

**OMBUDSDIENST  
VOOR  
TELECOMMUNICATIE**

# JAAERVERSLAG 2012



264.760  
klachten  
ontvangen

Opzegvergoedingen,  
dure sms en  
sociaal tarief als  
structurele verbeteringen  
voor alle gebruikers

Twintig  
jaar!

44.168  
klachten over  
kwaadwillige  
oproepen

16.480  
aanbevelingen  
geformuleerd

Meer dan  
90%  
oplossingen

# INHOUD

<b>Inleiding</b>	<b>4</b>	<b>D. Enkele vragen dringen zich op</b>	<b>63</b>
<b>1. TWINTIG JAAR</b>	<b>5</b>	1. De inwerkingtreding van artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	63
A. Wettelijke grondslagen	5	2. Wat het gezamenlijk aanbod betreft	64
1. Wet van 21 maart 1991	5	3. Wijziging van de algemene voorwaarden	65
2. Twee belangrijke elementen	8	4. De opzegperiode	65
B. Een aantal cijfers en opmerkingen	10	5. Niet meer dan vijf oproepnummers	66
1. Overzicht van de klachten behandeld tussen 1993 en 2012	10	E. Conclusie	67
2. Ontvankelijkheid van de klachten	11	<b>7. OPZEG VAN ABONNEMENTEN EN NUMMEROVERDRACHT: EEN POTENTIËLE BRON VAN DIVERSE KLACHTEN</b>	<b>68</b>
3. Verdeling van de klachten per operator, van 1993 tot 2012	12	A. Inleiding	68
4. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen	13	B. Bespreking van de voornaamste probleemgebieden	68
5. Categorieën van klachten van 1993 tot 2012	17	1. 'Dubbele' aanrekening van abonnementskosten: doorlopende facturatie na overschakeling naar een andere operator	68
6. Aanbevelingen voorgesteld door de ombudsdienst	18	2. Klachten met betrekking tot de opzegtermijn	70
C. Samenwerking met andere Ombudsdiensten	21	3. Klachten met betrekking tot nummerportabiliteit (mobilofoon)	71
D. Dankbetuigingen	21	<b>8. DE KLANT IS KONING OF HET ONTHAAL VAN DE KLAGERS DOOR DE OPERATOREN ANNO 2012</b>	<b>73</b>
<b>2. KLACHTEN INGEDIEND IN 2012</b>	<b>24</b>	A. Inleiding	73
A. Overzicht van de klachten 2006-2012	24	B. Hoe bereikt een abonnee zijn operator en wat voor klachten zijn pure onthaalklachten?	73
B. Maandelijks evolutie van het aantal klachten geregistreerd tussen 2010 en 2012	25	1. Telefoon	74
C. Indieningswijzen	26	2. Teleboetieks als externe klantendienst	75
D. Aantal ingediende klachten per provincie	26	3. schriftelijke klachten	75
E. Verdeling van de klachten per bedrijf	27	C. Multi-categorieën-klachten	76
F. Categorieën van bemiddelingsklachten	32	1. Klantenonthaal en verbrekingskosten/opzeg abonnement	76
<b>3. KLACHTEN BEHANDELD IN 2012</b>	<b>34</b>	2. Klantenonthaal en betwisting van facturen	76
A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2008 en 2012	34	3. Klantenonthaal en transparante en toegankelijke informatie over aangeboden producten en diensten	77
B. Verdeling van de klachten per procedure	34	4. Klantenonthaal en transparante contracten en facturen	77
C. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen	35	5. Klantenonthaal en cessie/overdracht van nummer	77
D. Bemiddelingsklachten	35	D. Conclusie: Wat verwachten klanten van de operatoren?	77
1. Ontvankelijkheid	35	<b>9. FACTURERING MET TERUGWERKENDE KRACHT: HET GEVAL VOO</b>	<b>79</b>
2. Resultaten	36	A. Inleiding	79
3. Positieve resultaten voor de klagers	36	B. Feiten, context en standpunt van Voo	79
<b>4. MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN ALS RESULTAAT VAN DE BEMIDDELING</b>	<b>38</b>	1. Feiten	79
A. Inleiding	38	2. Context	79
B. De verzoening of minnelijke schikking	38	3. Standpunt van Voo	80
1. Opstart van een bemiddelingsprocedure bij de Ombudsdienst	38	C. Relevante wetsbepalingen	80
2. Verloop van een bemiddeling – de verschillende stappen van het bemiddelingsproces	39	1. Artikel 1315, lid 1, van het Burgerlijk Wetboek:	80
3. Resultaat van de bemiddeling	39	2. Artikel 1134, lid 3, van het Burgerlijk Wetboek:	80
C. Aanbevelingen	43	3. Artikel 90, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming stelt immers:	80
1. Inleiding	43	4. Artikel 110, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stelt:	81
2. Welke operatoren genereerden het hoogst aantal aanbevelingen?	44	5. Ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie	81
3. Welke thema's genereerden het hoogst aantal aanbevelingen?	44	D. Besluit	81
4. Aanbevelingen in het voordeel of in het nadeel van de klager	47	<b>10. NIEUWE WETTELIJKE BEPALINGEN IN HET VOORDEEL VAN DE CONSUMENT</b>	<b>82</b>
D. Conclusie	49	A. Inleiding	82
<b>5. BESPREKING VAN DE VERZOENINGSKLACHTEN TEGEN DE DRIE BELANGRIJKSTE OPERATOREN: BELGACOM, MOBISTAR EN TELENET</b>	<b>50</b>	1. De omzetting van twee Europese Richtlijnen	82
A. Inleiding	50	2. Belangrijkste wijzigingen	82
B. Bespreking per operator	50	B. Bescherming van abonnees	82
1. Belgacom	50	1. Precontractuele en contractuele verplichtingen van de operator	82
2. Mobistar	55	2. Wijzigen van de overeenkomst	85
3. Telenet	58	3. Opzegging van de overeenkomst – veranderen van operator wordt gemakkelijker en goedkoper	86
<b>6. OPZEGKOSTEN: STAND VAN ZAKEN NA HET VAN KRACHT WORDEN VAN DE WET VAN 10 JULI 2012 HOUDENDE DIVERSE BEPALINGEN INZAKE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE</b>	<b>62</b>	4. Sociaal telefoontarief ook voor internet (artikel 74 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische bescherming en artikel 22 voort volgende van de bijlage ervan)	87
A. Inleiding	62	C. Conclusie	87
B. Principe: Artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie	62	<b>11. PORTAALSITE <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a></b>	<b>88</b>
1. Contract van (on)bepaalde duur en opzegging na de eerste 6 maanden van het contract	62	<b>12. GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST</b>	<b>89</b>
2. Contract van (on)bepaalde duur opzegging tijdens de eerste 6 maanden van het contract	62	<b>13. BEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE KLACHTEN</b>	<b>90</b>
3. Restwaarde	62		
C. Bespreking	62		
1. Uitbreiding maximumbedrag voor opzegkosten	62		
2. Invloed van de contractuele looptijd op de opzegkosten	63		

# INLEIDING

## Twintig jaar

In de twintig jaar sinds zijn oprichting heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie maar liefst 264.760 klachten ontvangen. Zo hebben de telecomgebruikers sinds 1996 bijvoorbeeld 44.168 klachten ingediend over kwaadwillige oproepen. Klachten betreffende facturatie vertegenwoordigen sinds 1993 het gros van de klachten. De afgelopen 20 jaar hebben we 16.480 aanbevelingen geformuleerd.

Op basis van deze ruime ervaring in individuele klachten kon de ombudsdienst de voorbije twintig jaar tevens belangrijke gebruikersproblematieken opmerken. Door klachtentema's zoals opzegvergoedingen, dure sms en sociaal tarief te signaleren kon mede de aanzet gegeven worden tot structurele verbeteringen die alle gebruikers ten goede kwamen.

We willen onze oprechte dank betuigen aan alle medewerkers van de Ombudsdienst die de voorbije twintig jaar mee oplossingen hebben gezocht voor een steeds groter aantal gebruikers. Tot slot bedanken we ook de verantwoordelijken bij de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun medewerkers op alle niveaus, die ons meestal loyaal hebben geholpen bij de behandeling van onze dossiers.

## Lichte stijging van het aantal klachten

In 2012 ontving de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 25.984 schriftelijke klachten. Na een lichte daling in 2011 (25.122) knopen we dus in 2012 weer aan met de stijgende trend die zich aftekende tot in 2010.

Belgacom-Proximus (+4,36%), Voo (+41,52%), Scarlet (+8,68%) en Numericable (+37,36%) leverden de grootste bijdrage aan deze stijging. Anderzijds stelde de Ombudsdienst een daling vast van het aantal klachten over Mobistar (-1,89%), Telenet (-4,44%) en Base KPN-Tele2 (-10%).

## Klachtenbehandeling

De Ombudsdienst heeft in 2012 een recordaantal klachten (31.068) behandeld en afgesloten.

In 93,10% van de gevallen kon een minnelijke schikking worden getroffen met de gebruiker. Indien we alle aanbevelingen waarop de operatoren positief antwoordden in aanmerking nemen, dan kon in totaal aan 94,14% van de klagers een oplossing worden geboden.

Hoofdstuk 4 analyseert onder meer de klachten waarvoor we een aanbeveling moesten formuleren. We gaan ook dieper in op de reacties van de voornaamste operatoren op deze aanbevelingen.

## Thema's

Hoofdstuk 5 bekijkt de drie operatoren die de meeste klachten genereren: Belgacom-Proximus, Mobistar en Telenet.

In hoofdstuk 6 bespreken we de problematiek van de opzegkosten en maken we een stand van zaken op na het van kracht worden van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie.

In hoofdstuk 7 komen de overdracht van abonnementen en de overdraagbaarheid van nummers aan bod als belangrijke oorzaken van geschillen.

Hoofdstuk 8 is gewijd aan de problematiek van de klantendienst, een thema dat sterk naar voren kwam in 2012.

In hoofdstuk 9 analyseren we het specifieke geval van de facturering met terugwerkende kracht door Voo.

In hoofdstuk 10 ten slotte gaan we dieper in op de bepalingen van de nieuwe telecomwet betreffende consumentenbescherming.

Tot slot wensen wij er ook nog op te wijzen dat het jaarverslag eveneens integraal beschikbaar is op onze website [www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be).

Brussel, 27 juni 2013.

**Luc Tuerlinckx**  
Ombudsman



**Jean-Marc Vekeman**  
Médiateur



# 1 TWINTIG JAAR

Hoofdstuk

Op 19 januari 1993 stelde de Minister van Communicatie en Overheidsbedrijven tijdens een persconferentie de functie van ombudsman voor en werden de eerste ombudscolleges opgericht bij de Post, de NMBS en Belgacom.

1993 stond hoofdzakelijk in het teken van logistieke ontplooiing zodat de Ombudsdienst van Belgacom op een efficiënte manier kon werken.

De dienst nam zo zijn intrek in aangename en gemakkelijk toegankelijke lokalen. Er werd een eerste budget opgesteld en de eerste medewerkers werden aangetrokken.

Tot slot werd er hard onderhandeld met de Belgacom-top over een werkingsprotocol dat de verplichtingen van beide partijen zou vaststellen bij de behandeling van de bij de Ombudsdienst ingediende klachten.

Tijdens de daaropvolgende jaren nam de mobiele telefonie een hoge vlucht. En zo leidde het koninklijk besluit van 7 maart 1995 betreffende het opzetten en exploiteren van GSM-mobilfoonnetten tot de toekenning van een vergunning aan Mobistar.

In het kader hiervan werd eind 1995 een werkingsprotocol gesloten met de verantwoordelijken van het telecombedrijf.

Het was de eerste concrete toepassing van de liberalisering van de telecomsector. De volledige liberalisering kwam er op 1 januari 1998 en viel samen met onze omvorming tot Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

Sindsdien heeft de telecommarkt een volledige metamorfose ondergaan. Talrijke operatoren zijn hun diensten beginnen aanbieden. Sommigen zijn sterk gegroeid, velen zijn verdwenen, fusies waren talrijk. Door de jaren heen heeft de Ombudsdienst altijd getracht om als beroepsorgaan de geschillen tussen gebruikers en operatoren op te lossen.

Hieronder geven we eerst de wettelijke grondslagen van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie weer en gaan dieper in op twee belangrijke elementen van deze wet.

We lichten vervolgens in enkele cijfers de evolutie toe van de klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend vanaf de oprichting, 20 jaar geleden tot nu.

We bespreken tevens de rol van onze Ombudsdienst binnen het Permanent Overleg Ombudslui (POOL).

We besluiten met enkele dankbetuigingen, aanmoedigingen en reflecties over de toekomst van de Ombudsdienst.

## A. WETTELIJKE GRONDSLAGEN

Zoals de toenmalige Minister van PTT verklaarde in zijn openingstoespraak voor de Kamer van volksvertegenwoordigers in 1991 tijdens de bespreking van de wet op de hervorming van overheidsbedrijven, bestaat de opdracht van de Ombudsdienst erin om conflicten te voorkomen en op te lossen, maar vooral om te proberen de standpunten van de operator en de gebruiker te verzoenen.

De Minister voegde hieraan toe dat "de Ombudsdienst in alle

onafhankelijkheid dient te kunnen handelen."

Deze basisbeginselen zijn uiteraard terug te vinden in de wettekst van 21 maart 1991 die de bevoegdheden, samenstelling en werking van de Ombudsdienst vastlegt.

De wettekst zoals hieronder weergegeven, is het resultaat van de wetwijzigingen aangebracht in de wet van 21 maart 1991 gedurende de laatste 20 jaar en in het bijzonder van de wijzigingen met betrekking tot de liberalisering van de telecommunicatiesector.

## 1. WET VAN 21 MAART 1991

### Art. 43bis.

§1. Er wordt bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een ombudsdienst voor telecommunicatie opgericht die bevoegd is voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de volgende personen:

1° elke operator in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

2° elke persoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

3° elke persoon die een telefooninlichtingendienst verstrekt in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

4° elke persoon die elektronische communicatiesystemen exploiteert in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

5° elke persoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

6° elke persoon die andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie;

7° 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.

§2. De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar onderling delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de minister bevoegd voor telecommunicatie.

De leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie sluiten met de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een overeenkomst af waarin de praktische en organisatorische regels van het functioneren van de ombudsdienst binnen het Instituut en van de uitoefening van de door de wet aan de ombudsdienst opgedragen taken en

bevoegdheden, worden opgenomen.

In deze overeenkomst worden minstens de regels opgenomen inzake :

- de oprichting en de werking van een contactcomité tussen de leden van de ombudsdienst en de Raad van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie;
- de beslechting van bevoegdheidsgeschillen;
- de logistieke aspecten;
- het beleid ten aanzien van het ter beschikking gestelde personeel;
- financiële controle en begroting.

**§ 3.** De ombudsdienst heeft de volgende opdrachten :

**1°** alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen. De klachten van de eindgebruikers zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming stappen heeft ondernomen. De ombudsdienst mag weigeren een klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan een jaar geleden werd ingediend bij de betrokken onderneming (of wanneer de klacht duidelijk vexatoir is);

**2°** bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen en de eindgebruikers;

**3°** een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

**4°** (...)

**5°** de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

**6°** op verzoek van de minister die bevoegd is voor de telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie of van de Gemeenschapsministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulators voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst voor telecommunicatie vallen, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

**7°** van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn : a) de feiten lijken vast te staan; b) het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren.

**8°** samenwerken met :

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

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

c) de Gemeenschapsregulators. Desgevallend kunnen

hiervoor door de minister bevoegd voor Consumentenzaken samenwerkingsprotocollen worden gesloten.

Met betrekking tot de operatoren bedoeld in § 1, 7°, wordt door de minister bevoegd voor Consumentenzaken een samenwerkingsakkoord gesloten met de Gemeenschappen voor de behandeling van andere klachten dan deze bedoeld in § 1, 7°.

**§ 4.** 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 onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. De aldus verkregen informatie behandelt de ombudsdienst vertrouwelijk, wanneer de verspreiding de onderneming op algemeen vlak zou kunnen schaden. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies. Het onderzoek van een klacht wordt beëindigd wanneer daartegen beroep is aangetekend, buiten het geval bedoeld in § 3, 4° van dit artikel.

**§ 5.** De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de in § 3, 3° van dit artikel bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst gestuurd. Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde 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 in § 3, 3°, bedoelde aanbeveling niet volgt. De met reden omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst gestuurd. Door de niet-naleving van de in de vorige leden bedoelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

**§ 6.** 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.

#### **Art. 44.**

**§ 1.** De Koning benoemt de leden van de dienst 'ombudsman', bij een in Ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar. De kandidaat-leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het Belgisch Staatsblad. Het lid van de dienst 'ombudsman' die zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddeverhoging. Indien het lid van de dienst 'ombudsman' zich op het ogenblik van zijn benoeming in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek

recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering.

**§ 2.** Om tot lid van de dienst 'ombudsman' te worden benoemd, moet men :

- 1° de Belgische nationaliteit bezitten;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4° gedurende een periode van drie jaar voor de benoeming, geen mandaat of functie hebben bekleed in :

- a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;
- b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming wat betreft de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie;
- c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector.

**§ 3.** Het lidmaatschap van de dienst 'ombudsman' is onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat;
- 2° een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;
- 3° het beroep van advocaat;
- 4° het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;
- 5° een mandaat of functie in :
- a) het betrokken overheidsbedrijf of een ermee verbonden onderneming wat betreft de ombudsmannen bij de overheidsbedrijven;
- b) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43bis van deze wet of een ermee verbonden onderneming wat betreft de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie;
- c) een onderneming, bedoeld in § 1 van artikel 43ter van deze wet of een ermee verbonden onderneming voor wat betreft de leden van de ombudsdienst voor de postsector.

**§ 4.** (Opgeheven)

**§ 5.** De leden van de dienst 'ombudsman' kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen bij een in Ministerraad overlegd koninklijk besluit.

**Art. 44bis.**

**§ 1.** De Koning stelt het administratief en geldelijk statuut van de leden van de dienst 'ombudsman' vast.

**§ 2.** De leden van de dienst 'ombudsman' zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen : 1° de verloven; 2° de beschikbaarheid wegens ziekte; 3° het vakantiegeld.

**§ 3.** De leden van de dienst 'ombudsman' zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

**§ 4.** De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroepsziekten in de overheidssector, is van toepassing op de leden van de diensten 'ombudsman' opgericht bij de autonome overheidsbedrijven (alsook op de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector. De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende

vordering, komen ten laste van het overheidsbedrijf en wat betreft de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, opgericht bij artikel 71 van deze wet.

**§ 5.** De autonome overheidsbedrijven en het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie kennen rechtstreeks aan de leden van respectievelijk hun dienst 'ombudsman' en de ombudsdiensten voor telecommunicatie en de postsector, de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkenden voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijslagen en premie zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht verdelen.

**Art. 44ter.**

**§ 1.** De autonome overheidsbedrijven verzekeren aan de leden van hun dienst 'ombudsman' een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. Elk autonoom overheidsbedrijf draagt de lasten van de pensioenen toegekend aan de leden van zijn dienst 'ombudsman'. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie draagt de lasten van de pensioenen die zijn toegekend aan de leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie en de ombudsdienst voor de postsector enkel voor de jaren die bij deze ombudsdiensten zijn gepresteerd.

**§ 2.** De rechthebbenden van de personen bedoeld bij § 1 kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbenden van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen. Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de leden van de dienst 'ombudsman' die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61bis van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

**§ 3.** Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij §§ 1 en 2 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als lid van de dienst 'ombudsman' in aanmerking. Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

**Art. 45bis.**

**§ 1.** De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor telecommunicatie moet stellen. De werkingskosten van de ombudsdienst voor telecommunicatie komen ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

**§ 2.** Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor telecommunicatie te financieren, betalen de in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de

financiering van de ombudsdienst voor telecommunicatie, "ombudsbijdrage" genoemd.

Jaarlijks bepaalt het Instituut het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43bis van de wet bedoelde onderneming.

**§ 4.** De in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen delen elk jaar uiterlijk op 30 juni aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie de omzet mee die het voorgaande jaar behaald is voor elk van de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen.

**§ 5.** Het bedrag van de ombudsbijdrage komt overeen met het bedrag van de financiële middelen die nodig zijn voor de werking van de ombudsdienst dat ingeschreven is op de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie voor het lopende jaar, na advies van de Inspectie van Financiën en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie, vermenigvuldigd met een coëfficiënt die gelijk is aan het aandeel van de onderneming in de omzet die tijdens het voorgaande jaar door alle betrokken ondernemingen is behaald voor de activiteiten die onder de bevoegdheid van de ombudsdienst vallen. De eerste (1.240.000 EUR) van de jaarlijkse omzet van iedere onderneming worden niet in aanmerking genomen bij de berekening van de ombudsbijdrage.

**§ 6.** De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 september van het jaar waarvoor zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie is opgegeven. Bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijke tarief verhoogd met 2%. Die intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand. Op zijn laatst één maand voor de vervaldatum deelt het Instituut aan de in artikel 43bis van de wet bedoelde ondernemingen het bedrag mee van de verschuldigde bijdragen.

**§ 7.** De ombudsmannen leggen elk jaar het ontwerp van begroting van de ombudsdienst voor telecommunicatie voor advies voor aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie. De begroting van de ombudsdienst voor telecommunicatie maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie.

#### **Art. 46.**

**§ 1.** De ombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven.

**§ 2.** Het verslag van de ombudsdienst voor telecommunicatie wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43bis, § 1, van deze wet, aan de minister die belast is met telecommunicatie en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken. Het verslag van de Ombudsdienst voor de postsector wordt toegestuurd aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, aan de ondernemingen bedoeld in artikel 43ter, § 1, van deze wet, aan de minister die belast is met de postsector en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken. Het verslag van ombudsdiensten

die niet in deze paragraaf vermeld zijn, wordt overgezonden aan het overheidsbedrijf, aan de minister onder wie het overheidsbedrijf ressorteert en aan de minister bevoegd voor consumentenzaken.

**§ 3.** De hierboven vermelde ombudsdiensten zenden het verslag over aan de wetgevende Kamers en stellen het ter beschikking van het publiek.

#### **Art. 46bis.**

**§ 1.** De personen die ter beschikking zijn gesteld van de dienst 'ombudsman' opgericht bij Belgacom en waarvan de lijst door de minister die bevoegd is voor telecommunicatie vastgesteld wordt, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie met uitwerking op 1 januari 1998 en volgens de door de Koning bepaalde nadere regels.

**§ 2.** De bij Belgacom vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie. De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan het Instituut worden overgedragen, worden in afwijking van artikel 73, § 2, van deze wet, aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

**§ 3.** Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit artikel, worden de bij Belgacom verrichte diensten beschouwd als diensten verricht bij de federale Staat.

**§ 4.** De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie, vastgesteld bij artikel 1 van het koninklijk besluit van 18 maart 1993 tot vaststelling van de personeelsformatie van dat Instituut.

**§ 5.** Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst voor telecommunicatie, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.

**§ 6.** Zolang de personeelsleden te beschikking staan van de ombudsdienst voor telecommunicatie behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoele, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie bezitten.

## **2 . TWEE BELANGRIJKE ELEMENTEN**

Van alle wettelijke bepalingen met betrekking tot de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, benadrukken we twee belangrijke beginselen: de onafhankelijkheid en de voorlichtingsopdracht van de Ombudsdienst.

### **2.1 Onafhankelijkheid**

Zoals reeds vermeld, benadrukte de Minister van PTT dat het erg belangrijk was dat de Ombudsdienst in alle onafhankelijkheid kan opereren. Dit basisprincipe wordt versterkt door een aantal bepalingen van de wet van 21 maart 1991.

- Aanstelling van de ombudslui

"De Koning benoemt de leden van de dienst "ombudsman", bij een in ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar" (art. 44 § 1).

«De leden van de dienst "ombudsman" kunnen slechts om wettige reden worden ontslagen bij een in ministerraad overlegd koninklijk besluit" (art. 44 §5).

Opmerking: de ombudslui zijn volledig onafhankelijk van de telecomoperatoren.

- Functionele onafhankelijkheid

"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 onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. (...) Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies (...) (art. 43bis §4).

"Tijdens hun terbeschikkingstelling worden de personeelsleden onderworpen aan de hiërarchische autoriteit van de ombudsdienst" (art. 46bis §5).

Opmerkingen: ombudslui beschikken over ruime onderzoeksbevoegdheden en handelen in volstrekte onafhankelijkheid.

- Budgettaire onafhankelijkheid

"De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de ombudsdienst voor telecommunicatie moet stellen. De werkingskosten van de ombudsdienst voor telecommunicatie komen ten laste van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie." (art. 45bis §1)

"Om de dienstverlening van de ombudsdienst voor telecommunicatie te financieren, betalen de in artikel 43bis, § 1 van deze wet bedoelde ondernemingen jaarlijks aan het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie een bijdrage die vastgesteld is op grond van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst voor telecommunicatie, "ombudsbijdrage" genoemd." (art. 45bis §2)

"Jaarlijks bepaalt het Instituut het bedrag van de ombudsbijdrage verschuldigd door elke in artikel 43bis van de wet bedoelde onderneming" (art. 45bis §3).

Opmerkingen: De ombudslui beschikken over een ruime financiële autonomie. De begroting van de Ombudsdienst verschijnt in een apart artikel in de totale begroting van het BIPT en is onderworpen aan de gebruikelijke controles (Inspectie Financiën, Rekenkamer, ...).

De werkingskosten van de Ombudsdienst zijn niet ten laste van de overheid. Zij worden volledig gedragen door de operatoren uit de telecomsector, door middel van een ombudsbijdrage.

- Jaarverslag

"De dienst "ombudsman" stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt inzonderheid de verschillende klachten of soorten van klachten en het aan deze klachten gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks prijs te geven." (art. 46 §1)

Opmerkingen: Naast de toezending ervan aan de overheid en de verschillende operatoren, wordt het jaarverslag openbaar gemaakt en op grote schaal verspreid via de media, die overigens regelmatig contact opnemen met de ombudslui wanneer er een probleem met betrekking tot telecommunicatie wordt besproken in de actualiteit.

## 2.2 Informatie

Naast zijn fundamentele opdracht om geschillen tussen gebruikers en operatoren te onderzoeken en klachten in verband met kwaadwillige oproepen -die we in deel B van dit hoofdstuk zullen bespreken- te behandelen, heeft de Ombudsdienst ook een voorlichtingsopdracht.

"De eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen" (art. 43bis §3,5°).

Opmerking: De Ombudsdienst krijgt jaarlijks duizenden telefonische oproepen en e-mails van gebruikers die informatie wensen.

### Enkele voorbeelden:

1) We hebben uw e-mail aandachtig gelezen. Er zijn verschillende operatoren actief in uw gemeente. Wij kunnen u enkel aanraden om de website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) te raadplegen. Deze wordt beheerd door het BIPT en helpt u om de juiste formule te kiezen. Wij raden u echter aan om te controleren of u niet door een contract van bepaalde duur gebonden bent aan uw huidige operator. Een vroegtijdige stopzetting zou in dit geval kosten met zich kunnen meebrengen.

2) We hebben uw e-mail aandachtig gelezen. Wij raden u aan om deze sms-berichten te beantwoorden met "STOP". Hiermee schrijft u zich uit. Aangezien de Ombudsdienst een beroepsinstantie is en u klaarblijkelijk nog geen contact hebt opgenomen met uw operator, kunnen wij uw klacht niet behandelen. U dient contact op te nemen met uw operator om een oplossing te zoeken. Indien u niet tevreden bent over de door Proximus voorgestelde oplossing, kunt u alsnog contact opnemen met onze dienst.

3) We hebben uw e-mail aandachtig gelezen. Wij delen u mee dat noch de wet noch de algemene voorwaarden van de operator een bepaling voorzien die u toelaat om uw contract stop te zetten bij verhuis naar het buitenland. Wij kunnen u daarom slechts aanraden om via een aangetekend schrijven de goedkeuring van uw operator te vragen. Indien u geen genoegdoening krijgt, kunt u een klacht indienen bij onze dienst, echter zonder garantie op succes, aangezien deze zaak afhankelijk is van de goede wil van de operator.

4) Teneinde een klacht te kunnen openen, vragen wij u vriendelijk om ons de gegevens van de begunstigde van de verzekering te willen bezorgen (voornaam, naam, adres, telefoonnummer, enz.). We hebben ook het IMEI-nummer van de iPhone (op de factuur) en, indien mogelijk, een kopie van het verzekeringscontract nodig.

5) We hebben uw e-mail aandachtig gelezen. Wij kunnen ons helaas niet uitspreken over de wettigheid van deze opzeggingskosten zonder de bepalingen van uw contract te kennen. De wet waarnaar u verwijst, heeft de opzeggingskosten immers niet afgeschaft, maar stelt de gebruiker in een aantal gevallen wel in staat om het contract na zes maanden kosteloos te verbreken. Wij raden u daarom aan om eerst contact op te



nemen met uw operator om dit probleem op te lossen. Indien u echter geen genoegdoening krijgt, kunt u alsnog contact opnemen met onze dienst, waarbij u uw volledige gegevens meldt samen met het eventuele antwoord van uw operator.

Daarnaast is onze website ook een bron van informatie voor het publiek en de media.

Tot slot helpt onze deelname aan het Permanent Overleg Ombudslui (POOL) burgers om hun weg te vinden in de wereld van de bemiddeling via de website [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be). We komen terug op de belangrijke rol van het POOL onder punt C van dit hoofdstuk.

