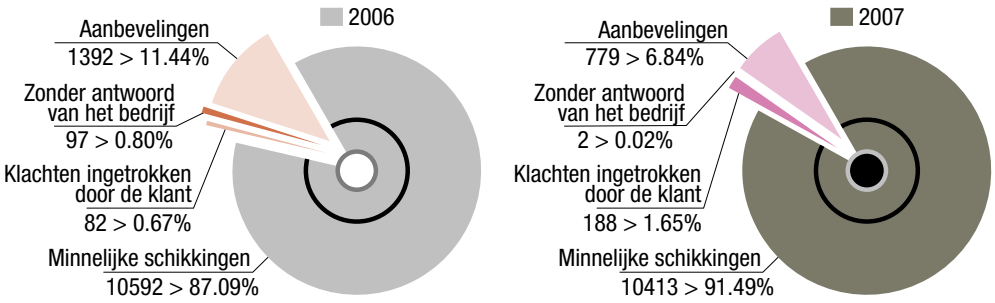
(Tabel 14)



Wat de klachten voor "bemiddeling" betreft, is het aantal onontvankelijke klachten zowel in absolute cijfers (1.758 tegenover 1.659 in 2006) als procentueel (13,37% tegenover 12,00% in 2006) vrij stabiel gebleven.

2. RESULTATEN

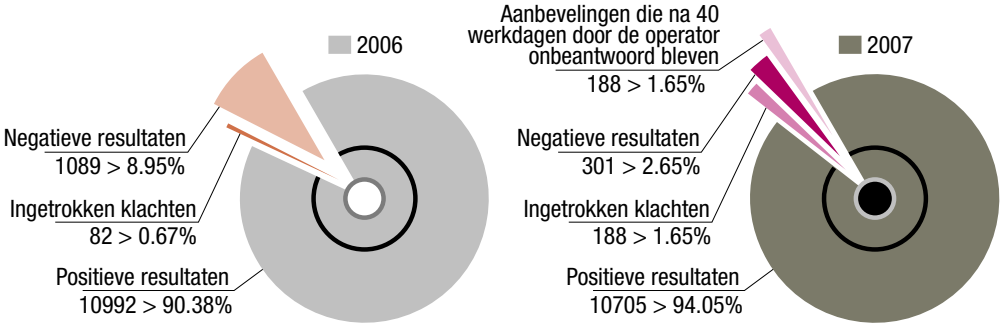
(Tabel 15)



De minnelijke schikkingen zijn procentueel gestegen en vertegenwoordigen 91,49% van het totale aantal behandelde dossiers (tegenover 87,09 % in 2006).
Voor 6,84% van de dossiers heeft de Ombudsdienst uiteindelijk een aanbeveling moeten formuleren (tegenover 11,44% in 2006).
De Ombudsdienst heeft slechts 2 dossiers (tegenover 97 in 2006) moeten afsluiten zonder van de betrokken operator de nodige informatie te hebben gekregen.

3. POSITIEVE RESULTATEN VOOR DE KLAGERS

(Tabel 16)



De positieve resultaten vertegenwoordigen het totale aantal minnelijke schikkingen (10.413), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf werden gevolgd (233), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf gedeeltelijk werden gevolgd (54) en aanbevelingen zonder gevolg van het bedrijf die uitvoerbaar worden (5).
Er dient te worden opgemerkt dat de wetgeving betreffende de aanbevelingen is gewijzigd, waardoor de operatoren er meer worden toe aangezet om binnen de vastgelegde termijnen op onze aanbevelingen te reageren. Binnen een termijn van twintig werkdagen te rekenen vanaf de datum van de officiële kennisgeving van de aanbeveling door de Ombudsdienst, moet het bedrijf de klager en de Ombudsdienst op de hoogte stellen van zijn met redenen omklede beslissing. Na verstrijking van de bovenvermelde termijn en indien de voornoemde bepaling niet wordt nageleefd, versturen wij een herinnering naar het betreffende bedrijf. Dit beschikt dan over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet wenst te volgen. Deze met redenen omklede beslissing moet naar de klager en naar de Ombudsdienst worden gestuurd. In geval van niet-naleving van deze bepalingen, moet het bedrijf de aanbeveling uitvoeren wat de aspecten betreft die de klager specifiek betreffen.
De negatieve resultaten staan voor het totale aantal gunstige aanbevelingen voor het bedrijf (103), gunstige aanbevelingen voor de klagers die door het bedrijf niet werden gevolgd (196) en klachten waarop door het betrokken bedrijf geen antwoord werd gegeven (2). Daarbij tellen wij op 31 december 2007 bovendien 188 aanbevelingen waaraan door het bedrijf vóór het verstrijken van de termijn van 40 dagen nog geen met redenen omkleed gevolg werd gegeven.
Net als de voorgaande jaren kan 2007 als een positief jaar worden beschouwd: voor 94,05% van de geschillen is de Ombudsdienst er immers in geslaagd een gunstig resultaat te bekomen voor de gebruikers van de telecommunicatiediensten.

4 DE MEEST BEDUIDENDE OPERATOREN EN HUN KLACHTEN

A) INLEIDING)

In 2007 ontving de Ombudsdienst 17,77% meer verzoeningsklachten dan in 2006 (van 16.766 in 2006 naar 19.745 in 2007). Belgacom, Tele2 en Mobistar namen samen 59% (ofwel 11.646) van de verzoeningsklachten voor hun rekening. Proximus en Telenet vervolledigen de top-5.

Opvallend is echter dat het aantal klachten tegen Euphony en Mobistar procentueel spectaculair steeg. Waar de Ombudsdienst in 2006 slechts in 400 verzoeningsklachten diende te bemiddelen tussen Euphony en haar klanten, was dit in 2007 voor 712 verzoeningsklachten het geval, wat een stijging van maar liefst 78% betekent. Voor Mobistar werd een stijging van 67,02% genoteerd (2178 klachten in 2007 tegenover 1304 in 2006). Het aantal klachten steeg ook voor Base (44,44%), Telenet (37,80%) en Proximus (31,95%).

Hieronder bespreken we de mogelijke oorzaken van het hoge aantal klachten van Belgacom en Tele2 en van de grote stijging van het aantal klachten van Euphony en Mobistar. Als rode draad kan men in ieder geval de bedenkelijke verkoopsmethoden, de ontransparante contracten en contractsverlengingen en de daaraan gekoppelde verbrekingskosten herkennen.

B) BESPREKING PER OPERATOR)

1. BELGACOM

Traditioneel is het aantalverzoenings-klachten van Belgacom het grootst (zie tabel 9). Reeds sedert verschillende jaren daalde het aandeel van Belgacom ten opzichte van het totaal aantal klachten, een trend die zich ook in 2007 voortzette (slechts 32,77% ten opzichte van 35,84% in 2006).

Net als in 2006 gaan de klachten in hoofdzaak over storingen, verbrekings-vergoedingen en facturatie.
In 2007 kwam daar ook het thema digitale televisie bij (zie Hoofdstuk 6 in dit jaarverslag).

1.1. STORINGEN

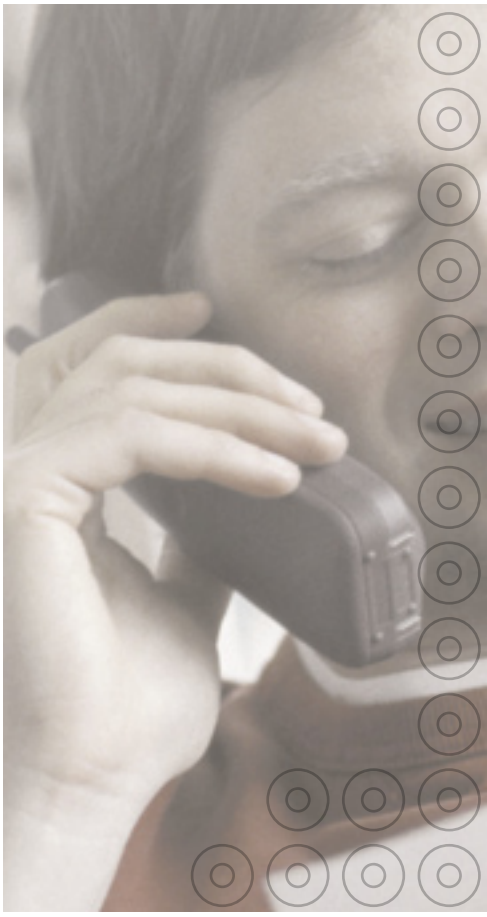
Klachten over storingen en dan vooral laattijdige lichtingen van storingen waren ook in 2007 geen rariteit. Vooral in de zomer- en de eindejaarsperiode liep het aantal klachten weer hoog op. Maar ook bij verhuissituaties kampen klanten van Belgacom vaak met problemen die niet naar behoren of niet tijdig worden opgelost.

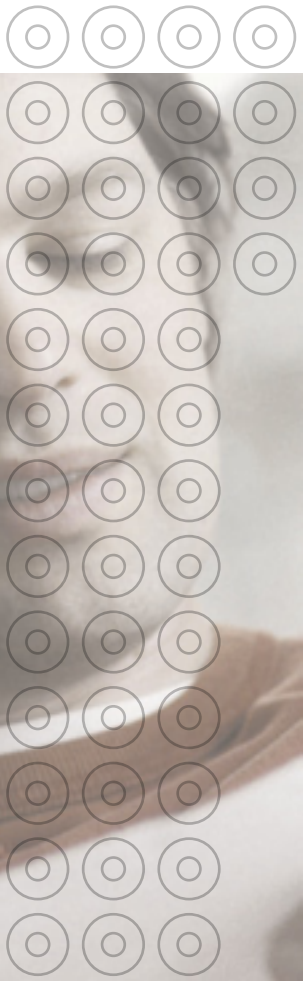
Voor de toekenning van een compensatie voor laattijdig gelichte storingen aan telefoonlijnen past Belgacom het 'Service Level Garantie'-principe uit haar algemene voorwaarden toe: Voor een telefoniestoring die niet binnen de volgende werkdag nà de melding van de storing van Belgacom gelicht werd, kent Belgacom in principe 1 maand basisabonnementsgeld telefonie toe per dag vertraging.

De Ombudsdienst krijgt vaak de vraag waarom Belgacom geen compensatie voor laattijdig gelichte storingen aan het ADSL-signaal aanbiedt. Belgacom heeft hiervoor geen regeling voorzien in haar algemene voorwaarden, en voert als argument aan dat ADSL geen universele dienst is waarop men te allen tijde recht heeft, zoals dit wel het geval is bij de telefoniedienst. Toch kan men op de dag van vandaag vaststellen dat heel wat mensen dagelijks vertrouwen op de goede werking van de internetdienst. Vooral bedrijven kunnen niet meer zonder en vooral van deze categorie klagers krijgt de Ombudsdienst veelvuldige vragen tot sneller herstel van de internetdienst, gekoppeld aan een schadevergoeding. In de mate van het mogelijke kan de Ombudsdienst via zijn bemiddeling een oplossing uitwerken met de betrokken partijen, maar doorgaans zijn de compensaties een uitzondering en worden ze louter uit commercieel oogpunt toegekend.

De Ombudsdienst betreurt dat Belgacom, gezien de hedendaagse evolutie, niet naar analogie met de telefoniedienst een compensatieregeling inbouwt voor storingen van ADSL-diensten

.





1.2. VERBREKINGSVERGOEDINGEN

Ook in 2007 kwam er een hoog aantal klachten bij de Ombudsdienst toe over aangerekende verbrekingsvergoedingen, voor zowat alle producten van Belgacom.

De steeds wederkerende oorzaak is het gebrek aan transparantie. Uit de klachten blijkt meer dan ooit dat Belgacom over bepaalde contractsvoorwaarden, en dan vooral de contractsduur, onduidelijke informatie geeft. Uit de getuigenissen van klagers en uit (het gebrek aan) informatie die de Ombudsdienst van Belgacom verkrijgt, blijkt dat Belgacom zowel aan de telefoon bij de verkoop op afstand als in haar verkoopspunten (Teleboetieks), zowel bij nieuwe producten als bij wijzigingen van producten, de contractsduur als een element van ondergeschikt belang behandelt, terwijl dit een essentiële voorwaarde van het contract is met verregaande gevolgen.

De Ombudsdienst geeft ter illustratie enkele voorbeelden:

Mevrouw V. wordt opgebeld door Belgacom met de vraag of ze geïnteresseerd is in een promotie van één maand ADSL-abonnementsgeld. Vier maanden later besluit mevrouw M. naar een andere internetprovider over te stappen. Vooraleer zij opzegt, controleert zij de opzegvoorwaarden. Aangezien mevrouw M. al sinds 2004 ADSL-klant is en zij de conclusie trekt dat de minimumduur van één jaar reeds lang verstreken is, meent zij te kunnen opzeggen zonder opzegboete. Om zeker te zijn informeert zij bij de klantendienst van Belgacom nog eens naar haar contractsduur. De medewerkster aan de lijn zegt haar dat ze vrij is om te gaan. Mevrouw V. zegt zij met een gerust hart het ADSL-contract op. Een maand later ontvangt ze echter een Belgacom-factuur waarop een hoge verbrekingskost wordt aangerekend. Mevrouw V. is hierover verbolgen en betwist deze kost. Zij meent dat ze niet geïnformeerd werd over het feit dat hier een verlenging van haar ADSL-contract met één jaar aan gekoppeld werd. Ze ontving noch mondeling, noch schriftelijk degelijke informatie hierover. Belgacom verwijst naar een voetnoot op één van haar facturen, waarvan de betaling het akkoord met de algemene voorwaarden impliceerde.

Mevrouw B. gaat naar een Belgacom-verkooppunt om haar ADSL Go te laten omzetten in een ADSL Light, aangezien haar zoon niet meer bij haar woont, en zij het volume van ADSL Go zelf niet helemaal opgebruikt. De verkoper voert meteen een aantal wijzigingen in de computer door, en zegt dat alles geregeld is. Enkele weken later ontvangt mevrouw B. een factuur met de rubriek "vroegtijdige verbreking ADSL". Volgens Belgacom bestond het ADSL Go-contract nog maar 8 maanden en dient er volgens artikel 15 en 17 van de algemene voorwaarden een verbrekingsvergoeding betaald te worden. Mevrouw B. meent dat, indien zij geïnformeerd was geweest over het aangaan van een nieuw contract (met ontvangst van een dubbel van het contract) en het feit dat ze een verbrekingsvergoeding zou moeten betalen, zij dan nog 4 maanden had gewacht om de omschakeling door te voeren.

Uit dergelijke getuigenissen – want het is duidelijk dat er weinig tot geen informatie op papier verschijnt – blijkt hoe weinig Belgacom gewag maakt van de contractsduur. Vele klagers zijn van mening dat, indien Belgacom open en eerlijk was geweest over de contractsduur, de klanten zeker hadden overwogen hun contract verder te respecteren, d.i. langer bij Belgacom te blijven of langer een bepaald product aan te houden. Ook de Ombudsdienst is van mening dat Belgacom, ongeacht de wettelijkheid van de methode die Belgacom gebruikt omtrent het sluiten of verlengen van contracten (verkoop op afstand, verkoop op beurzen, verkoop in haar boetieks), met meer duidelijkheid over de contractsduur minder klachten over verbrekingsvergoedingen zou genereren. In andere sectoren, bijvoorbeeld bij het huren van woningen, in de verzekeringsector of bij energieproducten, waar deze transparantie wel aanwezig is, weten de mensen dat ze bij een beëindiging of overschakeling moeten oppassen voor contractsverplichtingen.

Deze opmerking geldt overigens niet alleen voor Belgacom, maar ook voor tal van andere telecomoperatoren. Meer transparantie bij de operatoren zou er dus toe kunnen leiden dat mensen bewuster hun contract en hun contractspartner voor telecommunicatieproducten zouden kiezen.

2. TELE2

In 2006 registreerde de Ombudsdienst reeds een record aantal klachten voor Tele2. De oorzaken en de structurele problemen werden in het jaarverslag van 2006 uitvoerig besproken. Hoewel de Ombudsdienst in maart 2007 van Tele2 vernam dat er structurele veranderingen aangebracht werden en de klachten zouden moeten dalen, dient de Ombudsdienst helaas vast te stellen dat er in 2007 nog 6,20% meer klachten tegen Tele2 dan in 2006 werden ingediend bij de Ombudsdienst (2.997 in 2007 tegenover 2.822 in 2006). Twee thema's zijn opvallend: enerzijds de defecten en storingen en anderzijds de verkoopsmethoden van Tele2 om nieuwe klanten te werven.

2.1. DEFECTEN EN STORINGEN

Het grootste aandeel klachten ging net zoals in 2006 over defecten en storingen betreffende telefonie en internet, ofwel bij de overschakeling naar Tele2 All In (product waarbij Tele2 telefonie en internet tesamen aanbiedt), ofwel tijdens de looptijd van het contract. In de meeste gevallen kon er een oplossing geboden worden, verontschuldigde Tele2 zich voor de hinder en bood zij een compensatie aan of stond ze een kosteloze opzeg toe. Deze compensatie is echter niet volgens een vaststaande regeling in de algemene voorwaarden (zoals bij Belgacom voor telefoniestoringen). Doorgaans compenseert Tele2 het abonnementsgeld voor de periode dat er geen gebruik kon gemaakt worden van de dienst. In ernstige gevallen vraagt de klager om kosteloos te mogen opzeggen. Tele2 bekijkt deze vragen steeds individueel dossier per dossier en besluit of een kosteloze opzeg, of een vermindering van de verbrekingsvergoeding geoorloofd is. Niet zelden wordt ingegaan op deze vraag, op eigen initiatief of na bemiddeling door de Ombudsdienst.

Omdat het in 2006 vooral nog over een kinderziekte ging (start van het product Tele2 All In met een nieuwe techniek), had de Ombudsdienst in 2007 een daling van dit soort klachten verwacht. Helaas was dit niet het geval. Een directe oorzaak daarvan is de Ombudsdienst niet bekend. De meeste problemen op dit vlak deden zich nog begin 2007 voor, waarna echter wel een betere bereikbaarheid en betere bemanning met experts van de klantendienst kon vastgesteld worden, die geleid hebben tot een betere opvolging van de problemen in de tweede helft van 2007.

2.2. VERKOOPSMETHODEN

De Ombudsdienst ontving in 2007 vele klachten over de ongewenste overname van de diensten door Tele2 van een andere operator. Deze overname gebeurde doorgaans telefonisch. Voor een uitgebreide bespreking van deze 'verkoop op afstand' om nieuwe klanten aan te werven en de bedenkingen van de Ombudsdienst verwijzen we naar Hoofdstuk 7.

3. EUPHONY

Deze operator verdient in dit jaarverslag bijzondere aandacht, vermits het aantal klachten tegen Euphony steeg van 400 in 2006 naar 712 in 2007.

De voornaamste problemen hadden te maken met facturatie (ongeveer 200 klachten of 28%), betwiste verbrekingsvergoedingen (189 klachten of 26 %), contractuele aangelegenheden (124 klachten of 17% waaronder vooral verkoopspraktijken en opzeggingen), en technische problemen (75 klachten of 10% aangaande de aansluiting en storingen betreffende internet).

3.1. FACTURATIE

Onder deze categorie klachten vallen de meest diverse klachten die te maken hebben met facturatie en vermeende fouten van Euphony. In het grootste deel van deze klachten kan er met Euphony tot een minnelijke schikking gekomen worden, waarbij ofwel verduidelijking gegeven wordt ofwel rechtzettingen worden uitgevoerd (na erkenning van een fout of uit commerciële overwegingen).

3.2. BETWISTE VERBREKINGSVERGOEDINGEN

Opvallend zijn ook de klachten in verband met verbrekingsvergoedingen die ofwel zullen worden aangerekend, of die reeds aangerekend werden. In bepaalde gevallen werkt de internetdienst niet naar behoren en zijn er klanten die dan via een klacht een kosteloze opzeg met Euphony wensen overeen te komen. In andere gevallen werd het contract al opgezegd en staat de verbrekingsvergoeding ter discussie. Euphony bekijkt dan dossier per dossier of de verbrekingsvergoeding terecht of onterecht werd aangerekend, of dat in de specifieke situatie een creditering om commerciële redenen te rechtvaardigen is.

3.3. CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN

Euphony en Mobistar werken via Euphony-verkopers die deur-aan-deur-verkoop doen, of die op openbare plaatsen contracten aanbieden. Belangrijk is dat ook hier de wettelijke bepalingen nageleefd worden.

In een reeks klachten werden de verkoopsmethoden van deze verkopers aangevochten. De Ombudsdienst kreeg regelmatig van klagers te horen dat de verkoper zich zeer opdrong of onder valse voorwendselen een handtekening van hen ontfutselde (bijvoorbeeld met verkeerde informatie over het product zelf, of met de uitleg dat een handtekening nodig is als bewijs voor zijn werkgever dat hij bij de persoon op bezoek geweest is). Het probleem bij dit soort klachten is dat het hier vaak om een woord-tegen-woord-situatie gaat. Euphony raadpleegt vaak de verkoper zelf, die in de meeste gevallen het verhaal van de klager weerlegt.

Midden 2007 heeft de wetgever in de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en

bescherming van de consument (WHPC) een aantal bepalingen toegevoegd om oneerlijke handelspraktijken jegens de consumenten te verbieden. Meer bepaald worden in artikels 94/5 en verder van de WHPC oneerlijke handelspraktijken verboden, waaronder "misleidende" en "agressieve" handelspraktijken moet verstaan worden. De toekomst moet nog uitwijzen in welke mate deze bepalingen hun nut in dit soort klachten kunnen bewijzen.

In deze categorie klachten staat het contract zelf ook meestal ter discussie: is er een geldig contract gesloten of niet? In de eerste plaats moet bij deur-aan-deur-verkoop of bij verkoop buiten de onderneming het contract bepaalde gegevens vermelden. Volgens artikel 88 van de WHPC dienen volgende gegevens op het contract te staan: naam en adres van de verkoper, de datum en de plaats van de sluiting van de overeenkomst, de nauwkeurige aanwijzing van het product of van de dienst, alsook de belangrijkste kenmerken ervan, de termijn voor de levering van het product of voor het verlenen van de dienst, de te bepalen prijs en de wijzen van betaling en een verzakingsbeding, volgens de voorschriften van dit artikel (namelijk op de voorzijde van de eerste bladzijde, in vet gedrukte letters en in een kader in de voorgeschreven bewoordingen).

Regelmatig werd vastgesteld dat één of meerdere elementen op het contract of op de contractsverlenging ontbraken of dat er geen vermelding op stond dat de klant zich akkoord verklaarde met de algemene voorwaarden. De Ombudsdienst beval in die dossiers aan Euphony aan om op basis daarvan de aangerekende verbrekingsvergoeding geheel of gedeeltelijk te crediteren en in het algemeen aanpassingen aan de contracten door te voeren.

3.4. TECHNISCHE PROBLEMEN

Tenslotte gaat een groot aandeel van klachten tegen Euphony over technische storingen, waarbij ook vaak Belgacom betrokken is. Euphony maakt immers gebruik van het Belgacom-netwerk. Bij dergelijke klachten wordt dus steeds nagegaan waar de oorzaak van de storing ligt: bij de lijn van Belgacom of bij de instellingen en karakteristieken van de Euphony-dienstverlening. In dit laatste geval kan er bijvoorbeeld een te grote afstand zijn tussen de woning van de klant en de LEX-centrale. Afhankelijk van de afstand kan soms geen ADSL aangeboden worden, of slechts ADSL met een beperkte snelheid. De Ombudsdienst is van mening dat Euphony vóór het sluiten van een internetcontract deze afstand dient na te gaan, en niet erna. In niet weinig van de gevallen blijkt immers pas achteraf dat Euphony door deze eigenschap vaak niet datgene kan aanbieden waarvoor de klant tekende. Gelukkig kan in de meeste klachten toch nog tot een oplossing gekomen worden, hetzij door kosteloze stopzetting van het oorspronkelijke contract, hetzij door een compensatie en de nodige aanpassingen.

Andere technische problemen worden door Euphony vaak gedetecteerd door een Euphony-consultant bij de klant ter plaatse te laten komen.

De Ombudsdienst is tevreden dat Euphony steeds individueel de dossiers bekijkt, maar zou het op prijs stellen indien Euphony in nog meer dossiers op eigen initiatief een oplossing zou aanbieden. Het gebeurt nog te vaak dat de oplossing pas na intensieve bemiddeling bereikt wordt.

4. MOBISTAR

Tenslotte valt ook de sterke stijging van het aantal verzoeningsklachten tegen Mobistar op. In 2006 steeg het aantal ombudsklachten tegen Mobistar reeds met 64.03%, in 2007 steeg dit aantal nog eens met 67.02% ten opzichte van 2006.

Uit de formulering van de klachten blijkt dat Mobistar regelmatig haar klanten doorverwijst naar de Ombudsdienst om tot een oplossing voor hun klacht te komen. Op zich is het niet slecht dat Mobistar de coördinaten van de Ombudsdienst doorgeeft aan haar klanten, maar zij doet dit niet enkel op verzoek van de klager maar blijkbaar ook uit eigen initiatief vooraleer de eerstelijnsklacht voldoende te hebben onderzocht. De Ombudsdienst krijgt de indruk dat Mobistar haar eerstelijns-klachtenbehandeling zo minimaal mogelijk houdt, en erop vertrouwt dat de klacht in tweede lijn bij de Ombudsdienst zal opgelost worden. Het spreekt voor zich dat dit een onnodige, vermijdbare overlast voor de klanten betekent.

Van de 2.178 klachten hadden 510 klachten, ofwel 23%, betrekking op verkoopsmethoden, verbreking en verbrekingskosten. Het tweede grootste aandeel van klachten (445 klachten, ofwel 20%) had betrekking op de facturatie van betalende sms-berichten (zie Hoofdstuk 8 in dit jaarverslag). De overige klachten hadden diverse thema's zoals producten en diensten (tariefwijzigingen, SIM-problemen, verkeerd of niet-toegekende promoties, herladingen), facturatie (rappelkosten, betwiste gesprekken, niet- of te laat verwerkte opzegbrieven, etc.), problemen met ADSL, storingen/ontvangstproblemen, enz.

De Ombudsdienst wenst hier enkel dieper in te gaan op klachten betreffende de verkoopsmethoden en de daarmee gepaardgaande problemen met verbreking van contracten en verbrekingskosten.

Mobistar werkt voor de werving van nieuwe klanten of voor verlengingen van bestaande contracten niet zelden met deur-aan-deur-verkopers. Twee soorten klachten vielen in 2007 op binnen deze categorie: enerzijds de klachten tegen Mobistar vanwege verkeerde of onduidelijke informatie over het Mobistarcontract zelf en anderzijds de klachten tegen Mobistar over (vermeende) verkeerde informatie over de opzegmogelijkheden bij de vorige operator. Niet zelden wordt Mobistar verweten dat de klant in een niet-omkeerbare situatie (na ondertekening van het contract bij Mobistar) geconfronteerd wordt met hoge opzegvergoedingen van de operator bij wie men opzegde. Over beide soorten klachten geven we hieronder toelichting.

4.1. MOBISTARCONTRACTEN

Bij deze klachten komt vooral naar voor dat de verkopers over de contractsmodaliteiten verkeerde informatie zouden geven: het voorstellen van tariefplannen die niet bij het belprofiel van de klager zouden passen, de verkeerde toepassing van een overeengekomen tariefplan en/of promotie, … . Ook en vooral zou er over de contractsduur geen duidelijke informatie gegeven worden. De Ombudsdienst moest in een aantal gevallen zelfs vaststellen dat geen contractsduur op het contract vermeld werd. In die klachten werd terecht de verbrekingsvergoeding wegens vroegtijdige opzegging door Mobistar gecrediteerd. Maar ook in de andere klachten keek Mobistar per individueel dossier na of de vermeende verkeerde uitleg over de verkoper kon bevestigd of weerlegd worden. Uiteindelijk blijft dit vaak een woord-tegen-woord-situatie. Echter, in geval van misleiding liet Mobistar de Ombudsdienst weten dat de verantwoordelijke van de verkoper ingelicht werd en werd er in die gevallen naar een oplossing gezocht.

Het valt de Ombudsdienst op dat Mobistar zich vaak in tweedelijnsklachten correct opstelt, de dossiers grondig bekijkt, fouten rechtzet en ook in klachten waar ze geen fout erkent vaak commercieel optreedt. Toch blijkt dat vele klachten bij grondiger onderzoek in eerste lijn reeds door Mobistar zelf hadden kunnen opgelost worden.

4.2. OPZEG BIJ ANDERE OPERATOR

De heer P. krijgt een Mobistar-verkoper over de vloer. Deze meent dat de heer P. goedkoper kan bellen met Mobistar en stelt hem een contract voor. De heer P. is eerder terughoudend, want hij weet niet of hij zomaar bij zijn oude operator, Proximus, kan opzeggen. De Mobistar-verkoper zou hem gevraagd hebben hoelang hij reeds klant is bij deze operator. Aangezien dit reeds meer dan 3 jaar is, zou de verkoper hem verzekerd hebben, dat hij dan zeker kosteloos weg kan bij de operator. De heer P. tekent het contract. Een maand later ontvangt hij van Proximus een factuur met een verbrekingsvergoeding. De heer P. voelt zich bedrogen door de Mobistar-verkoper.

De Ombudsdienst ontving regelmatig dergelijke klachten van kersverse Mobistar-klanten. De klacht werd meestal tegen beide operatoren, zowel de oude operator (die een verbrekingkost factureert), als Mobistar, ingediend. In het voorbeeld kreeg de Ombudsdienst van Proximus de uitleg waarom er wél nog een contract liep, dat vroegtijdig verbroken werd; Mobistar meende niet verantwoordelijk te zijn voor deze facturatie. Immers, op het contract dat de klant tekent, staat vermeld dat de ondertekening van het contract de klant er niet van ontslaat zijn verplichtingen ten opzichte van de oude operator na te leven. Mobistar zegt dat ze hiermee de wet naleeft.

Het klopt inderdaad dat er regelgeving bestaat omtrent de nummeroverdracht van een mobiel nummer. Het Koninklijk Besluit van 23 september 2002 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van eindgebruikers van de aan het publiek aangeboden mobiele telecommunicatiediensten regelt de verplichtingen van de donor-operator (operator die het nummer overdraagt) en de recipiënt-operator (operator die het nummer overneemt). Artikel 11, § 2 bepaalt: "Bij ontvangst van de aanvraag legt de recipiëntoperator aan de eindgebruiker een schriftelijk document of een andere duurzame drager voor, waarop de aanvrager respectievelijk zijn handtekening plaatst of zijn toestemming uitdrukkelijk bevestigt en waarin:

1° de eindgebruiker zich ondubbelzinnig en behoorlijk identificeert;
2° de eindgebruiker erop gewezen wordt dat hij al zijn bestaande contractuele verplichtingen ten aanzien van de donoroperator dient te vervullen, op straffe van het betalen van een schadevergoeding aan de donoroperator;
3° de eindgebruiker aan de recipiëntoperator de volmacht geeft om alle nodige stappen te ondernemen om het mobiele nummer over te dragen, met inbegrip van de volmacht om, in voorkomend geval, het bestaande contract bij de donoroperator op te zeggen."

Mobistar, de donor-operator, kon voorleggen dat er een clausule op haar contracten staat die aan deze verplichting voldoet.

De Ombudsdienst stelt vast dat Mobistar de wettelijke verplichtingen naleeft, maar dat zij in haar verkoopsmethoden vermoedelijk wel gebruik en/of misbruik maakt van het feit dat de consument bij de contractsluiting deze clausules niet naleest en dat zij vermoedelijk mondeling andere informatie geeft, of minstens een verkeerde indruk wekt.

C) CONCLUSIE)

De liberalisering van de telecommunicatie-markt werd ingevoerd om de concurrentie te bevorderen. Dit leidde ongetwijfeld tot een prijsverlaging in deze sector. Uit de vele ontvangen klachten kan men echter besluiten dat de operatoren in de concurrentiestrijd echter vaak het ethische uit het oog verliezen, dat enkele operatoren enkel maar aan klantenwerving en inkomstengaranties denken en dat zij hun after sales-service achteruitstellen. Door het sluiten van contracten, contractsverlengingen en allerhande technieken van productwijzigingen, trachten de operatoren zo veel mogelijk hindernissen in te bouwen voor hun klanten om van operator te wisselen, zodat de vrije keuze dikwijls sterk gehinderd wordt.

De Ombudsdienst is van mening dat elke operator correcte informatie over zijn eigen producten en diensten dient te leveren en zich dient te onthouden van uitspraken over algemene voorwaarden en contractsmodaliteiten van andere operatoren. Het verhaal waarbij de consument te lijden heeft onder een gebrekkige informatieverstrekking vanwege de operator loopt overigens als een rode draad doorheen het volledige jaarverslag.

5 EVALUATIE VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

A) INLEIDING)

In haar jaarverslag van 2006 wijdde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie een hoofdstuk aan de analyse van enkele nieuwe wettelijke bepalingen waarvan werd verondersteld dat zij de telecom-consument ten goede zouden komen. Vooral de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie hield een aantal bepalingen in die schijnbaar tegemoet kwamen aan verzuchtingen die de Ombudsdienst in de voorafgaande jaren had opgetekend. Ruim twee jaar na de implementatie van deze wet acht de Ombudsdienst het aangewezen om op basis van de klachten ingediend in 2007 te toetsen of de operatoren een aantal van de voornaamste bepalingen correct naleven.