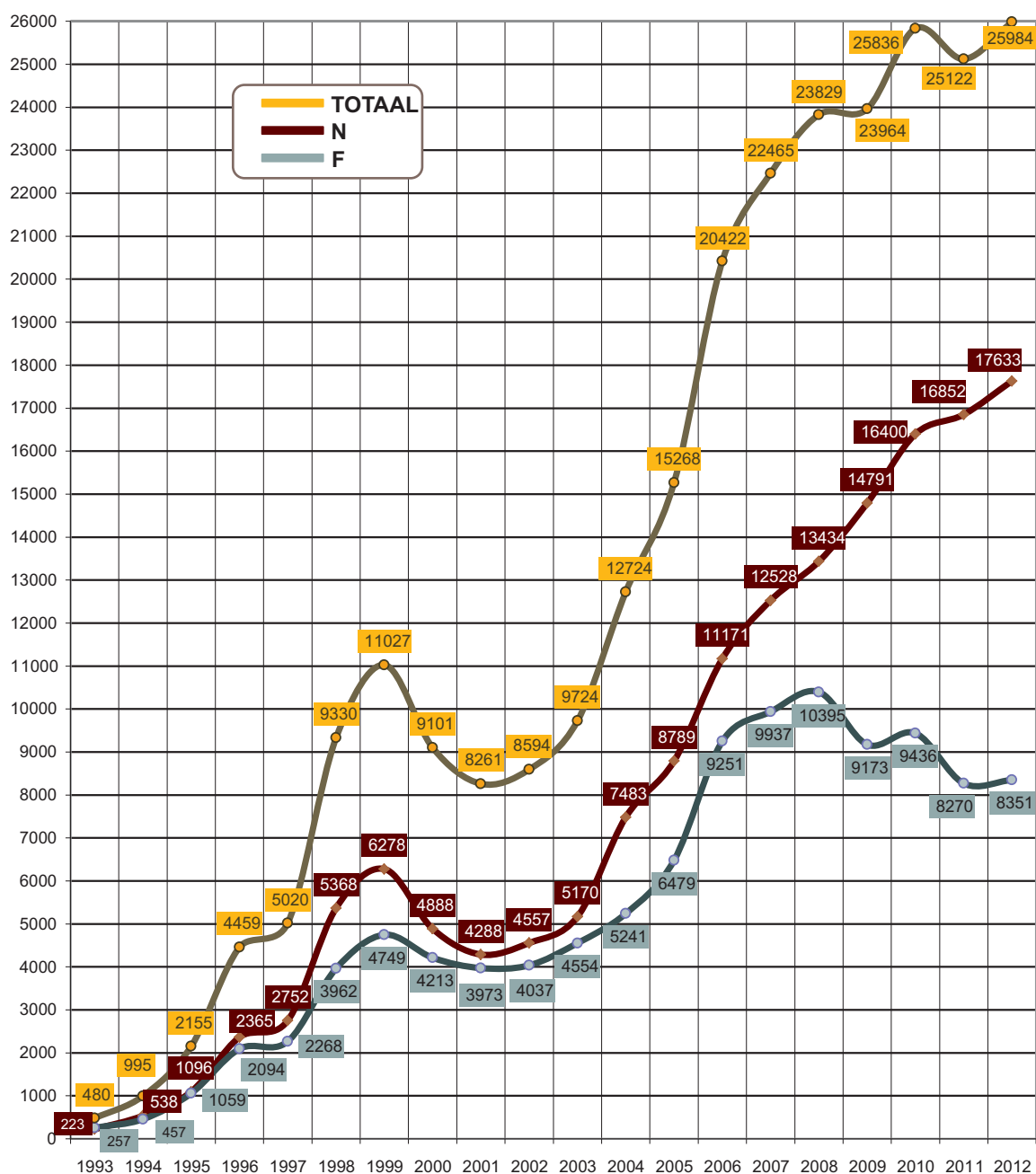
## B. EEN AANTAL CIJFERS EN OPMERKINGEN

### 1. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 1993 EN 2012 (TABEL I)

Deze grafiek toont ons de evolutie van het aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst sinds de oprichting ervan 20 jaar geleden. De telecomgebruikers hebben niet minder dan **264.760** klachten ingediend.

Het aantal klachten kende eerst een stijgende trend tussen 1993 en 1999, daalde dan tijdens 2000 en 2001, steeg opnieuw tot 2010, daalde lichtjes in 2011 en liet ten slotte in 2012 opnieuw een lichte stijging optekenen.

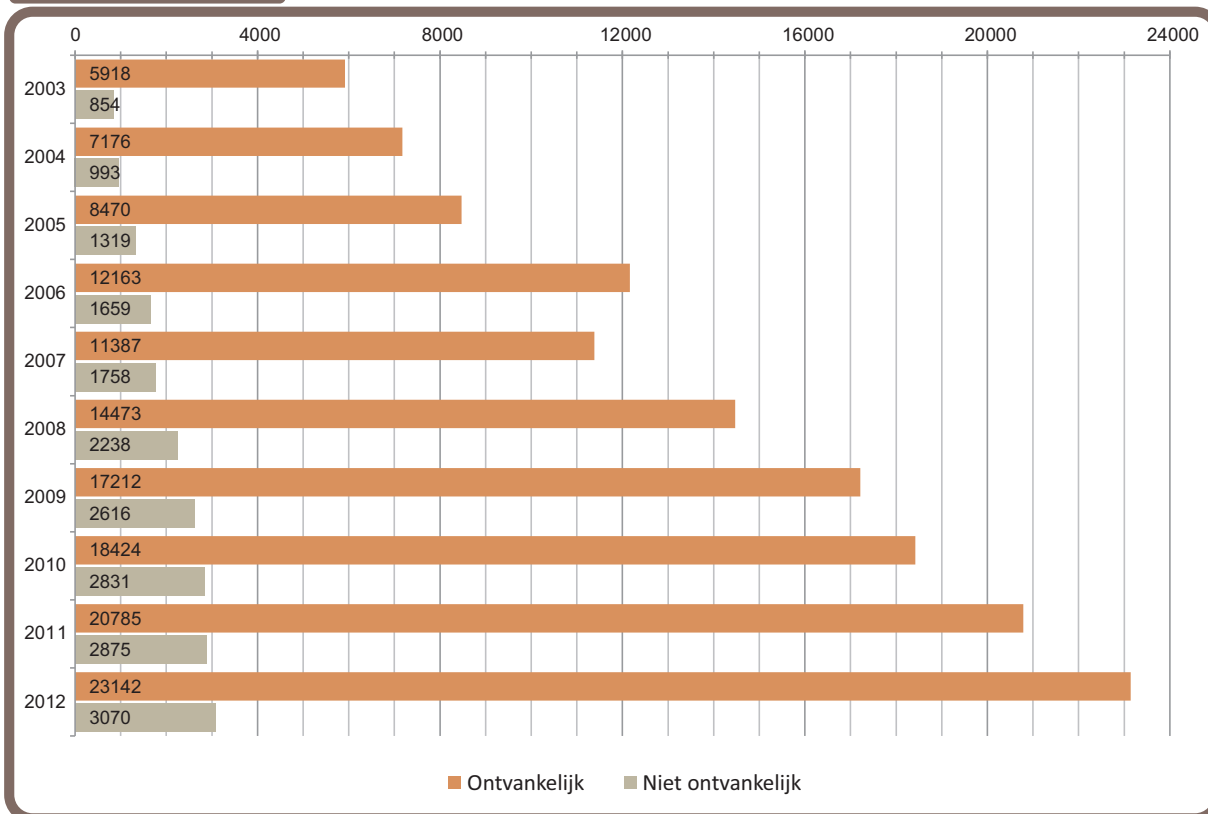
Tabel I



## 2 . ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN (TABEL II)

Uit deze grafiek blijkt dat het percentage niet ontvankelijke klachten altijd erg laag is geweest (minder dan 16%).

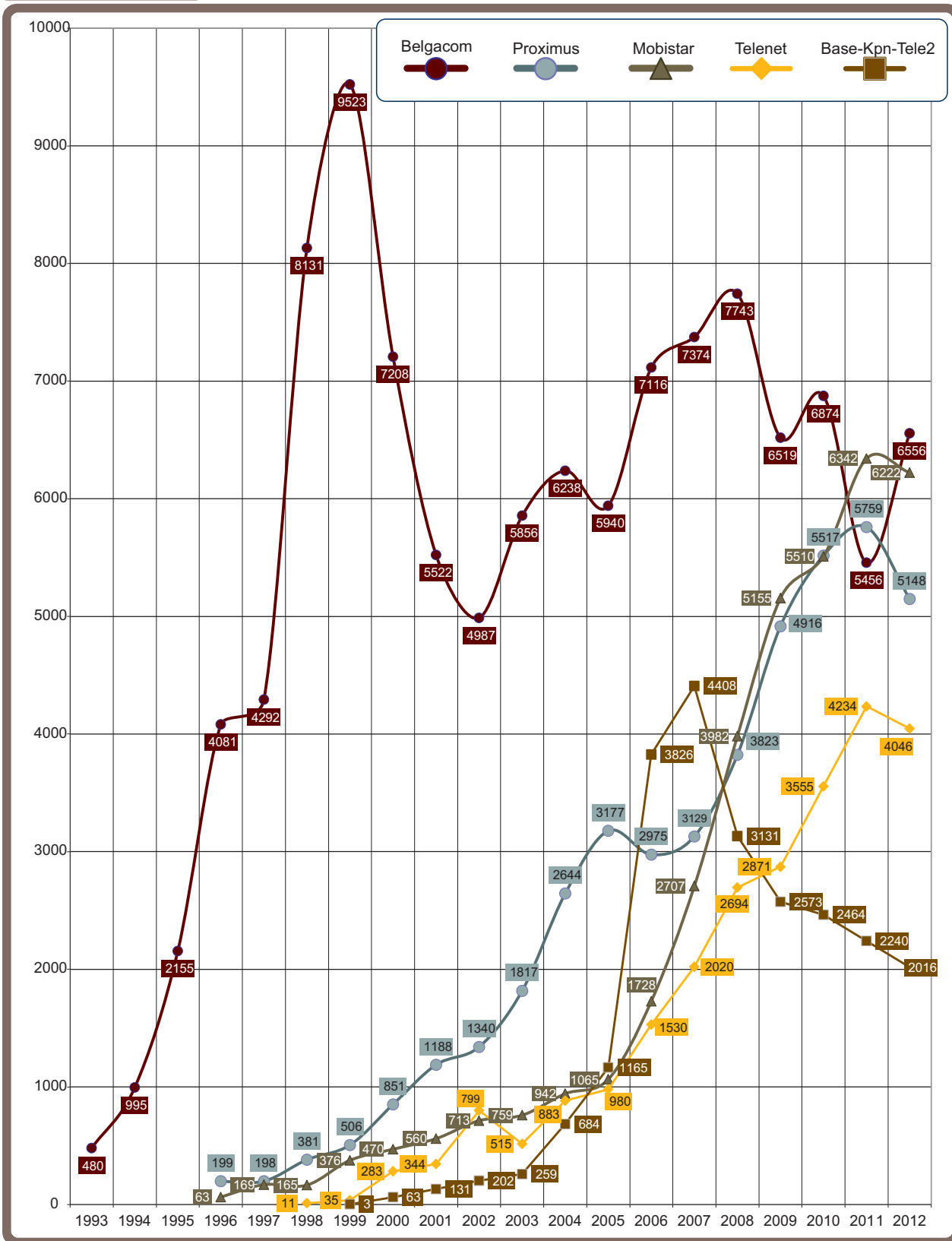
**Tabel II**



### 3 . VERDELING VAN DE KLACHTEN (BEMIDDELING/KWAADWILLIGE OPROEPEN) PER OPERATOR, VAN 1993 TOT 2012 (TABEL III)

Het aantal klachten per operator volgt ongetwijfeld de evolutie van de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën. Na de liberalisering van de telecommarkt zag Belgacom in 1996 de nieuwe mobiele operatoren Proximus, Mobistar en Base (voorheen Orange) en de eerste vaste telefoonoperator Telenet verschijnen. De gevestigde operator heeft steeds de meeste klachten gegenereerd tot in 2011, toen Mobistar koploper werd, met 6.342 klachten. In 2012 is Belgacom opnieuw koploper.

Tabel III



## 4 . KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN

### 4.1 Context

Sinds zijn oprichting heeft de Ombudsdienst klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen behandeld.

Aanvankelijk werd de eerstelijnsbehandeling door Belgacom verzekerd, via een formulier dat de geabonneerde diende in te vullen en waarin ten minste drie oproepen werden genoteerd, waarna de operator contact opnam met de vermoedelijke pleger van de betrokken oproepen.

Met de komst van nieuwe en in het bijzonder mobiele operatoren rezen er in onze opeenvolgende jaarverslagen vragen over met name de bescherming van de privésfeer, de rol van de Ombudsdienst als rechtsmiddel in dit domein en de onderzoeksplicht.

De Ombudsdienst deed een beroep op de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer om een beter begrip te krijgen van zijn verplichtingen op dit gebied. In hoeverre dient de Ombudsdienst de belangen van het slachtoffer van intimidatie en deze van de vermoedelijke dader van deze oproepen te verzoenen?

De Ombudsdienst is in essentie een beroepsinstantie die slechts tussenkomt wanneer de contacten tussen de klant en zijn operator onsuccesvol blijken. In hoeverre mag de Ombudsdienst een eerstelijnsdienst verzekeren, rekening houdend met het feit dat een studie heeft aangetoond dat 70% van de daders van kwaadwillige oproepen afgeschrikt wordt door de tussenkomst van de operator en een einde stelt aan het wangedrag (zie ons jaarverslag 1999)?

De Ombudsdienst heeft geen rechtstreekse toegang tot telefonische gegevens en moet deze dus opvragen bij de operatoren. In hoeverre mogen wij de plaats innemen van de telecomoperatoren in het kader van de gevraagde onderzoeksplicht en als verbindingkantoor fungeren voor de politie?

De behandeling van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen valt sinds de invoering van de wet van 19/12/97 officieel onder de bevoegdheden van de Ombudsdienst voor telecommunicatie.

Sindsdien wordt de beheersprocedure voor dossiers inzake kwaadwillige oproepen bepaald door artikel 43bis 7° van de wet van 21/03/1991. Onze opdracht bestaat erin om:

"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, voor zover deze gegevens beschikbaar zijn.

De ombudsdienst willigt het verzoek in indien de volgende voorwaarden vervuld zijn :

- a) de feiten lijken vast te staan;
- b) het verzoek heeft betrekking op precieze data en uren".

## 4.2 Behandelingsprocedure voor klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen

### 4.2.1 Indiening van een klacht

De Ombudsdienst krijgt dagelijks talrijke klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. De meeste personen die door de politie of operatoren naar onze diensten worden doorverwezen, zijn niet vertrouwd met de beperkingen van onze bevoegdheden.

Vaak verkeert de gebruiker in de waan dat de Ombudsdienst rechtstreeks toegang heeft tot telefonische gegevens, dat hij hem het nummer van de dader kan bezorgen of dat hij contact zal opnemen met de dader om hem te verzoeken zijn oproepen te staken.

Zelfs bij politiekantoren of bepaalde klantendiensten van operatoren is de rol van de Ombudsdienst onvoldoende gekend. De Ombudsdienst is zich ervan bewust dat de informatie met betrekking tot hulpverlening aan de slachtoffers niet doeltreffend genoeg is.

Wij nodigen de klager (houder van de telefoonaansluiting) uit om een formulier in te vullen en te ondertekenen. Dit gebeurt om te voldoen aan de wettelijke eisen, om de grenzen van de bevoegdheden van de Ombudsdienst te specificeren en om fouten of impulsieve vragen te voorkomen.

Dit formulier stelt ons in staat om de klager te informeren over het wettelijke kader van de behandelingsprocedure van deze dossiers en om enkele praktische zaken te verduidelijken:

- De Ombudsdienst vraagt aan de betrokken operator om hem de lijst van binnenkomende oproepen te bezorgen, hij beperkt zich enkel tot het onderzoek van deze telefonische gegevens en kan geenszins aansprakelijk worden gesteld voor onvolledige of foutieve informatie. In geen geval is de Ombudsdienst gemachtigd om contact op te nemen met de houder van de telefoonaansluiting van waaruit de kwaadwillige sms-berichten of oproepen worden gepleegd of om als verzoener op te treden.
- De identiteits- en adresgegevens die de Ombudsdienst doorstuurt, hebben betrekking op de houder van het oproepende nummer. Het is bijgevolg niet zeker dat hij zelf de dader is van deze oproepen. De lijn kan immers ook door derden gebruikt worden.
- Niet alle oproepen/sms-berichten kunnen worden geïdentificeerd. Technische beperkingen maken het soms onmogelijk om de oproepen te identificeren. Het is ook onmogelijk om oproepen te identificeren die worden gepleegd vanuit een telefooncel of het buitenland. De identiteit van de pleger van oproepen/sms-berichten die gebruik maakt van een gsm met een prepaid kaart is niet altijd bekend. Ook oproeppogingen worden niet geregistreerd.
- Na deze procedure kan de klager steeds opteren voor een verdere gerechtelijke procedure. Indien de ombudsman in het kader van deze procedure strafbare feiten vaststelt, is hij gehouden om deze onmiddellijk te rapporteren aan de procureur des Konings, krachtens artikel 29 van het Wetboek van strafvordering.

Tot slot vragen wij de klager om de data en tijdstippen van de oproepen/sms-berichten te noteren en de feiten nauwkeurig te beschrijven, voor elke oproep of sms.

#### **4.2.2 Ontvankelijkheid van een klacht met betrekking tot kwaadwillige oproepen**

Voorgenoemd artikel 43bis §3 7° beschrijft de minimale ontvankelijkheidsvereisten van een vraag tot identificatie van de dader en verleent aldus een ruime beoordelingsbevoegdheid aan de Ombudsdienst, die per afzonderlijk geval en rekening houdend met de omstandigheden dient te oordelen of er inderdaad sprake is van kwaadwillige oproepen.

Zoals reeds vermeld, vragen wij de klager om de feiten te beschrijven. Op die manier willen we elke aanvraag die voortvloeit uit nieuwsgierigheid of misbruik in het algemeen vermijden. De Ombudsdienst houdt rekening met een aantal elementen, zoals het aantal oproepen (er moet sprake zijn van verschillende oproepen, behalve als er bijvoorbeeld sprake is van een enkele oproep waarin expliciete doodsbedreigingen worden geuit), de onregelmatige aard van de correspondent of het ontbreken van uitgaande oproepen naar de vermoedelijke dader.

Het slachtoffer van kwaadwillige oproepen moet ons ook nauwkeurige informatie verschaffen over de tijdstippen en data van de oproepen/sms-berichten. Het spreekt voor zich dat de Ombudsdienst geen genoegen neemt met vage aanwijzingen.

#### **4.2.3 Verzending van het ingevulde formulier en de klacht naar de operator**

Wanneer de Ombudsdienst het ingevulde formulier heeft ontvangen, controleert hij eerst of de handtekening overeenstemt met de houder van de telefoonaansluiting en vervolgens of er is voldaan aan de minimale beoordelingsvereisten. Het formulier en de klacht worden bijgevolg onmiddellijk doorgestuurd naar de betrokken operator.

Indien de klager het formulier niet binnen de twee weken heeft ingezonden, wordt het dossier afgesloten als "identificatie niet geslaagd".

#### **4.2.4 Ontvangst van de lijst en analyse**

Wij worden vaak geconfronteerd met oproepen/sms-berichten afkomstig van een gsm met een prepaid kaart. De identiteit van de meeste gebruikers hiervan wordt niet geregistreerd en het is dan ook onmogelijk om hun gegevens door te geven.

Zelfs als de Ombudsdienst het oproepnummer kent, dan nog heeft hij geen onderzoeksbevoegdheid (het is bijvoorbeeld niet toegestaan om uitgaande oproepen te vergelijken met binnenkomende oproepen van de houder van zo'n kaart of hem te lokaliseren aan de hand van relais-antennes). De van kracht zijnde bepalingen inzake bescherming van de persoonlijke levenssfeer verbieden ons in ieder geval om deze gegevens aan het slachtoffer te bezorgen. Het gevolg hiervan is dat we heel vaak geconfronteerd worden met onbegrip en frustratie vanwege de slachtoffers. Slachtoffers krijgen immers de indruk dat het systeem de plegers van kwaadwillige oproepen beschermt en dat de Ombudsdienst straffeloosheid in de hand werkt door de oproepnummers niet te willen bezorgen.

Wij betreuren deze situatie en, zoals we reeds eerder aankaartten, vragen we de mobiele operatoren met aandrang om maatregelen te treffen die de systematische registratie van

houders van prepaid kaarten mogelijk maakt.

Voorts krijgen onze diensten steeds vaker de vraag om telemarketingbedrijven te identificeren (callcenters die soms in het buitenland gevestigd zijn). Klanten beschouwen telefonische klantenwerving immers als een vorm van "belaging".

#### **4.2.5 Verzending van de resultaten aan de klager en opvolging van het dossier**

In een aantal gevallen is de Ombudsdienst genoodzaakt om het slachtoffer resultaten te bezorgen die onvolledig kunnen lijken. De traceerbaarheid van de oproepen wordt moeilijk en zelfs onmogelijk indien:

- de belaging gebeurt via internet;
- de communicatie afkomstig is van andere landen dan België;
- er sprake is van oproep pogingen of gemiste oproepen die niet worden geregistreerd.

De klager mag na ontvangst van onze brief steeds een klacht neerleggen bij de politie, rekening houdend met het feit dat bij het louter neerleggen van een klacht niet noodzakelijk een strafvorderingsprocedure wordt gestart.

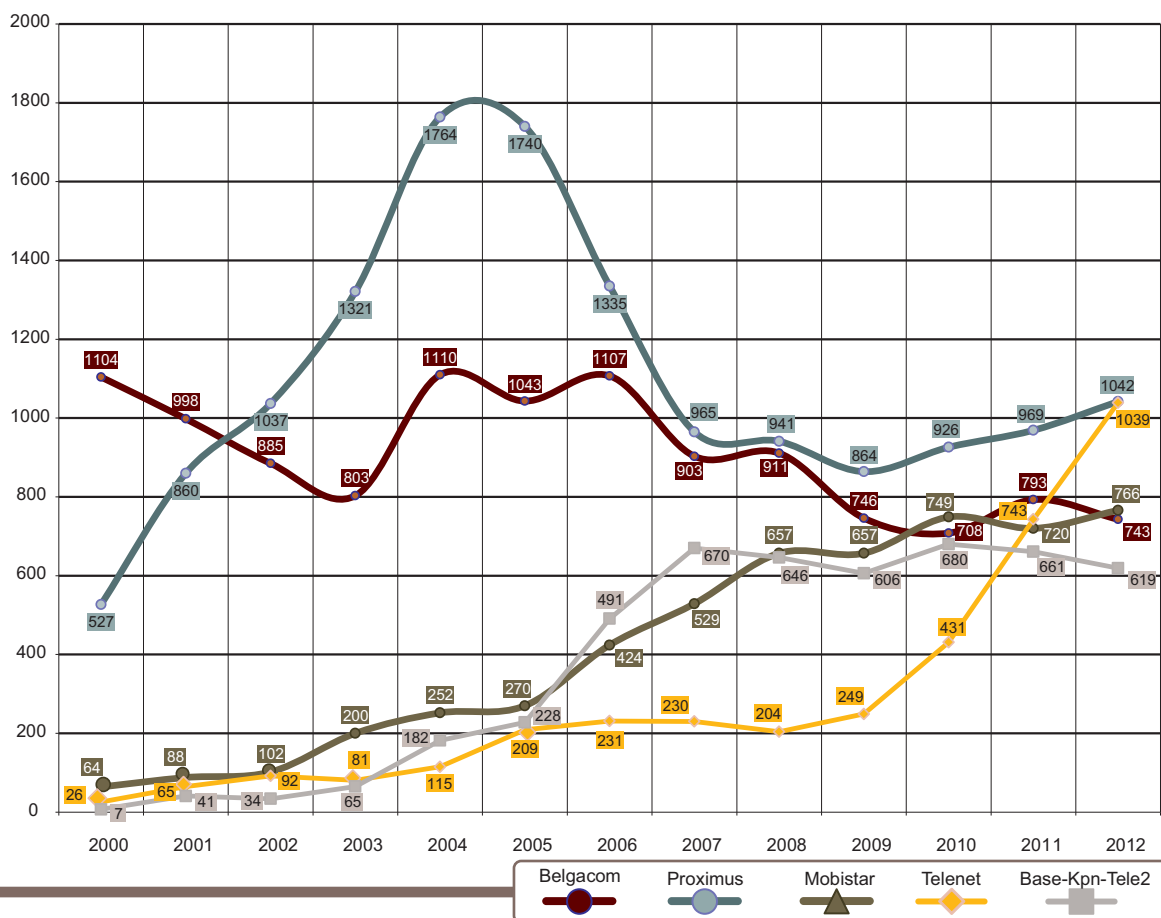
Het slachtoffer van kwaadwillige oproepen kan zich ook burgerlijke partij stellen bij de onderzoeksrechter.

### 4.3 Cijfers

#### 4.3.1 Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (tabel IV)

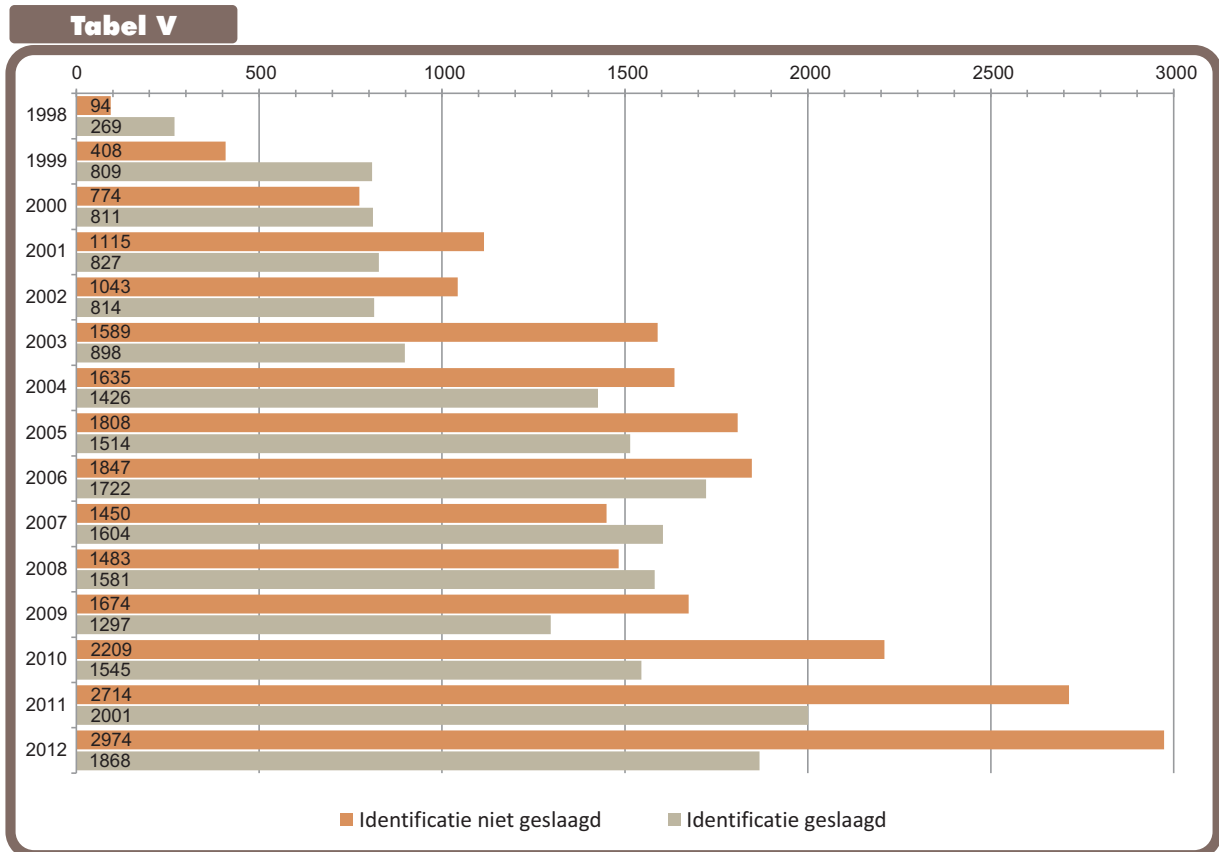
De Ombudsdienst heeft sinds 1996 niet minder dan 44.168 klachten ontvangen met betrekking tot kwaadwillige oproepen. Er bestaan sinds het jaar 2000 cijfers over de verdeling van deze klachten. Sinds 2002 is Proximus de operator die de meeste dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen ter behandeling behandelt. In 2004 en 2005 hebben Proximus-klanten zelfs meer dan 1.700 klachten ingediend.

**Tabel IV**



#### 4.3.2 Resultaten van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen van 1998 tot 2012 (tabel V)

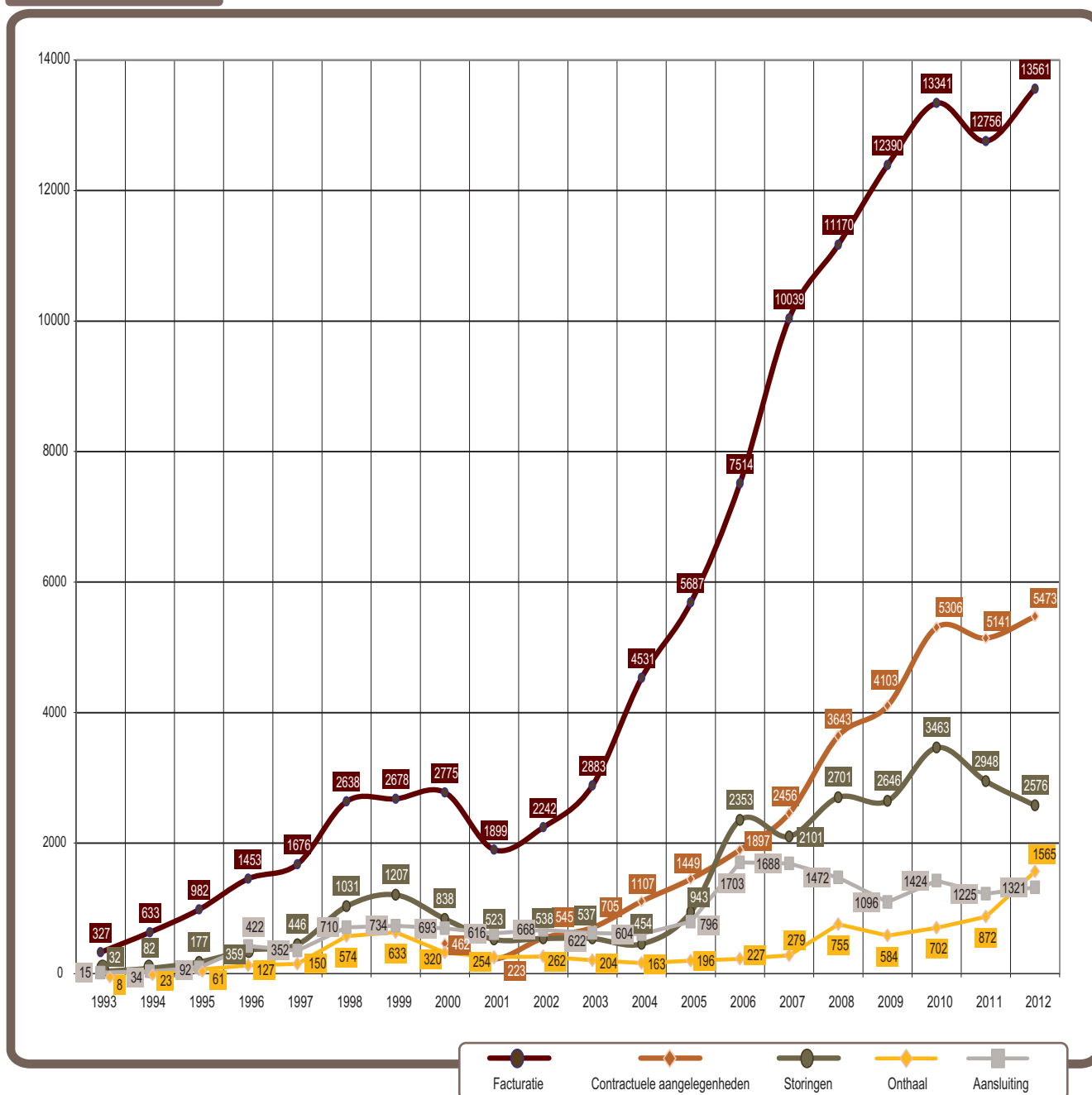
Deze cijfers zijn beschikbaar sinds 1998, het jaar waarin de Ombudsdienst wettelijk bevoegd werd voor de behandeling van dossiers met betrekking tot "kwaadwillige oproepen". In de loop der jaren zien we dat, met uitzondering van 1998, 1999, 2007 en 2008, de vermoedelijke dader niet geïdentificeerd kon worden in helft van de dossiers die ter behandeling werden ingediend.