B)TOETSING)

1. ARTIKEL 74 BETREFFENDE HET SOCIAAL TELEFOONTARIEF

Tot 2005 was Belgacom de enige telecomoperator die een sociale korting aanbood aan begunstigde telefoonabonnees.Sedertdeimplementatie van de wet van 13 juni 2005 diende voortaan elke operator dit gunsttarief aan rechthebbenden aan te bieden. De voorwaarden en werkwijzen werden in een bijlage bij de wet beschreven.

De Ombudsdienst ontving in 2007 desalniettemin enkele klachten tegen M1Call, Euphony en Coditel van consumenten die te kennen gaven dat deze operatoren weigerden de voordelen van het sociaal telefoontarief aan te bieden. De drie operatoren lieten aanvankelijk aan de Ombudsdienst weten dat zij inderdaad globaal geen sociaal tarief aanboden. De Ombudsdienst riep hen alsnog op hun wettelijke verplichtingen ter zake na te leven. Enkel M1Call gaf positief gevolg aan deze oproep. Euphony daarentegen bleef bij haar besluit om het sociaal tarief niet toe te passen maar liet de bewuste klagers wel de mogelijkheid om zonder aanrekening van kosten hun contract te verbreken. Ook Coditel bood het sociaal tarief na bemiddeling niet aan en argumenteerde dat haar standaardtarieven op zich al voldoende laag waren om beschouwd te kunnen worden als sociaal aanvaardbaar! De Ombudsdienst kan zich niet scharen achter deze visie. Er bestaat voor telefonie-operatoren - met inbegrip van de zogenaamde 'resellers' - immers geen enkele geldige reden om hen te ontslaan van hun wettelijk verplichting met betrekking tot het aanbieden van het sociaal tarief. Niet alleen blijven veelal weinig bemiddelde klanten op die manier verstoken van een aanzienlijke korting op hun abonnements- en/ of gesprekskosten, het tast tevens in zekere mate de geest van deze wettelijke bepaling aan, namelijk dat rechthebbenden daadwerkelijke vrijheid moeten verkrijgen in hun keuze van operator in de bestaande geliberaliseerde telecommarkt.

Artikel 74 van de wet van 13 juni 2005 stipuleert tevens dat rechthebbenden slechts aanspraak kunnen maken op het sociaal tarief voor één aansluiting, zelfs al beschikken zij bijvoorbeeld over een vaste lijn en een gsm-aansluiting. Uit een niet onaanzienlijk aantal klachten uit 2007 blijkt dat veel consumenten van deze beperking niet op de hoogte waren. Ze hekelden vooral het feit dat sommige verkopers van abonnementen hen hadden verzekerd van het feit dat zij het sociaal tarief simultaan zouden kunnen genieten bij meerdere operatoren. De Ombudsdienst wil derhalve de operatoren nogmaals wijzen op het belang van correcte informatieverstrekking naar (potentiële) klanten toe.

2. ARTIKEL 110, § 4 BETREFFENDE DE INFORMATIEVERSTREKKING AAN DE EINDGEBRUIKERS

De Ombudsdienst verheugde er zich over dat de wetgever in 2005 elke operator had opgelegd om voortaan minstens één maal per jaar zijn klanten in te lichten over het voor hen meest gunstige tariefplan, rekening houdende met hun specifiek gebruikspatroon. Deze informatieverstrekking zou plaatsvinden middels de facturen. Voorheen had de Ombudsdienst veel klachten geregistreerd van gebruikers die een gebrek aan transparantie ervoeren ten gevolge van een overaanbod aan tariefformules die de meeste operatoren aanboden en in sommige gevallen zelfs ongevraagd activeerden.

Ondanks de wettelijke verplichting hiertoe dient de Ombudsdienst vast te stellen dat de operatoren anno 2007 nog steeds hun

klanten niet of onvoldoende voorlichten met betrekking tot het voor hen gunstigste tariefplan. Er werden in 2007 dan ook nog steeds klachten ingediend van gebruikers die reeds lang gebruik maakten van de preselectiedienst bij een alternatieve operator terwijl Belgacom hen onafgebroken een tariefplan was blijven aanrekenen. In dergelijke omstandigheden is een tariefplan volstrekt nutteloos in acht genomen dat de telefoongesprekken worden gefactureerd door een alternatieve operator. Conform de voornoemde wettelijke bepaling diende Belgacom deze klagers in te lichten dat zij best hun tariefplan konden laten annuleren. De Ombudsdienst stelde evenwel vast dat dit niet als dusdanig gebeurde. Naar de mening van de Ombudsdienst impliceert dit een inbreuk tegen § 4 van artikel 110 van de wet van 13 juni 2005 betreffende elektronische communicatie. Belgacom volgde in de dossiers helaas de aanbevelingen van de Ombudsdienst niet op. De operator was steevast van oordeel dat de klagers zelf de verantwoordelijkheid droegen in het feit dat zij het kwestieuze tariefplan niet hadden laten stopzetten. Zodoende ontweek Belgacom als het ware haar eigen wettelijke verantwoordelijkheid.

Volledigheidshalve moet worden meegegeven dat niet louter Belgacom nalatigheid kan verweten worden omtrent de nochtans verplichte voorlichting van eindgebruikers met betrekking tot tariefplannen. Uit niet te verwaarlozen aantallen klachten blijkt dat klanten zelf actief moeten uitzoeken welke het voor hen meest voordelige tariefplan is dat hun operatoren in de aanbieding hebben. Deze opmerking geldt niet in het minst voor de mobilofonie-operatoren. Uit andere klachten blijkt tenslotte dat sommige operatoren vaak een foutief medium gebruiken teneinde de eindgebruikers voor te lichten. De wet van 13 juni 2005 bepaalt dat de operatoren elke abonnee minstens één maal per jaar via de facturen dient voor te lichten over het voor elk van hen meest gunstige tariefplan. Echter blijkt uit de klachten dat de operatoren meestal beroep doen op hun telefonische commerciële diensten (of call-centers) om tariefplannen aan te prijzen.

3. ARTIKEL 116 BETREFFENDE TELEFONISCHE HELPDESKS

Ook dit initiatief van de wetgever, waarbij gesteld werd dat operatoren voortaan hun klanten een hulpdienst moeten aanbieden die telefonisch bereikbaar is aan (het equivalent van) zonaal tarief, was duidelijk in het voordeel van de consument.

Deze wettelijke bepaling wierp in grote mate vruchten af, zeker nadat Tele2 in 2006 als laatste grote operator het dure 070-nummer van haar klantendienst afschafte en een 02-nummer in dienst stelde. Desalniettemin registreerde de Ombudsdienst in 2007 nog klachten terzake tegen operator Dommel die immers nog steeds zijn klanten verplicht om in geval van vragen een 070-nummer te vormen. Dommel reageerde geprikkeld op de opmerkingen van de Ombudsdienst hieromtrent en dreigde er zelfs mee haar maandelijkse internettarieven te verhogen met €5 als compensatie voor het afschaffen van het 070-nummer en zijn klanten er over in te lichten dat zulks gebeurde op aanraden van de Ombudsdienst.

4. ARTIKEL 119 MET BETREKKING TOT BETALINGSFACILITEITEN

Dit artikel stipuleert onder meer dat in geval van wanbetaling de operator kan overgaan tot een eventuele onderbreking van de dienstverlening. Deze onderbreking moet – voor zover dit technisch mogelijk is – beperkt blijven tot de betrokken dienst, aldus nog de wettekst.

De Ombudsdienst stelde in vele klachten vast dat operatoren deze laatste regel niet respecteren. Het gebeurt zeer vaak dat gebruikers die bij eenzelfde bedrijf telefonie-, internet- en TV-klant zijn verstoken blijven van alle voornoemde diensten omwille van een blokkering, ondanks het feit dat er slechts voor één dienst bedragen worden betwist en er geen sprake is van openstaande saldi voor de overige diensten. Technisch gezien beschikken de operatoren nochtans duidelijk over de mogelijkheid om diensten afzonderlijk te blokkeren. Indien onterechte blokkeringen voor bepaalde diensten optreden tijdens de klachtenbehandeling bij de Ombudsdienst zijn de operatoren in de meeste gevallen wel bereid om de abonnementsgelden voor de periode van de onrechtmatige blokkeringen te crediteren. Desalniettemin dienen de operatoren nog veel meer te streven naar een onvoorwaardelijke toepassing van voornoemde wettelijke bepaling.

5. ARTIKEL 120 MET BETREKKING TOT NUMMERBLOKKERINGEN

Dit artikel voorziet dat de operatoren op verzoek van de eindgebruiker bepaalde categorieën uitgaande gesprekken of oproepen naar bepaalde categorieën nummers kosteloos moeten blokkeren.

In 2007 werden opnieuw tientallen klachten ingediend van consumenten die door hun operator werden aangerekend voor deelname aan TV-spelletjes via 0905-nummers. In de loop van de klachtenbehandeling worden de klanten gewezen op de gratis blokkeringsmogelijkheden. Het geniet om evidente redenen evenwel de voorkeur om de klanten op voorhand voor te lichten.

De blokkeringsmogelijkheden met betrekking tot betalende sms-diensten komen uitgebreid aan bod in Hoofdstuk 8 van dit jaarverslag. Helaas dient de Ombudsdienst te concluderen dat niet alle mobilofonie-operatoren hun klanten de optie aanbieden om sms-diensten volledig te sperren. Vooral Base dient zijn aanbod qua blokkeringsmogelijkheden nog uit te breiden. Bovendien geldt ook hier de opmerking dat de gebruikers vaak niet of onvoldoende preventief worden ingelicht over de bestaande blokkeringsmogelijkheden.

6. ARTIKEL 135

6.1. ONGEVRAAGDE ACTIVERING EN DEACTIVERING VAN PRESELECTIES (CPS)

Vanuit het oogpunt van consumentenbescherming behoorde dit artikel ontegensprekelijk tot een van de belangrijkste van de wet van 13 juni 2005. Voortaan mochten de operatoren enkel CPS activeren of deactiveren mits uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van de lijntitularis. Op die manier wou de wetgever paal en perk stellen aan de talloze klachten van consumenten die meldden dat alternatieve operatoren ongewenst hun oproepen hadden gefactureerd, of andersom, dat Belgacom zonder toestemming gesprekken aanrekende die voorheen werden gefactureerd door alternatieve operatoren. Operatoren die inbreuken zouden plegen tegen deze wettelijke bepaling mochten van de benadeelde eindgebruikers niet eisen dat deze de kosten zou betalen voor gesprekken die gevoerd werden tijdens de vier maanden voorafgaand aan de indiening van zijn klacht. Bovendien waren de operatoren in overtreding per geval voortaan een forfaitaire tegemoetkoming van €750 verschuldigd aan de operatoren die op grond van de feiten eindgebruikers (tijdelijk) als klant hadden verloren.

Op basis van de klachten in 2007 dient de Ombudsdienst te concluderen dat deze wettelijke bepaling geleid heeft tot een drastische inperking van het aantal ongevraagde activeringen en deactiveringen van preselecties. Niettegenstaande dit diende de Ombudsdienst toch in enkele tientallen klachten vast te stellen dat operatoren inbreuken hadden gepleegd.

Als enige operator weigerde Tele2 bij ontstentenis van een schriftelijke toestemming van de lijntitularis te erkennen dat er een inbreuk werd gepleegd tegen de wetgeving. Hoewel deze operator in 2006 nog het principe hanteerde waarbij preselecties pas werden geactiveerd mits een toelating op papier van de klant veranderde het in 2007 van werkwijze. Potentiële klanten werden vanaf dan telefonisch benaderd en op basis van een verstrekt mondeling akkoord werd de CPS meteen geactiveerd. Dit mondeling akkoord wordt door Tele2 systematisch geregistreerd op een zogenaamde 'voice log' en overgemaakt aan de Ombudsdienst in de veronderstelling dat deze manier van werken beantwoordt aan de eisen van het artikel 135. De Ombudsdienst heeft er Tele2 reeds meermaals vruchteloos op gewezen dat dit wetsartikel wel degelijk de term "schriftelijke toestemming van de eindgebruiker" stipuleert en dat een 'voice log' geenszins beantwoordt aan de vereisten. Deze problematiek wordt nader toelicht in Hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

6.2. ONGEVRAAGDE OVERDRACHT VAN EEN TELEFOONNUMMER

Naar analogie van de ongevraagde activering en deactivering van preselecties verbood de wetgever in hetzelfde artikel de ongevraagde nummeroverdrachten van de ene naar een andere operator. De bedrijven werden verplicht een nummeroverdracht louter aan te vragen bij de donoroperatoren nadat ze hiervoor een uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming hadden verkregen van de titularis.

In 2007 tekende de Ombudsdienst hieromtrent een aanzienlijk aantal klachten op tegen Telenet. Het betrof klanten van diverse operatoren die zich ongerust maakten over het feit dat Telenet hen een brief had overgemaakt waarin de overdracht van hun nummer werd bevestigd. Deze klagers beweerden steeds terug dat zij nooit enig dergelijk engagement hadden uitgesproken tegen de televerkopers van Telenet. Naar eigen zeggen werd hoogstens te kennen gegeven dat een overdracht naar deze operator zou worden overwogen. In geen enkel dossier bleek de operator de wettelijk verplichte schriftelijke toestemming tot nummeroverdracht te kunnen voorleggen. Telenet oordeelde eerder gemakkelijk dat een ongewenste overdracht uitgesloten was in acht genomen dat er voorafgaandelijk steeds een technicus moet langskomen bij nieuwe klanten teneinde de noodzakelijke infrastructuur te installeren. Gelet op het feit dat de klagers, die niet reageerden op de brief met het bericht van nummeroverdracht, de Telenet-installateurs de toegang tot hun woonst hadden ontzegd kon een de facto nummerportering inderdaad worden vermeden. Een en ander sluit niet uit dat er een volledig andere situatie zou worden gecreëerd indien een huishoudster of een onwetend gezinslid een technieker van Telenet te goeder trouw zijn opdracht zou laten uitvoeren. Naar de mening van de Ombudsdienst moet worden geconcludeerd dat Telenet beter niet kan berusten in haar overtuiging dat er in de aansluitingsprocedure voldoende veiligheden ingebouwd zijn om

ongewenste overdrachten te vermijden. Telenet werd dan ook aangemaand om strikt de wettelijke bepaling na te komen en enkel te handelen nadat een gebruiker zijn schriftelijke toestemming heeft verleend.

6.3. ADSL-SLAMMING

Een toenemend aantal klachten van consumenten die hun ongenoegen hadden geuit over het feit dat operatoren ongevraagd hun internettoegang hadden overgenomen ('slamming') zette de wetgever er toe aan om het artikel 135 van de wet betreffende de elektronische communicatie uit te breiden middels de wet van 20 juli 2006 houdende diverse bepalingen. Naar analogie met de activering en deactivering van CPS en de overdracht van telefoonnummers verbiedt de wetgever de operatoren voortaan internettoegangsdiensten over te nemen zonder voorafgaande schriftelijke of op een andere duurzame drager gegeven toelating van de eindgebruiker.

De Ombudsdienst moet vaststellen dat het leeuwendeel van de overdrachten gebeuren op grond van een inschrijving op de website van een internetprovider of – in mindere mate – op basis van vermeende telefonische akkoorden van gebruikers. Er heerst bij alle operatoren de overtuiging dat een inschrijving per elektronische e-mail of via een website voldoet aan de wettelijke vereisten. Toch kan men zich afvragen of een dergelijke werkwijze niet strijdig is met de wetgeving. Zeker alle overdrachten die tot stand zijn gekomen na een vermeende telefonische overeenkomst vanwege eindgebruikers zijn hoogst discutabel omdat een mondeling akkoord niet rijmt met hetgeen de wetgever vereist. Inschrijving via het internet kunnen eventueel wel beschouwd worden als een toestemming middels een duurzame drager op voorwaarde dat elke vorm van misbruik uitgesloten kan worden enerzijds en indien de aanvrager duidelijk en voldoende geïnformeerd wordt over onder meer de contractuele bepalingen, tarieven en de aard van de dienst anderzijds.

C) CONCLUSIE)

De Ombudsdienst kan niet ontkennen dat een aantal van de bepalingen opgenomen in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een ontegensprekelijk positieve impact hebben teweeg gebracht op bepaalde hardnekkige klachtenthema's. De gevoelige afname van het aantal klachten met betrekking tot ongewenste activering en deactivering van CPS springt het meest in het oog. Ook het feit dat nog maar weinig klagers hun ongenoegen uiten over de hoge kosten die gepaard gaan met het contacteren van klantendiensten van telecom-operatoren is ontegensprekelijk een verdienste van deze wet. In het kader van de consumentenbescherming kan ook het belang van de uitbreiding van de mogelijkheden tot blokkering van bepaalde categorieën van oproepen bezwaarlijk overschat worden.

Toch dient algemeen opgemerkt te worden dat anno 2007 een aantal van de genomen maatregelen nog niet voldoen aan de wettelijke vereisten. Zo dienen de blokkeringsmogelijkheden voor betalende sms-diensten nog uitgebreid te worden en strekt het tot aanbeveling de gebruikers nog beter voor te lichten over de bestaande mogelijkheden. Tevens tonen de klachten aan dat omzeggens alle operatoren nog bijkomende inspanningen moeten leveren om de overdrachtsmodaliteiten voor internettoegangen beter af te stemmen op de wettelijke vereisten.

De Ombudsdienst verzet zich niet tegen het fenomeen van klantenwinning middels televerkoop op voorwaarde dat de wettelijke bepalingen zeer nauwgezet worden nageleefd. Omwille van vele honderden klachten besliste de wetgever dat CPS-diensten slechts mogen worden ge(des)activeerd of internettoegangen pas mogen worden overgedragen indien de operator beschikt over een toestemming van de klant op duurzame drager. Onder meer de klachten tegen voornamelijk Telenet aangaande ongewenste nummeroverdrachten bewijzen dat niet alle operatoren artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 even nauwgezet naleven.

Andere bepalingen van deze wet hebben geenszins het gewenste effect bereikt. Zo blijft het leeuwendeel van de telecom-gebruikers op hun honger zitten als het gaat over individuele informatieverstrekking met betrekking tot tariefplannen. Ook het artikel 119 met betrekking tot betalingsfaciliteiten kan anno 2007 slechts bestempeld worden als dode letter.

Tenslotte blijft het markant dat bepaalde operatoren geen gevolg geven aan sommige wetsartikels die desalniettemin geenszins voor interpretatie vatbaar zijn. Het feit dat Euphony en Coditel weigeren om het sociaal telefoontarief aan te bieden aan rechthebbenden is een aanfluiting tegen artikel 74 en de argumenten en oplossingen die deze operatoren aanreiken zijn afondoende. Ook het gegeven dat de telefonische klantendienst van Dommel nog steeds slechts bereikbaar is via een duur 070-nummer behoort eveneens tot de meest markante overtredingen tegen de wet van 13 juni 2005 die de Ombudsdienst in de loop van 2007 heeft vastgesteld. Het spreekt voor zich dat deze operatoren nogmaals worden opgeroepen om zich zo snel mogelijk in regel te stellen met de wettelijke voorschriften.

6 EEN NIEUWE BEVOEGDHEID VAN DE OMBUDSDIENST: TELEVISIEKLACHTEN

A) INLEIDING)

Reeds in vorige jaren ontving de Ombudsdienst klachten over televisie. In 2006 werden bijvoorbeeld nog 320 televisieklachten tegen Telenet ingediend bij de Ombudsdienst. Men kan zich de vraag stellen hoe het komt dat klachten omtrent televisie bij de Ombudsdienst terecht kwamen, aangezien het toch om een Ombudsdienst voor Telecommunicatie gaat. De redenen zijn divers. Vooral de overname door Telenet van de firma MIXT-ICS – die in een aantal regio's de kabeltelevisie voorzag – leidde er in eerste instantie toe dat vele Telenet-klanten zich ook inzake kabeltelevisie tot de Ombudsdienst richtten. Ten tweede is in de loop van 2006 het product "digitale TV" opgekomen: zowel Belgacom, als Telenet, als een aantal kleinere telecomoperatoren, zoals Coditel en VOO, begonnen naast telefonie en internet nieuwe diensten omtrent digitale TV aan te bieden, die ook tot problemen en klachten leidden. Tenslotte heeft ook de trend van operatoren om producten gezamenlijk aan te bieden, waardoor ook de facturatie van TV-producten versmelt met die van telecommunicatieproducten, aanleiding gegeven tot klachten die niet meer zuiver met telecommunicatie te maken hadden.

De Ombudsdienst was in 2005 en 2006 echter nog genoodzaakt zich onbevoegd te verklaren voor alle TV-materies.

De federale wetgever – bevoegd voor consumentenzaken – heeft dit probleem opgemerkt. Met de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten heeft de wetgever een aantal consumentvriendelijke bepalingen in het leven geroepen en werd de Ombudsdienst ook bevoegd "voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en elke aanbieder van omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten, voor zover het klachten betreft van eindgebruikers betreffende tussentijdse facturen, de contractuele bepalingen en de algemene voorwaarden van de operator."

In 2007 zijn er sinds 15 juli, datum van de inwerkingtreding van hogervermelde wet, bij de Ombudsdienst 375 klachten omtrent televisie toegekomen.

B) BETROKKEN OPERATOREN)

De voornaamste klachten werden genoteerd voor rekening van Telenet en Belgacom (respectievelijk 154 en 131), al is het nog te vroeg om uit de ontvangen klachten structurele problemen af te leiden. De problemen hadden vooral te maken met gebrekkige informatie over de producten en met contractuele aangelegenheden omtrent kabel-TV en digitale TV. De concurrentiestrijd om de digitale TV-klant wordt hard gespeeld waarbij met allerhande promoties – gratis installaties, gratis opties, proefperiodes zonder aankoopverplichtingen – wordt gegoocheld. Uiteindelijk blijkt uit diverse klachten dat deze beloftes vaak niet worden ingelost, worden er dikwijls meer kosten aangerekend als aangekondigd, of steken er soms meer addertjes onder het gras dan verwacht.

Ook werd een klein aantal klachten geregistreerd tegen Coditel en andere kabeldistributeurs, voornamelijk betreffende de facturatie en contractuele aangelegenheden.

Dat er ook dringend consumentenbeschermende maatregelen dienden genomen te worden voor omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten bleek ook uit de hoeveelheid klachten die de Ombudsdienst sinds juli 2007 ontving tegen de opdrachthoudende verenigingen Integan en Infrax (de vereniging die in naam van de intercommunales WVEM, Interelectra, Iveg en PBE optreedt). Het gaat om een honderdtal klachten. Deze aanbieders van kabeltelevisie houden zich, zo blijkt uit klachten, niet steeds aan de consumentenbeschermende bepalingen.

Hieronder bespreken we kort de meest voorkomende grieven over de operatoren waarvan de Ombudsdienst een gevoelig aantal klachten ontving, nl. Belgacom, Telenet, Integan en Infrax.

1. BELGACOM

De meeste klachten over Belgacom TV gaan over contractuele aangelegenheden: abonnementen die ongevraagd worden geactiveerd (ongevraagd toesturen van decoders), abonnementen die na opzeg binnen de proefperiode blijven doorlopen, en dergelijke. Over het algemeen ging het om administratieve vergissingen of menselijke fouten, waarbij Belgacom bereid was om een contract ongedaan te maken, een kosteloze opzeg toe te staan of gefactureerde kosten te crediteren.

Toch kan de Ombudsdienst zich niet van de indruk ontdoen dat Belgacom omtrent haar TV-producten aanlokkelijke voorstellen doet, maar weinig concrete informatie geeft over de contractuele bepalingen en de kosten die verbonden zijn aan het contract.

De Ombudsdienst beveelt Belgacom aan om potentiële en bestaande klanten voldoende transparant in te lichten over de contractuele modaliteiten en prijzen.

2. TELENET

Bij de klachten die de Ombudsdienst omtrent kabeltelevisie en digitale televisie bij Telenet ontving, merkt men eigenlijk dat de gekende problemen bij de Telenetklachten in 2006 zich ook bij de TV-producten doorzetten: facturatieklachten, vooral bij verhuis, aanrekenen van rappelkosten, problemen met de installatie, ... Voor wat specifiek de TV-producten betreft, komen daar nu ook problemen bij met de decoder of de digibox/digicorder, met het afsluiten van de kabel wegens openstaande bedragen, met TV-paketten (contractuele problemen en de prijzen ervan), en dergelijke meer.

Zoals reeds opgemerkt in het artikel over de Wet Elektronische Communicatie (zie Hoofdstuk 5) gebruikt Telenet televerkoop voor het afsluiten van contracten. Zo ook voor nieuwe contracten betreffende TV en aanverwante producten (Prime-abonnement, Flex View, ...). De Ombudsdienst krijgt op basis van de klachten de indruk dat Telenet telefonisch aanlokkelijke voorstellen doet, maar bepaalde informatie omtrent de contractuele bepalingen en de bijkomende kosten soms verbloemt of bewust achterhoudt. Achteraf stuurt Telenet dan een schriftelijke bevestiging met opsomming van alle bestelde producten en met de algemene voorwaarden. Op dit document wordt enorm veel informatie verstrekt, met vooral in kleine lettertjes de uitzonderingen en bijzondere regels. Indien op deze brief niet gereageerd wordt, aanvaardt men alles wat er in vermeld staat, ook al is dit niet overeenkomstig met wat aan de telefoon afgesproken werd. Telenet maakt dus ook hier gebruik van de verkoop op afstand om haar producten en diensten te verkopen. Naar mening van de Ombudsdienst wordt hier eigenlijk een te grote waakzaamheid van de consument verwacht. Bovendien kan de consument de gevolgen vaak pas inschatten na ontvangst van de eerste of zelfs pas derde factuur (als bijvoorbeeld de gratis proefperiode van twee maanden verlopen is), waardoor men niet meer kan opzeggen zonder een fikse opzegvergoeding te betalen.

De Ombudsdienst beveelt Telenet, net als Belgacom, aan om potentiële en bestaande klanten voldoende transparant in te lichten over de contractuele modaliteiten en prijzen.

3. INTEGAN

Bij de eerste klachten die de Ombudsdienst ontving over Integan en waarbij de Ombudsdienst Integan betrok bij de bemiddeling, stelde Integan de bevoegdheid van de Ombudsdienst in vraag. Volgens Integan kon een federale instantie geen bemiddelingsbevoegdheid hebben voor klachten tegen een Vlaamse vereniging die samenwerkt met een Vlaamse gemeente. Er werd verwezen naar Vlaamse wetgeving om dit argument te staven (onder andere het decreet van 6 juli 2001 houdende de intergemeentelijke samenwerking en het Besluit van de Vlaamse regering van 4 maart 2005 dat de decreten inzake radio-omroep en televisie coördineert). De Ombudsdienst weerlegde dit met het volgende argument: consumentenrecht is een federale aangelegenheid. De Ombudsdienst kreeg met de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten een bemiddelingsbevoegdheid. Volgens de Ombudsdienst valt Integan onder de definitie van operator in de zin van deze wet (zijnde "persoon die een omroeptransmissie –en/of omroepdistributiedienst aanbiedt"). Integan liet uiteindelijk toch toe dat de Ombudsdienst bemiddelde in beroepsklachten tegen Integan ingediend bij de Ombudsdienst.

De voornaamste klacht tegen Integan was de aanrekening van een buiten dienststellingskost bij opzeg van het kabeltelevisiecontract, anders dan bij overlijden of adreswijziging. Deze kost werd in juni 2007 door Integan in het uitbatingsreglement ingeschreven zonder

de klanten hiervan vooraf te verwittigen. Vele klanten die opzegden bij Integan waren dan ook verbaasd over deze te betalen kost waarvan zij niets afwisten.
Integan liet bij haar stellingname weten dat het geen contractuele relatie had met haar klanten, waardoor Integan zich niet aan contractuele en consumentenbeschermende maatregelen te houden had.

De Ombudsdienst is echter van mening dat Integan als een 'verkoper' in de zin van artikel 1 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (WHPC) dient beschouwd te worden. Integan dient de bepalingen van deze wet dan ook te respecteren. Men kan ook niet ontkennen dat Integan met haar klanten een contract sloot inzake de aansluiting en leveren van teledistributie en dat dus de bepalingen van het algemeen contractenrecht van toepassing zijn. In die zin kan een contract niet éénzijdig gewijzigd worden. Het akkoord van beide contractspartijen is vereist. Zowel de WHPC, als het algemeen contractenrecht, als de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten leggen op dat contractswijzigingen aan de andere partij dienen meegedeeld te worden en deze laatste de kans moet krijgen kosteloos het contract te beëindigen omwille van deze wijziging. Volgens artikel 6, § 2 van de de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributie diensten dienen abonnees tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen.

De Ombudsdienst beveelde Integan aan om de aangerekende buitensdienststellingskosten te crediteren voor alle klagers die niet op de hoogte werden gebracht van de wijziging van het uitbatingsreglement. Integan besliste in december 2007 om de aanbeveling van de Ombudsdienst te volgen. Voor alle klanten die op het moment van de opzeg niet op de hoogte werden gebracht van de wijziging van het uitbatingsreglement werd de buitendienststellingskost gecrediteerd. Aan de bestaande klanten zou individueel op de eerstvolgende factuur meegedeeld worden dat artikel 30 van het uitbatingsreglement wijzigde en zou aan de klant de mogelijkheid gegeven worden om binnen de maand na deze kennisgeving het contract kosteloos te beëindigen.

4. INFRAX

In 2007 ontving de Ombudsdienst enkele klachten tegen WVEM (11) en Interelectra (eveneens 11) omtrent de facturatie van een afsluitingskost van €62.80. Later kregen deze klagers verder briefwisseling van Infrax, die in naam van deze intercommunales optreedt, en werden er ook klachten rechtstreeks tegen Infrax ingediend (in 2007).

De Ombudsdienst zal het in dit artikel gemakkelijkheidshalve enkel over de argumentatie van Infrax hebben en maakt geen onderscheid tussen de klachten tegen WVEM, Interelectra en Infrax zelf.

Infrax voerde dus eveneens in 2007 eenzijdig een afsluitingskost in van €62.80, hetzelfde bedrag als bij Integan. De reactie van Infrax naar aanleiding van de klachten verschilt echter grondig van die van Integan, ook nadat Infrax op de hoogte werd gesteld van de mening van de Ombudsdienst.

Net als Integan, argumenteert Infrax dat het een opdrachthoudende vereniging is en dat de verhouding met haar klanten van reglementaire aard is en niet van contractuele aard. Volgens deze argumentatie heeft Infrax het recht om de voorwaarden éénzijdig te wijzigen. Als bijkomend argument gebruikt Infrax ook de redenering dat voor de afsluiting van de gas- en elektriciteitsaansluitingen van haar klanten ook een afsluitkost wordt aangerekend en dat de prijzen door de prijzencommissie van de CREG, de Commissie voor de Regulering van de Elektriciteit en het Gas, gecontroleerd en goedgekeurd werden.

Over de twee argumenten van Infrax heeft de Ombudsdienst volgende mening: Ten eerste, dient Infrax, net als Integan, beschouwd te worden als 'verkoper' in de zin van de Handelspraktijkenwet en als 'operator' in de zin van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten. Infrax dient zich dus te houden aan de bepalingen van deze wetten. Door dit niet te doen, worden deze wetten door Infrax geschonden. Infrax had haar klanten van de invoering van een afsluitingskost op voorhand moeten verwittigen, en hen de kans moeten laten om naar aanleiding van de wijziging van de 'algemene voorwaarden' (het reglement) het contract kosteloos te beëindigen.

Ten tweede, kan Infrax de vergelijking niet zomaar maken tussen haar verschillende activiteiten (namelijk gas en elektriciteit enerzijds en kabeltelevisie anderzijds) en de kosten die daarmee gepaard gaan.

De CREG controleert immers niet de kabeltelevisieprijzen.

De Ombudsdienst betreurt dat Infrax niet ingaat op de aanbeveling van de Ombudsdienst en dus verder de wettelijke bepalingen niet naleeft. In 2008 zal de

Ombudsdienst echter verder blijven ijveren voor een herziening van Infrax' standpunt.

C) CONCLUSIE)

Men kan besluiten dat het een noodzaak was dat er voor TV-klachten een ombudsdienst bevoegd werd. De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft via bemiddeling heel wat consumenten kunnen helpen en zal in de toekomst blijven bemiddelen en structurele problemen bespreken met de betrokken operatoren.

7 INHERENTE PROBLEMEN VAN DE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND VOOR VASTE TELEFONIE

A) INLEIDING)

Sinds 1 januari 1998 is de telecommunicatiemarkt geliberaliseerd. Vóór die datum was de telecommunicatiesector een echt staatsmonopolie. Door de liberalisering van de telecommunicatiemarkt, moest elke Lidstaat de noodzakelijke maatregelen nemen om elke onderneming het recht te waarborgen diensten te leveren of telecom municatienetwerken te exploiteren zonder dat welke beperkingen of verplichtingen dan ook werden behouden of opgelegd. Op dit ogenblik is de markt van de elektronische communicatie vrij. Met andere woorden, elke operator die zich op de markt begeeft, kan gewoon met zijn activiteiten starten nadat het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) daarvan op de hoogte werd gebracht.

Op dit ogenblik zijn meerdere tientallen alternatieve operatoren (OLO's) op de Belgische telecommunicatiemarkt aanwezig. Deze bieden hun diensten aan dankzij een interconnectie met het netwerk van de historische operator (Belgacom). De voorwaarden en modaliteiten van deze interconnectie maken het voorwerp uit van akkoorden (Belgacom Reference Interconnection Offer of BRIO) tussen Belgacom en de alternatieve operatoren. De sluiting van die akkoorden gebeurt onder toezicht van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) in zijn hoedanigheid van regulator.