## 5 . CATEGORIEËN VAN KLACHTEN VAN 1993 TOT 2012 (TABEL VI)

Klachten betreffende facturatie nemen sinds 1993 het leeuwendeel van de klachten voor hun rekening. In 2000 hebben we een nieuwe categorie ingevoerd, "contractuele aangelegenheden", om beter tegemoet te komen aan de realiteit op het terrein. Klachten met betrekking tot storingen piekten in 2010, met 3.463 geregistreerde dossiers. Het aantal klachten over "onthaal" is de laatste jaren sterk gestegen (1.565 in 2012 tegenover 279 in 2007). In 2006 hebben we de meeste dossiers geregistreerd met betrekking tot aansluitingsproblemen.

**Tabel VI**





## 6 . AANBEVELINGEN VOORGESTELD DOOR DE OMBUDSDIENST

### 6.1 Definitie

In het kader van zijn opdrachten moet de Ombudsdienst in overeenstemming met artikel 43bis § 3 3° aanbevelingen formuleren bij het falen van de bemiddelingspoging.

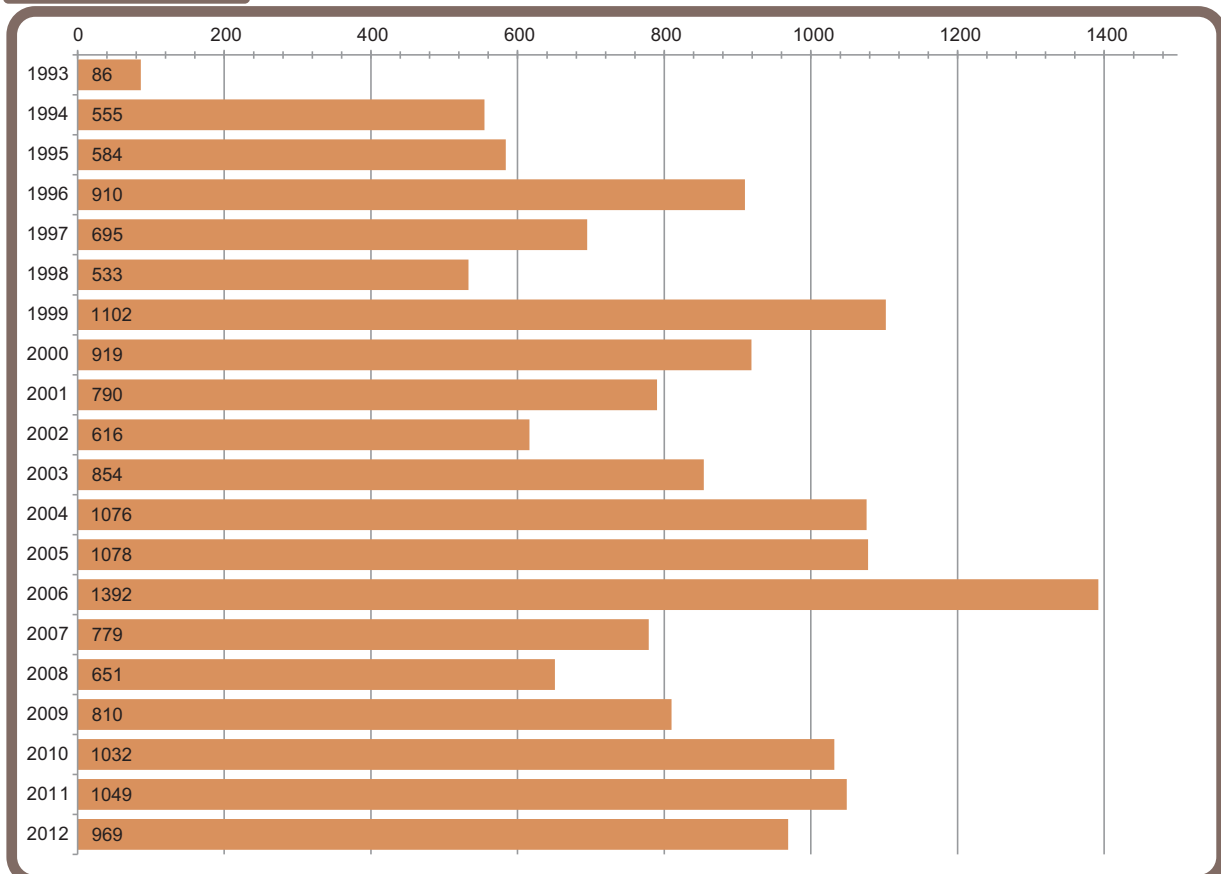
"Een aanbeveling richten tot de in § 1 van dit artikel bedoelde ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden".

De operator beschikt over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing te motiveren indien hij 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 geval van niet-naleving van deze bepalingen, stemt de operator in met de uitvoering van de aanbeveling voor wat betreft de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager (Art. 43bis § 5, van de wet van 21/03/1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven). Met deze bepaling is sinds 2006 een oplossing gevonden voor het probleem van laattijdig antwoord of uitblijven van antwoord op de aanbevelingen van de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Voorheen gebeurde het dat operatoren geen gevolg gaven aan de aanbeveling of hun beslissing niet kenbaar maakten.

### 6.2 Statistieken: Aanbevelingen voorgesteld door de Ombudsdienst van 1993 tot 2012 (tabel VII)

Sinds 1996 hebben we niet minder dan 16.480 aanbevelingen geformuleerd. In 2006 heeft de Ombudsdienst de meeste aanbevelingen voorgesteld, ofwel 1.392 dossiers waarbij de bemiddelingspoging is mislukt.

Tabel VII



### 6.3 Algemene aanbevelingen

De Ombudsdienst heeft bij het onderzoek van de ingediende klachten een aantal structurele tekortkomingen vastgesteld. Daarom heeft hij in de verschillende jaarverslagen een aantal algemene voorstellen geformuleerd aan de Belgische telecomoperatoren.

Deze aanbevelingen hebben betrekking op diverse onderwerpen, gaande van Consultel-nummers (090x) tot contractopzegging. Dankzij onze vastberadenheid hebben de twee voornoemde aangelegenheden door de jaren heen een gunstig resultaat opgeleverd voor de consument.

#### 6.3.1 Consultel-nummers (090x)

In het jaarverslag 1995 vroegen wij Belgacom om, na de splitsing van de 077 en 0900 Infokiosk-netwerken, gratis beperkte toegang te installeren bij klanten die erom vroegen.

In 1996 bevestigde de Ombudsdienst zijn standpunt met de volgende aanbeveling: men hoort niet te betalen om iets niet te hebben.

In zijn jaarverslag 1997 verheugde de Ombudsdienst zich over de gratis installatie van de 077-beperking bij de gebruiker. Andere beperkingen, in het bijzonder deze met betrekking tot de activiteiten van de Consultel-diensten, bleven evenwel uit. Wij bleven evenwel volhouden: het principe van betaling van rechten op niet-toegang is volledig strijdig met de meest elementaire deontologische principes. Gezien het toenemende aantal Consultel-nummers, vroeg de Ombudsdienst aan de operatoren om het scala van dergelijke nummers te beperken en om de gevolgen van de steeds naar boven toe bijgestelde tarieven voor de abonnee te willen onderzoeken.

In 1998 moedigde de Ombudsdienst de oprichting van de Ethische Commissie en de opstelling van een ethische code aan.

In het jaarverslag 2001 bevalen wij de operatoren de gratis plaatsing aan van een beperking voor de 09xx-nummers op eenvoudig verzoek van de gebruiker, zoals dit reeds gebeurde voor de 077-nummers.

Hoofdstuk 8 van het jaarverslag 2002 was onmiskenbaar gewijd aan het gebruik en de facturatie van Consultel-nummers. De Ombudsdienst stelde vast dat de operatoren van 090x-nummers verschillende bepalingen van de Belgische wet met de voeten traden en dat het merendeel van hen helaas in het buitenland gevestigd was. Wij vonden dat de Belgische operatoren vanuit ethisch oogpunt ook een deel van de verantwoordelijkheid droegen in deze betreuzwaardige situatie en stelden dan ook dat de betrokken operatoren bij gebrek aan een Ethische Commissie een zelfregulerende rol hadden om de rechten en plichten vast te leggen van de operatoren van Consultel-nummers met wie zij een overeenkomst ondertekend hadden. De Ombudsdienst drong er bij alle operatoren op aan om de bevoegde gerechtelijke en administratieve autoriteiten onverwijld op de hoogte te stellen van onrechtmatige feiten en feiten in strijd met de belangen

van consumenten en om indien nodig tijdelijk de toegang tot de betrokken dienst te blokkeren.

In ons jaarverslag 2003 bespraken we de problematiek van de 090x-nummers (0903/xx en 0909/xx). We brachten naar voren dat wanneer een onlineshopper een pc-dialer downloadde, hij niet altijd kon weten of een dergelijk programma werkelijk geïnstalleerd was en of de verbinding tot stand was gekomen via een duur nummer. De Ombudsdienst benadrukte verder dat Belgacom zich niet kon beroepen op de vrijstelling van aansprakelijkheid in de hoedanigheid van "mere conduit" zoals bedoeld in artikel 18 van de wet van 11/03/2003 inzake bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij.

In zijn jaarverslag 2004 onderzocht de Ombudsdienst de Ethische Code voor de aanbieders van telecommunicatiediensten ter bescherming van de consumenten die Telenet en Belgacom hadden onderschreven en die verondersteld werd om de gebruikers te waarschuwen voor mogelijk misbruik door operatoren van 077-lijnen en Infokiosk-diensten. Wij vroegen internetproviders op de Belgische telecommarkt ook om hun abonnees te informeren over de oplichtingspraktijken van pc-dialing en over de mogelijkheden om de toegang tot bepaalde diensten te beperken of om deze te selecteren en, in voorkomend geval, hun deze middelen gratis ter beschikking te stellen, en dit zodra de internetverbinding geïnstalleerd werd. De Ombudsdienst eiste van de operatoren een gratis beperking met betrekking tot de installatie en de hiermee gepaard gaande kosten.

In zijn jaarverslag 2005 kwam de Ombudsdienst terug op de gedragscode van de grootste operatoren en bejubelde met name de positieve resultaten hiervan: de dienstverleners betaalden de betwiste bedragen terug aan de operatoren die verantwoordelijk waren voor de facturatie, die op hun beurt deze sommen aan hun klanten terugbetaalden of crediteerden. Tot slot namen we kennis van de nieuwe verplichting voor de operatoren om hun abonnees individueel en ten minste eenmaal per jaar te informeren over de mogelijkheid om bepaalde categorieën van nummers (artikel 3 van het ministerieel besluit van 12/12/2005) gratis te laten blokkeren.

#### 6.3.2 Opzegging van de contracten

Vanaf 2006 besprak de Ombudsdienst in zijn jaarverslag de moeilijkheden die de gebruiker ondervond bij de opzegging van zijn telefoniecontract. We raadden de gebruikers aan om extra voorzichtig te zijn en zich te informeren:

- over de voorwaarden, die afhankelijk zijn van de gekozen operator;
- of er kosten worden aangerekend voor de vervroegde contractbeëindiging;
- of de gevestigde operator geen kosten zal aanrekenen na opzegging van het contract.

Wij pleitten voor een versoepeling van de opzeggingsvoorwaarden om problemen bij de overdraagbaarheid van de

nummers te vermijden en vrije concurrentie te waarborgen.

In 2007 bespraken we de verbrekingsvergoeding in het hoofdstuk over de herhaalde klachten tegen de grootste operatoren, met name Belgacom, Tele2, Euphony en Mobistar. De Ombudsdienst stelde een opvallend gebrek aan transparantie aan de kaak: de door de operatoren geleverde informatie over bepaalde contractuele bepalingen, zoals de looptijd van het contract, was zonder meer onduidelijk.

Gelet op de talrijke problemen met betrekking tot de looptijd van de voorgestelde contracten en de opzeggingsvergoedingen bij vroegtijdige contractbeëindiging, formuleerde de Ombudsdienst drie aanbevelingen in zijn jaarverslag 2008:

- een kader scheppen voor de uitvoering van contracten van meer dan 12 maanden;
- de verlengingsvoorwaarden bepalen bij verlening van contractuele aanvangsperiode;
- de opzeggingskosten beperken tot de werkelijk door de operator of de betrokken leverancier geleden schade;
- de aanvaarding van kosteloze opzegging wegens wettige reden, zelfs binnen de contractuele aanvangsperiode.

In ons jaarverslag 2009 betreurden we nogmaals het feit dat operatoren de consument onbehoorlijk inlichtten over de opzeggingsvoorwaarden, de opgelopen kosten en de mogelijkheid om het contract op te zeggen bij een tariefverhoging. Anderzijds juichten we het nieuwe ministerieel besluit toe van 12/11/2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur inzake elektronische communicatie. Artikel 4 bepaalt immers dat: "Voor elk voor een bepaalde duur gesloten contract vermeldt de basisfactuur de vervaldatum van dit contract, en dit goed zichtbaar."

In 2010 onderzochten we zoals de voorgaande jaren de problemen van klagers die door een gebrek aan voorlichting en flexibiliteit vanwege hun operator bij het intekenen op een abonnement bij een concurrerende operator verbrekingskosten aangerekend kregen. We formuleerden toen enkele aanbevelingen aan de gebruiker (zie hieronder):

- Bewaar uw contractuele documenten van uw telefonieabonnement zorgvuldig.
- Controleer systematisch de vermeldingen op uw facturen en meer bepaald deze over de vervaldatum van uw abonnement of deze over één of andere promotie;
- Wees behoedzaam wanneer u een contract opzegt en handel niet lichtzinnig of overhaast.
- Onderzoek vooraf de situatie;
- Contacteer uw operator en vraag inlichtingen over de modaliteiten en voorwaarden van een opzegging zonder boete;
- Indien de informatie via telefoon wordt gevraagd, moet u vragen om deze schriftelijk te bevestigen.

De Ombudsdienst maakte tot slot in het jaarverslag 2011, na een verdrievoudiging van het aantal klachten met betrekking tot opzegkosten, melding van een positieve evolutie, namelijk een nieuwe regelgeving inzake opzegvoorwaarden, die tevens een maximumbedrag vaststelt voor consumenten die niet meer dan vijf telefoonnummers hebben. Aan het einde van hoofdstuk 3 gaven we tevens drie aanbevelingen aan de

abonnee:

- Bewaar zorgvuldig uw documenten van uw abonnementen (contracten en brieven over de toekenning van voordelen of promoties of de verlenging van de getrouwheidsperiode).
- Lees aandachtig uw facturen en let daarbij vooral op vermeldingen van de vervaldatum van uw contract of de toekenning van promoties.
- Voor u een contract opzegt, moet u steeds goed nagaan of dit wel in uw belang is.

#### 6.4 Adviezen voor gebruikers

In zijn verslagen van 1994, 2010 en 2011 gaf de Ombudsdienst een aantal tips aan de telecomgebruikers. In het jaarverslag van 1994 werden tien raadgevingen aan de Belgacomgebruikers geformuleerd. Enkele hiervan zijn:

- Vraag steeds de naam van uw gesprekspartner als u met Belgacom-medewerkers spreekt;
- Betaal steeds uw telefoonfactuur binnen de bepaalde termijn. Indien het bedrag op uw factuur niet normaal lijkt, dien dan onmiddellijk een betwisting in, ook indien het betwiste bedrag minimaal is;
- Gebruik steeds erkende apparatuur en installeer deze op plaatsen die ontoegankelijk zijn voor derden om elk risico op piraterij te vermijden.

In 2010 gaven we per thema zes concrete tips, die herhaald werden op het einde van het jaarverslag:

- U wordt geconfronteerd met facturatieproblemen;
- U wenst uw contract op te zeggen;
- U krijgt een betalende sms-dienst aangerekend;
- U wenst een promotioneel voordeel te genieten;
- U ervaart mobiel internet-gerelateerde problemen;
- U wenst het sociaal tarief aan te vragen.

In ons jaarverslag 2011 formuleerden we na sommige hoofdstukken telkens een aantal adviezen voor de gebruiker, zoals:

- Wees extra alert bij elke aanbieding van telecomabonnementen, vooral wanneer u niet zelf de intentie heeft om een contract aan te gaan;
- Ga zelf de eventuele einddatum van uw contract bij uw huidige operator (op de facturen) na. Vertrouw niet klakkeloos op de bewering van een verkoper dat u uw contract bij uw huidige operator kosteloos kunt ontbinden. Neem afspraken over de inlastname van een eventuele opzegvergoeding mee op in het papieren contract;
- Controleer steeds of de afspraken inzake promotioneel voordeel correct worden toegepast op de facturen;
- Vraag preventief een blokkering aan van de diensten premium sms en / of mobiel internet voor zover u hiervan geen gebruik wenst te maken. Blokkeringen kunnen nadien steeds op uw verzoek worden opgeheven;
- Contacteer onmiddellijk uw operator in geval van onregelmatigheden op het vlak van facturatie of storingen. Dien een dossier in bij de Ombudsdienst indien u ontevreden bent over (het resultaat van) de eerste lijnsklachtenbehandeling van uw operator.
- Eis bij elke totstandkoming van het contract een controle van de netwerkqualiteit op de locatie waar u de aansluiting

ting het meest zal gebruiken en laat de resultaten van deze controle opnemen in het contract;

- Vraag preventief een blokkering aan van de diensten premium sms en / of mobiel internet voor zover u hiervan geen gebruik wenst te maken. Blokkeringen kunnen nadien steeds op uw verzoek worden opgeheven;
- Aarzel nooit om uw operator te contacteren in geval van vragen, klachten of storingen aangezien er een meldingsplicht bestaat;
- Aangezien betwistingen binnen een korte tijdspanne moeten gemeld worden bij uw operator is het noodzakelijk om elke factuur nauwgezet en onmiddellijk na ontvangst te controleren;
- Betaal steeds tijdig het niet-betwiste deel van uw factuur en eis van uw operator dat de invorderingsprocedure wordt opgeschort voor wat betreft het betwiste deel;
- Eis steeds een schriftelijke bevestiging van elk mondeling akkoord met de klantendienst of verkoper van uw operator;
- Doe een beroep op de Ombudsdienst wanneer een klacht in eerste lijn niet volgens uw verwachtingen wordt behandeld of wanneer het onmogelijk is om te communiceren met uw operator.

## C. SAMENWERKING MET ANDERE OMBUDSDIENSTEN

De Ombudsdienst voor telecommunicatie maakt sinds 1996 deel uit van het POOL (Permanent Overleg Ombudslui), een informeel Belgisch netwerk van onafhankelijke bemiddelaars en ombudslui opgericht door de federale overheid, de gewesten en gemeenschappen, steden en gemeenten. In dit netwerk zijn tevens een aantal onafhankelijke bemiddelaars en ombudslui uit de privésector betrokken.

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. In het Frans wordt de term "ombudsman" doorgaans vertaald door "médiateur" (bemiddelaar). Daarom is er ook sprake van een "service de médiation" of bemiddelingsdienst. Alhoewel alle ombudslui teruggrijpen naar bemiddeling, zijn niet alle bemiddelaars ombudslui.

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

- Een ombudsman is per definitie een ambtenaar die als bemiddelaar optreedt wanneer een eerste contact onsuccesvol is gebleken.
- De ombudsman handelt in alle onafhankelijkheid en dient hierbij over de nodige middelen te beschikken. Hiertoe behoren met name een reële onderzoeksbevoegdheid, alsook de mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.
- De ombudsman is gebonden aan het beroepsgeheim. Hij voert zijn onderzoek in absolute objectiviteit, handelt op basis van wettelijke voorschriften en reglementeringen,

beroept zich op het billijkheidsprincipe en zoekt praktische oplossingen. In die zin is hij de overbrenger van hervormingen op basis van zijn ervaring.

- De ombudsman stelt op gezette tijden een activiteitenverslag op dat openbaar moet zijn.

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

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

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

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

De algemene openbaarheid vormt een essentieel onderdeel van het werk van de ombudsman.

Het POOL heeft de portaalsite [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) gecreëerd om gebruikers zo goed mogelijk te helpen om de geschikte ombudsman te vinden. Op deze website worden de gegevens van alle leden weergegeven, samen met een lijst met sleutelwoorden die de opzoeking vergemakkelijken. De site bevat ook een rubriek met antwoorden op de meest gestelde vragen over het werk van de ombudsman en de principes volgens dewelke hij handelt.

## D. DANKBETUIGINGEN

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

We brengen hier graag een bloemlezing van dankbetuigingen, getuigenissen en aanmoedigingen die de Ombudsdienst in de laatste jaren heeft ontvangen.

"Ik wens u van harte te bedanken voor de aandacht die u aan mijn klacht hebt besteed en ik ben bijzonder tevreden over de snelheid waarmee u deze hebt behandeld. Het is zeldzaam dezer dagen om bekwame diensten zoals de uwe te vinden en dan (vooral) ten behoeve van de consument. Ik wil daarom graag mijn dank uitspreken."

"Ik ben blij dat mijn geschil met Mobistar eindelijk in mijn voordeel is beslecht. Zonder uw tussenkomst denk ik niet dat ik mijn abonnement van 12 maanden had kunnen opzeggen, vermits Mobistar beweerde dat mijn contract een looptijd van 24 maanden had."

"Hartelijk dank voor uw interventie. Na enkele dagen was het probleem, dat al vier maanden aansleepte, opgelost. Ik dank u voor uw efficiëntie."

"Ik wens u hartelijk te danken voor uw tussenkomst, het positieve resultaat ervan en de snelle afhandeling van deze kwestie. Ik heb een nieuw telefoniecontract afgesloten bij Voo. Zij bieden Internet en een vaste telefoonlijn, met gratis activering en modem, voor het bescheiden bedrag van € 25,95 per maand. Alles is nu geïnstalleerd en werkt goed. Hiervoor wil ik u nogmaals van harte bedanken."

"Het resultaat overtreft mijn verwachtingen. Ik zal dan ook niet nalaten om uw diensten aan te prijzen en iedereen aan te moedigen om een beroep te doen op uw diensten bij een dergelijk geschil."

"Ik ben erg verheugd u te melden dat we van Proximus een brief hebben ontvangen waarin zij ons de terugbetaling van € 385 melden. Hiermee komt er een einde aan een facturatie-geschil naar aanleiding van onze overstap naar een andere operator, dat sinds juli 2012 aansleept. Mijn dank voor uw efficiënte tussenkomst is dan ook groot."

"Heden vrijdag 23 november heb ik een brief van Belgacom ontvangen met een positief antwoord op mijn klacht. Ik dank u voor de toegankelijkheid van uw bemiddelingsdienst en voor uw snelle behandeling van onopgeloste klachten."

"Ik neem opnieuw contact met u op om u hartelijk te danken voor de goede opvolging van mijn klacht. De oplossing die ik al langer dan één maand trachtte te bereiken via talrijke brieven en telefonische oproepen met mijn operator, is er nu op wonderlijke wijze gekomen nadat ik contact heb opgenomen met uw dienst. Op dinsdag 8 januari is het probleem dat ik u heb gemeld, opgelost. Ik dank u hiervoor en wens u van harte te complimenteren met de efficiëntie van uw dienst."

"Ik wens mijn diepste waardering te uiten voor de efficiëntie die u aan de dag legt en die eerder een zeldzaamheid is geworden de dag van vandaag. Ik wens uw diensten en medewerkers een lang leven toe."

"Mijn broer heeft een kredietnota van Belgacom ontvangen die de betwiste factuur in dit dossier annuleert. Namens hem betuig ik u onze hartelijke dank voor uw tussenkomst, dankzij dewelke dit geschil is opgelost."

"Ik dank u hartelijk voor uw persoonlijke behandeling van dit dossier. Uw tussenkomst was allesbehalve anoniem, onverschillig of standaard. Ik was bijzonder tevreden over het feit dat u zowel mijzelf als Quentin op de hoogte hebt gebracht van de voortgang van dit dossier en dat u, wetende dat hij in Duitsland verblijft, eraan hebt gedacht om zijn brieven mee in de mij geadresseerde omslag in te sluiten. Dank u wel, niet meer dan drie woorden, maar een teken van erkenning dat geen onverschilligheid kent."

"Proficiat voor uw ijver en de efficiëntie waarmee u mijn verzoek om interventie hebt behandeld."

"Ik ben blij verrast met de snelheid waarmee Voo een positieve beslissing heeft genomen! Ik ben erg opgetogen over de positieve invloed van uw ombudsdienst. Dank... duizendmaal dank voor de snelheid en doeltreffendheid waarmee u mijn dossier hebt behandeld. Dank... duizendmaal dank aan al uw medewerkers. En vooral: blijf "vechten"!"

"We mogen u eindelijk het einde melden van de verschillende werken die het bedrijf Belgacom aan onze telefoonlijn moest uitvoeren. Onze kabel werd eindelijk definitief aangesloten op 17 en 18 april. Onze elektrische afrastrering werd op 15 mei hersteld. Onze problemen hebben al met al één jaar aangesleept, maar de telefoniekwestie lijkt nu eindelijk opgelost. Mijn echtgenote en ikzelf danken u voor uw professionalisme bij de behandeling van ons dossier."

"Ik wens mijn diepste dank uit te spreken voor de behandeling van mijn klacht en de opvolging ervan. U bent de tweedelijns-hulp voor ontevreden klanten. En die zijn talrijk. Uw werk en dat van uw medewerkers moet zwaar en moeilijk zijn. Uw missie en die van uw medewerkers is echter onontbeerlijk voor de consument, de burger en onze democratie. Uw diensten zijn van cruciaal belang als de consument niet meer wordt gehoord door een commercieel bedrijf, geen antwoord krijgt op zijn vraag of geen bevredigende oplossing aangeboden krijgt van zijn dienstverlener. Ik wens u een goede ontvangst van mijn brief. Mijn complimenten voor uw werk en uw team."

Tot slot danken wij ook de verantwoordelijken bij de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun medewerkers op alle niveaus die ons meestal loyaal hebben geholpen bij de behandeling van onze dossiers. We hopen dat deze samenwerking in de toekomst even succesvol mag zijn.

Na twintig jaar heeft de Ombudsdienst zijn nut zeker bewezen. Onze blik is resoluut gericht op de toekomst.



*Na twintig jaar heeft de Ombudsdienst zijn nut zeker bewezen.  
Onze blik is resoluut gericht op de toekomst.*

# 2 KLACHTEN INGEDIEND IN 2012

Hoofdstuk

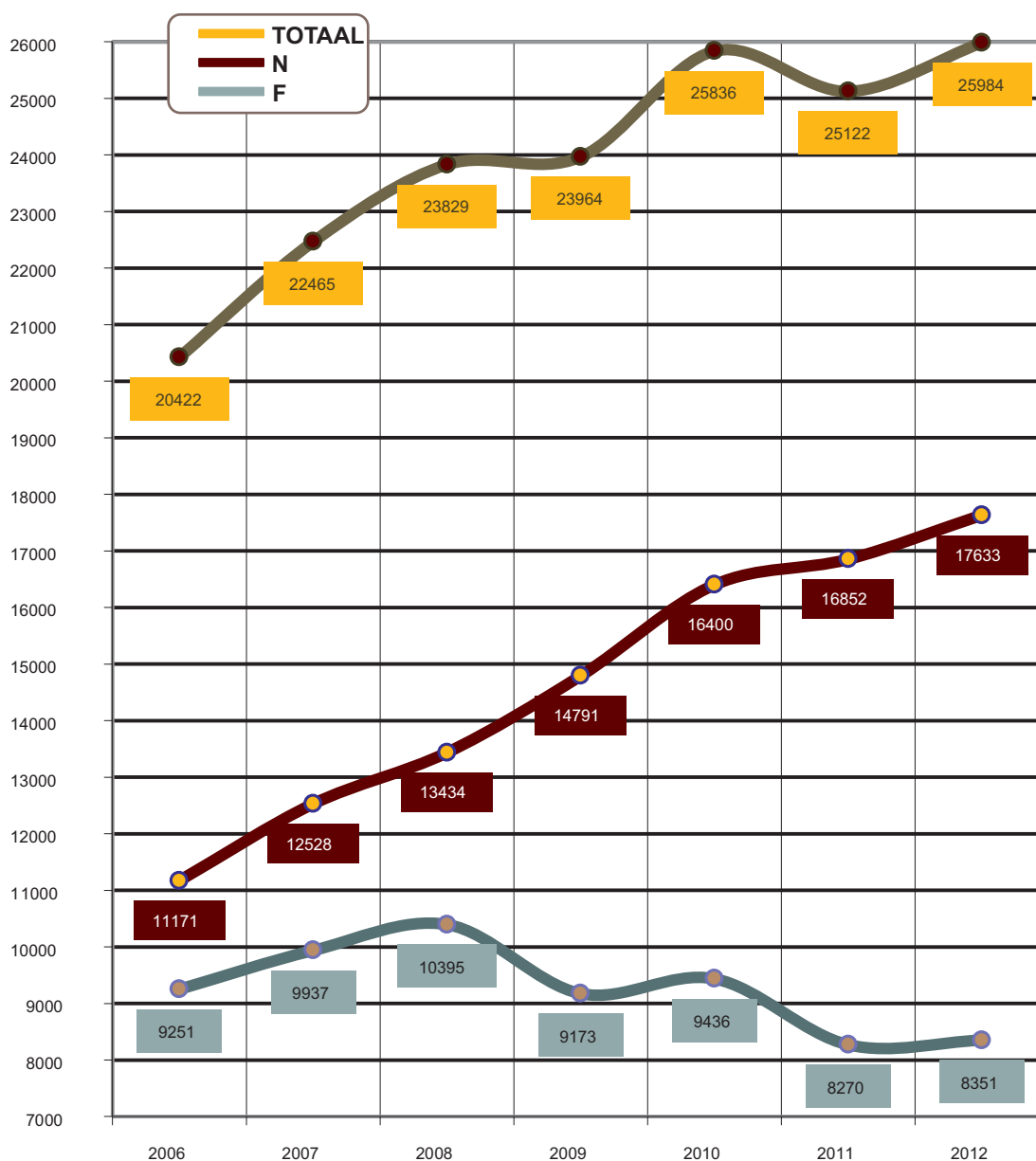
## A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN 2006-2012

Deze grafiek toont ons de evolutie tijdens de voorbije zeven jaar van het aantal klachten die bij de Ombudsdienst werd ingediend. Het aantal klachten vertoont een stijgende trend tot 2010, daalt lichtjes tijdens 2011 en laat opnieuw een lichte stijging optekenen in 2012.

Het aantal klachten evolueerde van 25.122 in 2011 naar 25.984, ofwel een stijging met 3,43%.

Aan Nederlandstalige kant heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie echter nooit eerder zoveel geschillen in behandeling genomen (17.633 klachten tegenover 16.852 in 2011). Aan Franstalige kant stellen we een zekere stagnering vast (8.351 klachten tegenover 8.270 in 2011).

Tabel 1

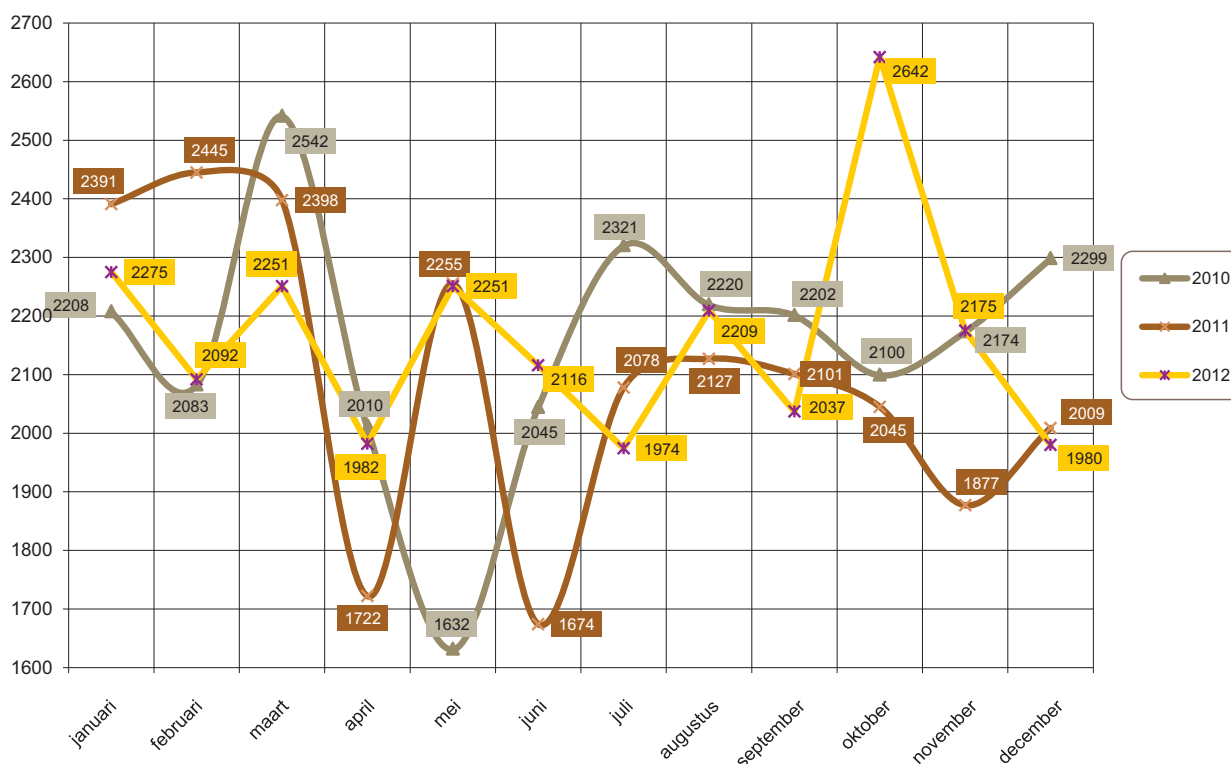


## B. MAANDELIJKE EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN GEREГИSTREERD TUSSEN 2010 EN 2012

Uit deze grafiek blijkt de maandelijkse evolutie sinds 2010 van het aantal klachten die bij de Ombudsdienst wordt ingediend.

In 2012 stellen we min of meer hoge schommelingen per maand vast: in de maand oktober ontvingen we 2.642 klachten, terwijl dat er in de maand juli 'slechts' 1.974 waren. In 9 van de 12 maanden werd de kaap van 2.000 dossiers per maand overschreden. Ten slotte registreerden we in 2012 gemiddeld 2.165 nieuwe klachten per maand (tegenover 2.094 in 2011).

**Tabel 2**





## C. INDIENINGSWIJZEN

Enkel klachten die schriftelijk of persoonlijk in onze kantoren worden ingediend, worden in aanmerking genomen, conform de geldende wetgeving. Telefonische oproepen worden dus op geen enkele wijze in deze statistieken opgenomen.

De overgrote meerderheid van de klachten (98,45%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend.

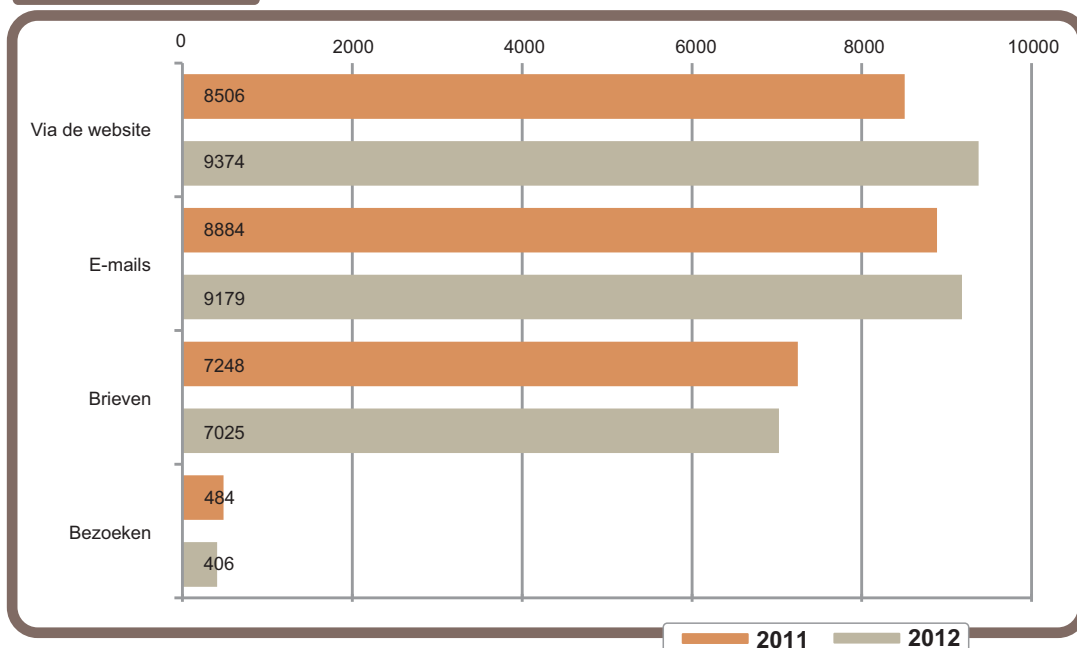
Het aandeel van de klachten die via e-mail binnenkomen (36,08%), ligt hoger dan in 2011 (33,86%).

We merken overigens op dat talrijke klagers (35,33%) net als in 2011 (35,36%) gebruik maken van het formulier op onze website om hun klacht in te dienen.

Wij blijven het gebruik van dit formulier aanmoedigen omdat het voorwerp van de klacht hierop beter kan worden weergegeven, er meteen essentiële informatie voor de behandeling van de klacht wordt verzameld en bovendien het risico op een te snelle inschakeling van onze diensten beperkt wordt.

Ten slotte vertegenwoordigt het aantal klagers dat een klacht indiende tijdens een bezoek aan onze kantoren 1,55% van het totaal (tegenover 1,93% in 2011).

**Tabel 3**

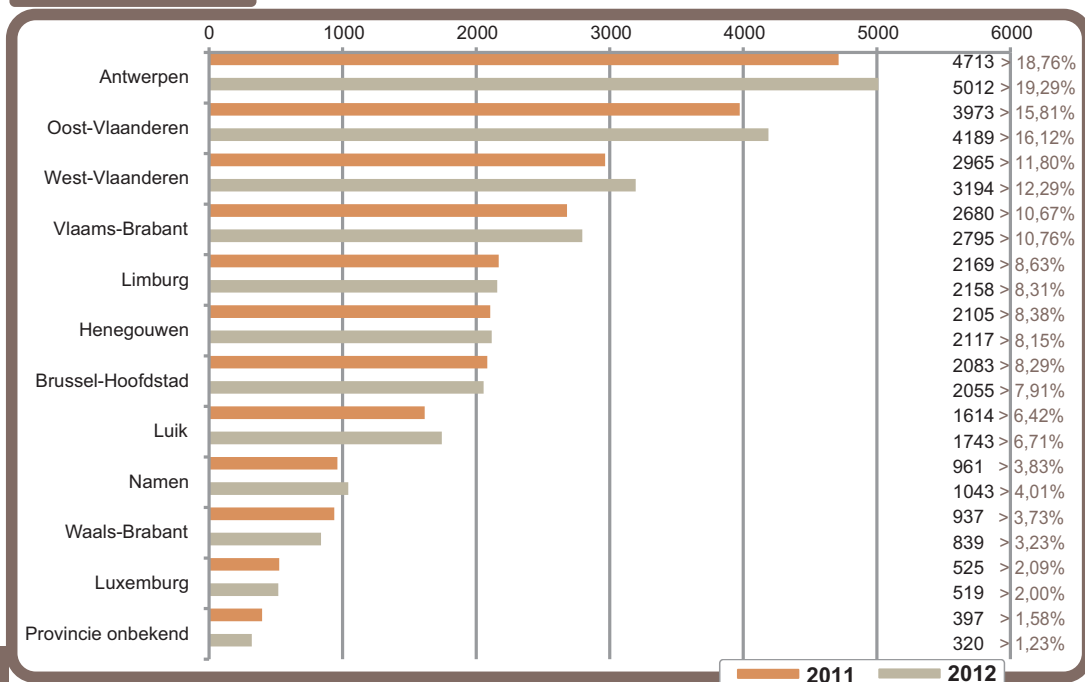


## D. AANTAL INGEDIENDE KLACHTEN PER PROVINCIE

Aan Nederlandstalige kant zet de tendens zich voort met een stijging van het aantal ingediende klachten in elke provincie van het Vlaamse Gewest, met uitzondering van de provincie Limburg. De provincie Antwerpen staat daarbij nog steeds bovenaan de lijst.

Wat percentages betreft stellen we wel enkele schommelingen vast, maar die blijven vrij beperkt.

**Tabel 4**



# E. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER BEDRIJF

## 1. AANTAL KLACHTEN PER BEDRIJF

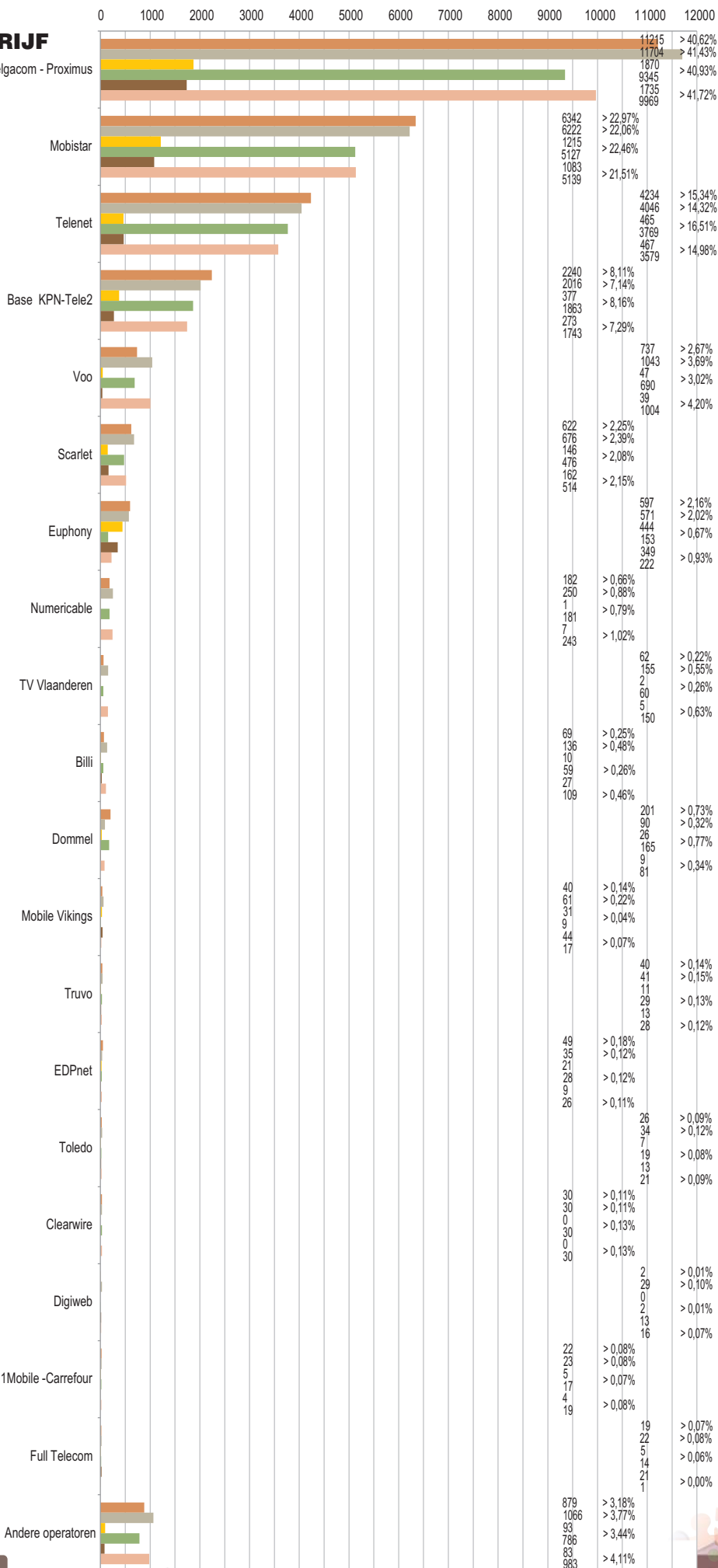
De top 4 van 2012 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2011, zij het in een andere volgorde: Belgacom - Proximus staat nu bovenaan, terwijl Mobistar naar de tweede plaats is teruggezak. Telenet staat nu op de derde plaats en Base KPN-Tele2 sluit de top 4 af.

Dit jaar hebben we de cijfers van Proximus bij die van Belgacom gevoegd, vanwege de nieuwe situatie. Om toch de vergelijking met 2011 te kunnen maken, werden de gegevens dienovereenkomstig aangepast. De klachten van klanten bij Belgacom - Proximus vertegenwoordigen 41,43% van het totaal aantal klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst (tegenover 40,62% in 2011).

We stellen een lichte daling vast van het aantal klachten tegen Mobistar (6.222 tegenover 6.342 in 2011) en tegen Telenet (4.046 tegenover 4.234). Base KPN-Tele2 kent een daling zowel in absolute cijfers (2.016 tegenover 2.240 in 2011) als in percentage (7,14% tegenover 8,11% in 2011). Bij Voo (1.043 tegenover 737) en Scarlet (676 tegenover 622) stellen we een stijging van het aantal klachten vast. Onder de "andere operatoren" vallen meer dan 20 operatoren met onder meer Belgian Telecom - Centrea, Colruyt Mobile, Eello Mobile, Fersa Phone, Infrac, Integan, Jim Mobile, Liberty Telecom, Lycamobile, Mondial Telecom, Ortel Mobile, Simyo, United Telecom en Verizon.

Bij veel klachten worden overigens meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Belgacom - Proximus, Mobistar en Telenet vaak samen met een andere operator betrokken. Hierdoor wordt het beheer van de dossiers steeds ingewikkelder.

Als we het "multi-operatoreffect" buiten beschouwing laten, dan blijft de top 5 percentagegewijs wel ongewijzigd.



■ 2011  
■ 2012  
■ één-operator-klachten 2011  
■ multi-operator-klachten 2011  
■ één-operator-klachten 2012  
■ multi-operator-klachten 2012

**Tabel 5**

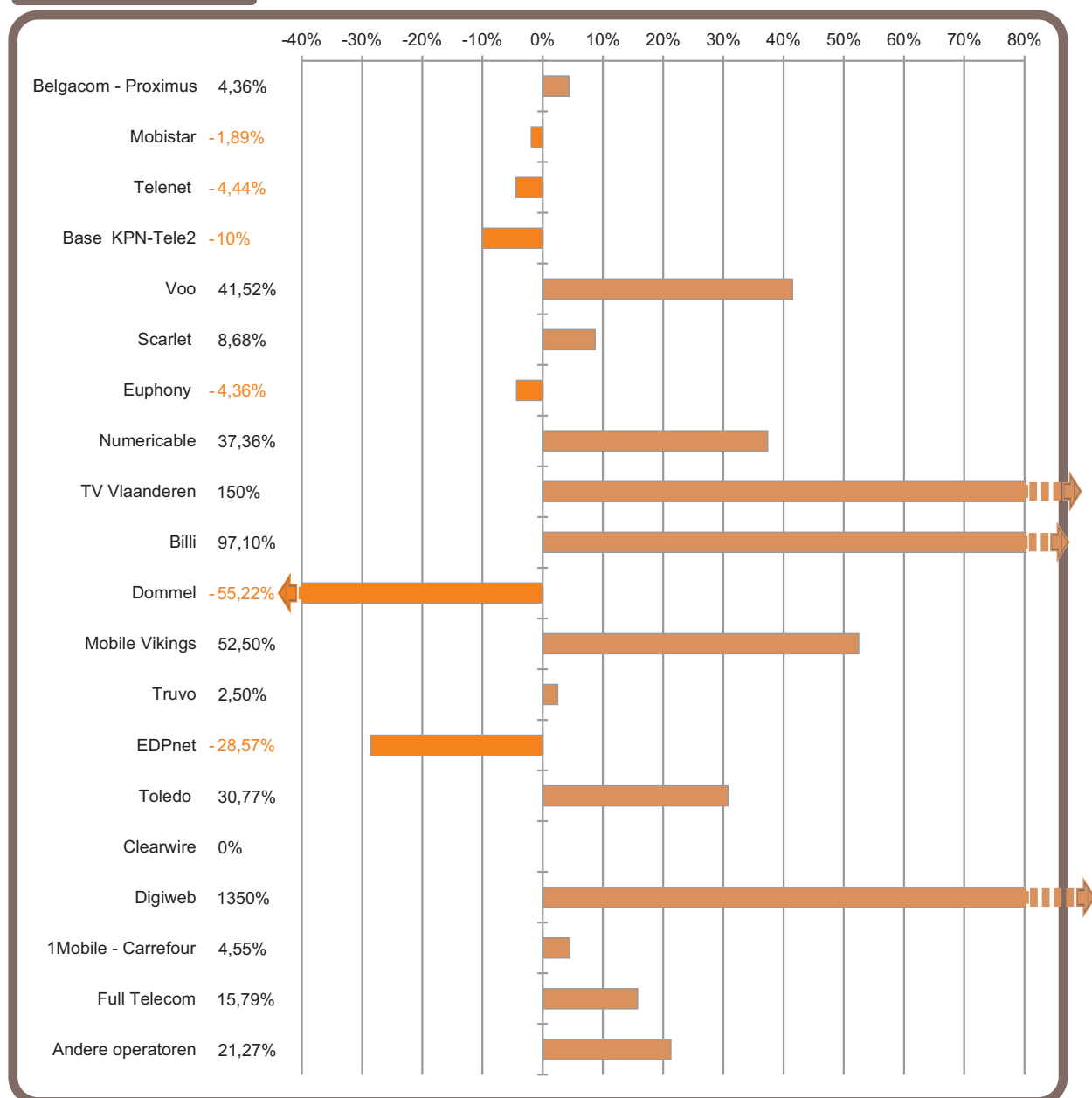
## 2 . EVOLUTIE IN PERCENTAGE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER BEDRIJF

Sommige operatoren kennen een stijging van het aantal klachten die veel hoger is dan het gemiddelde (+3,43%).

Voor wat betreft Belgacom - Proximus (+4,36%), Voo (+41,52%), Scarlet (+8,68, %), Numericable (+37,36%), TV Vlaanderen (+150,00%) en Billi (+97,10%) is de toename van het aantal klachten het meest uitgesproken.

Mobistar (-1,89%), Telenet (-4,44%), Base KPN-Tele2 (-10,00%), Euphony (-4,36%) en Dommel (-55,22%) lieten dan weer een daling van het aantal klachten optekenen.

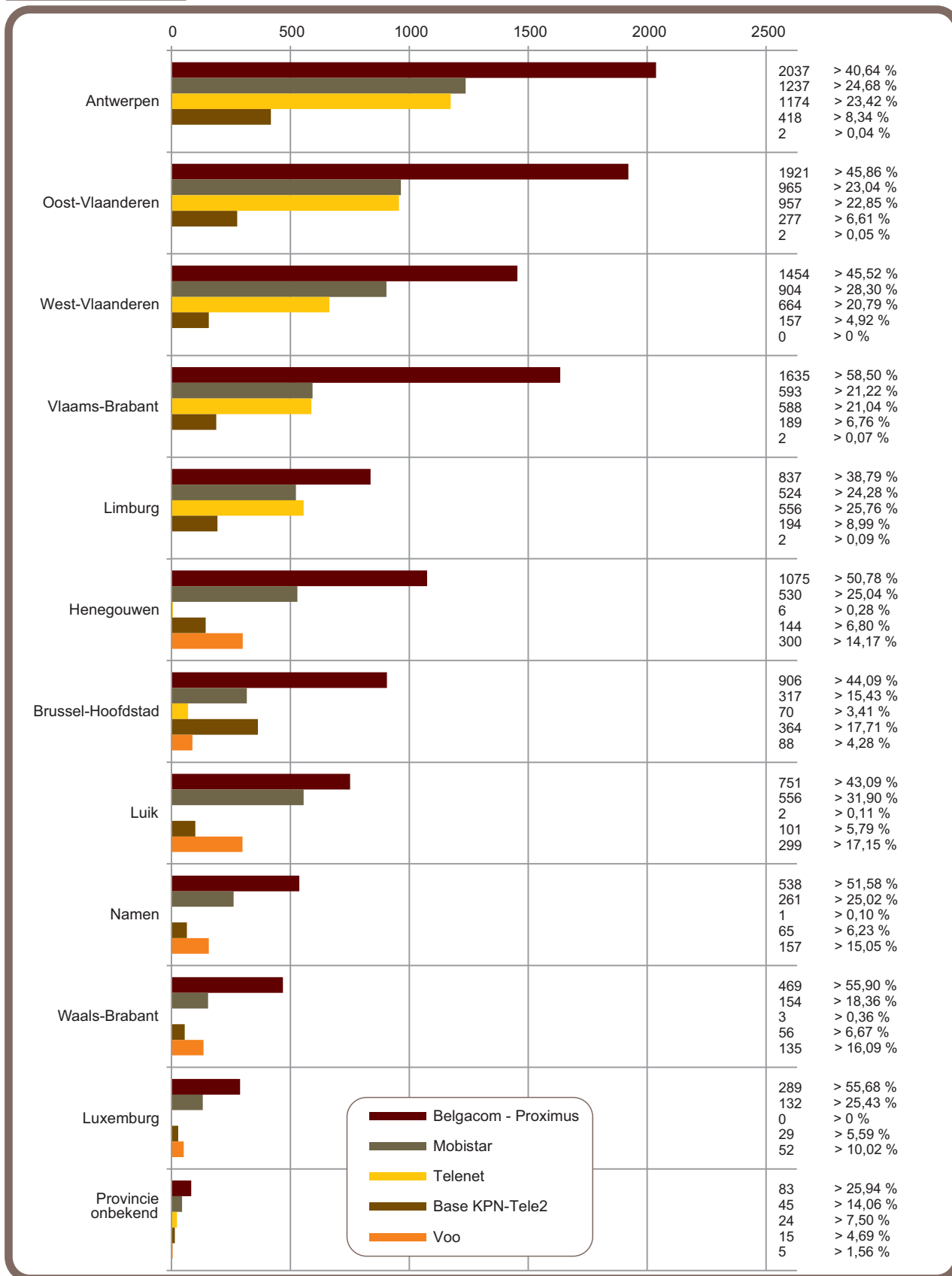
**Tabel 6**



### 3 . AANTAL KLACHTEN PER BEDRIJF EN PER PROVINCIE

Procentueel gezien hebben de inwoners van de provincie Vlaams-Brabant het vaakst klacht ingediend tegen Belgacom - Proximus (58,50%). Voor Mobistar en Voo komen de betwistingen procentueel gezien vooral uit de provincie Luik (respectievelijk 31,90% en 17,15%). In de provincie Limburg liet Telenet dan weer de meeste klachten optekenen (25,76%). In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ten slotte spande Base KPN-Tele2 de kroon (17,71%), net zoals in 2011.

**Tabel 7**



## 4 . AANTAL KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN PER BEDRIJF

In 2012 werd bij de Ombudsdienst een duidelijke stijging (+12,34%) opgetekend van het aantal klachten over kwaadwillige oproepen (4.579 tegenover 4.076 in 2011).

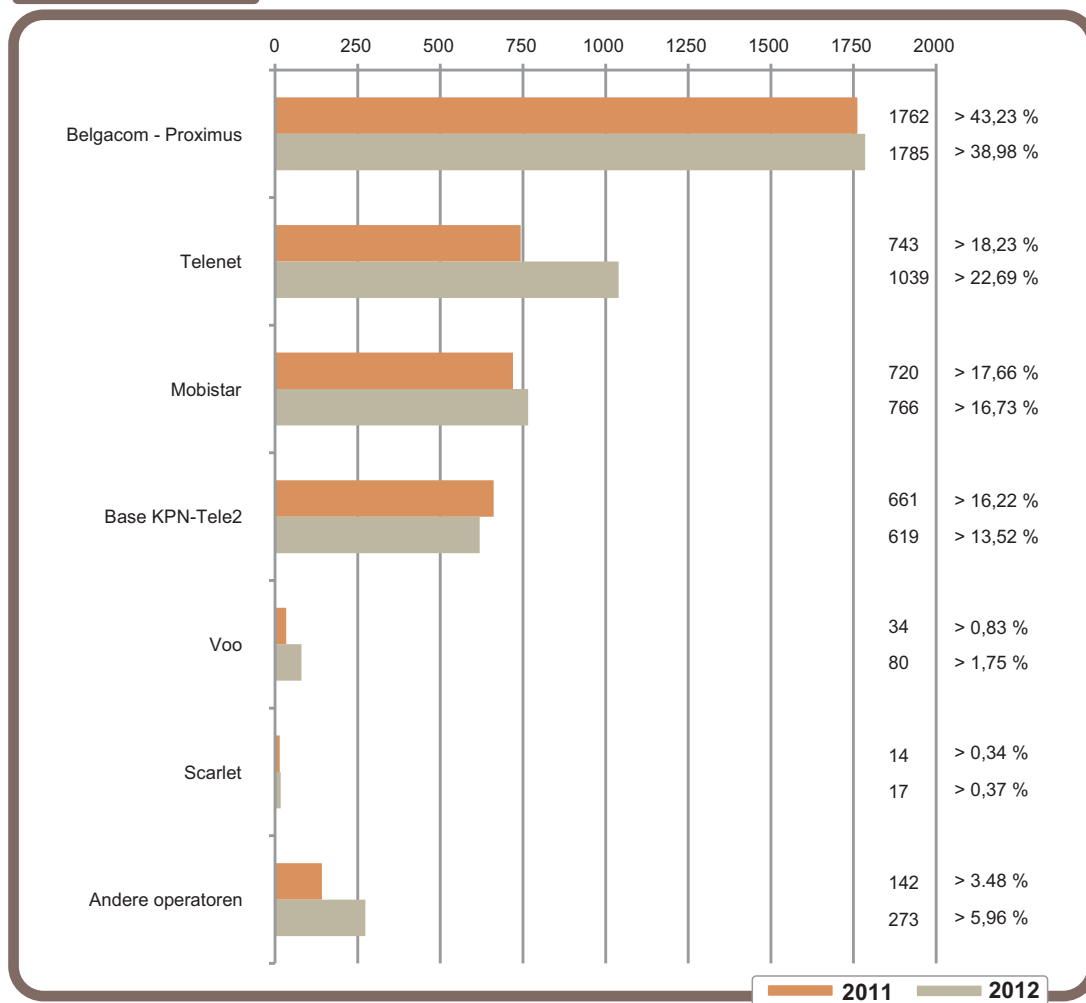
Voorals de klachten van gedupeerde Telenet-klanten kenden een sterke stijging (1.039 tegenover 743).

Het aantal klachten met betrekking tot Belgacom - Proximus blijft vrij stabiel (1.785 tegenover 1.762).

Dit geldt ook voor Mobistar (766 tegenover 720) en Base KPN-Tele2 (619 tegenover 661).

De klachten over de "andere operatoren" (273 tegenover 142) en Voo (80 tegenover 34) vertonen een stijging.

**Tabel 8**



## 5 . AANTAL BEMIDDELINGSKLACHTEN PER BEDRIJF

Het aantal bemiddelingsdossiers bleef vrij stabiel in 2012 (23.671 tegenover 23.532 in 2011).

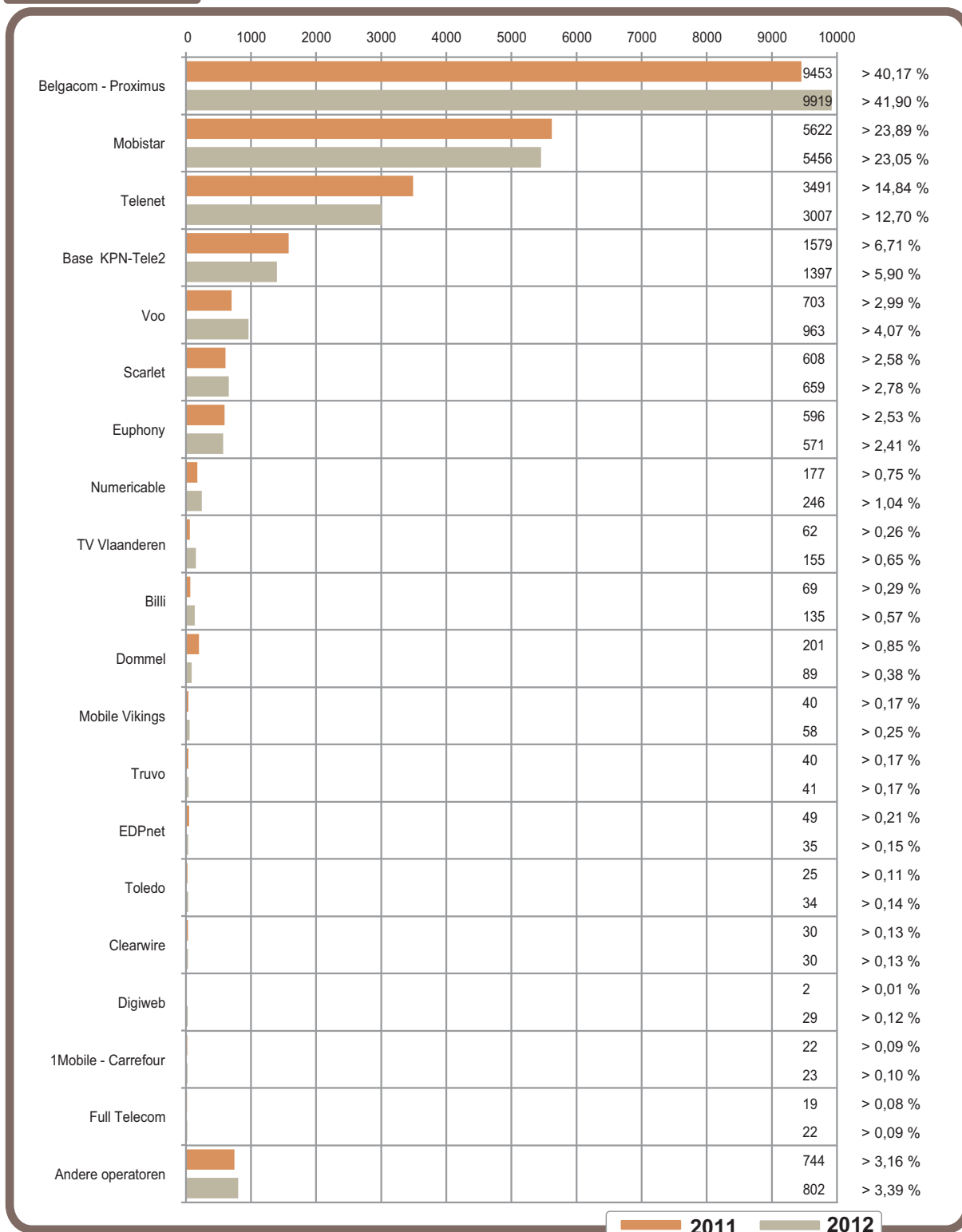
Als we de dossiers over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan is de verdeling per bedrijf identiek aan deze in tabel 5.