Over het algemeen zijn de waarnemers en andere analisten unaniem van mening dat de opening van de telecommunicatiemarkt voor de concurrentie zowel voor de operatoren als voor de consumenten voordelig is. In dit verband heeft de CEO van de historische operator op 13 februari 2008, op de vergadering die in de Kamer van Volksvertegenwoordigers werd georganiseerd en aan 10 jaar liberalisering van de telecommunicatiesector was gewijd, verklaard dat de concurrentie een van de factoren was die deze sector in staat heeft gesteld om vooruitgang te boeken. Zo heeft de concurrentie tot een verbazingwekkende vooruitgang geleid op het gebied van de technologie en de ondernemingsstructuur, wat uiteindelijk de gebruikers ten goede komt (Kamer van Volksvertegenwoordigers van België, DOC 52 0809/001). Toch brengt deze opening niet uitsluitend positieve effecten met zich mee, vooral wat de bescherming van de consumenten betreft.

De Belgische telecommunicatiemarkt wordt immers gekenmerkt door een grotere en soms zelfs verbeten concurrentie. In die context vormt de verovering van nieuwe klanten voor sommige operatoren een economische en financiële inzet van enorm vitaal belang. De middelen die hiervoor worden ingezet, kunnen in sommige gevallen ingaan tegen de rechten van de consumenten of balanceren op de grens van het wettelijke.
Om nieuwe klanten aan te trekken, zoeken heel wat operatoren hun heil in telefonische prospectie. Sommige consumenten hebben steeds vaker het gevoel dat ze worden misbruikt door spelers uit de telecommunicatiesector die hen massaal producten of diensten aanbieden. De consumenten bevinden zich in een zwakke positie, in het bijzonder wegens de commercialiseringsmethoden op afstand. Doorgaans zijn de consumenten er zich niet van bewust dat de mondelinge aanvaarding van de diensten die telefonisch worden aangeboden hen contractueel verbindt. Wie werd nog nooit telefonisch gecontacteerd om hem of haar een bepaald product of een bepaalde dienst aan te bieden tegen een prijs buiten alle concurrentie? Na een lang en vrij opdringerig gesprek, dat soms bijna op stalking neerkomt, worden sommige mensen zenuwachtig of zijn ze het gewoon beu en antwoorden ze uiteindelijk ongelukkigerwijs "ja" op een vaag geformuleerde vraag of een pseudo-aanbod om documentatie op te sturen. Dit neemt niet weg dat een dergelijk "jawoord" tot de sluiting van een contract leidt.
In 2007 werd de Ombudsdienst dagelijks geconfronteerd met klachten betreffende de sluiting, per telefoon, van contracten voor vaste telefonie. De grote meerderheid van die klachten hadden betrekking op de operator Tele2.
De slechte ervaring die in dit verband werd opgedaan door de heer X. uit W. is een perfecte illustratie van wat we hier willen aantonen.

In de loop van de maand juli 2007 werden de heer X. en zijn levensgezellin herhaaldelijk gecontacteerd door de diensten van Tele2. Deze stelden hen gratis een abonnement

voor met een proefperiode van 2 maanden. Bij de eerste twee oproepen liet de heer X. zeer duidelijk verstaan dat hij helemaal niet geïnteresseerd was. Hij vroeg eveneens om over schriftelijke documenten te kunnen beschikken alvorens nog een telefonisch contact te hebben met de diensten van Tele2. Desondanks bleven de diensten van Tele2 de heer X. bellen tot zijn levensgezellin op een dag uiteindelijk instemde met het gratis aanbod van Tele2. De heer X. preciseert dat hij de enige houder is van zijn telefoonlijn bij Belgacom en van zijn internetaansluiting die hij bij Scarlet heeft genomen.

Bovendien benadrukt de heer X. dat hij nooit eender welk contract of document heeft ondertekend en dat het feit dat Tele2 een akkoord voor een gratis proef, toegestaan na meerdere telefonische oproepen, als een contract beschouwt hem pas op 15/11/2007 werd meegedeeld, naar aanleiding van een telefonisch contact met de diensten van Tele2.

Rekening houdende met hetgeen voorafgaat, betwist de heer X. de factuur die door Tele2 werd opgemaakt.

Tele2, van zijn kant, legt een opname voor die op 24/07/07 bij de bestelling van de dienst All In werd gemaakt en die bevestigt dat mevrouw Y., de levensgezellin van de heer X., wel degelijk heeft ingestemd met de voornoemde dienst. Tele2 wijst er eveneens op dat een bevestiging van de bestelling naar de heer X. werd gestuurd. Deze laatste beschikte over 9 werkdagen na deze bevestiging om eventueel af te zien van het contract en de dienst werd op 17/08/07 geactiveerd. Gezien de proefperiode van twee maanden, had de heer X. tijd tot 09/10/07 om de bestelling zonder kosten te annuleren. Tele2 heeft echter pas op 26/10/07 een opzeggingsbrief van de heer X. ontvangen. Tengevolge van die brief werd de opzegging bevestigd en bij die gelegenheid werden aan de heer X. kosten aangerekend.

In deze bijdrage willen we precies een aantal problemen analyseren die optreden ingevolge de sluiting van contracten voor vaste telefonie via het mechanisme van overeenkomsten op afstand waarvan sprake in de artikels 77 tot 81 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument (WHPC).
Meer in het bijzonder zullen wij, na een korte herhaling van de wettelijke bepalingen die van toepassing zijn op de overeenkomsten op afstand, deze bepalingen vergelijken met die welke eigen zijn aan de telecommunicatiesector.

B) VOORNAAMSTE WETTELIJKE BEPALINGEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP DE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND)

1. DEFINITIE

De abonnementen voor vaste telefonie die naar aanleiding van telefonische prospecties worden aangeboden, vallen, in geval van mondelinge aanvaarding door de eindgebruikers (die vaak consumenten zijn overeenkomstig artikel 1.7 van de WHPC), onder de toepassing van artikel 77 van de WHPC met betrekking tot de overeenkomsten op afstand.

Wij herinneren eraan dat artikel 77 bepaalt wat onder een overeenkomst op afstand moet worden verstaan. De overeenkomst op afstand is: "elke overeenkomst tussen een verkoper en een consument inzake producten of diensten die wordt gesloten in het kader van een door de verkoper georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, waarbij voor deze overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand tot en met de sluiting van de overeenkomst zelf".

Eenvoudiger gezegd, een overeenkomst op afstand is een overeenkomst die wordt gesloten zonder de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de partijen. Aangezien deze een beroep doen op een communicatiesysteem op afstand, kan het gaan om een overeenkomst die via briefwisseling, via elektronische weg, op een website of per telefoon wordt gesloten.

2. INFORMATIEVERPLICHTINGEN VAN DE VERKOPER

In geval van een overeenkomst op afstand wordt de bescherming van de consument versterkt. Zo is de verkoper verplicht om aan de consument een reeks inlichtingen te verschaffen. Deze worden nader bepaald in de artikels 78 en 79 van de WHPC. De wetgever is overduidelijk van mening dat de correcte informatie van de consument de basisvoorwaarde vormt voor een evenwichtige overeenkomst die voortvloeit uit een vrije en geïnformeerde toestemming van de partijen. Artikel 83 decies, lid 2, van de WHPC getuigt eveneens van deze wil om de consument optimaal te beschermen. Volgens dit artikel wordt elk beding waarbij de consument verzaakt aan het voordeel van de rechten die hem door de artikels 77 tot 81 van het WHPC worden toegekend immers voor niet geschreven gehouden.

Samengevat, bij elk aanbod waarbij een operator een overeenkomst voor vaste telefonie voorstelt, moet de consument ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze worden ingelicht (artikel 78 van de WHPC). Daartoe somt de wet een aantal elementen op die absoluut moeten worden vermeld:

1. de identiteit van de verkoper en zijn geografisch adres (weten met wie men te maken heeft);
2. de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst (weten wat men bestelt);
3. de prijs;
4. de leveringskosten, in voorkomend geval;
5. de modaliteiten van de overeenkomst (wijze van betaling, levering en uitvoering);
6. de verzakingstermijn (of het niet-bestaan van een verzakingsrecht);
7. de wijze van terugneming en teruggave (+ de eventueel daaraan verbonden kosten);
8. de kosten voor het gebruik van de techniek op afstand, wanneer die op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend (bijvoorbeeld: dure nummers);
9. de geldigheidsduur van het aanbod;
10. de minimumduur van de overeenkomst (ingeval van duurzame of periodieke dienstverlening of productlevering).

Bovendien moet de verkoper voor aanbiedingen per telefoon aan het begin van elk gesprek zijn identiteit en het commerciële oogmerk van de oproep duidelijk maken.

Artikel 79 van de WHPC voorziet dat de verkoper schriftelijk of op een andere duurzame drager bepaalde basisinformatie betreffende de overeenkomst moet meedelen (bevestiging van de inlichtingen vermeld onder artikel 78 van de WHPC, voorwaarden en uitoefeningswijze van het verzakingsrecht, geografisch adres van de verkoper waar de consument zijn klachten kan indienen, inlichtingen betreffende de bestaande diensten na verkoop en de commerciële waarborgen, voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft).

Het begrip duurzame drager betekent een hulpmiddel dat de consument in staat stelt persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan. De consument moet bovendien de mogelijkheid hebben om in de toekomst toegang te krijgen tot die informatie.

Bovendien moeten deze inlichtingen, wat de diensten betreft, ontvangen zijn vóór de uitvoering van de prestaties en, desgevallend, tijdens de uitvoering van de dienstenovereenkomst, zo de uitvoering is begonnen, met het akkoord van de consument, vóór het verlopen van de verzakingstermijn (zie hieronder).

3. VERZAKINGSRECHT

Behalve deze informatieverplichtingen die aan de verkoper worden opgelegd, blijkt de versterkte bescherming van de consument in het kader van overeenkomsten op afstand eveneens uit het verzakingsrecht waarover deze laatste beschikt.

Dit verzakings- of herroepingsrecht wordt bepaald in artikel 80 van de WHPC, dat het volgende stelt: "Voor elke overeenkomst op afstand beschikt de consument over een termijn van ten minste zeven werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan verzaken. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief".
De enige kosten die aan de consument kunnen worden aangerekend voor de uitoefening van zijn verzakingsrecht, zijn de rechtstreekse kosten voor het terugzenden (zie hieronder).

Wat de diensten betreft, begint de verzakingstermijn te lopen vanaf de dag na de sluiting van de overeenkomst of vanaf de dag waarop de informatieverplichtingen voorzien in artikel 79, § 1 van de WHPC werden nagekomen indien ze na de sluiting van de overeenkomst worden uitgevoerd.

4. UITVOERINGSTERMIJN VAN DE BESTELLING

Tenzij anders overeengekomen, moet de verkoper de bestelling uitvoeren uiterlijk binnen 30 dagen te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de consument zijn bestelling aan de leverancier heeft toegezonden. Behoudens in geval van overmacht, wordt de overeenkomst, indien ze binnen de aldus bepaalde termijn niet wordt uitgevoerd van rechtswege ontbonden onverminderd het eventueel bekomen van schadevergoeding (artikel 81 van de WHPC).

C) VERGELIJKING TUSSEN DE BEPALINGEN DIE EIGEN ZIJN AAN DE OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND EN DE SPECIFIEKE REGELS VAN DE TELECOMMUNICATIESECTOR)

1. BEWIJS VAN DE BEVESTIGING VAN DE VOORAFGAANDE INLICHTINGEN DIE AAN DE EINDGEBRUIKER MOETEN WORDEN GELEVERD

De operator die diensten in de vaste telefonie op afstand aanbiedt moet, schriftelijk of op een duurzame drager, aan de gebruiker een reeks inlichtingen met betrekking tot de voormelde diensten bevestigen.
Het belangrijkste probleem dat zich hierbij stelt, houdt voornamelijk verband met de bewijskracht en heeft in eerste instantie betrekking op het bewijs dat de informatieverplichtingen die aan de operator worden opgelegd ook effectief werden nageleefd (artikels 78 en 79 van de WHPC).

In toepassing van artikel 83 decies, lid 1 van de WHPC, komt het aan de operator toe het bewijs te leveren dat hij heeft voldaan aan de verplichtingen inzake de voorafgaande informatie aan de consument, de eerbiediging van de termijnen, de toestemming van de consument voor het sluiten van de overeenkomst en, in voorkomend geval, voor de uitvoering ervan gedurende de verzakingstermijn.
In heel wat gevallen die aan de Ombudsdienst worden voorgelegd, is de operator niet in staat om aan te tonen dat er wel degelijk een bevestiging naar de gebruiker werd gestuurd. Gewoonlijk beweren de operatoren dat ze niet in de mogelijkheid verkeren om een kopie voor te leggen van de bevestiging die naar een gebruiker werd gestuurd, omdat de bevestiging in de vorm van een typebrief gebeurt.

Hoe dan ook, bij gebrek aan dit bewijs voorziet artikel 80, § 2 van de WHPC als sanctie dat de verzakingstermijn op drie maanden wordt gebracht. Wat de diensten betreft, gaat deze termijn in vanaf de dag volgend op die waarop de overeenkomst werd gesloten. Indien gedurende deze termijn van drie maanden, de inlichtingen vermeld onder artikel 79, § 1 van de WHPC worden geleverd, begint de termijn van zeven werkdagen te lopen vanaf de dag volgend op die waarop de inlichtingen werden ontvangen.

De Ombudsdienst, van zijn kant, is van mening dat de sanctie die is voorzien in geval van niet-naleving door de verkoper van de informatieverplichtingen die aan hem toekomen, zou moeten worden uitgebreid.

Enerzijds hangt de toestemming die door de gebruiker wordt gegeven immers in zeer grote mate af van de informatie die door de operator wordt verstrekt. Bijgevolg zou er, indien op dit punt tekortkomingen worden vastgesteld, moeten worden van uitgegaan dat er een wilsgebrek is in de zin van artikel 1109 van het Burgerlijk Wetboek en zou de overeenkomst dus als nietig moeten worden beschouwd.

Anderzijds mag ook niet uit het oog worden verloren dat de uitoefening van de mogelijkheid tot verzaking soms inhoudt dat bepaalde voorwaarden en uitoefeningswijzen moeten worden nageleefd (artikel 79, 2° van de WHPC), die net in de bevestiging nader moeten worden bepaald. Indien deze bevestiging dus ontbreekt, kan redelijkerwijs worden gevreesd dat de gebruiker geen weet heeft van de vereisten die verband houden met de uitoefening van het verzakingsrecht en dat daardoor zijn opzegging door de operator niet in aanmerking wordt genomen. In die zin is de verlenging van de verzakingstermijn van zeven dagen tot drie maanden totaal nutteloos.

In navolging van wat is voorzien in geval van ontstentenis van het verzakingsbeding, zou het ontbreken van een bevestiging of van een bewijs van versturing daarvan naar de eindgebruiker met een gedwongen verkoop moeten worden gelijkgesteld (artikel 79, 2°, lid 3 van de WHPC).

Gezien de snelle toename van de overeenkomsten op afstand, lijkt het passend om even terug te komen op de opmerking die in het jaarverslag 2006 van de Ombudsdienst (p. 67) werd geformuleerd over de uitoefeningsmodaliteiten van het verzakingsrecht en meer algemeen over de opzeggingsmodaliteiten. Wij herinneren eraan dat de Ombudsdienst pleit voor een gelijkschakeling van de modaliteiten voor de ondertekening en voor de opzegging van telefoniecontracten. In geval van opzegging van een contract op initiatief van de eindgebruiker, zouden de formaliteiten voor deze laatste even soepel moeten zijn als die welke gelden bij de ondertekening van een contract, eventueel met de bijkomende voorwaarde dat de opzegging later nog op een of andere manier moet worden bevestigd.

2. BEWIJS VAN DE TOESTEMMING VAN DE EINDGEBRUIKER

Net als voor elke overeenkomst, is de toestemming van de partij die zich verbindt één van de vier essentiële voorwaarden van de geldigheid van een overeenkomst die op afstand wordt gesloten (artikel 1108 van het Burgerlijk Wetboek).

Uit het onderzoek van de klachten die bij de Ombudsdienst worden ingediend, blijkt dat een vrij aanzienlijk percentage van de gebruikers zich er niet van bewust is dat de mondelinge aanvaarding van een aanbod dat hen telefonisch wordt gedaan, hen contractueel gezien verbindt. Een groot aantal eindgebruikers kennen de regels met betrekking tot de sluiting van overeenkomsten op afstand niet en zijn, ten onrechte, van mening dat er geen overeenkomst bestaat indien ze geen enkel document hebben ondertekend.

Het geval van de heer X. uit W. illustreert perfect wat we hier willen aantonen.