Belgacom - Proximus staat nog steeds op kop met 9.919 klachten (in vergelijking met 9.453 in 2011) en is percentagegewijs vrij stabiel gebleven (41,90% in vergelijking met 40,17% in 2011).

Mobistar staat op de tweede plaats, met een daling van het aantal klachten ten opzichte van 2011 (5.456 tegen 5.622).

Ook Telenet (3.007 tegenover 3.491 in 2011) en Base KPN-Tele2 (1.397 tegenover 1.579) laten een daling optekenen. Voo ten slotte vervolledigt de top 5 met 963 klachten (tegenover 703 in 2011).

**Tabel 9**



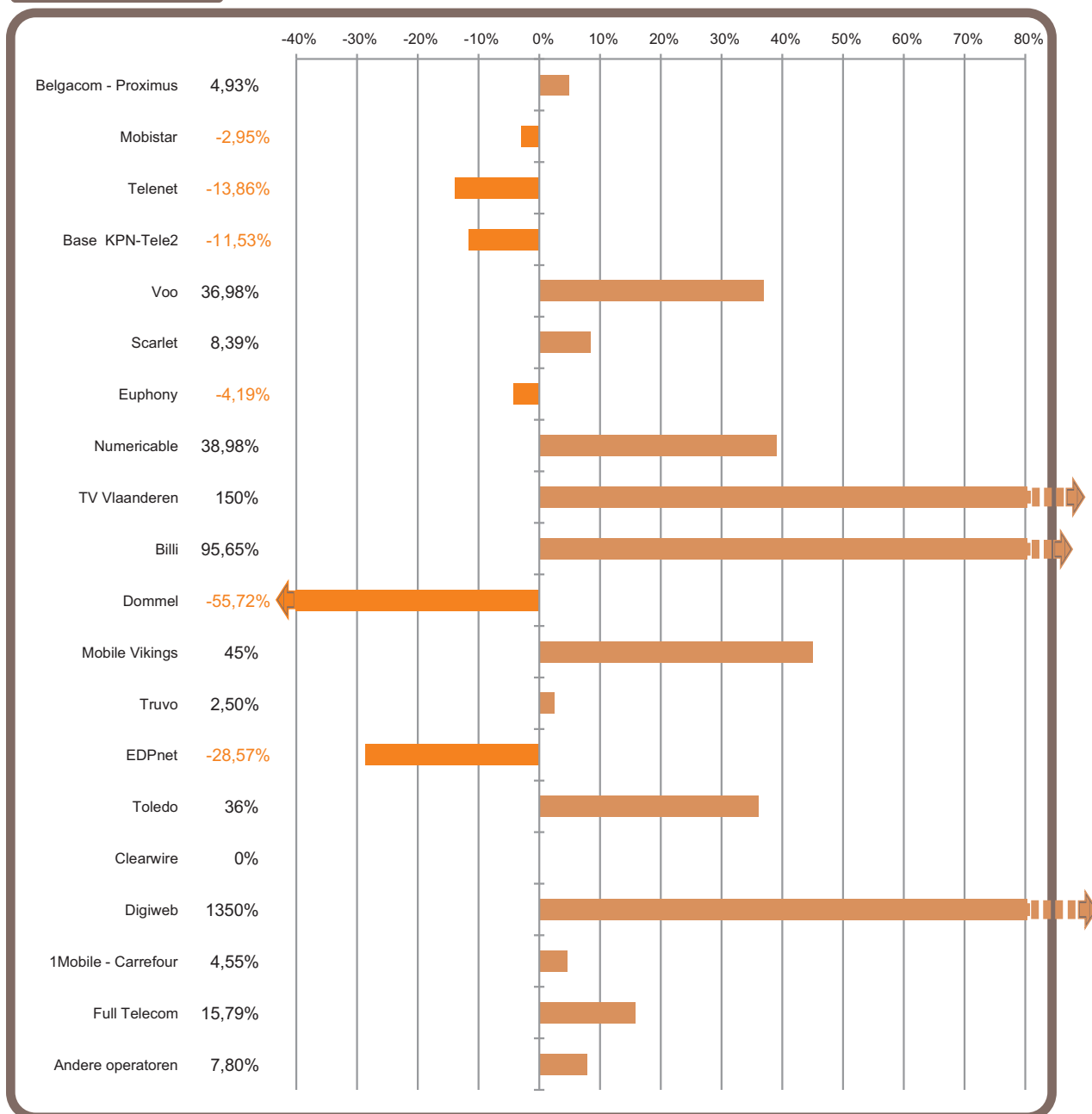
## 6 . EVOLUTIE IN PERCENTAGE VAN HET AANTAL BEMIDDELINGSKLACHTEN PER BEDRIJF

Deze tabel bevestigt de trends uit tabel 6.

Als we de klachten over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan tekenen we voor Belgacom - Proximus (+4,93%), Voo (+36,98%), Scarlet (+8,39%) en Numericable (+38,98%) een aanzienlijke stijging op van het aantal klachten. Deze stijging is zelfs nog meer uitgesproken voor TV Vlaanderen (+150,00%) en Billi (+95,65%).

Daartegenover zitten Mobistar (-2,95%), Telenet (-13,86%), Base KPN-Tele2 (-11,53%), Euphony (-4,19%) en Dommel (-55,72%) duidelijk onder het gemiddelde (+0,59%).

**Tabel 10**



## F. CATEGORIEËN VAN BEMIDDELINGSKLACHTEN

Als we de dossiers over kwaadwillige oproepen buiten beschouwing laten, dan gaat het gros van de klachten – net als de vorige jaren – over facturatie (13.561 tegenover 12.756 in 2011), met een licht dalende tendens in termen van percentage (45,59% tegenover 47,20% in 2011).

Net als in 2010 en 2011 vervolledigen "contractuele aangelegenheden", "defecten en storingen",

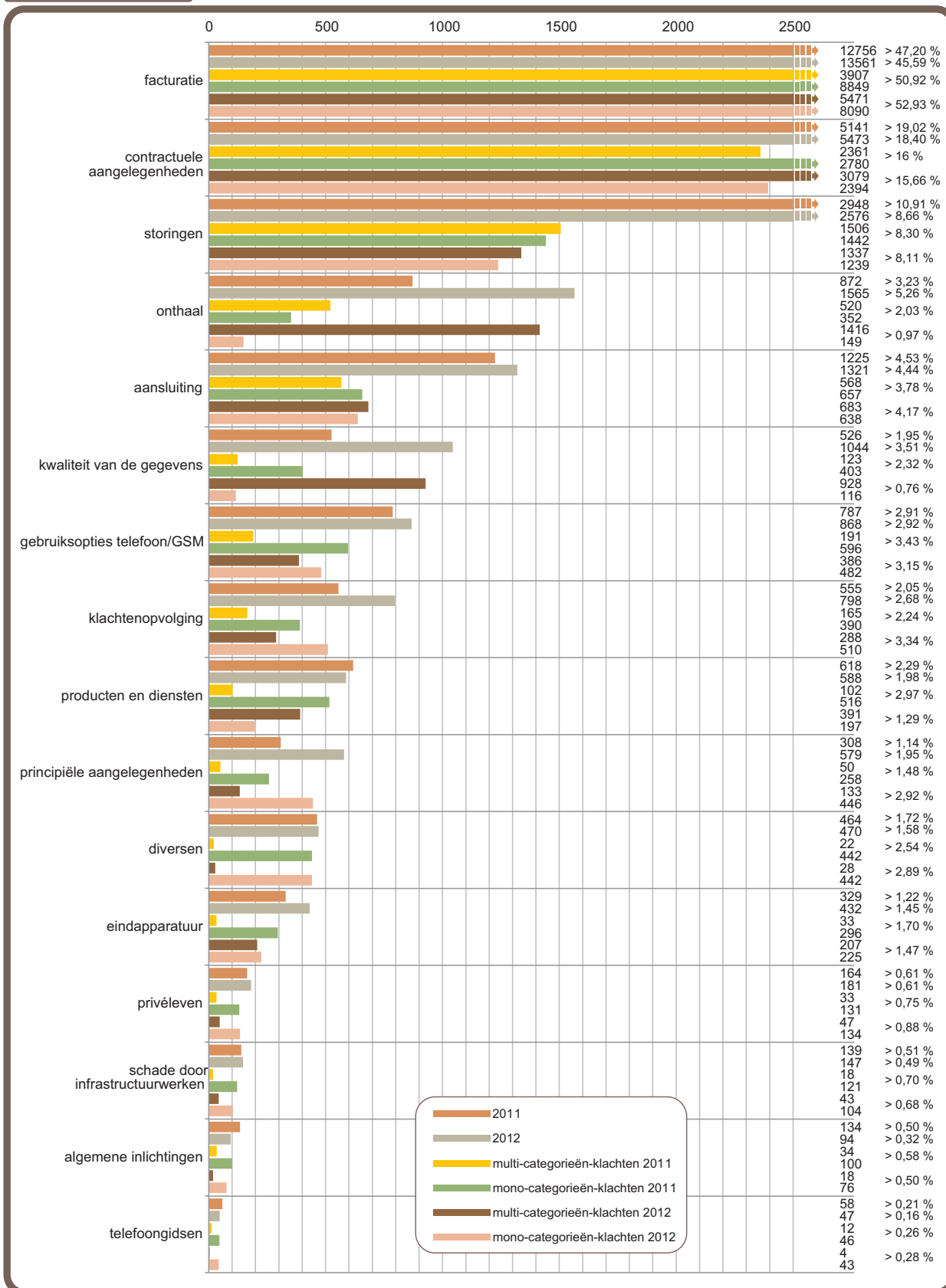
"onthaal" en "aansluitingen" de top 5.

Opvallend is de sterke stijging van de klachten over "onthaal" (1.565 tegen 872 in 2011) en "kwaliteit gegevens" (1.044 tegen 526).

We zien overigens dat klachten over facturatie vaak gekoppeld zijn aan een andere categorie (5.417 tegenover 3.907).

Hetzelfde geldt voor klachten over "onthaal" (1.416). Als we het "multicategorie-effect" buiten beschouwing laten, dan blijft de top 3 in termen van percentage gelijk. Net als in 2011 staat de categorie "aansluitingen" op de vierde plaats, in plaats van de categorie "onthaal".

**Tabel 11**





# 3 KLACHTEN BEHANDELD IN 2012

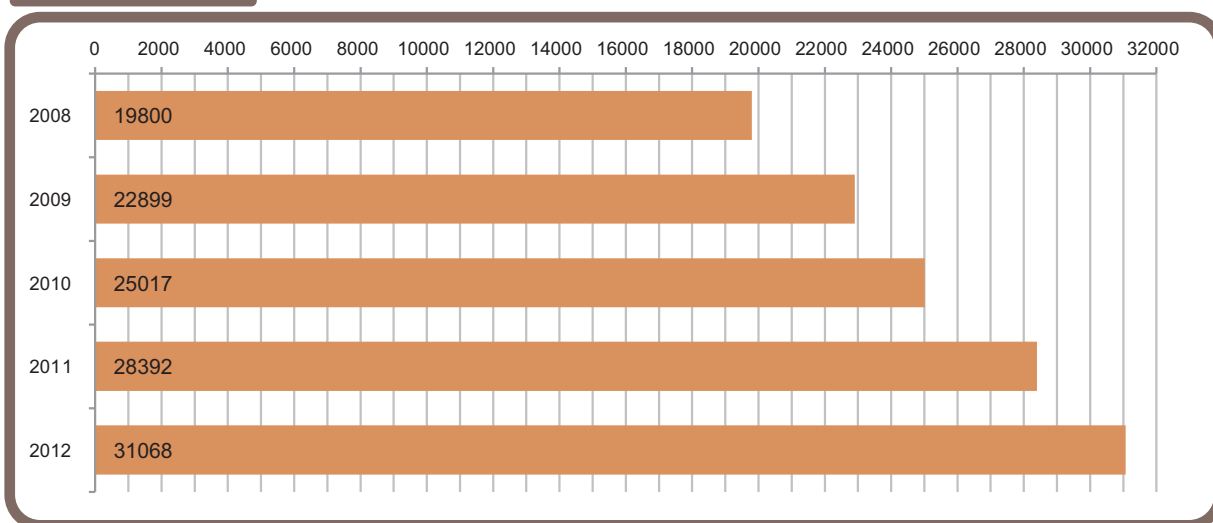
*Hoofdstuk*

## A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 2008 EN 2012

Deze grafiek toont ons de evolutie tijdens de laatste vijf jaar van het aantal klachten die door de Ombudsdienst werden behandeld.

In 2012 werden 31.068 klachten door de Ombudsdienst geanalyseerd, behandeld en afgesloten (tegenover 28.392 in 2011 –dus 2.676 meer– en 25.017 in 2010).

**Tabel 12**

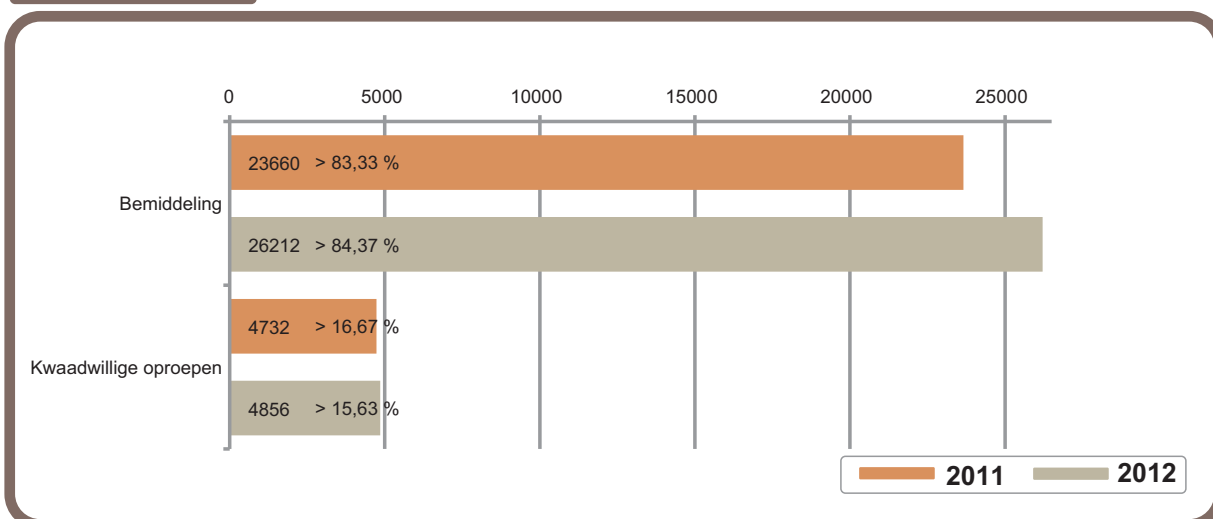


## B. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER PROCEDURE

Het aantal afgesloten bemiddelingsklachten blijft onverminderd stijgen (26.212 tegenover 23.660 in 2011).

De afgesloten klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen blijven echter vrij stabiel (4.856 tegenover 4.732 in 2011).

**Tabel 13**

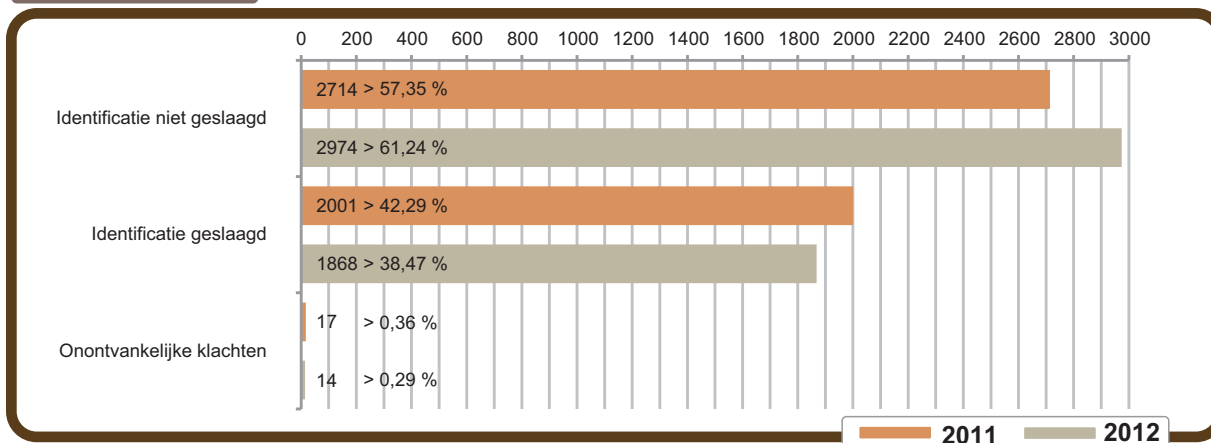


## C. KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN

Bij meer dan 60% van de klachten over kwaadwillige oproepen (61,24% tegenover 57,35% in 2011) die werden behandeld door de Ombudsdienst, kon de vermoedelijke dader uiteindelijk niet worden geïdentificeerd.

De Ombudsdienst stelt dus opnieuw een daling vast van het aantal klachten waarvoor de identiteit van de vermoedelijke dader aan de klager kon worden meegedeeld (38,47% tegenover 42,29% in 2011). 0,29% van de klachten werd beschouwd als onontvankelijk (tegenover 0,36% in 2011).

**Tabel 14**

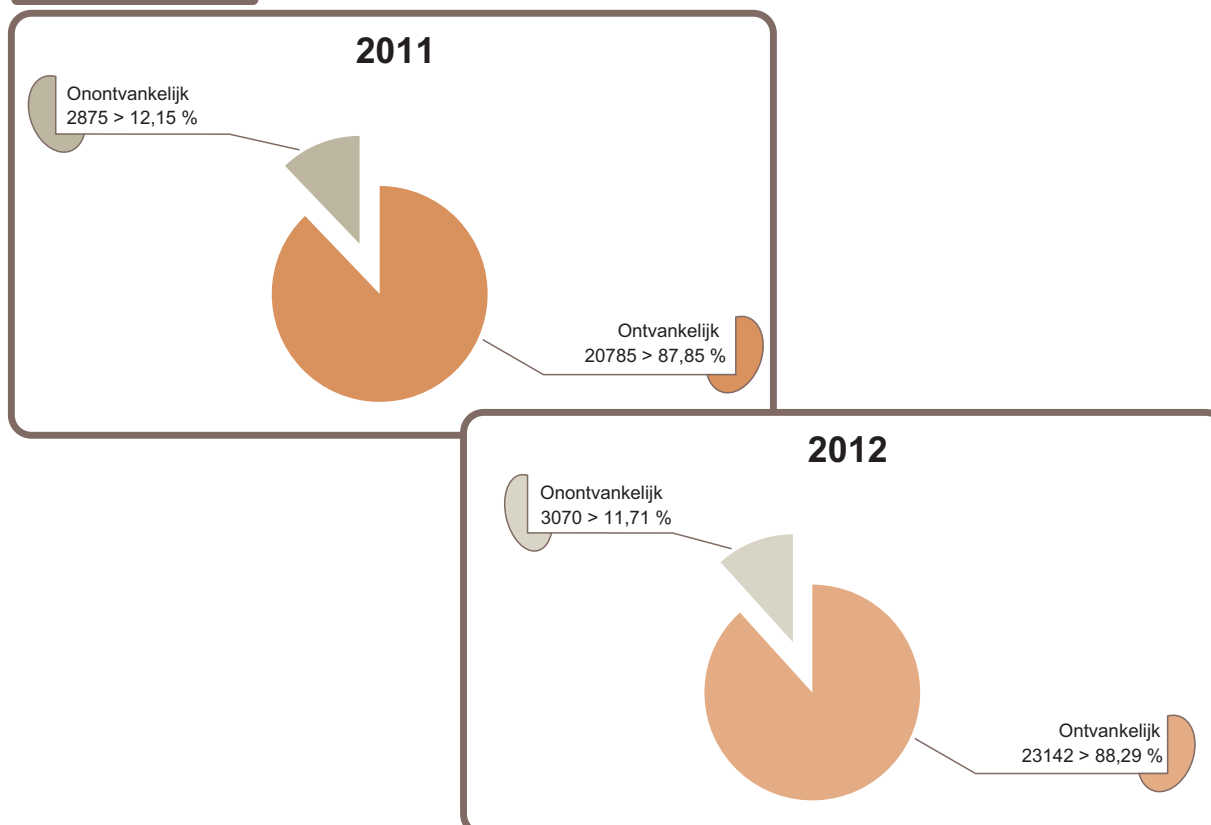


## D. BEMIDDELINGSKLACHTEN

### 1. ONTVANKELIJKHEID

Wat de bemiddelingsklachten betreft, laat het aantal onontvankelijke klachten procentueel een lichte stijging optekenen (88,29% tegenover 87,85% in 2011).

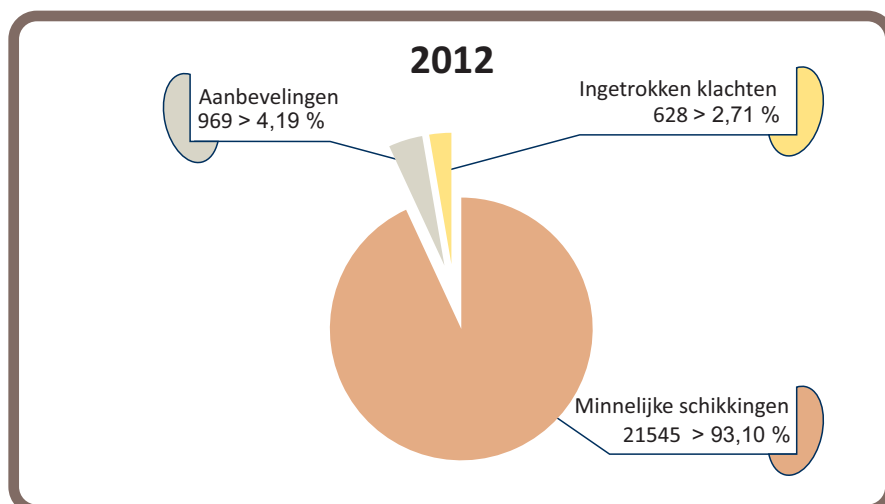
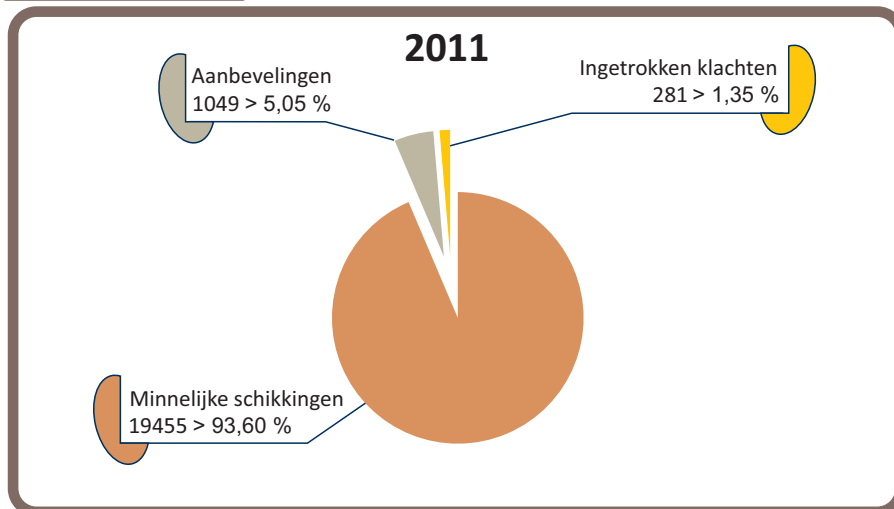
**Tabel 15**



## 2 . RESULTATEN

De minnelijke schikkingen nemen toe in absolute cijfers en vertegenwoordigen 93,10% van de behandelde dossiers (93,60% in 2011). Voor 4,19% van de dossiers heeft de Ombudsdienst uiteindelijk een aanbeveling moeten formuleren (tegenover 5,05% in 2011).

**Tabel 16**



## 3 . POSITIEVE RESULTATEN VOOR DE KLAGERS

De positieve resultaten (21.786 tegenover 19.752 in 2011) vertegenwoordigen het totaal aantal minnelijke schikkingen (21.545 tegenover 19.455 in 2011), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (151 tegenover 205 in 2011), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (69 tegenover 56 in 2011) en aanbevelingen die door het bedrijf niet werden beantwoord en die uitvoerbaar zijn geworden (21 tegenover 36 in 2011). Men moet er rekening mee houden dat het bedrijf verplicht is om de klager en de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van zijn gemotiveerde beslissing binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling door de Ombudsdienst.

Na het verstrijken van voornoemde termijn versturen wij een herinnering naar het bedrijf indien de aanbeveling niet werd beantwoord. Het bedrijf beschikt dan opnieuw over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet zou volgen. De gemotiveerde beslissing dient naar de klager en naar de Ombudsdienst te worden verstuurd.

Indien deze bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 31 van de wet van 27 december 2005 houdende diverse bepalingen), dan is het bedrijf verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat

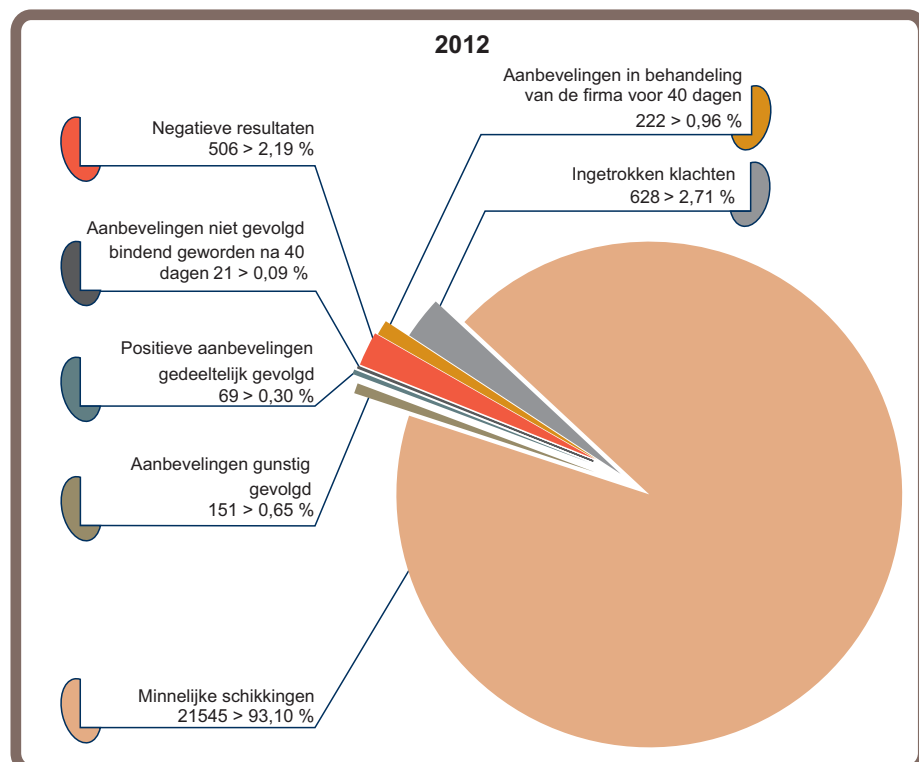
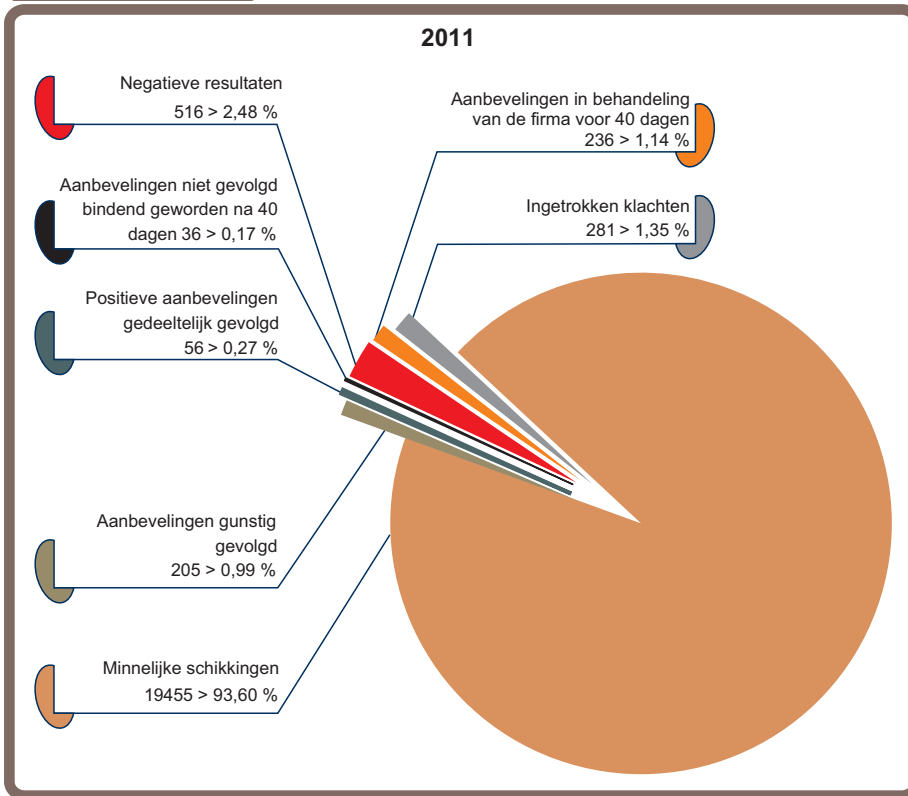
betreft de specifieke aanbeveling.

De negatieve resultaten vertegenwoordigen het totaal aantal aanbevelingen die gunstig zijn voor het bedrijf (208 tegenover 132 in 2011) en gunstige aanbevelingen voor de klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (298 tegenover 384 in 2011).

Op 31 december 2012 telden wij bovendien 222 aanbevelingen die hangende waren (tegenover 236 in 2011), m.a.w. waaraan door de operator nog geen met redenen omkleed gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 dagen nog niet was verstreken.

Zoals alle voorgaande jaren mag 2012 beschouwd worden als een positief jaar: voor 94,14% van de behandelde geschillen (95,03% in 2011) is de Ombudsdienst erin geslaagd om een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten.

**Tabel 17**



# 4 MINNELIJKE SCHIKKINGEN EN AANBEVELINGEN ALS RESULTAAT VAN DE BEMIDDELING

Hoofdstuk

## A. INLEIDING

Zoals de statistieken vooraan in dit jaarverslag aantonen, behandelde de Ombudsdienst in 2012 terug een zeer hoog aantal klachten. In grafiek 12 wordt een overzicht gegeven van de evolutie van het aantal klachten die door de Ombudsdienst werden behandeld gedurende de laatste vijf jaar. Hieruit kan men afleiden dat er in 2012 11.268 meer klachten werden afgesloten dan in 2008.

Bij het aantal afgesloten verzoeningsklachten manifesteert deze trend zich ook. Elk jaar slaagt de Ombudsdienst erin de werkwijze zo te stroomlijnen dat er meer klachten kunnen afgesloten worden zonder dat de kwaliteit van het bemiddelingsproces hieronder lijdt of dat er meer personeelsleden moeten worden ingezet.

Het aantal minnelijke schikkingen betreffende ontvankelijke klachten is in 2012 constant gebleven en vertegenwoordigt dus nog steeds meer dan negen tienden van het totale aantal behandelde dossiers. De positieve tendens zet zich duidelijk door. Op zowel de minnelijke schikking alsook de aanbeveling als resultaat van de bemiddeling wordt hierna uitgebreid ingegaan.

Wat de verzoeningsklachten betreft, is het aantal onontvankelijke klachten in absolute cijfers gestegen, maar procentueel gedaald. Klachten zijn slechts ontvankelijk wanneer de klager aantoont dat hij voorafgaandelijk reeds bij de betrokken telecommunicatieonderneming stappen heeft ondernomen. De Ombudsdienst moet de telecomoperator immers eerst de kans geven om de klacht zelf op te lossen. Algemeen dringt de Ombudsdienst erop aan dat elke operator over een goed functionerende, klantvriendelijke en telefonisch optimaal bereikbare klantendienst beschikt. In hoofdstuk 8 van dit jaarverslag wordt een afzonderlijke tekst gewijd aan het klantenonthaal door de operatoren.

De Ombudsdienst stelt vast dat steeds meer gebruikers van hun operator verwachten dat telefonische eerstelijnscontacten binnen maximaal 15 minuten worden beantwoord. Gebeurt dit niet, wordt er meteen naar de Ombudsdienst gemaild en klacht neergelegd.

In dit hoofdstuk wordt de verzoenings- of bemiddelingsprocedure stapsgewijs uiteengezet aan de hand van een aantal concrete voorbeelden die aantonen dat de Ombudsdienst een belangrijke rol speelt bij het oplossen van beroepsklachten tussen abonnees en operatoren. Indien deze bemiddeling echter niet tot een resultaat leidt, zal de Ombudsdienst een aanbeveling formuleren, waarvan terug een aantal concrete

voorbeelden zijn opgenomen en waaruit blijkt dat de Ombudsdienst in bepaalde gevallen geen andere keuze heeft dan de operator een bepaalde handelswijze aan te bevelen.

## B. DE VERZOENING OF MINNELIJKE SCHIKKING

Tal van klagers komen aankloppen bij de Ombudsdienst nadat de communicatie met de betrokken operatoren zonder (positieve) respons bleef. In het geval van deze beroepsklachten, dus klachten waarvoor de klager samen met de klantendienst van de betrokken operator geen oplossing voor het geschil kon vinden, probeert de Ombudsdienst in de eerste plaats een gunstig resultaat te behalen voor de gebruiker door bemiddeling, zonder dat de Ombudsdienst hierbij partij kiest voor de klager of voor de operator. Op een dergelijke wijze wordt een verdere escalatie van het conflict tussen klager en operator vermeden en kan de Ombudsdienst de dossiers op een voor beide partijen bevredigende wijze afsluiten (minnelijke schikking).

### 1. OPSTART VAN EEN BEMIDDELINGSPROCEDURE BIJ DE OMBUDSDIENST

Bemiddeling is één van de mogelijke alternatieven voor de gerechtelijke procedure om geschillen op te lossen waarbij een neutrale persoon, de bemiddelaar, in dit geval de Ombudsdienst, samen met de klager en de operator een akkoord zoekt, dat aanvaardbaar is voor beide partijen. Een rechtszaak leidt vaak tot een onherstelbare breuk in de zakelijke relatie en het prijsplaatje ervan is erg hoog. Bemiddeling via de Ombudsdienst is een eenvoudiger alternatief en bovendien volledig gratis voor de gebruikers. De Ombudsdienst functioneert volledig onafhankelijk van de telecom-ondernemingen en is bevoegd om alle beroepsklachten tegen alle operatoren met betrekking tot gebruikersproblematieken te behandelen.

De bemiddeling door de Ombudsdienst is strikt te onderscheiden van het werk dat de interne klachtendienst van een telecomoperator verricht, alsook van de bemiddeling in de zin van het gerechtelijk wetboek voor de nationale rechtbanken. De Ombudsdienst intervenueert in de hoedanigheid van derde en niet als advocaat, noch als (scheids)rechter. De Ombudsdienst is onpartijdig en neutraal.

## 2 . VERLOOP VAN EEN BEMIDDELING – DE VERSCHILLENDE STAPPEN VAN HET BEMIDDELINGSPROCES

De Ombudsdienst probeert de dialoog tussen de partijen terug te herstellen door te luisteren en een respectvolle communicatie te bevorderen. Ten eerste wordt de klacht overgemaakt aan de telecomoperator zodat deze de mogelijkheid krijgt het standpunt van de klager te bekijken en te analyseren. De operator maakt vervolgens zijn zienswijze van de feiten en zijn standpunt aan de Ombudsdienst over.

Niet zelden is de uitleg die door de operator aan de klager wordt gegeven voor deze laatste voldoende zodat de klacht onmiddellijk met een minnelijke schikking kan worden afgesloten. Ook gebeurt het dikwijls dat de operatoren de nodige rechtzetting uitvoeren en de aangehaalde problematieken oplossen zodat de situatie voor de klager wordt rechtgezet. Ook dergelijke dossiers worden met een minnelijke schikking afgesloten.

Soms krijgt de klager zelf een compensatie voor de ondervonden hinder wat als een commerciële tegemoetkoming van de operator kan worden beschouwd. Hier mag vermeld worden dat het financiële aspect niet altijd de hoofdreden van de klacht is. Veeleer stelt de Ombudsdienst vast dat het voor de klager uiterst belangrijk is dat gehoor gegeven wordt aan zijn behoeften en problemen, dat hiervoor begrip wordt getoond alsook empathie en dat de klager te weten komt dat uit zijn individuele klacht structurele lessen bij de operator worden getrokken.

### 2.1 Schriftelijke bemiddelingsprocedure

Elk partij kan op elk moment van de procedure een voorstel tot minnelijke schikking aan de andere partij overmaken.

Tijdens de bemiddelingsprocedure verzamelt de Ombudsdienst informatie over het geschil, onderzoekt de standpunten en peilt naar wat van belang is voor elke partij. Hij somt samen met de meningen van de partijen de op te lossen problemen op en zorgt voor een vertrouwensklimaat. Algemeen kan worden gezegd dat de Ombudsdienst de noden en de belangen van iedere partij aan de tegenpartij verduidelijkt.

De Ombudsdienst onderzoekt samen met de partijen mogelijke oplossingen en helpt hen om te bepalen wat de oplossing is die het best tegemoet komt aan de noden en belangen.

Men kan duidelijk stellen dat de Ombudsdienst in deze fase een terughoudende positie inneemt en het initiatief zowel aan de klager alsook aan de operator overlaat. Tenslotte is het van groot belang voor het slagen van een professionele relatie dat een oplossing, waarin men zich eventueel niet kan terugvinden, niet door een derde wordt opgedrongen, maar dat de twee partijen in een groeiproces de hand naar elkaar reiken om tot een oplossing te komen.

Wanneer de partijen met behulp van de Ombudsdienst tot een akkoord komen, wordt neergeschreven wat overeengekomen werd en wordt de minnelijke schikking aan de twee partijen overgemaakt.

Voorbeelden van resultaten van dergelijke bemiddelings-

procedures vindt u in de volgende paragraaf 3 terug.

### 2.2 Vergaderingen met operatoren

Het is altijd mogelijk dat de bemiddeling komt vast te zitten. De Ombudsdienst verzamelt dan meerdere gelijkaardige klachtendossiers en organiseert een vergadering met de operatoren om tot een structurele oplossing voor deze gevallen te komen, welke kan vertaald worden naar de individuele dossiers. Dit is tijdsintensiever dan de schriftelijke procedure maar heeft als voordeel dat meerdere individuele dossiers in één keer positief kunnen worden afgehandeld.

## 3 . RESULTAAT VAN DE BEMIDDELING

Indien de dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen buiten beschouwing worden gelaten, blijven de klachten over “facturatie”, net zoals in de voorgaande jaren, duidelijk de meerderheid van het totale aantal klachten uitmaken. De klachten met betrekking tot de categorieën “contractuele aangelegenheden”, “defecten en storingen”, “onthaal” en “aansluiting” vervulden de top-5.

De categorie “onthaal” komt in 2012 op de vierde plaats, die verleden jaar nog werd ingenomen door de categorie “aansluiting”. In vergelijking met 2011 kennen de klachten betreffende “contractuele aangelegenheden” en “aansluiting” een duidelijke stijging, terwijl het aantal voor de categorie “defecten en storingen” gedaald is.

Ook in 2012 hebben we kunnen vaststellen dat de klachten met betrekking tot “facturatie” vaak verband houden met een andere categorie. Dit geldt eveneens voor de klachten in verband met het “onthaal”.

Hieronder bespreken we per klachtencategorie twee voorbeelden van opmerkelijke klachten welke middels een minnelijke schikking in 2012 konden gesloten worden:

### 3.1 Facturatie

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw K. verwondert zich over een factuur van € 355 voor één maand mobiel internetgebruik met haar tablet, terwijl zij heeft ingetekend op een abonnement van € 15/maand bij Base.*

#### Commentaar

Base stelt vast dat mevrouw K. meer dan 4 GB heeft gebruikt, terwijl haar Internet Anywhere-tariefplan slechts 1 GB voorziet. De operator merkt op dat het aan de klant is om zijn verbruik te controleren. Op een iPad is het bijvoorbeeld mogelijk om het gebruikte volume rechtstreeks op het toestel af te lezen. Bij wijze van commercieel gebaar wordt mevrouw K. een compensatie van € 102,16 en een korting van € 10 voorgesteld.

#### Omschrijving van de klacht

*De heer V. ging over tot de opzeg van zijn abonnement wegens problemen met de facturatie. Zijn facturen zouden ongevraagd*

via de dienst 'zoomit' aan zijn bankinstelling zijn aangeboden door Telenet, met als gevolg dat deze niet tijdig betaald werden. De klager ging niet over tot betaling van de aangerekende nalatigheidskost, waardoor een cumulatie van nalatigheidskosten werd aangerekend.

#### **Commentaar**

De aangerekende nalatigheidskosten werden door Telenet integraal gecrediteerd omwille van het feit dat de klager foutieve informatie ontving via de klantendienst. Deze had de heer V. immers aangeraden de eerste nalatigheidskost zelf in mindering te brengen op zijn factuur. Als gevolg van de creditering restte er geen openstaand saldo op naam van de heer V.

### **3.2 Contractuele aangelegenheden**

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer T. is ontevreden over zijn abonnement bij Proximus omdat de vertegenwoordiger hem foutieve informatie heeft gegeven. Hij heeft daarom een afspraak gemaakt met een Mobistar-verkoper. Deze stelt hem een interessantere formule voor en beweert dat de heer T. geen opzegvergoeding moet betalen indien hij de operator een aangetekend schrijven stuurt waarin hij meldt dat hij zonder kosten kan opzeggen bij wijziging van de algemene voorwaarden. Enkele weken later ontvangt de heer T. echter een factuur van Proximus waarin kosten worden aangerekend voor vervroegde opzegging. Elke oproep aan de Mobistar-vertegenwoordiger blijft voorlopig onbeantwoord.

#### **Commentaar**

Mobistar erkent dat de informatie die zijn verkoper heeft gegeven in verband met de opzegvergoeding bij de eerste operator fout is. De operator beslist bijgevolg om een commercieel gebaar te stellen.

#### **Omschrijving van de klacht**

Het abonnement van mevrouw G. werd ongevraagd door Proximus gewijzigd naar een ander tariefplan. Verscheidene aangetekende brieven aan het adres van Proximus omtrent deze tariefplanwijziging bleven onbeantwoord.

#### **Commentaar**

Proximus gaf aan dat achterstallige betalingen aan de basis lagen voor de wijzigingen van het abonnement van mevrouw G. Hierdoor werd bovendien een verbrekingskost aangerekend omwille van de wijziging van het abonnement naar een Pay&Go-kaart, als gevolg van deze achterstallige betalingen. Alle aangerekende kosten werden echter gecrediteerd nadat Proximus tot de vaststelling kwam dat een schrijven van mevrouw G. inderdaad niet werd beantwoord.

### **3.3 Defecten / storingen**

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer A. klaagt zich erover dat Belgacom al enkele weken tracht om de lijn te herstellen die zijn straat bedient. Dit blijkt echter niet te lukken. Al weken wordt de klager geconfronteerd met telefoon- en internetonderbrekingen. De technische dienst wordt meermaals gecontacteerd, maar die zegt niets te kunnen doen.

#### **Commentaar**

De bekabeling ondervindt inderdaad hinder door de infrastructuurwerken.

Er wordt een nieuwe interventie uitgevoerd waarbij het profiel van het internetsignaal wordt aangepast. De operator stemt in met het crediteren van twee maanden ADSL-vergoeding als compensatie voor de geleden schade.

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer Q. ondervond gedurende een lange periode storingen op zijn telefoonlijn van Belgacom. Meerdere technische interventies bleken geen soelaas te brengen vermits er sprake zou zijn geweest van een beschadiging aan een buitenlijn. Een interventie om de storing op deze buitenlijn te herstellen liet lang op zich wachten.

#### **Commentaar**

Na verschillende bijkomende interventies werd de storingsoorzaak gelokaliseerd en kon de storing aldus worden gelicht. De heer Q. ontving initieel een tegemoetkoming van € 90 voor de laattijdig storingslichting, zoals bepaald in de algemene voorwaarden van Belgacom. Na verdere bemiddeling werd een bijkomende commerciële tegemoetkoming aangeboden ten bedrage van € 250.

### **3.4 Onthaal**

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer H. heeft al meermaals naar het 0800-nummer van Belgacom gebeld om inlichtingen te vragen over e-diensten, maar tevergeefs. Ofwel wordt hem gevraagd om later opnieuw te proberen, ofwel wordt hij in de wacht gezet.

#### **Commentaar**

Belgacom zorgt ervoor dat de heer H. rechtstreeks wordt opgebeld, zodat hij volop kan genieten van de gratis Business E-Services. Zijn vragen worden beantwoord door een Belgacom-medewerker.B

#### **Omschrijving van de klacht**

Mevrouw N. contacteerde de klantendienst van Belgacom omwille van een fout bij de telefonische bestelling van een 'Start Pack'. Er werd verkeerdelijk overgegaan tot de activatie van een 'Maxi Pack'. De medewerker van de klantendienst gaf aan dat mevrouw N. geen bewijs had waarmee zij de bestelling van het 'Start Pack' kon staven.

#### **Commentaar**

Belgacom bood haar verontschuldiging aan voor het feit dat de contacten met haar diensten niet naar wens verliepen. Het abonnement werd aangepast naar een 'Start Pack' en het aangerekende verschil in kostprijs tussen beide abonnementsformules werd gecrediteerd.

### **3.5 Aansluiting**

#### **Omschrijving van de klacht**

Sinds twee of drie jaar dient de heer F. regelmatig een aanvraag in voor een internetaansluiting. Alle operatoren antwoorden dat zijn huis niet kan worden aangesloten, hetzij wegens bepaalde afstandsvereisten van de aansluitkast (ROP), hetzij wegens plaatsgebrek in dezelfde aansluitkast.

#### **Commentaar**

Belgacom heeft werken uitgevoerd om de aansluiting van de heer F. mogelijk te maken. De werken zijn echter vrij complex: een aantal bestaande VDSL2-klanten moeten op een nieuwe ROP worden overgezet alvorens nieuwe klanten kunnen

worden aangesloten op de bestaande kast.

### Omschrijving van de klacht

*De heer F. maakte meerdere malen een afspraak met KPN voor de installatie en activatie van de telefoonlijn en van de internetaansluiting. De gemaakte afspraken werden niet nagekomen zodat de heer F. niet van thuis uit kon werken zoals gepland.*

#### Commentaar

KPN excuseerde zich voor de afspraken die niet werden nagekomen en bood een compensatie aan ter waarde van € 30. De lijn werd bovendien onmiddellijk geactiveerd na verwerking van de Ombudsklacht.

### 3.6 Kwaliteit van de gegevens

#### Omschrijving van de klacht

*De heer G. krijgt bij zijn bezoek aan een Proximus-winkel te horen dat hij nog steeds een openstaande factuur heeft bij de operator, die dateert van 2005. De klager herinnert zich dat hij voornoemde factuur niet heeft betaald omdat die niet in zijn moedertaal was opgesteld.*

#### Commentaar

Proximus heeft de geëiste kosten gecrediteerd wegens verjaring van de schuld. De maximumtermijn voor inning van uitstaande bedragen is immers bij wet vastgesteld op vijf jaar.

#### Omschrijving van de klacht

*De heer V. contacteerde Proximus met de vraag om alle diensten op het klantnummer van de vennootschap X. over te zetten op naam van vennootschap Y. De juiste procedures werden gevolgd, doch de facturatie bleef ongewijzigd. Hierop besloot de heer V. alle betalingen te staken, waarop de diensten van de betreffende accounts werden afgesloten.*

#### Commentaar

Proximus excuseerde zich voor de gebrekkige service en ondernam de nodige acties om de facturatie op orde te stellen. Zo werden onder meer de nodige credit- en debetnota's opgemaakt en werden de facturatiegegevens van beide vennootschappen aangepast.

### 3.7 Gebruiksopties telefoon

#### Omschrijving van de klacht

*Sinds mevrouw C. een Nokia-gsm C3 heeft gekocht, wordt ze geplaagd door technische problemen. Ze gaat naar de Belgacom-winkel om haar toestel te laten vervangen, aangezien ze het nog maar net heeft aangeschaft. Dit wordt haar echter geweigerd door de verkoper, die stelt dat een interne richtlijn bepaalt dat een toestel enkel binnen de drie dagen mag worden ingeruild.*

#### Commentaar

Na controle blijkt dat het gsm-toestel twee keer naar de leverancier werd teruggestuurd voor reparatie. Belgacom gaat uitzonderlijk akkoord met de terugbetaling van de aankoop van mevrouw C.

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw A. ondervond sinds haar overschakeling naar Mobistar verbindingproblemen. Tijdens haar professionele activiteiten, waarbij zij vaak op de baan is, bleek zij regelmatig*

*niet bereikbaar te zijn. Tijdens de contacten met de klantendienst van Mobistar werd hiervoor geen oplossing aangeboden.*

#### Commentaar

De technische dienst van Mobistar stelde inderdaad een netwerkprobleem vast op het adres van mevrouw A. Rekening houdende met het feit dat er geen verbetering kon worden voorzien op korte termijn, werd een kosteloze opzeg van het abonnement aangeboden.

### 3.8 Opvolging van klachten

#### Omschrijving van de klacht

*De heer M. heeft een klant aangebracht bij Numericable met de bedoeling om een korting van € 100 op zijn volgende factuur te genieten. De klager heeft deze korting echter nooit gekregen, ondanks aandringen bij de operator.*

#### Commentaar

Numericable bevestigt nu dat zij de korting hebben ingebracht in hun systeem. Het bedrag van € 100 zal bijgevolg worden afgetrokken van de volgende factuur van de heer M.

#### Omschrijving van de klacht

*De heer G. vulde reeds twee maal een klachtenformulier in op de website van Telenet. Hierbij werd meegedeeld dat hij gecontacteerd zou worden binnen de drie werkdagen. De heer G. werd echter op geen enkel moment gecontacteerd om de inhoud van het klachtenformulier te bespreken. Tijdens een telefonisch contact naar aanleiding van deze problematiek werd de heer G. aangeraden hierover een klachtenformulier in te vullen.*

#### Commentaar

Telenet verschaftte toelichting bij de behandeling van online klachtenformulieren en bevestigde bovendien dat de formulieren waarvan sprake niet behandeld werden, waarvoor tevens excuses werden aangeboden. De heer G. ontving een antwoord op de vragen die hij stelde in de ingevulde klachtenformulieren en hij ontving een commerciële tegemoetkoming in de vorm van twee maanden gratis abonnement vaste telefonie.

### 3.9 Producten en diensten

#### Omschrijving van de klacht

*De heer G. heeft een krediet van € 5 op zijn gsm geladen. Enkele weken later ontdekt hij dat zijn belkrediet op nul staat. Mobistar meldt hem dat een herlaadbeurt slechts één maand geldig is. De klager heeft het aankoopticket van zijn krantenwinkel bewaard en ziet hierop geen enkele melding van beperkte geldigheid.*

#### Commentaar

De algemene voorwaarden van Tempo stellen dat herlaadbeurten van € 5 de gebruiksperiode maar met één maand verlengen en dat de geldigheid van het herlade bedrag bijgevolg slechts één maand bedraagt. Mobistar bevestigt dat deze informatie ook op zijn website staat.

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw L. ontving een sms waarin door Base gecommuni- ceerd werd over een wijziging bij het herladen van beltegoed.*



Vanaf dat moment zou een herladen van slechts € 10 nodig zijn om onbepaald te kunnen sms'en in plaats van de gebruikelijke herlading van € 15. Nadien bleek het hier om foutieve informatie te gaan.

#### **Commentaar**

De technische dienst van Base onderzocht het dossier en kwam tot de vaststelling dat de bevestigings-sms verkeerdelijk aan bepaalde klanten werd verstuurd. Mevrouw L. ontving excuses en een commerciële tegemoetkoming ter waarde van € 15 in de vorm van belwaarde.

### **3.10 Principiële aangelegenheden**

#### **Omschrijving van de klacht**

Na het overlijden van zijn vader neemt de heer D. contact op met Voo om diens abonnement op te zeggen. Hij stuurt vervolgens per gewone brief een bevestiging hiervan aan de operator. De volgende maand krijgt de heer D. een factuur op naam van zijn vader. Voo verantwoordt deze factuur door te verklaren dat zij geen vraag tot opzegging hebben ontvangen. Ondanks een aangetekend schrijven, krijgt de klager opnieuw een aantal facturen toegestuurd en zelfs een promotie voor een gratis abonnement van drie maanden. De heer D. eist excuses van Voo en laakt hun ongepaste gedrag jegens overledenen en hun familie.

#### **Commentaar**

Voo heeft de nodige maatregelen getroffen om de klantenaccount van de vader van de heer D. definitief te sluiten en biedt de heer D. zijn oprechte excuses aan.

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer O. kon zich niet akkoord verklaren met de weigering van Telenet om een aansluiting te voorzien. De coax-kabel zou niet geschikt zijn om een correct functionerende aansluiting te voorzien. De heer O. ging niet akkoord vermits er bij de vorige bewoner nooit problemen werden gemeld over de Telenet-aansluiting.

#### **Commentaar**

Telenet gaf toelichting bij het feit dat zij een correcte dienstverlening wensten aan te bieden, vrij van elke vorm van storing. Enkele weken later bleek de aansluiting toch een feit. Een compensatie werd toegekend in de vorm van één maand gratis abonnement internet en zes maanden gratis basisabonnement telefonie.

### **3.11 Diversen**

#### **Omschrijving van de klacht**

Mevrouw C. heeft de iPhone van haar dochter verzekerd bij Mobistar. Als gevolg van een schok barstte het scherm van het toestel. De verzekeraar is niet van plan om deze kosten te vergoeden, omdat de Mobistar-verkoper blijkbaar het toestel van de klager niet dat van haar dochter heeft verzekerd.

#### **Commentaar**

Mobistar stelt vast dat mevrouw C. niet correct werd geïnformeerd. Een toestel gelinkt aan een prepaid Tempo-kaart (al of niet automatisch herlaadbaar) kan niet verzekerd worden. Bij wijze van commercieel gebaar annuleert de operator de kosten van de verzekeringspremie en stelt een creditnota op ter waarde van 50% van de aankoopprijs van de iPhone.

#### **Omschrijving van de klacht**

Mevrouw T. ondernam reeds tal van pogingen om een beloofde terugbetaling van € 200, naar aanleiding van een cash back-actie, te bekomen van TV Vlaanderen. Telkens werd mevrouw T. verzekerd dat de terugstorting spoedig zou geschieden, doch deze bleef telkens uit.

#### **Commentaar**

TV Vlaanderen merkte op dat de nodige formulieren in verband met de cash back-actie nog niet werden ontvangen, ondanks de reactie van mevrouw T. waaruit bleek dat zij deze wel reeds zou hebben overgemaakt. Na bemiddeling besloot TV Vlaanderen over te gaan tot de terugstorting van het resterende tegoed, na aftrek van het openstaand saldo. Eveneens werden de invorderingskosten gecrediteerd en werd het incassodossier kosteloos afgesloten.

### **3.12 Eindapparatuur**

#### **Omschrijving van de klacht**

Mevrouw S. stapte naar de teleboetiek van W. om haar defect antwoordapparaat te vervangen. De verkoper stelt haar een draadloze telefoon met ingebouwd antwoordapparaat voor en vraagt haar om zelf de gebruiksaanwijzing te raadplegen wegens tijdsgebrek. De klaagster kan het toestel echter niet bedienen en keert terug naar de teleboetiek van W. om de telefoon terug te geven. De verkoper weigert in eerste instantie om het toestel terug te nemen, maar geeft haar ten slotte een gsm geschikt voor bejaarde personen van het merk Emporia, terwijl ze eigenlijk een vast telefoontoestel nodig had.

#### **Commentaar**

Belgacom biedt zijn excuses aan voor het ongemak en stelt als commercieel gebaar voor om het toestel terug te betalen.

#### **Omschrijving van de klacht**

De heer A. bracht zijn iPhone 4S binnen met enkele klachten. Zo werd de batterij heel warm, functioneerde het touchscreen niet naar behoren en viel de iPhone ook vaak uit. In de Mobistar winkel kreeg de heer A. te horen dat de garantietermijn slechts één jaar zou bedragen in plaats van de wettelijk bepaalde garantie van twee jaar.

#### **Commentaar**

Volgens Mobistar bleek de schade die werd vastgesteld niet gedekt te zijn door de fabrieksgarantie. De heer A. kreeg hierdoor de keuze om kosteloos afstand te doen van het product, het toestel onhersteld in te leveren of een omruiling van het toestel te verkrijgen tegen betaling. Uit commerciële overwegingen werd eveneens een compensatie toegekend van € 200 gedurende drie maanden.

### **3.13 Privéleven**

#### **Omschrijving van de klacht**

Mevrouw N. krijgt regelmatig reclame-sms'en van een onbekend Mobistar-nummer terwijl zij klant is bij mobiele operator Proximus. Zowel Proximus als Mobistar verklaren dat zij dit probleem niet kunnen oplossen.

#### **Commentaar**

Mobistar legt uit dat de gewraakte sms'en afkomstig zijn van een bedrijf gespecialiseerd in de verkoop van mobilofonietoestellen. Mobistar heeft niet de bevoegdheid om een privé- of beroepsgebruiker te verbieden om sms-berichten te sturen.

Mobistar vraagt het bedrijf (dat deel uitmaakt van zijn commerciële partners) evenwel om geen sms-berichten meer te sturen.

#### Omschrijving van de klacht

*De heer G. had geen toegang meer tot de mails op zijn BlackBerry-toestel omwille van een wijziging van de paswoorden. Deze bleken na contact met de klantendienst van Telenet te zijn aangepast door een derde persoon.*

#### Commentaar

Telenet betreurde het feit dat de klantgegevens misbruikt werden door derden. Er werd met de heer G. overeengekomen dat een wachtwoord ter controle zou worden gevraagd alvorens het uitvoeren van een wijziging of alvorens er informatie zou worden medegedeeld. De heer G. werd verder aangeraden bij de politie klacht in te dienen tegen derden.

### 3.14 Schade door infrastructuurwerken

#### Omschrijving van de klacht

*Na een aanvraag tot aansluiting in het gebouw, komt een technische ploeg van Belgacom een aansluitingskabel leggen tussen het voetpad en de elektriciteitskast in het gebouw. Helaas moet de heer O. vaststellen dat de hengsels van de branddeur ter hoogte van de onderste scharnieren als gevolg hiervan zijn beschadigd.*

#### Commentaar

De schade is toegebracht door een onderaannemer van Belgacom. Ondanks verschillende aanmaningen aan het adres van deze firma, moet Belgacom vaststellen dat de herstellingen niet zijn uitgevoerd. De operator heeft daarom beslist om zelf de herstellingskosten te vergoeden op vertoon van de factuur van de schrijnwerker.

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw F. stelde vast niet meer te beschikken over een actieve telefoonlijn. Enige tijd later bleek iedereen die in de buurt woonachtig was hetzelfde probleem te ondervinden. Mevrouw F. stelde zich vragen bij de gebrekkige communicatie van Belgacom omtrent deze storing en omtrent het gebrek aan een tijdige storingslichting.*

#### Commentaar

Belgacom verschafte toelichting omtrent de oorzaken van de storing. Hieruit bleek dat het niet gebruikelijk is dat alle personen die betrokken zijn bij een storing hiervan automatisch op de hoogte gebracht worden. Belgacom verzekerde dat al het mogelijke werd gedaan om de storing zo spoedig mogelijk te herstellen en kende mevrouw F. een tegemoetkoming toe ter waarde van één maand 'Classic Line'.

### 3.15 Algemene informatie

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw T. heeft via e-shop een abonnement afgesloten bij Proximus. Ze heeft informatie gezocht over promotievoorwaarden, maar heeft niet de juiste informatie gekregen en de informatie op de website is niet duidelijk.*

#### Commentaar

Omdat Proximus niet in staat is gebleken om een kopie van de folder of van de op de website gepubliceerde informatie over de 500-minuten beperking voor te leggen, hebben zij een

bedrag van € 145,74 gecrediteerd, wat overeenstemt met de helft van de openstaande factuur.

#### Omschrijving van de klacht

*De heer J. vroeg naar aanleiding van een diefstal van zijn toestel naar het imei-nummer van dit toestel. Hij verzocht Mobistar dit mee te delen, hetgeen niet mogelijk bleek via de klantendienst.*

#### Commentaar

Mobistar contacteerde de verzekeraar, waarna het nodige werd gedaan om het imei-nummer te bezorgen aan de betrokken dienst.