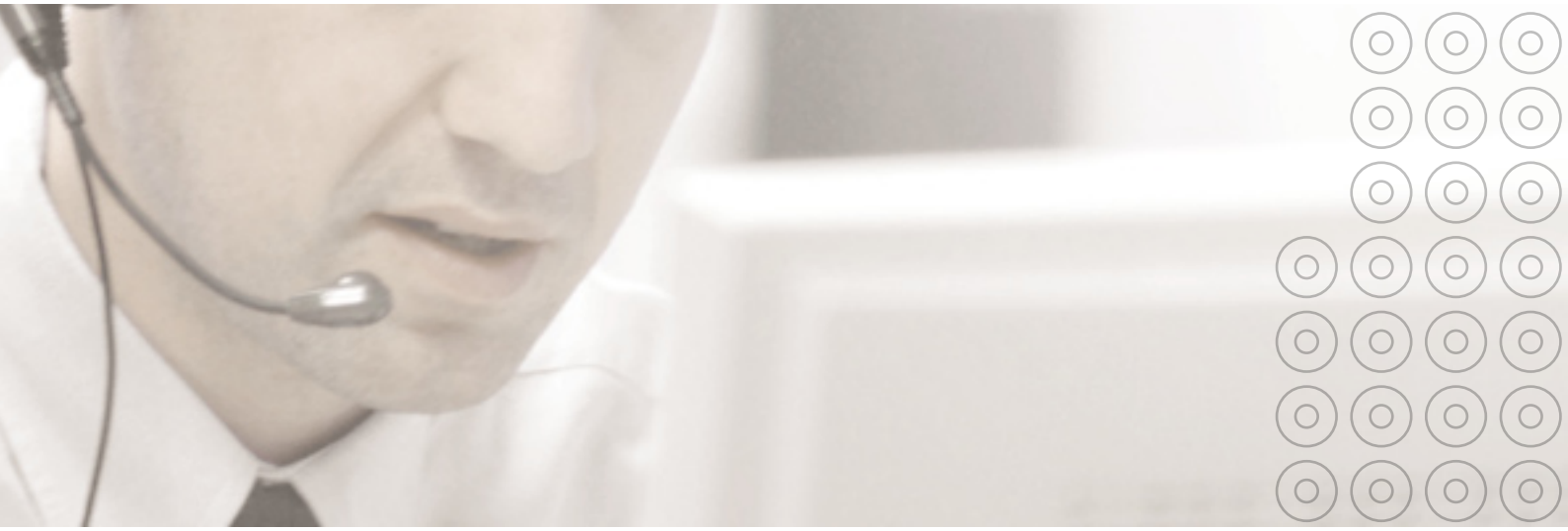
De heer X. verzoekt om tussenkomst van de Ombudsdienst teneinde tot een minnelijke schikking te komen voor een geschil tussen hem en Tele2. Deze laatste heeft de heer X. een installatiekit (Easy Box) gestuurd. Nochtans beweert de heer X. stellig dat hij geen enkele overeenkomst heeft ondertekend met Tele2. Op het verzoek om meer uitleg te geven betreffende de klacht van de heer X., sluit Tele2 de veronderstelling van een gedwongen verkoop uit en legt een opname voor. Nadat we deze opname hebben beluisterd, moeten we vaststellen dat de heer X. op alle vragen die hem door de telecomoperator worden gesteld bevestigend antwoordt en dat hij het voorgestelde aanbod aanvaardt. Ondanks dit element, blijft de heer X. erbij dat hij niet heeft ingestemd met het voorgestelde aanbod en beweert zelfs dat de door Tele2 gemaakte opname vervalst is.

In geval van betwisting betreffende het bestaan van een overeenkomst, kan het bewijs van de instemming van de gebruiker met de overeenkomst problemen stellen. Wanneer deze instemming immers gebeurt in het kader van een telefoongesprek, kan het bewijzen van de toestemming voor het sluiten van een overeenkomst uitermate lastig zijn.

Om deze moeilijkheid uit te schakelen, legt de operator Tele2 gewoonlijk de opname voor die tijdens het telefonisch contact met de gebruiker werd gemaakt. Volgens Tele2 is deze praktijk gebaseerd op artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Krachtens het voornoemde artikel 128, is de registratie van elektronische communicatie en de daarmee verband houdende verkeersgegevens uitgevoerd in het legale zakelijke verkeer ten bewijze van een commerciële transactie of van een andere zakelijke communicatie toegestaan.

Artikel 128 van de wet betreffende de elektronische communicatie is een omzetting van artikel 5.2 van de Richtlijn betreffende privacy. Dit artikel staat toe om het bewijs van een commerciële transactie of van enigerlei andere zakelijke communicatie te leveren door middel van de registratie van elektronische communicaties en de daarmee verband houdende verkeersgegevens.



Niettemin legt artikel 128 toch twee voorwaarden op.

Ten eerste moeten de personen die bij de communicatie betrokken zijn op voorhand op de hoogte worden gebracht van de registratie, het precieze doel ervan en de duur van de bewaring van de geregistreerde communicatie en/of gegevens. Dit betekent dat de operator in het bijzonder aan de eindgebruiker moet preciseren dat de registratie, in geval van betwisting met betrekking tot het feit of hij al of niet zijn toestemming heeft gegeven, als bewijsmateriaal zal worden gebruikt.

Ten tweede mogen de geregistreerde gegevens niet langer worden bewaard dan de periode waarbinnen de transactie waarvan ze het bewijs leveren in rechte kan worden aangevochten.
Nu is het zo dat deze twee voorwaarden

in de praktijk niet altijd worden nageleefd. De operator kan dikwijls het bewijs niet leveren dat de doelstellingen van de registratie, de duur van de opslag van de geregistreerde communicatie en/of gegevens effectief aan de eindgebruiker werden meegedeeld. Bovendien kan er, gezien het grote aantal eindgebruikers dat niet weet dat de mondelinge aanvaarding van het aanbod dat telefonisch wordt voorgesteld, in principe, gelijkstaat met een overeenkomst, zeker worden aan getwijfeld dat de informatie betreffende de exacte draagwijdte van de uitgevoerde registratie effectief aan de eindgebruikers wordt meegedeeld. Een betere en effectieve informatie terzake zou alle misverstanden vermijden en het aantal klachten en betwistingen aanzienlijk verminderen.

Aangezien het bovendien om de telecommunicatiesector gaat, kan een telefonische instemming, naar onze mening, niet ten volle en op zich alleen worden gelijkgesteld met een "contractuele overeenkomst". Deze telefonische goedkeuring vertoont immers twee zwakke punten.

Enerzijds is zij ondergeschikt aan de naleving door de operator van een reeks informatieverplichtingen. Indien deze niet worden nagekomen of indien de operator het bewijs niet kan leveren dat deze werden nageleefd, kan er in geen geval sprake zijn van een vrije en geïnformeerde toestemming van de eindgebruiker.

Anderzijds kan de telefonische toestemming volledig worden tenietgedaan door de uitoefening van het verzakingsrecht.

Behalve de naleving van de twee voorwaarden die worden opgelegd door artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en de dubbele zwakheid van de telefonische toestemming, stelt de registratie als bewijs van de sluiting van een overeenkomst of van de toestemming van de gebruiker ook nog andere problemen.

Deze laatste hebben betrekking op de overeenstemming van artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met de bewijsregels van het burgerlijk recht, artikel 135 van de voornoemde wet en de BRIO-akkoorden.
Artikel 1341 van het Burgerlijk Wetboek vereist dat een onderhandse akte wordt opgemaakt, op papier of elektronisch (artikel 1322 van het Burgerlijk Wetboek) om een verbintenis van meer dan €375 te bewijzen tegenover een niet-handelaar. Wanneer de eindgebruiker bijgevolg geen handelaar is en het contract voor telefonie een bedrag betreft dat hoger is dan €375, kan de overeenkomst slechts worden bewezen door middel van een schriftelijke akte. In die zin volstaat een telefonische toestemming niet.

Een dergelijke toestemming is ook gezien artikel 135 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie onvoldoende. De toestemming inzake telefonie en internet moet, overeenkomstig het voornoemde artikel 135, immers op een duurzame drager van de eindgebruiker zijn geschreven of gematerialiseerd. In geval van overtreding van het voornoemde artikel 135, kan de persoon die ten onrechte aan een operator vraagt een nummer of een toegangsdienst tot het internet over te dragen of een preselectie of een preselectiedienst van de operator te activeren of te deactiveren of de persoon die een terecht geactiveerde preselectie van een operator ten onrechte deactiveert van de benadeelde eindgebruiker niet eisen dat deze de gesprekskosten betaalt voor de gesprekken die zijn gevoerd in de vier maanden voorafgaand aan de indiening van de klacht.

In voorkomend geval betaalt de persoon de door hem reeds ontvangen bedragen terug. Bovendien is hij verplicht om een forfaitaire tegemoetkoming van €750 te betalen aan de onderneming die de eindgebruiker op grond van de feiten tijdelijk als klant verliest.

Ten slotte moet elke alternatieve operator krachtens de BRIO-akkoorden (artikel 4.2.1, lid 3), alvorens een verzoek tot activering van CPS door te sturen naar Belgacom, over een schriftelijke goedkeuring (Letter of authority) beschikken die door de eindgebruiker is opgesteld. In de praktijk moet worden vastgesteld dat de alternatieve operator doorgaans niet over deze goedkeuring beschikt.

Uiteindelijk kan de registratie die naar aanleiding van een telefonisch geformuleerd aanbod werd gemaakt, om de hierboven uiteengezette redenen, niet worden toegelaten als enige bewijs van de vrije en geïnformeerde goedkeuring van de eindgebruiker. Het is aangeraden om zich niet enkel te beperken tot artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, maar om eveneens rekening te houden met de artikels 77 tot 81 van de WHPC en met de andere wettelijke bepalingen die eigen zijn aan de telecommunicatiesector. Bovendien is de registratie enkel een bewijs van het feit dat een transactie heeft plaatsgevonden en bewijst ze helemaal niet dat een vrije en geïnformeerde goedkeuring werd gegeven.

3. VERZAKINGSRECHT

Het voornaamste probleem dat door het verzakingsrecht wordt gesteld, heeft

betrekking op de aanvang van deze termijn.

We herinneren eraan dat de verzakingstermijn, voor de diensten, ingaat te rekenen vanaf de dag na het afsluiten van de overeenkomst of vanaf de dag waarop aan de informatieverplichtingen voorzien in artikel 79, § 1 van de WHPC voldaan is, zo daaraan werd voldaan na het afsluiten van de overeenkomst.

Het gebeurt vaak dat de eindgebruiker zijn verzakingsrecht uitoefent na de termijn die normalerwijze aan hem wordt toegestaan en meer bepaald enkele dagen na de activering of de poging tot activering van de dienst. In dergelijke gevallen worden aan de gebruiker kosten wegens vervroegde opzegging aangerekend, aangezien deze opzegging gebeurt na het verstrijken van de termijn waarbinnen dit zonder kosten kan gebeuren.

Zo betwist mevrouw G. uit H. de opzeggingskosten die haar door Tele2/Versatel worden aangerekend. Deze kosten bedragen €378,42.

Mevrouw G. heeft op 8 december 2006 een ADSL-abonnement Always More genomen bij VRD Engineering. Op 12 december 2006 werd haar een bevestigingsbrief gestuurd. In die brief werden met name de verschillende parameters vermeld die noodzakelijk zijn voor een goede werking van de ADSL-aansluiting. De ADSL-dienst werd op 8 januari 2007 geactiveerd.

Per aangetekende brief van 10 januari 2007 heeft mevrouw G. haar ADSL-overeenkomst opgezegd.

Aangezien deze opzegging meer dan zeven dagen na de bestelling is gebeurd, werden haar opzeggingskosten aangerekend.

Vanaf de dag na de datum van de overeenkomst beschikt de eindgebruiker over een termijn van ten minste zeven werkdagen waarbinnen hij aan zijn bestelling kan verzaken (artikel 80, § 1 van de WHPC). Met andere woorden, de verzakingstermijn kan meer bedragen dan zeven dagen.

In heel wat gevallen zou het net gepast en redelijker zijn indien de operatoren een verzakingstermijn van meer dan zeven dagen zouden toestaan, want anders bestaat het gevaar dat de eindgebruiker deze mogelijkheid de facto wordt ontzegd. Aangezien de installatiekit immers gewoonlijk nagenoeg 1 maand na de datum van de bestelling of de ondertekening van de overeenkomst wordt geleverd, is de termijn voor de opzegging zonder kosten doorgaans reeds verstreken. Bovendien moet aan de klant de kans worden geboden om de geleverde dienst te beoordelen en zijn abonnement desgevallend, indien hij niet tevreden is, op te zeggen. Deze beoordeling kan immers niet gebeuren op het ogenblik dat de bestelling wordt geplaatst. Het is pas op het ogenblik van de installatie of van de poging tot installatie van de verbinding dat de consument de kwaliteit van de dienst naar behoren kan beoordelen.

Een ander alternatief zou erin kunnen bestaan om de aanvang van de termijn van zeven dagen te wijzigen en deze termijn niet te laten ingaan vanaf de datum van ondertekening van de overeenkomst of de plaatsing van de bestelling, maar wel vanaf de dag van de levering van de kit, naar het voorbeeld van wat voor producten gebruikelijk is.

Alvorens dit onderdeel over het verzakingsrecht af te sluiten, lijkt het ons interessant om even kort de evolutie terzake in Frankrijk te bekijken.

Op 20 december 2007 heeft de Franse Assemblée nationale definitief het wetsontwerp betreffende de ontwikkeling van de concurrentie ten dienste van de consumenten goedgekeurd (*projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs*). Dit wetsontwerp, dat ondertussen wet is geworden (de zogenaamde Loi Chatel), wijzigt de regels met betrekking tot de verkoop op afstand op verscheidene punten. Sommige modaliteiten van het verzakingsrecht werden gewijzigd. De voornaamste wijziging heeft betrekking op de terugzendingskosten na de uitoefening van het verzakingsrecht. Wanneer de eindgebruiker zijn verzakingsrecht uitoefent, moet de operator hem voortaan de verzendingskosten terugbetalen, zelfs indien de gebruiker voor een duur leveringssysteem als Chronopost opteert.

4. LEVERINGSTERMIJN

Het gebeurt vaak dat de termijn die in artikel 81 van de WHPC wordt bepaald (30 dagen vanaf de bestellingsdatum) ruim wordt overschreden. Vreemd genoeg maken de gebruikers nooit gebruik van de mogelijkheid tot ontbinding die hen nochtans wordt geboden. Voor talrijke eindgebruikers is het voornaamste immers dat ze alle contractuele banden met de historische operator kunnen verbreken en daarvoor zijn ze bereid om een buitengewoon geduld aan de dag te leggen.

Naast deze categorie van eindgebruikers, zijn er echter ook andere die zich net over de leveringstermijnen beklagen. Voor deze laatsten zijn de maatregelen die in het kader

van de Wet Chatel werden goedgekeurd zeker van belang.

De nieuwe wettelijke bepalingen die in Frankrijk werden aangenomen, bevatten voor de operator immers de verplichting om een uiterste leveringsdatum aan te geven in geval van verkopen op afstand. Voortaan moet de operator vóór de sluiting van de overeenkomst, de uiterste datum aangeven waarop hij zich verbindt om het goed te leveren of de dienstlevering uit te voeren. In geval van een vertraging van meer dan zeven dagen, kan de consument de bestelling per aangetekende brief met ontvangstbevestiging opzeggen en moet de operator de reeds betaalde bedragen binnen een termijn van 30 dagen terugstorten.

D) CONCLUSIE)

Behoudens uitdrukkelijk door de wet voorziene uitzonderingen, zijn de artikels 77 tot 81 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument van toepassing op alle economische sectoren en hebben aldus een zeer breed toepassingsgebied.

Wanneer de betrokken economische sector, in dit geval de telecommunicatiesector, door specifieke wettelijke bepalingen wordt beheerst, moet eveneens rekening worden gehouden met de regels die eigen zijn aan die markt.

Derhalve zouden de operatoren zich, wanneer het erom gaat de toestemming van de eindgebruiker te bewijzen voor diensten voor vaste telefonie die telefonisch worden aangeboden, niet uitsluitend mogen beperken tot het artikel 128 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, maar eveneens moeten waken over de naleving van de BRIO-akkoorden, van artikel 135 en van de regels van het burgerlijk recht inzake bewijsvoering.

Bijgevolg kan de registratie alleen niet als enige bewijs van de toestemming van de eindgebruiker tot het ondertekenen van een overeenkomst worden aanvaard. Met andere woorden, de registratie biedt niet noodzakelijk de mogelijkheid om na te gaan in hoeverre de door de eindgebruiker gegeven toestemming vrij en hij terdege geïnformeerd werd.