### 3.16 Telefoongidsen

#### Omschrijving van de klacht

*De heer D. heeft zopas een nieuwe Witte Gids 8A gekregen. Hij vraagt zich af waarom, aangezien zijn entiteit er niet in voorkomt.*

#### Commentaar

Truvo stelt vast dat een aantal abonnees volume A van de Witte Gids hebben gekregen terwijl zij in volume B opgenomen zijn. Het bedrijf excuseert zich voor het ongemak en bevestigt dat de fout is rechtgezet en dat alle abonnees gratis het correcte volume hebben ontvangen.

#### Omschrijving van de klacht

*Mevrouw D. gaf aan niet tevreden te zijn met de vermelding in de witte gids. Zij bleek immers woonachtig op een adres dat voor haar onbekend was. Bovendien kwam zij na enig zoekwerk tot de vaststelling dat er op het betrokken adres niemand woonachtig was en het hier aldus om een vergissing diende te gaan.*

#### Commentaar

Truvo bevestigde mevrouw D. dat er een manuele verwijdering zou worden uitgevoerd van de foutieve vermelding. Voor de publicatie van de correcte gegevens diende men te wachten op de aangepaste lijst van Belgacom. De aanpassing op de site www.1207.be bleek inmiddels reeds uitgevoerd.

## C. AANBEVELINGEN

### 1. INLEIDING

De Ombudsdienst kan vanzelfsprekend niet in elk dossier een minnelijke schikking bereiken. Het is altijd mogelijk dat de eerste bemiddelingsfase wordt beëindigd zonder akkoord. Indien de onderhandelingen tussen de klager en de operator, na bemiddeling door de Ombudsdienst, een stadium bereiken waarin een minnelijke schikking niet langer mogelijk is en de partijen niet tot een akkoord komen en de bemiddeling bijgevolg niet slaagt, zal de Ombudsdienst ter afsluiting van de klacht een aanbeveling formuleren.

Een dergelijke aanbeveling wordt steeds gericht aan de operator en vindt zijn grondslag in artikel 43 bis § 3, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven die de officiële opdrachten van de Ombudsdienst definieert. Deze aanbeveling kan zowel in het voordeel alsook in het nadeel van de klager zijn. Hieronder bespreken we dan ook, onder andere,

voorbeelden van opmerkelijke klachten welke zowel in het voordeel van de klager alsook in diens nadeel middels een aanbeveling werden beslecht.

Een aanbeveling is juridisch niet bindend en verschilt in deze optiek van een uitspraak door een rechtbank. De operator is dus niet verplicht om in te gaan op de aanbeveling van de Ombudsdienst. Een verdere gerechtelijke procedure is mogelijk indien de aanbeveling niet wordt opgevolgd door de operator.

## 2 . WELKE OPERATOREN GENEREERDEN HET HOOGST AANTAL AANBEVELINGEN?

Niet verwonderlijk is dat de 'top 5' operatoren, voor wat betreft het effectieve aantal verzoeningsklachten welke in 2012 middels een aanbeveling moest afgesloten worden, dezelfde operatoren zijn die voor het grootste aantal klachten zorgen, namelijk Proximus en Belgacom (454 aanbevelingen), Telenet (189 aanbevelingen), Base en KPN (114 aanbevelingen) en Mobistar (86 aanbevelingen).

## 3 . WELKE THEMA'S GENEREERDEN HET HOOGST AANTAL AANBEVELINGEN?

De Ombudsdienst stelde in 2012 in totaal 969 aanbevelingen op (ten opzichte van 1.049 aanbevelingen in 2011 en 1.032 aanbevelingen in 2010). Hiermee werd dus voor 4,19 % van alle afgewerkte dossiers een aanbeveling geformuleerd door de Ombudsdienst. De cijfers blijven min of meer constant wat niet verrassend is aangezien er altijd een zekere percentage aan dossiers zal zijn welke niet kan opgelost worden middels een minnelijke schikking. Vooral de aanrekening van opzegvergoedingen en/of grieven die betrekking hadden op de stopzetting van abonnementen veroorzaakte in 2012 een groot aantal beroepsklachten. Statistisch gezien vormen beide voormelde klachtentema's de grootste pijnpunten die de Ombudsdienst in 2012 optekende.

Zeker de verbrekingskosten bij business klanten en de respectieve facturatie ervan zorgden ook in 2012, net als in de jaren vooraf, voor een groot aantal aanbevelingen. De meerderheid van de klachten had namelijk betrekking op facturatie en contractuele aangelegenheden.

Hieronder bespreken we enkele opmerkelijke aanbevelingen en het gevolg dat de betrokken operator aan de aanbeveling gaf.

### 3.1 Beëindigen van een contract (114 aanbevelingen)

In ons vorige jaarverslag werd dieper ingegaan op de vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten. In 2012 werden bij de Ombudsdienst opnieuw honderden klachten met betrekking tot dit probleem ingediend, zodat dit thema opnieuw apart wordt besproken in dit jaarverslag.

#### 3.1.1 Verbrekingskosten (63 aanbevelingen)

##### Voorbeeld:

*Mevrouw R. betwistte de aanrekening door KPN van een verbrekingsvergoeding.*

##### Standpunt van de operator:

KPN liet weten dat mevrouw R. haar contract voortijdig had verbroken vermits zij telefonisch akkoord was gegaan met een contractsverlenging. Mevrouw R. ontkende dat zij akkoord was gegaan met een contractsverlenging.

##### Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst beval KPN aan om de opzegvergoeding, inclusief eventuele invorderingskosten, te crediteren.

##### Commentaar:

De Ombudsdienst werd door KPN in het bezit gesteld van de opname van het telefoongesprek waarbij mevrouw R. haar akkoord tot verlenging van het contract zou hebben gegeven. Tijdens het beluisteren van deze opname stelde de Ombudsdienst vast dat de KPN-verkoper louter sprak over een korting en niet over een contractsverlenging. Mevrouw R. had haar akkoord gegeven met het verkrijgen van een korting maar niet met een contractverlenging. De aanrekening van de opzegvergoeding was bijgevolg gebaseerd op een onbestaande overeenkomst. Het feit dat de contractverlenging nadien schriftelijk werd bevestigd door KPN doet niets ter zake. Artikel 46 van de Marktpraktijkenwet van 6 april 2010 vermeldt dat de schriftelijke bevestiging een weergave is van de elementen die besproken werden tijdens de verkoop op afstand. Ongeacht de bevestigingsbrief is de overeenkomst ongeldig zolang mevrouw R. haar expliciet akkoord met de contractverlenging niet heeft gegeven. De Ombudsdienst concludeerde dat de opzegvergoeding volkomen onterecht werd aangerekend.

Na mevrouw R. dienden een paar honderden ex-abonnees van verschillende operatoren een soortgelijke beroepsklacht in bij de Ombudsdienst. Hier zal in een afzonderlijk deel van dit jaarverslag nog dieper worden op ingegaan. Tot op de laatste dag vóór het in voege treden van de nieuwe telecomwet moest de Ombudsdienst ook in 2012 opnieuw vaststellen dat sommige aanbieders zoals Proximus en Belgacom het de consument nog altijd moeilijk maakten om te veranderen van operator, een overstap die door de gebruiker overwogen werd om in te kunnen gaan op een interessante aanbieding van een concurrerende operator.

#### 3.1.2 Opzeg van een abonnement (30 aanbevelingen)

##### Voorbeeld:

*De heer R. had zijn Telenet-abonnement opgezegd en werd er door de operator over ingelicht dat zijn e-mailaccount nog zes maanden beschikbaar zou zijn. Toen de heer R. net voor het verstrijken van deze termijn een handeling probeerde te verrichten in zijn e-mailaccount bij Telenet bleek dit niet mogelijk te zijn.*

##### Standpunt van de operator:

Telenet liet weten dat de zes maanden-termijn werd omgezet naar 180 dagen waardoor de e-mailaccount van de heer R. op inactief werd gezet. De betreffende e-mail kon definitief niet meer worden gerecupereerd. De heer R. was van mening dat Telenet onduidelijk had gecommuniceerd over de beschik-

baarheidstermijn en wees op het geleden ongemak.

#### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst beval Telenet aan om een compensatie toe te kennen.

#### **Commentaar:**

De ISPA-gedragscode betreffende de toegang tot e-mail en webruimte overeenkomstig de artikelen 121/1 en 121/2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat een gebruiker gedurende zes maanden na het beëindigen van zijn overeenkomst met zijn operator toegang blijft verkrijgen tot zijn e-mailaccount bij deze operator. De bepaling stipuleert niet dat de termijn van zes maanden wordt omgezet naar 180 dagen. Bijgevolg mag worden aangenomen dat de termijn van zes maanden als letterlijk mag worden beschouwd. De Ombudsdienst is dan ook van mening dat Telenet het e-mailaccount van de heer R. te vroeg heeft afgesloten. De heer R. had hierdoor geen toegang meer tot een onbepaald aantal e-mails en leed hierdoor uiteraard een zekere schade. De schade die hieruit voortvloeit kan onmogelijk begroot worden. De Ombudsdienst stelde bijgevolg een symbolische compensatie voor.

### **3.1.3 Verkoopsmethodes/opzegkost (21 aanbevelingen)**

#### **Voorbeeld:**

*Mevrouw W. ging in op een promotieactie van TV Vlaanderen voor de aankoop van een HD-ontvanger. Twee dagen later stelt zij in een publicitaire boodschap vast dat TV Vlaanderen een nieuwe actie had gelanceerd waarbij hetzelfde apparaat aanzienlijk minder kostte. Mevrouw W. was niet te spreken over de manier waarop TV Vlaanderen haar te woord had gestaan toen zij informeerde over de mogelijkheid om te kunnen genieten van de prijsverlaging.*

#### **Standpunt van de operator:**

TV Vlaanderen bood mevrouw W. na bemiddeling door de Ombudsdienst alsnog de mogelijkheid om in te gaan op de meest voordelige actie. Desalniettemin bleek uit het dossier dat mevrouw W. het prijsverschil nog steeds niet kreeg terugbetaald.

#### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst beval TV Vlaanderen aan om het prijsverschil tussen de beide acties terug te storten aan mevrouw W.

#### **Commentaar:**

Zoals TV Vlaanderen zelf aangaf kon mevrouw W. met betrekking tot haar bestelling, die op afstand gebeurde, gebruik maken van het verzakingsrecht. De telefonische contactopname van mevrouw W. naar aanleiding van de kennisname van de meer voordelige actie kan in die zin beschouwd worden als het uitoefenen van het verzakingsrecht. De onheuse manier waarop mevrouw W. tijdens de contactopname te woord werd gestaan stond dit klaarblijkelijk in de weg. Het is dan ook betreurenswaardig dat dit geschil niet in eerste lijn kon worden opgelost. Ondertussen toonde TV Vlaanderen bereidheid om mevrouw W. alsnog te laten genieten van de gewenste actie, wat een passende oplossing inhield. Het is onduidelijk waarom TV Vlaanderen deze oplossing nog niet tot uitvoering had gebracht.

Ook in 2012 dienden we vast te stellen dat er regelmatig aanbevelingen moesten worden opgemaakt in klachten waar de klanten protesteerden tegen specifieke en soms vrij

agressieve verkoopsmethoden. Hier gaan volgens de Ombudsdienst zowel de interne alsook de externe verkopers van de operatoren soms wel erg ver.

Louter ter informatie wenst de Ombudsdienst echter ook kort de rol van de andere operatoren in deze problematiek toe te lichten. De Ombudsdienst ontving namelijk in 2012 opnieuw veel klachten waarin andere operatoren de abonnees zouden hebben aangezet om een opzeg naar aanleiding van een contractswijziging te doen. Op die manier zouden de abonnees naar de andere operator zonder boete kunnen overstappen. De nuance dat niet iedereen een door de nieuwe telecomwet geaffecteerd abonnement had, werd vermoedelijk - gezien de getuigenissen van de klagers - door de verkopers niet steeds duidelijk gemaakt. De andere operatoren maakten hierover geen opmerkingen en verwezen naar de clausele in het contract dat de abonnee had ondertekend. Deze clausele informeert de klant erover dat hij zich akkoord verklaart om de contractuele verplichtingen bij zijn huidige operator na te komen. De Ombudsdienst keurt het af dat operatoren klanten van andere operatoren met deze strategie binnenrijven, en daarbij belangrijke informatie verzwijgen. Op die manier zetten de operatoren klanten aan tot contractbreuk.

### **3.2 Facturatie (66 aanbevelingen)**

#### **Voorbeeld:**

*Omwille van een onbetaalde factuur had Dommel de lijn van de heer V. geblokkeerd. Hoewel de heer V. zijn openstaande schuld had aangezuiverd was de blokkering een maand nadien nog steeds niet verwijderd door Dommel. In deze omstandigheden had de heer V. Dommel laten weten dat de heractivatie niet langer nodig was en dat hij bij Belgacom een ander abonnement zou nemen. De heer V. wachtte op de terugstorting van de vooruitbetaalde abonnementsgelden.*

#### **Standpunt van de operator:**

Dommel meende dat de heer V. zonder geldige reden zijn 12-maanden abonnement vroegtijdig had verbroken en liet weten dat er een opzegboete zou worden aangerekend. Dommel was na verdere bemiddeling enkel bereid om de heractivatiekost in mindering van de opzegboete te brengen.

#### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst beval Dommel aan om de heractivatiekost onvoorwaardelijk te crediteren en terug te storten, de opzegboete te crediteren en in voorkomend geval terug te storten en het vooruitbetaalde abonnementsgeld te crediteren en terug te storten.

#### **Commentaar:**

De Ombudsdienst was het niet eens met het standpunt van Dommel. De heer V. zuiverde zijn openstaande schuld, inclusief de heractivatiekost, aan. Ondanks herhaaldelijke telefonische beloftes werd de lijn niet binnen een redelijke termijn gereactiveerd. Volgens de heer V. communiceerde Dommel op de reactivatiefactuur dat de blokkering binnen een termijn van 3 tot 10 dagen zou worden verwijderd, wat helemaal niet overeenstemde met de realiteit. Pas toen de heer V. reeds was aangesloten bij Belgacom ging Dommel over tot heractivatie. Het is in deze omstandigheden logisch dat de heer V. de heractivatie door Dommel niet langer wou afwachten.

In facturatieklachten stelt de Ombudsdienst regelmatig vast dat operatoren van hun sterke positie tegenover de eindge-

bruiker gebruik of misbruik maken. De twee grootste misbruiken die de Ombudsdienst vaststelt in klachten is de afsluiting van diensten wegens niet-betaling van facturen en het doorsturen van dossiers naar incassobureaus en gerechtsdeurwaarders met aanrekening van extra kosten. Vele gebruikers menen hiertegen niets te kunnen inbrengen.

Dergelijke klachten ontvangt de Ombudsdienst heel vaak. De operatoren gaan naar mening van de Ombudsdienst al te vaak over tot activatie van de minimumdienst voor kleine openstaande bedragen. Het abonnementsgeld wordt door de meeste operatoren ook vaak verder gefactureerd tijdens de periode dat de klant de dienst niet kan gebruiken. Sommige operatoren gaan zelfs verder, namelijk tot het beëindigen van het contract omwille van bijvoorbeeld één niet betaalde factuur en rekenen de klant dan verbrekingskosten aan wegens voortijdige beëindiging van het contract wegens niet-nakoming van de betalingsverplichting door de klant.

In een aantal klachten gebeuren er ook afsluitingen die berusten op nalatigheden van operatoren. Zo worden bijvoorbeeld afsluitingen doorgevoerd voor onbetaalde facturen die naar het verkeerde adres zijn gestuurd. Een nauwkeurigere administratie kan deze klachten vermijden.

### 3.3 Klachtenopvolging (22 aanbevelingen)

#### Voorbeeld:

*De heer D. liet weten dat Mobistar zijn abonnement op minimumdienst had geplaatst omwille van een betwist openstaand saldo dat voortvloeide uit het feit dat de operator de afgesproken tariefplanoptimalisatie niet had uitgevoerd.*

*Standpunt van de operator:*

*Mobistar liet weten dat de heer D. niet zou hebben gereageerd op eerdere voorstellen tot tariefwijziging. Naar aanleiding van de klacht werd een nieuw voorstel naar de heer D. verstuurd. Mits zijn akkoord zou Mobistar de nodige aanpassingen uitvoeren. De heer D. beklemtoonde dat hij reeds tot drie maal toe had toegezegd om de abonnementswijziging uit te voeren. De heer D. wees op het nadeel dat veroorzaakt werd doordat Mobistar in tussentijd hogere tarieven bleef hanteren. Mobistar kende na verdere bemiddeling een compensatie toe.*

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst beval Mobistar aan om de tariefplanoptimalisatie met terugwerkende kracht uit te voeren en alle kosten verbonden aan de minimumdienst in last te nemen.

#### Commentaar:

De Ombudsdienst stelde vast dat de heer D. reeds eerder een klacht had ingediend met betrekking tot hetzelfde onderwerp. In dit dossier vond de Ombudsdienst een kopie van de mails terug waarbij de heer D. zijn toestemming gaf en zelfs aandrong om de afgesproken tariefwijziging door te voeren. De mails werden gericht aan het mailadres van een Mobistar-medewerker. Laatstgenoemde stuurde overigens een bevestiging dat het nodige zou gedaan worden. De Ombudsdienst stelde vast dat Mobistar geen rekening hield met dit cruciale element van het dossier. Op basis van deze vaststellingen meende de Ombudsdienst dat Mobistar de tariefplanoptimalisatie retroactief diende uit te voeren.

### 3.4 Principiële aangelegenheden (21 aanbevelingen)

#### Voorbeeld:

*De heer B. was er enerzijds niet over te spreken dat Proximus hem als Pay&Go-gebruiker verplicht had om online zijn persoonsgegevens op te geven teneinde aan een online spel te kunnen deelnemen en zo van een bepaald voordeel te kunnen genieten. Voorts liet de heer B. weten dat hij bij deelname aan dit online spel de melding had gekregen dat hij een X-box had gewonnen, terwijl de operator nadien weigerde om dit geschenk toe te kennen.*

#### Standpunt van de operator:

Proximus liet weten waarom deelnemers aan het bewuste spel hun persoonsgegevens dienden na te laten (onder meer om bepaalde geschenken te kunnen toekennen). Proximus had naar aanleiding van de klacht een onderzoek opgestart en vastgesteld dat de heer B. geen geschenk had gewonnen. Volgens Proximus had de heer B. zijn winst mogelijk niet gevalideerd. De operator nodigde de heer B. desalniettemin uit om te bewijzen dat hem een geschenk was beloofd.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst beval Proximus aan om de persoonsgegevens van de heer B. uit al haar bestanden te verwijderen.

#### Commentaar:

De heer B. gebruikte in zijn reactie vulgaire bewoordingen wat verdere verzoeningspogingen en een minnelijke schikking onmogelijk maakten. Een deel van het ongenoegen van de heer B. vloeide voort uit de reactietermijn van de mededeling van het standpunt van Proximus. De heer B. had initieel een foutief oproepnummer medegedeeld waardoor het onderzoek door Proximus enkele dagen werd uitgesteld. Het duurde vervolgens 2,5 maanden vooraleer Proximus haar standpunt aan de Ombudsdienst overmaakte. Dezelfde dag van de ontvangst van het standpunt werd door de Ombudsdienst een communicatie met de heer B. op touw gezet. De Ombudsdienst kon er begrip voor opbrengen dat de heer B. ontevreden was over de lange reactietermijn maar betreunde desalniettemin de toonaard van zijn reactie. Over het inhoudelijke aspect van de klacht stelde de Ombudsdienst vast dat geen van beide partijen hun respectievelijk standpunt konden onderbouwen aan de hand van bewijsstukken. Het is begrijpelijk dat, wanneer er een melding verschijnt omtrent de winst in het kader van deelname aan een online wedstrijd, men hier niet automatisch printscreens of foto's van zal nemen om te anticiperen op eventuele problemen achteraf. In die zin verkeerde de heer B. daadwerkelijk in de onmogelijkheid om zijn gelijk te bewijzen. Net zoals de Ombudsdienst weinig redenen heeft om te twijfelen aan de oprechtheid van de heer B. zijn er geen elementen aanwezig die de juistheid van het door Proximus gestarte onderzoek in twijfel hadden moeten trekken. De Ombudsdienst kon met andere woorden op geen enkele manier uitsluitel geven in deze klacht. De Ombudsdienst was wel van mening dat Proximus voldoende argumenten heeft aangebracht voor wat betreft het opvragen van enkele persoonsgegevens van de heer B. in het kader van zijn deelname aan het kwestieuze spel.

### 3.5 Klantenonthaal – multi-categorieën klachten (14 aanbevelingen)

Zie hiervoor het afzonderlijk hoofdstuk 8 in dit jaarverslag.

## 4 . AANBEVELINGEN IN HET VOORDEEL OF IN HET NADEEL VAN DE KLAGER

### 4.1 Aanbevelingen in het voordeel van de klager en opgevolgd door de operator

Een aanbeveling kan zowel in het voordeel van de klager als in het voordeel van de operator worden uitgesproken. De Ombudsdienst zal zich hierbij laten leiden door de vigerende wetgeving, de inhoud van de met de operatoren afgesloten contracten, de algemene voorwaarden van de operatoren, de briefwisseling tussen partijen en alle overige schriftelijke documenten gerelateerd aan het geschil, de bewijsvoering van de betrokken partijen, ...

In 2012 nam de Ombudsdienst ter kennis dat 151 voor de klager gunstige aanbevelingen voor klachten (op een totaal van 969 aanbevelingen) door de operator werden opgevolgd. De Ombudsdienst is er vervolgens in 94,14 % van alle in 2012 afgehandelde dossiers in geslaagd een gunstig resultaat te behalen voor de consument hetzij (i) via een minnelijke schikking tussen de betrokken partijen, hetzij (ii) via een door de operatoren opgevolgde aanbeveling.

#### Voorbeeld:

*De heer J. wenste zijn gsm-abonnement bij Telenet op te zeggen omwille van netwerkproblemen. Telenet had eveneens zijn TV-dienst geblokkeerd omwille van het openstaande saldo dat enkel betrekking zou hebben tot de betwiste restwaarde van het toestel.*

#### Standpunt van de operator:

Telenet bevestigde naar de Ombudsdienst toe de netwerkproblemen. De operator herhaalde dat er geen opzegvergoeding zou worden aangerekend maar kondigde wel aan de tegenwaarde van het betrokken gsm-toestel degressief te zullen factureren. Telenet redeneerde dat de abonnee het toestel aan voordelige prijs had kunnen aankopen in combinatie met een gsm-abonnement en dat dit voordeel zou komen te vervallen aangezien de mogelijkheid werd aangeboden om het abonnement kosteloos op te zeggen. De abonnee kon zich niet verzoenen met dit voorstel.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst beval Telenet aan om een correcte herberekening uit te voeren van de restwaarde van het toestel (rekening houdende met de reeds betaalde aankoopsom), een compensatie van €50 toe te kennen, het TV-abonnement kosteloos te deblokken en de abonnementsgelden voor de inactieve periode te crediteren.

#### Commentaar:

De Ombudsdienst had een vergadering met Telenet gevoerd waarbij onder meer het thema "netwerkproblemen", dat heel wat beroepsklachten veroorzaakte, werd besproken. Tijdens deze vergadering heeft de Ombudsdienst Telenet voorgesteld om, wanneer er een bestelling van een gsm-aansluiting wordt gedaan, telkens de kwaliteit van het netwerk op het adres van de potentiële klant na te trekken en deze klant aan te moedigen zijn bestelling te annuleren wanneer zou blijken dat hij/zij

netwerkproblemen zal ondervinden. Tijdens de voornoemde vergadering heeft de Ombudsdienst aan Telenet uitgelegd dat netwerkproblemen ernstige nadelen kunnen teweeg brengen voor de gedupeerde klanten. Deze klanten ondervinden tijdens het telefoneren voortdurend onderbrekingen, waardoor ze oproepen regelmatig opnieuw dienen te voeren, wat zich kan vertalen in hogere verbruikskosten. Voorts is er het element "comfort", aangezien sommige klanten die netwerkproblemen ervaren zich buitenshuis dienen te begeven om een enigszins aanvaardbaar bereik te kunnen hebben. Sommige van deze klanten beslissen hun abonnement de facto niet meer te gebruiken en zich te behelpen van vooraf betaalde kaarten en / of een vaste lijn, wat opnieuw kan resulteren in meerkosten.

### 4.2 Aanbevelingen in het voordeel van de klager en slechts gedeeltelijk opgevolgd door de operator

In 2012 nam de Ombudsdienst ter kennis dat 69 voor de klager gunstige aanbevelingen voor klachten gedeeltelijk werden opgevolgd door de operator.

Hieronder bespreken we een voorbeeld van een opmerkelijke aanbeveling die gedeeltelijk door de operator werd opgevolgd.

#### Voorbeeld:

*Omwille van een laattijdige betaling van zijn uitkering vroeg de heer G. aan Belgacom om uitstel te verkrijgen van zijn betalingsverplichting. Bijkomend stelde de heer G. de juiste toepassing van het sociaal telefoontarief door Belgacom in vraag.*

#### Standpunt van de operator:

Na de opstart van de ombudsklacht werd de lijn van de heer G. door Belgacom op minimumdienst geplaatst. Belgacom wenste de minimumdienst niet weg te nemen vooraleer de heer G. het volledig openstaand saldo zou aanzuiveren. Een afbetalingsplan werd niet aangeboden. Belgacom ging wel over tot het crediteren van twee herinneringskosten.

#### Aanbeveling van de Ombudsdienst:

De Ombudsdienst beval Belgacom aan om alle kosten die betrekking hadden tot de periode van minimumdienst (buitendienststellingskosten, abonnementsgelden aangerekend tijdens de periode van minimumdienst, wederindienststellingskosten) te crediteren.

#### Commentaar:

De Ombudsdienst stelde vast dat Belgacom de invorderingsprocedure niet onmiddellijk had opgeschort naar aanleiding van de ontvangst van de ombudsklacht, wat leidde tot de activatie van de minimumdienst. Belgacom rekende bovendien abonnementsgelden aan tijdens de periode van de minimumdienst. De Ombudsdienst stelde vast dat Belgacom artikel 17 van de bijlage van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet heeft nageleefd. Bijkomend stelde de heer G. de juiste toepassing van het sociaal telefoontarief door Belgacom in vraag. Belgacom verzekerde de Ombudsdienst dat dit wel het geval was en bezorgde bij wijze van staving enkele facturen. De Ombudsdienst heeft op basis van deze facturen inderdaad kunnen nagaan dat Belgacom voor zowel het abonnement als voor de gesprekken een korting omwille van het sociaal tarief toekende.

### **Antwoord van de operator op de aanbeveling:**

Belgacom bleef voor Internet en TV en voor de huur van de decoder de abonnementsgelden aanrekenen.

### **4.3 Aanbevelingen in het nadeel van de klager**

Dit zijn aanbevelingen welke ofwel gunstig voor de operator zijn of gunstige aanbevelingen voor de klager welke niet door de operator werden opgevolgd.

In 2012 konden we onder deze rubriek 506 aanbevelingen registreren.

Hieronder bespreken we twee voorbeelden van opmerkelijke aanbevelingen.

#### **4.3.1 Aanbevelingen welke gunstig zijn voor de operator**

##### **Voorbeeld:**

*Onderstaand voorbeeld verduidelijkt een algemeen geval van problemen met de aansluiting van de klager waardoor hij gedurende langere tijd niet over internet en telefoon beschikte en omwille de hieruit voortvloeiende verliezen een compensatie wenste.*

##### **De feiten:**

De heer C. liet weten dat zijn telefoon- en internetaansluiting bij Base reeds dagenlang gestoord was. Dit leidde tot een onhoudbare situatie. De heer C. stelde Base echter verantwoordelijk voor gederfde nettowinsten en verlies voor een periode van 11 dagen. De heer C. staakte zijn betalingen. Hij ging eveneens over tot de opzeg van zijn contract en werd geconfronteerd met een opzegvergoedingsfactuur, die eveneens werd betwist.

##### **Standpunt van de operator:**

Base liet weten dat de storing te wijten was aan een probleem met de configuratie van de modem en erkende dat de diensten hierdoor drie dagen niet hadden gefunctioneerd. De heer C. zou evenwel vervolgens de telefoon niet correct op de modem hebben aangesloten waardoor hij gedurende de daaropvolgende dagen evenmin gebruik kon maken van de diensten. Naar aanleiding van een eerstelijnscontact verkreeg de heer C. de nodige richtlijnen om dit probleem te verhelpen. Base bood een compensatie aan gelijk aan drie dagen abonnementsgeld.

##### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst kon geen negatieve aanbeveling tot Base richten.

##### **Commentaar:**

De Ombudsdienst merkte in eerste instantie op dat de grootorde van de schade niet kon worden achterhaald aangezien de heer C. heeft nagelaten welke stukken ter staving dan ook toe te voegen aan zijn dossier. Het kan in een technologische omgeving echter nooit worden uitgesloten dat er zich onvrijwillige en onvoorziene problemen voordoen die nadelige gevolgen teweeg brengen voor een of meerdere partijen. Uit het dossier bleek dat Base de storing binnen een min of meer aanvaardbare termijn (drie dagen) had gelicht. In deze omstandigheden kon de Ombudsdienst zich akkoord verklaren met de door Base voorgestelde tegemoetkoming. De Ombudsdienst vond in het dossier evenmin een geldige reden terug waarop de heer C. zich zou kunnen baseren om aanspraak te kunnen maken op een kosteloze ontbinding van

zijn contract.

#### **4.3.2 Aanbevelingen welke niet door de operator werden opgevolgd**

##### **Voorbeeld:**

*Hierna probeert de Ombudsdienst gestaafd door een concreet voorbeeld te analyseren op welke manier en waarom de operator de aanbeveling van de Ombudsdienst betreffende de aangerekende verbrekingskosten naar aanleiding van een opzeg van het abonnement had moeten volgen.*

##### **De feiten:**

Naar aanleiding van een verhuis informeerde mevrouw D. zich bij haar operator Scarlet omtrent de opzegmodaliteiten. Nadat de verkoper haar zou hebben bevestigd dat zij haar abonnement kosteloos zou kunnen opzeggen, stuurde mevrouw D. een schriftelijke opzeggingsaanvraag. Tot haar verbazing bracht Scarlet een opzegvergoeding in rekening.

Standpunt van de operator:

Scarlet bevestigde dat mevrouw D. de minimum duurtijd van het contract niet had gerespecteerd aangezien het contract werd verlengd voor een periode van 12 maanden, wat door haar werd tegengesproken.

##### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst beval Scarlet aan om het volledige bedrag van de verbrekingsvergoeding integraal te crediteren, inclusief de invorderingskosten.