De informatie die aan de eindgebruiker wordt gegeven, bepaalt in grote mate zijn toestemming. In geval aan de verplichting tot het geven van informatie aan de eindgebruiker wordt tekortgeschoten, zou de sanctie die in dit geval van toepassing is, moeten worden versterkt. Deze sanctie zou erin kunnen bestaan dat dit wordt gelijkgesteld met een gedwongen verkoop die tot de onvoorwaardelijke annulatie van de overeenkomst leidt.
Wat het verzakingsrecht betreft, zou het wenselijk zijn om de aanvang van de termijn opnieuw te bekijken, in elk geval voor wat de telecommunicatiesector betreft, opdat dit recht echt ten goede zou kunnen komen aan de eindgebruiker.

Tot slot pleit de Ombudsdienst er opnieuw voor om een gelijkschakeling tot stand te brengen tussen de formaliteiten voor de sluiting van overeenkomsten voor telefonie en de opzeggingsmodaliteiten ervan. In geval van opzegging of van uitoefening van het verzakingsrecht, zou de soepelheid voor de eindgebruikers even groot moeten zijn als bij de sluiting van overeenkomsten
.

8 BETALENDE SMS-DIENSTEN

A) INLEIDING)

De Ombudsdienst registreerde in 2007 1.412 klachten van consumenten die hun ongenoegen uitten over betalende SMS-diensten. In vergelijking met 2006 houdt dit aantal meer dan een verdubbeling in. Er werden toen 616 klachten met betrekking tot dit thema ingediend. De statistische gegevens in acht genomen dient de Ombudsdienst vast te stellen dat er sedert 2002 steeds meer beroep wordt gedaan op onze bemiddelingsopdracht. Het betreft voornamelijk consumenten die ofwel ongevraagde betalende SMS'en contesteren of wel er niet in slagen SMS-diensten stop te zetten. Een groot aantal klagers is tevens de mening toegedaan dat zij onvoldoende werden voorgelicht betreffende de kostprijs van deze diensten.

De Ombudsdienst wil in dit artikel in eerste instantie onderzoeken waaraan de zeer gevoelige stijging van het aantal SMS-klachten te wijten is. In dit kader wordt vooral stilgestaan bij het fenomeen van de ringtonen en logo's. Voorts wordt nagetrokken in welke mate de sector gevolg heeft gegeven aan de aanbevelingen die de Ombudsdienst heeft geformuleerd in haar vorige jaarverslagen. De houding van de operatoren ten opzichte van de Ombudsklachten wordt eveneens toegelicht. Op basis van bepaalde maatregelen zal er in dit artikel voorts een hoofdstuk worden gewijd aan de te verwachten evoluties op het vlak van de problematiek van de betalende sms-diensten. Tenslotte zullen er op basis van de vaststellingen in de klachten die in 2007 werden ontvangen opnieuw aanbevelingen geformuleerd in de conclusie van dit hoofdstuk.

B) GEVOELIGE STIJGING VAN HET AANTAL KLACHTEN MET BETREKKING TOT SMS-DIENSTEN)

1. BEHANDELING VAN EERSTELIJNSKLACHTEN

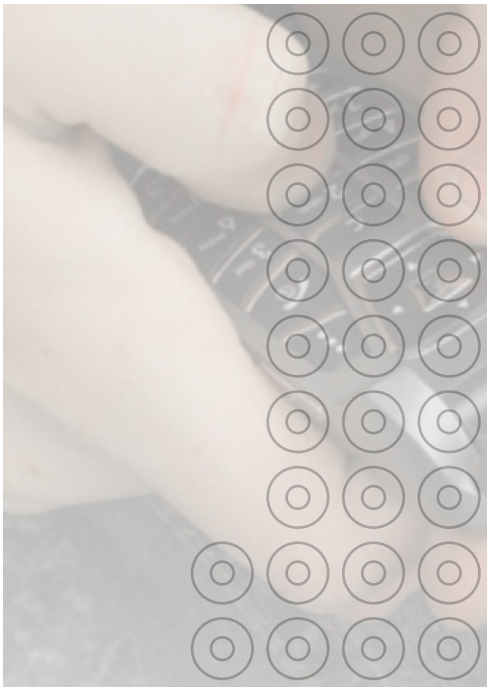
De Ombudsdienst stelt vast dat een grote meerderheid van de beroepsklachten in verband met betalende sms-diensten op een eenvoudige manier leiden tot een minnelijke schikking. Het feit dat de belangrijkste operatoren (Proximus, Mobistar en Base) een procedure hebben ontwikkeld waarbij de aanbieders van betalende SMS-diensten binnen een relatief korte termijn alle informatie omtrent het gecontesteerde SMS-verkeer moeten kunnen voorleggen (en bij ontstentenis de facto de kosten op zich dienen te nemen) ligt hiervan aan de basis. De operatoren toetsen vervolgens het gecontesteerde SMS-verkeer af aan de bestaande reglementeringen (de GOF-richtlijnen). In de meeste gevallen worden er overtredingen vastgesteld en ontvangt de klager een krediet of een terugbetaling.

Deze doorgaans vlotte verwerking van Ombudsklachten staat in zeer schril contrast met de manier waarop de operatoren eerstelijnsklachten behandelen. De meeste gebruikers nemen telefonisch contact op met hun operator nadat ze op hun factuur hebben vastgesteld dat er dure SMS-berichten werden aangerekend. Er bestaan sterke vermoedens dat geen enkele operator er zich aan houdt om naar aanleiding van dergelijke telefonische klachten de dienstenaanbieders te contacteren en onderzoeken te voeren. De klagers worden hetzij gevraagd om het bedrag van hun factuur te accepteren, hetzij zonder meer doorverwezen naar de Ombudsdienst. De wettelijke opdracht van de Ombudsdienst wordt op die manier uitgehold. Er mag worden verondersteld dat de Ombudsdienst slechts wordt ingeschakeld nadat een eerstelijnsklacht ernstig werd onderzocht door de operatoren. Helaas lijkt momenteel een tendens te heersen waarbij operatoren de minder wrikbare klagers systematisch kanaliseren naar de Ombudsdienst. Deze betreurenswaardige instelling is zonder enige twijfel de hoofdreden van het feit dat de Ombudsdienst in 2007 een recordaantal SMS-klachten optekende.

2. RINGTONEN EN LOGO'S

2.1. VOORBEELD

Mevrouw C. schreef zich naar aanleiding van reclame op het internet in op de website be.celldorado.com met het oog op het verkrijgen van een gratis beltoon. Zij volgde de inschrijvingsprocedure op



deze website en verstuurde een bericht "ok" naar het nummer 4611 om de beltoon, via een wap-link, per SMS te ontvangen. Zij ontving evenwel deze SMS niet en schonk er verder geen aandacht aan. Op haar eerstvolgende Mobistar-factuur werd echter €50 aangerekend voor de ontvangst van betalende SMS-berichten van de nummers 4611 en 3989.

2.2. TOELICHTING

De Ombudsdienst werd in 2007 dagelijks geconfronteerd met klachten van gebruikers die zich vragen stelden bij de facturatie van dure SMS-berichten als gevolg van de aanvraag van een gratis ringtoon of logo. Deze specifieke klachten zijn zelfs in grote mate bepalend voor de explosieve toename van SMS-klachten in zijn globaliteit. Nochtans betreft het hier geen nieuw thema. Reeds sedert een tweetal jaren worden klachten geregistreerd van voornamelijk ouders die zich zorgen maakten over de hoge facturen of het opmerkelijk snelle verlies van belwaarde van hun kinderen. Dit bleek in sommige gevallen te wijten aan het feit dat deze veelal minderjarige gebruikers zich hadden aangemeld voor de ontvangst van een beltoontje of –logo.

Steeds meer consumenten hebben nood aan het personaliseren van hun gsm-toestel. De economische markt pikte hier op in en kwam deze verzuchtingen tegemoet middels het aanbieden van een brede waaier aan diverse beltonen en grafische achtergronden op de displays van gsm-toestellen (de zogenaamde logo's). De aanbieders propaganderen deze diensten via publicitaire boodschappen op tv-zenders en websites die zich bijna exclusief op jongeren richten. Op basis van de klachten constateert de Ombudsdienst dat het aanbod van deze diensten in 2007 gevoelig uitbreidde. Nochtans vallen hoofdzakelijk het grote aantal klachten met betrekking tot de diensten van de aanbieders Echovox / Arctic Mobile op.

2.3. VOORLICHTING VAN DE CONSUMENT

Uit de klachten blijkt dat de meeste gebruikers zich aanmelden op de website van de dienstenaanbieders nadat zij tijdens het surfen op het internet een reclameboodschap ontvingen waarin een gratis ringtoon werd beloofd. De gebruikers dienen hun gsm-nummer te registreren en een keuze te maken uit het ruime aanbod van beltonen. Ze krijgen vervolgens op hun gsm-toestel een SMS-bericht toegestuurd waarin hen wordt gevraagd een bevestigingscode te verzenden opdat het gratis product kan worden afgeleverd. Dit gebeurt door middel van een wap-link die vervat zit in een SMS.

Vele gebruikers zijn er zich kennelijk niet van bewust dat zij middels het volgen van deze procedure een abonnementsdienst activeren waarbij meerdere beltonen per week worden doorgestuurd en waarvan louter de eerste gratis wordt aangeboden. Op de website van de voornoemde dienstenaanbieders Echovox / Arctic Mobile (be.celldorado.com) blijkt dat deze informatie wel degelijk werd vermeld maar wel op een manier dat de ietwat minder attente gebruiker uitermate gemakkelijk verstoken blijft van de belangrijke wetenswaardigheden.

De operatoren wezen er in de dossiers op dat de klagers na het registreren van hun gsm-nummer het volgende bericht ontvingen : "*Free msg: SMS nu OK naar 4611 om je gratis ringtone te ontvangen. Stoppen: Stop WTOP5019, 2.00EUR/SMS max. 6SMS/week. Info? be.celldorado.com. Tel 078 15 32 32*". Volgens de operatoren konden hun klanten ook uit deze boodschap duidelijk afleiden dat zij hadden ingestemd met de activatie van een betalende abonnementsdienst. De grote aantallen klachten in acht genomen is het duidelijk dat vele gebruikers op basis van deze voorlichting niet dezelfde conclusies hadden getrokken.

Een zeer groot aantal van de klagers merkte op dat zij de aangevraagde gratis beltoon niet mochten ontvangen maar toch hoge kosten werden aangerekend voor "spookberichten". Onderzoek leerde de Ombudsdienst dat de websites van de aanbieders een link vermelden naar "geschikte toestellen". Wanneer men op deze link klikt verschijnt een overzicht van alle types gsm-toestellen waarbij wordt aangeduid of ze al dan niet compatibel zijn met de aangeboden beltonen en logo's. Doorgaans bleken toestellen met een leeftijd van twee of meer jaren niet meer geschikt om deze producten te kunnen ontvangen. Niet alleen wordt de voornoemde link naar "geschikte toestellen" vakkundig 'verstopt' door de dienstenaanbieders op hun website, de nomenclatuur van de link zelf kan bezwaarlijk beschouwd worden als een reële waarschuwing om de consumenten er bewust van te maken dat een groot aantal toestellen niet compatibel is. Pas na ontvangst van de eerstvolgende factuur vanwege hun operatoren worden de gebruikers bewust van het gebeurde. De meesten hebben op dat moment geen kennis van de uitschrijvingsmodaliteiten en roepen de hulp in van hun operator.

Ook de consumenten die hun beltonen hadden besteld nadat zij een reclameboodschap op de televisie hadden bekeken beklaagden zich dikwijls over een fundamenteel gebrek aan voorlichting. Dergelijke tv-spotjes trachten kijkers aan te zetten om een code te versturen naar een 4-cijferig nummer waarna hun inschrijving

wordt bevestigd en een abonnementsdienst wordt geactiveerd. Door het vluchtige karakter van tv-reclame krijgen de consumenten niet de kans om kennis te nemen van de tarieven, de uitschrijvings modaliteiten en de compatibiliteit van hun gsm-toestellen. Deze informatie wordt op de koop toe doorgaans in zodanig kleine letters weergegeven dat de leesbaarheid quasi onbestaande is. Diegene die zich inschrijven door een code te SMS'en krijgen weliswaar een inschrijvingsbevestiging per SMS doorgestuurd doch de manier waarop de voorlichting in dit kader gebeurd is veelal te cryptisch en te beperkt. Op basis van een dergelijke inschrijvingsbevestiging valt bovendien niet duidelijk af te leiden dat er een abonnementsdienst werd geactiveerd. Van een voorlichting over de compatibiliteitskwestie van de toestellen is al helemaal geen sprake. Met andere woorden kan gesteld worden dat gebruikers die zich met een 'ouder' type toestel hebben aangemeld voor het verkrijgen van een schijnbaar gratis beltoontje op geen enkele manier worden voorgelicht dat hun toestel niet compatibel is. Zij worden desondanks toch gefactureerd voor niet-ontvangen SMS-berichten.

2.4. INSCHRIJVING DOOR MINDERJARIGEN

Artikel 1124 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat minderjarigen onbekwaam zijn een contract af te sluiten. In concreto dient de activatie van een betalende SMS-abonnementsdienst beschouwd te worden als het afsluiten van een contract.

De aanbieders van ringtoon- en logo-diensten per SMS vermelden in hun advertenties dat minderjarigen de toestemming van hun ouders dienen te vragen vooraleer een dienst te activeren. Niet alleen kan men zich afvragen of een dergelijke vermelding op juridisch vlak volstaat om elk verzoek tot activatie van een SMS-dienst door een minderjarige in te willigen. Tevens is het een illusie te veronderstellen dat kinderen systematisch positief gevolg geven aan de uitnodigingen van de dienstenaanbieders om de toelating van de ouders te vragen alvorens een SMS-dienst te activeren. Op de koop toe richten aanbieders van ringtonen en logo's hun diensten voornamelijk naar jongeren. Er wordt algemeen aangenomen dat zij doorgaans bevattelijker zijn voor de agressieve publiciteit van verkopers.

2.5. STANDPUNT VAN DE OPERATOREN

Geen enkele operator gaf positief gevolg aan de Ombudsklachten met betrekking tot beltonen en logo's. Ook de gebruikers die zich naar aanleiding van een tv-spotje hadden ingeschreven konden niet rekenen op begrip bij de operatoren. Zij argumenteerden dat de dienstenaanbieders zich strikt gehouden hadden aan de GOF-richtlijnen. Het betreft hier een vorm van autoregulering waarbij de sector zelf een aantal reglementen had opgesteld waaraan de SMS-dienstaanbieders zich dienen te houden.

De Ombudsdienst kan niet ontkennen dat deze richtlijnen inderdaad grotendeels werden gerespecteerd hetgeen evenwel geenszins impliceerde dat de dienstenaanbieders een voldoende voorlichting van de consumenten konden garanderen. Dit toont overigens aan dat de aanbieders handig gebruik hadden gemaakt van de hiaten in de GOF-richtlijnen. Dit is niet erg verwonderlijk in de wetenschap dat de geldende GOF-richtlijnen reeds dateren van juni 2004. Op dat moment hield het aanbod van betalende SMS-diensten slechts een fractie in van hetgeen actueel wordt gecommercialiseerd. Bovendien maken de dienstenaanbieders thans veel meer dan tevoren gebruik van de media TV en internet. De GOF-richtlijnen van juni 2004 wijden dan ook geen enkele aandacht aan het gebruik van deze specifieke media.

Pas nadat de F.O.D. Economie (Cel Algemene Directie Controle en Bemiddeling) in de herfst van 2007 de dienstenaanbieders Echovox / Arctic Mobile verzocht had hun website aan te passen teneinde de voorlichting van de consument te optimaliseren beslisten de netwerkoperatoren Proximus, Mobistar en Base om terugbetalingen uit te voeren voor gedupeerde klanten die via de Ombudsdienst een dossier hadden laten opmaken. De andere operatoren (wholesale-partners van de netwerkoperatoren) reageerden niet op het ingrijpen van de F.O.D. Economie. De Ombudsdienst maakte inmiddels in de dossiers aanbevelingen op naar deze operatoren met het verzoek hun klanten op gelijke voet te behandelen als de klanten van Proximus, Mobistar en Base. Momenteel heeft enkel Telenet positief gereageerd op deze aanbevelingen.

C) OPVOLGING VAN DE AANBEVELINGEN VAN DE OMBUDSDIENST DOOR DE OPERATOREN)

1. ALGEMEEN

De Ombudsdienst dringt er middels haar jaarverslagen bij de operatoren al jaren op aan om bij hun commerciële partners, in casu de SMS-dienstenaanbieders, een optimalere voorlichting van hun klanten af te dwingen. Niet alleen in het geval van ringtoondiensten verkrijgt de consument

dikwijls onvoldoende informatie omtrent de kostprijs en de uitschrijvingsmodaliteit en. Veelal wordt ook niet duidelijk vermeld dat de gebruiker zich heeft ingeschreven voor een abonnementsdienst. Deze aanbeveling geldt nog steeds gelet op het feit dat er geen enkele verbetering werd waargenomen in de manier waarop de klagers in 2007 werden voorgelicht.

2. TARIEFNOTIFICATIE

Een van de absolute basisprincipes van een correcte handelspraktijk bestaat er uit dat de verkoper die aan de consument producten te koop aanbiedt de prijs hiervan schriftelijk en ondubbelzinnig dient aan te duiden (artikel 2 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument). Elkeen die op basis van een advertentie of reclameboodschap via eender welk media wenst deel te nemen aan een SMS-dienst (nieuwsdienst, quiz, beltonen, horoscoop, chat,…) heeft met andere woorden recht op correcte en duidelijke informatie over de tarieven van deze dienst.

De GOF-richtlijnen wijden een apart hoofdstuk aan de manier waarop de dienstaanbieders in reclameadvertenties potentiële klanten dienen voor te lichten over de tarieven en frequentie van SMS'en. Het 'Grafisch Charter' houdt de lay-out in van een pictogram met vaste verhoudingen, concreet geformuleerde aanduidingen en kleurcodes. De GOF-richtlijnen verwachten van de dienstenaanbieders dat zij het 'Grafisch Charter' hanteren om klanten correct voor te lichten over de tarieven en frequentie van SMS'en . Helaas wordt dit charter nog steeds slechts zeer marginaal toegepast. Even betreurenswaardig is het gegeven dat operatoren zich hier nauwelijks aan storen : zelfs indien een klager een advertentie bij zijn klacht voegt en er wordt vastgesteld dat de GOF-richtlijnen op dit vlak niet werden gerespecteerd betekent dit niet automatisch dat er positief gevolg wordt gegeven aan zijn klacht. Het 'Grafisch Charter' bleef op die manier helaas ook in 2007 nog steeds dode letter.

Conform de GOF-richtlijnen dient elke gebruiker die zich inschrijft op een abonnementsdienst een bevestigingsbericht per SMS te ontvangen waarin hij nogmaals wordt voorgelicht over de tarieven, frequentie en uitschrijvingsmodaliteiten. De overgrote meerderheid van de gebruikers ontvangt weliswaar een bevestingsbericht maar de informatieverstrekking voldoet meestal niet aan de wettelijke bepalingen. Met name artikel 4 van de reeds vernoemde Handelspraktijkenwet verplicht de verkopers om prijzen minstens in Euro aan te duiden. Nog steeds gebeuren tariefnotificaties echter op een cryptische manier die hiermee in strijd is : "2epvob", "1,5 per bericht", etc. Begrijpelijkerwijze leiden maar weinigen uit dergelijke notificaties af dat ze op het punt staan om deel te nemen aan een dienst die respectievelijk €2 en €1,5 per ontvangen en verstuurd bericht zal kosten

Het dient opgemerkt te worden dat de operatoren in 2007 meer dan tevoren begrip opbrengen voor de opmerkingen die de Ombudsdienst hieromtrent in de klachtendossiers heeft geuit.

De Ombudsdienst dient helaas wel vast te stellen dat de sector geen gevolg heeft gegeven aan haar aanbeveling om gebruikers van chat-diensten beter voor te lichten. Deze diensten worden niet beschouwd als abonnementsdiensten. Derhalve ontvangen de gebruikers na hun aanmelding geen inschrijvingsbevestiging per SMS. Zij gaan er derhalve nog vaak van uit dat ze communiceren met een normaal persoon (en dus geen commerciële dienst) aan de tarieven van gewoon SMS-verkeer. Enkele van de in 2007 ontvangen klachten hadden betrekking tot een advertentie voor een dating-dienst in het dagblad 'Metro'. In deze advertentie worden alleenstaanden aangemoedigd een partner te zoeken door middel van SMS-chatten. De potentiële 'dates' worden voorgesteld als mensen die hun eenzaamheid wensen te doorbreken en uitnodigen tot het versturen van een SMS'je. De tariefnotificatie op deze advertenties is een ware aanfluiting van het voornoemde 'Grafisch Charter'. Veelal worden de prijzen niet uitgedrukt in Euro en zijn ze door hun lettergrootte quasi onleesbaar. De klachten tonen aan dat de gevolgen van deelname aan deze chat-dienst grotesk kunnen zijn : één klager werd voor meer dan €7.500 aan SMS'en aangerekend door haar operator Proximus. Vanuit haar ervaring dient de Ombudsdienst overigens te onderstrepen dat alle lagen van de bevolking slachtoffer kunnen worden van deze praktijken.

3. UITSCHRIJVINGEN

Ook in 2007 heeft de Ombudsdienst terug een groot aantal klachten ontvangen van consumenten die er niet in slaagden een SMS-dienst stop te zetten. Conform de GOF-richtlijnen moeten dienstenaanbieders elk verzoek tot uitschrijving nochtans inwilligen, zelfs indien de universele stopcode "STOP" niet wordt gebruikt of foutief wordt gespeld.

Het is opvallend hoe de GOF-richtlijnen ook op dit vlak hiaten vertonen, meer bepaald in het geval de gebruiker een chat-dienst wil stopzetten. In tegenstelling tot vele andere SMS-diensten wordt een

chat-dienst veelal niet beschouwd als een abonnementsdienst. Dit impliceert dat een chat-dienst in principe automatisch dient te worden stopgezet indien de gebruiker zelf geen SMS meer stuurt. De dienstaanbieder mag met andere woorden slechts een SMS sturen indien de gebruiker er voorafgaandelijk een heeft verzonden. De realiteit blijkt echter veelal niet overeen te stemmen met de theorie. Veel chatters worden bestookt met zogenaamde betalende teasing-SMS'en met het doel hun verdere deelname aan te wakkeren. Uit de klachten blijkt dat deze werkwijze vruchten afwerpt : vele gebruikers laten zich verleiden om actief en intens te chatten. Zelfs indien een gebruiker expliciet te kennen geeft dat hij niet verder wenst deel te nemen aan een chat-dienst blijft hij veelal toch SMS'en ontvangen. De operatoren argumenteren in dergelijke gevallen dat de uitschrijvingsboodschap overtollig was daar de klant niet was ingeschreven op een abonnementsdienst. Desalniettemin zijn de operatoren er van op de hoogte dat gebruikers die hun deelname aan chat-diensten staken niet de facto gevrijwaard blijven van teasing-berichten.

4. SMS-SPELEN

Helaas ontving de Ombudsdienst ook in 2007 een zeer groot aantal klachten met betrekking tot spelletjes of quizzen georganiseerd via betalende SMS-diensten. De uitbaters van dergelijke SMS-diensten hebben nog steeds een kwalijke reputatie omwille van aanhoudende overtredingen tegen de GOF-richtlijnen. Meer bepaald worden de deelnemende gebruikers bijna systematisch onvoldoende of te cryptisch voorgelicht over de tarieven en de uitschrijvingsmodaliteiten. Slechts weinig klanten zijn er zich bewust van dat ze een abonnementsdienst hebben geactiveerd.

Overigens wijden de GOF-richtlijnen een apart hoofdstuk aan de organisatie van spelletjes-diensten per SMS. Hierin wordt onder meer een maximumprijs (€15) per spelsessie aanbevolen. Ook in 2007 ontving de Ombudsdienst geen enkele klacht waaruit bleek dat deze aanbeveling werd opgevolgd. De kostprijs van een spelsessie blijkt in de praktijk immers nooit geplafonneerd te zijn. Spijtig genoeg dient opnieuw geconcludeerd te worden dat de aanbevelingen die de Ombudsdienst in vorige jaarverslagen heeft geformuleerd door de sector werden genegeerd.

5. BLOKKERINGEN

Reeds sedert enkele jaren dringt de Ombudsdienst er bij de operatoren op aan om hun klanten de mogelijkheid te bieden om inkomende en uitgaande betaal-SMS'en kosteloos te laten blokkeren. We denken dat een dergelijke maatregel voornamelijk bescherming kan bieden aan ouders wiens kinderen gevoelig zijn voor het aanbod van allerlei SMS-diensten maar desalniettemin hoge telecom-facturen willen vermijden.

In 2007 boden enkel Proximus en Mobistar hun klanten de mogelijkheid aan om een dergelijke gratis 'barring' te laten activeren. Bij Base zijn de blokkeringsmogelijkheid beperkt tot SMS-diensten met nummer 7XXX (meestal erotisch getinte diensten). Andere operatoren bieden hun klanten geen mogelijkheid om SMS-diensten te blokkeren. Desalniettemin verplicht het ministerieel besluit van 25 mei 2007 tot wijziging van het ministerieel besluit van 12 december 2005 dat de operatoren hun klanten een dergelijke kosteloze blokkering moeten aanbieden. Deze bepaling maakt hieromtrent geen onderscheid tussen netwerkoperatoren en andere operatoren.

Tenslotte dient te worden geconstateerd dat de operatoren die blokkeringsmogelijkheden aanbieden hieromtrent geen ruchtbaarheid geven. Nochtans legt het voornoemde ministerieel besluit de operatoren op om hun klanten wel degelijk in te lichten omtrent de mogelijkheden terzake. In hun streven naar klantentevredenheid dienen de operatoren er zich volgens de Ombudsdienst terdege van bewust te worden dat het aanbieden van blokkeringsmogelijkheden door het grote publiek ongetwijfeld beschouwd zal worden als een extra troef.

D) SAMENWERKING MET DE OMBUDSDIENST)

Op basis van artikel 124 en 125 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie dienen de operatoren de Ombudsdienst op haar verzoek telkens in het bezit te stellen van de zogenaamde 'traffic-listings'. Deze lijsten houden het volledige SMS-verkeer in tussen een klager en een dienstenaanbieder. Op basis van de 'traffic-listings' kan de Ombudsdienst een objectief oordeel vormen over het gecontesteerde SMS-verkeer. De medewerking die de Ombudsdienst verkrijgt van de netwerkoperatoren Proximus, Mobistar en Base is sedert enkele jaren correct te noemen. De meeste andere operatoren hebben echter de grootste moeite om de 'traffic-listings' te bezorgen, hoewel de Ombudsdienst in haar jaarverslagen het belang hiervan systematisch heeft onderstreept. Zodoende kon de Ombudsdienst in 2007 bijvoorbeeld een groot aantal SMS-klachten van Telenet niet behoorlijk behandelen. Deze operatoren wezen er op dat zij afhankelijk zijn van de

netwerkoperatoren om de 'traffic-listings' te verkrijgen. De Ombudsdienst is van mening dat de klanten niet het slachtoffer kunnen zijn van het feit dat de operatoren onderling niet tot afspraken terzake kunnen komen.

E) VERWACHTINGEN)

In 2008 worden nieuwe GOF-richtlijnen van kracht. De voornaamste wijziging bestaat er uit dat elke inschrijving op een SMS-abonnementsdienst voortaan zou moeten herbevestigd worden (de zogenaamde 'dubbele opt-in'). Bovendien zou elke inschrijving voortaan gepaard gaan met een gestandaardiseerde inschrijvingsbevestiging per SMS volgens dit format : "*Om je te abonneren op dienst SSSS* (naam van de dienst) *aan XX* (bedrag) *Euro / PPP* (periode waarvoor het bedrag XX gevraagd wordt), *stuur KKK naar NNNN* (nummer)" Na de herbevestiging van de inschrijving door de gebruiker dient de aanbieder op zijn beurt een nieuwe confirmatie te versturen waarin onder meer de uitschrijvingsprocedure dient vermeld te worden.

De Ombudsdienst is verheugd dat de sector na bijna vier jaar beslist heeft de GOF-richtlijnen aan te passen. De voorgestelde wijzigingen beantwoorden slechts voor een deel aan de verzuchtingen van de Ombudsdienst. Voortaan zal de consument er zich beter bewust van zijn dat hij op het punt staat een abonnementsdienst te activeren. Minstens even belangrijk is het gegeven dat de dienstenaanbieder verplicht wordt om de klant duidelijker voor te lichten omtrent de tarieven.

De Ombudsdienst blijft evenwel verwachtingsvol en drukt zijn hoop uit dat de dienstenaanbieders de nieuwe reglementen voortaan beter zullen naleven dan de oude reglementen.

Tenslotte kijkt de Ombudsdienst uit naar de publicatie van de Ethische Code die verwacht wordt in 2008. De Ethische Commissie, opgericht volgens artikel 134 van de wet van 13 juni 2005 en vastgelegd bij koninklijk besluit van 23 januari 2006, zal toezien op de naleving van deze code. In april 2007 richtte de Ombudsdienst haar aanbevelingen omtrent de problematiek van de betalende SMS-diensten naar deze commissie.

F) CONCLUSIE)

De Ombudsdienst dient te besluiten dat de in 2007 opgetekende explosieve toename van het aantal klachten in eerste instantie te wijten was aan grieven met betrekking tot ringtoon- en logo-diensten. Dit sluit niet uit dat ook klachten over andere diensten bestendig werden neergelegd bij de Ombudsdienst. De aanbevelingen die de Ombudsdienst in vorige jaarverslagen heeft geformuleerd werden dan ook vooral genegeerd door de sector. De nieuwe GOF-richtlijnen lijken voor een deel aan deze verzuchtingen te zullen beantwoorden. De Ombudsdienst dient haar aanbevelingen ook in dit jaarverslag wederom te herhalen. De sector wordt gevraagd niet alleen de zelf opgestelde GOF-richtlijnen strikter na te leven, ook dienen de wettelijke bepalingen op het vlak van consumentenvoorlichting veel meer te worden gerespecteerd. Enkele hiaten in de GOF-richtlijnen werden ook middels de nieuwe versie niet opgevuld, zoals bijvoorbeeld de opmerkingen omtrent de chat-diensten en de inschrijvingen door minderjarigen. Voorts dringt de Ombudsdienst nog steeds aan op een significante verbetering op het vlak van het aanbod van blokkeringsmogelijkheden door sommige operatoren. Hopelijk zullen de operatoren voortaan ook dit soort maatregelen ter bescherming van de consument tevens beter communiceren naar de buitenwereld toe. Ook de samenwerking met de Ombudsdienst blijft voor sommige operatoren een belangrijk aandachtspunt. Die operatoren die wel reeds voldoende samenwerking bieden kunnen naar de mening van de Ombudsdienst een veel grotere inspanning leveren om ook eerstelijnsklachten correct te behandelen door – naar analogie in beroepsklachten – grondige onderzoeken op te starten en af te handelen vooraleer hun klanten door te sturen naar de Ombudsdienst.

9 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 stellen en de situatie te kunnen beoordelen ;
- Ze publiceren een periodiek activiteiten-verslag dat voor iedereen toegankelijk is.

In principe zal de ombudsman een klacht enkel behandelen indien de persoon vooraf reeds stappen heeft ondernomen om bij de betrokken instelling genoegdoening te krijgen. Nadat hij de versie van de klager heeft gehoord, zal de ombudsman naar de versie van de feiten luisteren die wordt gegeven door de dienst waartegen de persoon een klacht wenst in te dienen.
Hij treedt altijd als "onpartijdige buitenstaander" op tussen de klager en de betrokken dienst.
De ombudsmannen hebben een echte onderzoeksbevoegdheid en kunnen bijvoorbeeld het dossier opvragen en raadplegen, alle nuttige informatie krijgen enz. Ook zijn ze gebonden aan het beroepsgeheim.

Naast individuele oplossingen aanreiken voor problemen van klagers, werkt de ombudsman ook preventief en zoekt hij

naar structurele langetermijnoplossingen. Zijn taak bestaat er niet alleen in om fouten en onjuiste werkmethoden aan te klagen, maar ook om voorstellen of aanbevelingen te formuleren teneinde hier verbetering in te brengen.
Een aanbeveling is een advies, een voorstel dat door de ombudsman op basis van de onderzochte klachten wordt uitgewerkt. Aangezien de aanbevelingen een centrale plaats innemen in zijn jaarlijkse activiteitenverslag – dat zowel voor de pers als voor het grote publiek toegankelijk is – zijn deze aanbevelingen van essentieel belang om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.

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

10

VERSPREIDING VAN HET JAARVERSLAG

- de leden van de federale overheid ;
- de leden van de Senaat, de Kamer van Volksvertegenwoordigers, het Vlaams en het Waals Parlement, de Brusselse Hoofdstedelijke Raad ;
- het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ;
- de operatoren ;
- de pers.

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

11 GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST

A) NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN)

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE
DE HEER LUC TUERLINCKX, OMBUDSMAN
BARRICADENPLEIN 1
1000 BRUSSEL

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

B) FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN)

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS
MONSIEUR JEAN-MARC VEKEMAN, MÉDIATEUR
PLACE DES BARRICADES 1
1000 BRUXELLES

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

12 BEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE KLACHTEN

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

De Ombudsdienst voor telecommunicatie functioneert volledig onafhankelijk van de 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.

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Barricadenplein 1
1000 Brussel

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