##### **Commentaar:**

De Ombudsdienst verzocht Scarlet om te bewijzen dat mevrouw D. zou hebben ingestemd met een contractverlenging. Scarlet bezorgde de Ombudsdienst vervolgens een leveringsbon die betrekking had op de installatie van een nieuw product en dewelke door mevrouw D. werd ondertekend. Enig begin van bewijs dat mevrouw D. had ingestemd met een nieuw jaarcontract kon geenszins uit dit document worden afgeleid. In toepassing van artikel 1315, eerste alinea van het Burgerlijk Wetboek, diende Scarlet, naar de mening van de Ombudsdienst, het bestaan van de verbintenis aan te tonen aangezien zij hiervan de uitvoering vorderde. Scarlet heeft volgens de mening van de Ombudsdienst niet kunnen aantonen dat er met toestemming van mevrouw D. een nieuw jaarcontract werd geactiveerd.

#### **4.4 Aanbevelingen die de operator niet beantwoordde, waarna de specifieke aanbevelingen uitvoerbaar werden**

In 2012 werden 21 voor de klager gunstige aanbevelingen geen niet beantwoord door de operator en werden deze aanbevelingen zo verplicht uitvoerbaar.

Hieronder vindt u een voorbeeld van een klacht waarin de aanbeveling niet werd beantwoord binnen de wettelijke termijn.

##### **Voorbeeld:**

*Hoewel mevrouw G. haar internetabonnement bij Clearwire had opgezegd en sedertdien gebruik maakte van de diensten van een andere provider bleef haar oude operator maandelijks abonnementsgelden innen via een domicilieringsopdracht. Mevrouw G. had deze opdracht dan laten stopzetten maar werd vervolgens geconfronteerd met een aanmaning van een*

incassobureau. Clearwire liet weten dat de facturatie conform de algemene voorwaarden bleef doorlopen omdat de modem nog niet in hun bezit was.

Mevrouw G. beweerde dat de modem wel degelijk (met de post) werd verstuurd. Zij kon evenwel geen afgiftebewijs voorleggen. Clearwire besliste uiteindelijk om de openstaande facturen weg te boeken en het dossier bij het incassobureau stop te zetten. Kennelijk rekende Clearwire evenmin de tegenwaarde van de verloren modem aan. Mevrouw G. nam geen genoegen met deze regeling en drong aan op een terugbetaling van de volgens haar onterecht geïnde bedragen. Mevrouw G. doelde hiermee op de abonnementskosten voor de periode waarop het abonnement werd opgezegd tot en met het tijdstip waarop de domicilieringsopdracht werd stopgezet.

#### **Aanbeveling van de Ombudsdienst:**

De Ombudsdienst beval Clearwire aan om alle abonnementsgelden sedert de aanrekening van de opzegvergoeding te crediteren en terug te storten aan de klager.

#### **Commentaar van de Ombudsdienst:**

Wat er precies is fout gelopen met (de verzending van) de modem kon de Ombudsdienst absoluut niet achterhalen. Uit het dossier bleek dat mevrouw G. helaas geen onderzoek heeft laten opstarten door de post of door de bevoegde Ombudsdienst. Uit het dossier bleek tevens dat de opzeg van het Clearwire abonnement leidde tot de aanrekening van een opzegvergoeding dewelke door mevrouw G. werd betaald. Naar de mening van de Ombudsdienst was het niet correct om na de aanrekening van de opzegvergoeding toch maandelijkse abonnementskosten te innen aangezien de opzegvergoeding voortvloeide uit een voortijdige stopzetting van het contract en vermoedelijk was samengesteld uit de resterende abonnementsgelden tot de einddatum van het contract.

De Ombudsdienst beschikte niet over de definitieve en gemotiveerde beslissing van Clearwire. In dit geval voorziet artikel 43 bis, § 5, alinea 3 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van economische overheidsbedrijven dat het betrokken bedrijf zich ertoe verbindt om de aanbeveling uit te voeren.

## **D. Conclusie**

**Slechts 2,19 % van alle in 2012 afgehandelde dossiers werden afgesloten met een voor de consument negatief resultaat. Deze cijfers tonen aan dat in deze dossiers waar de tussenkomst van de Ombudsdienst werd gevraagd, meestal een minnelijke schikking kon worden bewerkstelligd door de Ombudsdienst.**





# 5 **BESPREKING VAN DE VERZOENINGSKLACHTEN TEGEN DE DRIE BELANGRIJKSTE OPERATOREN: Hoofdstuk BELGACOM, MOBISTAR EN TELENET**

## **A. INLEIDING**

In 2012 ontving de Ombudsdienst 23.671 verzoeningsklachten. 18.345 van deze klachten (of 77,6% van het totale aantal) werden ingediend tegen drie operatoren, namelijk Belgacom / Proximus, Mobistar en Telenet.

Tot en met 2011 werden de operatoren Belgacom en Proximus als aparte entiteiten beschouwd en als dusdanig geregistreerd in de statistieken van onze jaarverslagen. Onder impuls van de integratie van Proximus in het bedrijf Belgacom, welke in 2012 een belangrijke progressie heeft doorgemaakt, werd beslist om beide operatoren voortaan als verenigd te beschouwen.

Wanneer we de respectievelijke aantallen van Belgacom en Proximus uit 2011 samentellen was deze operator dat jaar koploper voor wat betreft het aantal bij de Ombudsdienst ingediende verzoeningsklachten (9.453). In 2012 blijft Belgacom de lijst aanvoeren met een totaal van 9.919 klachten. De op een na belangrijkste operator in 2011 was Mobistar met 5.622 geregistreerde verzoeningsklachten. In 2012 bleef Mobistar deze positie behouden, hoewel het aantal dossiers dat tegen deze operator werd opgestart werd gereduceerd tot 5.456. De top-3 van de belangrijkste operatoren van zowel 2011 als 2012 wordt vervolledigd door Telenet. In 2012 genereerde deze operator 3.007 verzoeningsklachten, wat gevoelig minder is dan in 2011, toen er nog 3.491 klachten werden ingediend tegen Telenet.

In dit artikel zullen de belangrijkste en meest markante klachtentema's van de drie betreffende operatoren diepgaander worden besproken. Er zal tevens aandacht worden besteed aan de evoluties die konden worden vastgesteld in 2012 ten opzichte van het voorgaande jaar. Vanzelfsprekend zal de Ombudsdienst op basis van haar bevindingen en ter gelegenheid van dit artikel enkele aanbevelingen formuleren aan Belgacom, Mobistar en Telenet, met het oog op een daling van het aantal klachten. Ter afronding zullen we op basis van de besproken klachtentema's enkele aandachtspunten voor de gebruikers op een rij zetten.

## **B. BESPREKING PER OPERATOR**

### **1 . BELGACOM**

Zoals blijkt uit tabel 10 op pagina 32 van dit jaarverslag ontving de Ombudsdienst in 2012 9.919 verzoeningsklachten gericht tegen Belgacom. Dit betekent een stijging met 4,93% ten opzichte van 2011.

Deze negatieve evolutie is gedeeltelijk te wijten aan een stijging van het aantal klachten dat betrekking had tot de opzegging van abonnementen. Onder dit thema werden in 2012 maar liefst 2.750 klachten geregistreerd, tegenover

2.509 in 2011. Een zeer groot aantal van deze dossiers werd opgestart naar aanleiding van een betwisting van een aangerekende opzegvergoeding. Het betreft hier het belangrijkste pijnpunt dat de Ombudsdienst heeft opgemerkt tijdens de behandeling van Belgacom-klachten in 2012. Vanzelfsprekend zullen we in dit artikel deze klachten bespreken. In hoofdstuk 6 van dit jaarverslag wordt overigens een afzonderlijk en operator-overschrijdend artikel volledig gewijd aan de problematiek van de verbrekingsvergoedingen. Een ander belangrijk pijnpunt in 2012 blijven de vele Belgacom-klachten met betrekking tot storingen, waarvan er in 2012 nog steeds 1.137 werden geregistreerd. In tegenstelling tot de verwachtingen, onder impuls van de verbeteringswerken aan het netwerk van Belgacom in het algemeen en de uitbreiding van het VDSL-netwerk in het bijzonder, bleef het aantal desbetreffende klachten tegenover 2011 (1.209) vrij stabiel. Deze vaststelling noopte de Ombudsdienst er toe dit klachtentema verder toe te lichten.

Een thema dat voor het eerst in 2012 de kop opstak en meteen vele tientallen klachten genereerde had betrekking tot bepaalde promotie-acties die door Belgacom werden gelanceerd en waarbij nieuwe klanten onder specifieke voorwaarden in aanmerking kwamen voor een TV-toestel of een Wii-spelconsole aan een kostprijs van €1. Omdat het een volkomen nieuw thema betreft achtte de Ombudsdienst het noodzakelijk om hier bijzondere aandacht aan te besteden in dit jaarverslag.

Een ander structureel pijnpunt van facturatie-klachten betreft de betwisting van kosten voor mobiel internet, waaronder in 2012 316 dossiers tegen Belgacom werden geregistreerd. Omdat de verwachting is dat het medium mobiel internet in de nabije toekomst door steeds meer burgers zal worden gebruikt leek het de Ombudsdienst sterk aangewezen om de betreffende klachten diepgaander te bespreken in het kader van dit artikel.

### **1.1 Klachten met betrekking tot opzegvergoedingen**

#### **1.1.1 Voorbeeld**

*Wij verhuisden begin april 2012 naar een nieuw adres. Een maand voor onze verhuis nam ik contact op met de diensten van Belgacom. Onze verhuis kwam behoorlijk duur uit en dit om gewoon klant te blijven maar op een ander adres. Het leek ons aanlokkelijker om over te stappen naar een andere operator waar alles gratis werd aangesloten. (...) Ik schreef in mijn aangetekend schrijven aan Belgacom dat ik wou opzeggen en dit zonder opzegvergoeding (wij waren al meer*

dan twee jaar klant). Ik ontving nadien een factuur van €111 waarop enkel "eenmalige kosten" werd vermeld. Na telefonisch contact met de klantendienst van Belgacom komen wij te weten dat het om een opzegvergoeding gaat en die werd aangerekend wegens vroegtijdige opzeg gezien we mondeling hadden ingetekend voor een contractverlenging en daarvoor een eenmalige korting hadden gekregen. Ten eerste hebben wij niets toegezegd over een contractverlenging en ten tweede vind ik het bedrag die men aanrekent als opzegvergoeding heel hoog in vergelijking met de korting die wij voor die zogezegde intekening hebben gekregen.

### 1.1.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2012 zeer veel klachten van gebruikers die omwille van de opzeg van hun Belgacom- of Proximus-abonnementen geconfronteerd werden met een opzegvergoeding. Een groot aantal van deze klachten bleek te wijten aan het feit dat deze gebruikers er niet van op de hoogte waren dat Belgacom hun contract had verlengd voor een nieuwe termijn van bepaalde duur. De gecontesteerde contractverlengingen bleken telkens op basis van een vermeend telefonisch akkoord met de klant tot stand te zijn gekomen.

Het voornaamste probleem dat zich voordoet bij de verlenging van overeenkomsten zoals die in 2012 werd uitgevoerd door Belgacom heeft te maken met de bewijskracht. In toepassing van artikel 1315, eerste alinea van het Burgerlijk Wetboek, en artikel 56 van de Marktpraktijkenwet van 6 april 2010 diende Belgacom het bestaan van de verbintenis aan te tonen aangezien zij hiervan de uitvoering vorderde. De operator kon tijdens de bemiddelingsprocedure geen enkel stuk voorleggen waaruit moest blijken dat de betrokken titularissen zouden hebben ingestemd met een contractverlenging. Belgacom wees er in deze dossiers echter op dat de contractverlenging en de bijhorende promotionele kortingen, net als de nieuwe einddata van de contracten, stonden vermeld op de facturen. De betaling van deze facturen gold volgens de operator als voldoende bewijs voor de aanvaarding van de contractverlenging uit hoofde van de klant. Dit vermoeden kan volgens de Ombudsdienst in geval van een particuliere klant niet worden aangehouden, aangezien het zich voornamelijk baseert op artikel 25, alinea 2 van het Wetboek van Koophandel, dat uitsluitend betrekking heeft op overeenkomsten tussen handelaars.

Belgacom dient er zich verder bewust van te zijn dat de vermeende overeenkomst tot contractverlenging telkenmale op afstand gebeurde en dat bijgevolg de vigerende wetgeving van kracht is. Conform artikel 46 van de Marktpraktijkenwet van 6 april 2010 diende de operator in werkelijkheid een bevestigingsbrief te versturen die de klant inlicht over diverse elementen zoals de tarieven, de minimum duurtijd van de overeenkomst, het al dan niet bestaan van het herroepingsrecht en dergelijke. Belgacom heeft tijdens de bemiddelingsfase zelden aangetoond dat deze wettelijke verplichting werd nageleefd. Navraag bij Belgacom leerde dat de operator niet altijd duplicata van bevestigingsbrieven bijhoudt. Op die wijze kon de Ombudsdienst vaak niet natrekken of Belgacom al dan niet een bevestigingsbrief had verstuurd en of de inhoud ervan beantwoordt aan de voormelde wettelijke vereisten.

Hoewel de Ombudsdienst op basis van de bovenstaande

analyse in deze dossiers tot het besluit was gekomen dat Belgacom onvoldoende bewijzen kon aanbrengen dat de betrokken klagers zouden hebben ingestemd met een contractverlenging bleef de operator in de meeste dossiers volhouden dat de opzegvergoeding die voortvloeide uit de betwiste contractverlenging terecht werd aangerekend. Enkel in die gevallen waarbij werd vastgesteld dat de contractverlenging of de nieuwe einddatum van het contract niet werd vermeld op de facturen van de betrokken klanten werd overgegaan tot creditering van de gecontesteerde opzegvergoedingen.

### 1.1.3 Voorbeeld

*Ik heb eind januari 2012 een Belgacom-factuur ontvangen betreffende een voortijdige opzegging. Enerzijds heb ikzelf geen aanvraag gedaan voor een verlenging van mijn huidig contract. Anderzijds, zijn we begin november 2011 bij een Belgacom Shop te N. langs geweest om na te vragen of ik nog contractuele verplichtingen had. Dit omdat we interesse hadden om van operator te veranderen. Een medewerker ter plaatse die dan in opleiding was en werd bijgestaan door iemand van Belgacom, lieten ons weten dat we enkel één maand vooropzeg hadden en dat ik verder zonder enig probleem mijn huidig contract kon stopzetten. Wij hadden toen alle vertrouwen in de informatie die ons werd meegegeven.*

### 1.1.4 Bespreking

Een groot aantal klachten met betrekking tot de aanrekening van een opzegvergoeding was te wijten aan contractverlengingen die voortvloeiden uit de wijziging van een abonnementsformule. Deze klachten hadden enkel betrekking tot Belgacom-abonnementen en niet tot de diensten van Proximus. In 2011 en 2012 werden veel abonnementen van Belgacom-klanten gewijzigd. Belgacom bood sommige klanten immers gratis digitale TV aan wanneer ze reeds beschikten over een combinatie van andere diensten. Klanten die op dit aanlokkelijke aanbod ingingen werden opnieuw voor één jaar contractueel gebonden aan Belgacom. Ook andere promoties hebben veel Belgacom-klanten er toe aangezet hun bestaande product-mix te wijzigen.

De klachten tonen aan dat veel Belgacom-klanten helemaal niet op de hoogte waren van het feit dat een abonnementswijziging, al dan niet op initiatief van de operator, leidde tot de verlenging van het contract met een jaar. De operator baseerde zich hiervoor naar eigen zeggen op haar Algemene Voorwaarden. De contractuele voorwaarden waar Belgacom naar verwijst specificeren naar de mening van de Ombudsdienst geenszins dat er bij overschakeling naar een nieuw product sprake is van een nieuw jaarabonnement. Belgacom diende de klanten veel duidelijker mede te delen dat de overschakeling naar een andere productmix gepaard zou gaan met de activatie van een nieuw jaarabonnement. In de klachtendossiers werd vastgesteld dat Belgacom geen enkel stuk had voorgelegd waaruit moest blijken dat de klanten wel degelijk werden voorgelicht over het feit dat de overschakeling naar een andere formule gepaard zou gaan met de activatie van een nieuw jaarabonnement.

Uit het geciteerde voorbeeld blijkt bovendien dat de klager, voorafgaandelijk de opzeggingsaanvraag, bij een Belgacom-

verkooppunt informatie zou hebben ingewonnen over de einddatum van zijn contract. Hoewel de vertegenwoordiger van Belgacom de klant zou hebben verzekerd dat hij kosteloos zou opzeggen werd er toch een verbrekingsvergoeding aangerekend. Het viel de Ombudsdienst in 2012 in meerdere klachten op dat Belgacom verkeerde informatie zou verstrekken omtrent het al dan niet bestaan van bepaalde contractuele verplichtingen van klanten. Vooral de informatieverstrekking via de Belgacom-verkooppunten bleek weinig betrouwbaar. Het is onlogisch te veronderstellen dat klanten hun contract zouden stopzetten indien Belgacom hen correct zou hebben ingelicht over de gevolgen van een voortijdige stopzetting van de betreffende overeenkomsten.

Ondanks de diverse argumenten die in het voordeel spelen van de klagers weigerde Belgacom in deze dossiers om de gecontesteerde opzegvergoedingen te crediteren. Wederom baseerde de operator zich hierbij op het feit dat de klant steeds de einddatum van zijn contract kon verifiëren op de facturen. Het is zeer betreurenswaardig dat uit de klachten blijkt dat Belgacom zich geen enkele moeite getroostte om een onderzoek op te starten naar de vermeende foutieve informatieverstrekking door haar eigen medewerkers over de contractuele verplichtingen naar de betrokken klagers toe.

#### 1.1.5 Voorbeeld

*Ik ben sinds april 2012 overgeschakeld van Proximus naar Telenet. Nu rekent mijn vorige operator € 100 aan voor de verbrekking van het contract (...) Is het niet zo dat als je langer dan zes maand klant bent, je dan kosteloos kan overstappen naar een andere provider?*

#### 1.1.6 Bespreking

Een aanzienlijk aantal in 2012 geregistreerde klachten tegen Belgacom vloeide voort uit het feit dat veel gebruikers abusievelijk veronderstelden dat de nieuwe wetgeving omtrent het opzegrecht na zes maanden klantmaatschap voor gebruikers die over maximum vijf nummers beschikken al voor 1 oktober 2012 van kracht was. Kennelijk leidden de vele berichtgevingen in de media omtrent de nieuwe wetgeving, die in hoofdstuk 10 van dit jaarverslag wordt besproken, tot verwarring bij een groot aantal telecom-gebruikers omtrent de begindatum van implementatie. Deze klagers konden niet rekenen op begrip vanwege de operator en de Ombudsdienst beschikte vaak niet over elementen om hun grieven kracht bij te zetten.

### 1.2 Klachten met betrekking tot storingen

#### 1.2.1 Voorbeeld

*Op 30 juli 2012 heb ik via het nummer van de klantendienst van Belgacom doorgegeven dat er een storing op de vaste lijn is. Er wordt een meting uitgevoerd en besloten om een techniek langs te sturen op 31 juli 2012. Deze techniek komt langs en beweert dat hij momenteel niets kan doen omdat het probleem te wijten is aan de bekabeling onder de straat. (...) Er wordt een nieuwe afspraak vastgelegd op 2 augustus 2012 in de namiddag. Er wordt dus van ons verwacht opnieuw een namiddag thuis te wachten om deze techniek te kunnen*

*ontvangen tussen 13u 00en 16u30. (...) Op 2 augustus 2012 om 14u30 nog geen techniek te zien, dus we bellen opnieuw naar de storingsdienst van Belgacom. Een automatisch bandje zegt dat ons probleem opgelost is, maar we hebben nog steeds geen contact op de vaste lijn. We krijgen een medewerker aan de lijn die zegt dat de afspraak van deze namiddag werd geannuleerd. (...) Dit vind ik niet kunnen. Ik neem een halve dag vrij op het werk, zit maar te wachten om dan zelf te vernemen dat de afspraak niet doorgaat en bovenal het probleem niet is opgelost!!! Na drie medewerkers gesproken te hebben, heeft de laatste medewerker initiatief getoond en tenminste reeds de vaste lijn laten doorschakelen naar mijn GSM, blijkbaar is hij de enige die dit kan of weet?? Er is duidelijk iets mis in het communicatiebeleid bij Belgacom: telkens je belt kom je bij een andere medewerker die telkens dezelfde vragen wil stellen, van de klant wordt verwacht om op bepaalde tijdstippen thuis te zijn (tussen de kantooruren als iedere normale burger werkt...), maar een beetje respect naar de klant mogen we dan ook verwachten in de vorm van verwittiging of evolutie in de stand van zaken, maar neen dit is hoegenaamd zeker niet gebeurd!!! Voor enige compensatie moeten we weer zelf contact opnemen met de klantendienst en zo blijven we maar bezig. Mijn grootste probleem is dat onze vaste lijn nog steeds niet werkt...*

#### 1.2.2 Bespreking

In 2012 ontving de Ombudsdienst maar liefst 1.137 klachten tegen Belgacom met betrekking tot defecten en storingen. Bovenstaand voorbeeld is een zeer karakteristieke klacht die bijna alle structurele pijnpunten met betrekking tot de afwikkeling van storingsmeldingen door Belgacom blootlegt.

In eerste instantie uiten veel Belgacom-klanten die te kampen hebben met technische storingen zich over gebrekkige communicatie vanwege de operator. Belgacom maakt geregeld afspraken met klanten voor een interventie ter plekke, die de aanwezigheid van de gedupeerden vereist. De klachten tonen aan dat in een aantal gevallen de afgesproken datum niet wordt nageleefd en / of de voorziene interventie wordt geannuleerd of verschoven naar een latere datum, zonder dat de klant hiervan telkens wordt in kennis gesteld. Steeds meer klagers eisen een compensatie van Belgacom omwille van de hinder en het tijdsverlies dat hiermee gepaard gaat. Ook het feit dat Belgacom werkt met tijdsloten van een halve dag waarbij de klant verwacht wordt aanwezig te zijn wordt steeds meer een bron van ergernis. Uit de klachten kan eveneens worden afgeleid dat het bij veel gebruikers irritatie opwekt dat de medewerkers van Belgacom slecht zijn geïnformeerd over het verloop van hun storingsdossiers. De operator implementeerde bovendien een systeem met automatische kennisgeving bij inbellen op de storingsdienst, waardoor sommige klanten het gevoel hebben dat Belgacom niet rechtstreeks met hen wil communiceren.

Naar aanleiding van de bemiddeling door de Ombudsdienst in deze dossiers komt vaak de storingsoorzaak aan het licht. In sommige gevallen blijkt de storing te wijten aan volkomen onvoorziene omstandigheden die bijvoorbeeld klimaat- of apparatuur-gerelateerd kunnen zijn. In andere gevallen blijkt de gestoorde aansluiting echter betrokken te zijn bij infrastructuurwerken, waarvan verondersteld mag worden dat Belgacom de klant voorafgaandelijk op de hoogte had kunnen

brengen. Om evidente redenen is het aangewezen om de klant, indien mogelijk, steeds tijdig voor te lichten over aanstaande onderbrekingen van de dienstverlening ten gevolge van al dan niet geplande infrastructuurwerken. Bovendien zou Belgacom, meer dan momenteel het geval is, de mogelijk tot doorschakeling van oproepen op een gestoorde vaste lijn naar een gsm-aansluiting kunnen promoten, op voorwaarde dat de klant eveneens geïnformeerd wordt over de eventuele meerkost die hiermee gepaard gaat.

Bovenal moet het evenwel de betrachting van Belgacom zijn om de periode waarin de storing zich voordoet te beperken tot het absolute minimum. De Ombudsdienst heeft uit sommige klachten kunnen afleiden dat bepaalde technische defecten pas na meerdere weken door Belgacom werden verholpen, wat onaanvaardbaar is. Vooral tijdens de vakantieperiodes van 2012 gebeurden de storingslichtingen vaak erg laat. Tijdens deze periodes bleek bovendien de bereikbaarheid van de storingsdienst van Belgacom problematisch te zijn.

Tenslotte dient de Ombudsdienst de aandacht te bevestigen op de klachten die veroorzaakt worden doordat Belgacom niet spontaan de compensatieregeling uitvoert zoals deze contractueel is voorzien bij laatijdige storingslichtingen. Voor wat betreft enkelvoudige telefonie-aansluitingen verbindt Belgacom zich er immers toe om storingen te lichten voor het einde van de werkdag die volgt op de dag dat ze haar werden medegedeeld. Indien Belgacom de storing niet heeft gelicht voor het einde van deze termijn heeft de klant recht op een vergoeding per kalenderdag vertraging die gelijk is aan één maand basisabonnementsgeld, behoudens de gevallen van overmacht of die waarin de vertraging te wijten is aan de klant of aan een andere operator. Vermits Belgacom de storingsmeldingen registreert en voor de opvolging een dossier aanlegt, kan het niet onoverkomelijk zijn om in voorkomend geval deze compensatieregeling individueel te communiceren aan de betrokken klant en toe te passen op de eerstvolgende factuur zonder dat deze laatste hier zelf stappen dient voor te ondernemen.

### 1.3 Klachten met betrekking tot de Samsung- en Wii-acties van Belgacom

#### 1.3.1 Voorbeeld

*Op 26 januari 2012 hebben wij een Belgacompakket aangevraagd waarbij wij recht hebben op een Wii-toestel voor €1. (...) Tot op heden hebben wij nog steeds dit toestel niet mogen ontvangen. Wij hebben hiervoor reeds verschillende malen naar Belgacom gebeld en langs geweest in de Belgacom-winkel. Tot onze grote spijt en tenslotte frustratie worden wij constant van het kastje naar de muur gestuurd. Mijn man kreeg zelfs een mail waarin stond dat wij geen recht hebben op dit toestel, dit terwijl we eerder een bevestigingsmail van Belgacom hebben ontvangen dat we er wel recht op hebben! De laatste dame die wij hierover spraken in de Belgacom winkel heeft uiteindelijk een mail hierover gestuurd naar de desbetreffende dienst, en zelfs zij krijgt geen antwoord... Wij vinden het een schande dat mensen met dergelijke lokmiddelen naar Belgacom gelokt worden.*

#### 1.3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving vooral tijdens de eerste helft van 2012 tientallen klachten van gebruikers die problemen ervoeren met het verkrijgen van een promotie in het kader van hun bestelling van een Belgacom-pack. Het beoogde promotioneel voordeel bestond uit een TV-toestel van Samsung of een Wii-spelconsole aan €1. In enkele gevallen kon de klant als alternatief voordeel opteren voor een terugbetaling van €200. Deze klachten werden geregistreerd onder de categorie 'princiële aangelegenheden', die in 2012 293 klachten tegen Belgacom telde tegenover 105 in 2011. De stijging van het aantal dossiers met betrekking tot Belgacom in 2012 kan dus voor een belangrijk deel toegeschreven worden aan de evolutie voor wat betreft deze klachtencategorie.

De oorzaak van de klachten waren divers. In de meeste gevallen was er sprake van een administratieve vergissing bij de verwerking van de promotie-aanvraag door de verkoper of door de klant. In andere gevallen was er een communicatieprobleem omdat de verkoper onterecht had geoordeeld dat de klant voor de promotie in aanmerking kwam. In nog andere klachten lag een tekort in de voorraad van de betrokken promotie-goederen aan de basis van het probleem.

De Ombudsdienst ontving nooit eerder op dergelijke schaal klachten betreffende de afwikkeling van een promotie waarbij een telecom-operator andere partners heeft betrokken. Verondersteld wordt dat Belgacom dergelijke promotie-acties voor het eerst op touw heeft gezet. Het is noodzakelijk dat de nodige maatregelen zullen worden genomen om de 'kinderziektes' die hiermee gepaard gaan naar de toekomst toe te vermijden. Jammer genoeg heeft de Ombudsdienst naar aanleiding van een nieuwe Samsung-actie in de tweede helft van 2012 opnieuw meerdere beroepsklachten ontvangen betreffende de levering van de beloofde TV-toestellen.

De betrokken klagers verkregen tijdens de bemiddelingsprocedure steeds uitsluitend over hun recht op de beoogde promotie. In een zeer grote meerderheid van de gevallen werd het recht op de promotie bevestigd en in geval van twijfel werd door Belgacom vaak een geldelijke compensatie voorgesteld die de tegenwaarde van de gemiste promotie benaderde. De operator gaf ook steeds toelichting bij de oorzaak van de moeizame voortgang bij het verkrijgen van het promotionele voordeel. De klanten werden er eveneens over ingelicht dat zij middels een web-applicatie de afwikkeling van de procedure voor de toelevering van de toestellen konden volgen. Ondanks het feit dat de meeste klagers maandenlang moesten wachten vooraleer ze in het bezit werden gesteld van de promotie werd in een grote meerderheid van de Ombudsklachten een minnelijke schikking bereikt.

### 1.4 Klachten met betrekking tot mobiel internet

#### 1.4.1 Voorbeeld

*In september 2012 stelde ik vast dat Proximus mij een bedrag aanrekende voor de facturatieperiode van de maand september ten bedrage van €679. Deze som bestaat deels uit de door mij gemaakte telefonische oproepen en sms'en en voor het merendeel uit internetconnecties. Dit laatste echter wil ik betwisten daar ik zelf op geen enkele manier verantwoordelijk ben voor de gemaakte internetaansluitingen sinds de*

#### 1.4.2 Bespreking

De Ombudsdienst registreerde in 2012 316 verzoeningsklachten tegen Belgacom met betrekking tot de aanrekening van kosten voor mobiel internet. In 2011 bedroeg het aantal klachten voor hetzelfde thema 188. De Ombudsdienst stelt op basis van de klachten vast dat twee elementen aan de basis liggen van deze verhoging.

Ten eerste zijn er nog steeds veel gebruikers die bij de aankoop van een smartphone de instellingen van hun nieuwe toestel vaak onbewust manipuleren, zodat er repetitieve internetverbindingen worden gemaakt. Wanneer de klant niet beschikt over een tariefplan voor dataverkeer worden deze verbindingen aan het eenheidstarief aangerekend, wat dikwijls leidt tot hoge kosten. De Ombudsdienst wees reeds in haar vorige jaarverslagen op het risico op billshocks ten gevolge van dit veel voorkomende scenario. Hoewel de verantwoordelijkheid van de klant hierbij niet in twijfel wordt getrokken kunnen operatoren wel degelijk belangrijke preventieve maatregelen toepassen teneinde billshocks ten gevolge van onbewust dataverkeer en de hieruit voortvloeiende klachten te vermijden. In eerste instantie is het opportuun dat de operator op het moment van de verkoop van elk abonnement of smartphone de klant grondig informeert over mobiel internet, de beschikbaarheid van gunstige data-tariefplannen en de mogelijkheid om dataverkeer te meten en te blokkeren. Daarnaast kan de operator er bij voorkeur voor opteren om haar klanten middels sms-notificaties te waarschuwen voor het dataverbruik en de kosten die dit met zich meebrengt. Uit de dossiers is gebleken dat Belgacom beschikt over een dergelijk waarschuwingsmechanisme, dat evenwel klaarblijkelijk niet wordt toegepast voor elke klant. Het is de Ombudsdienst onduidelijk waarom Belgacom een dergelijk klantvriendelijk systeem niet algemeen toepast voor al haar klanten. Bij de behandeling van de Ombudsklachten toonde de operator zich bijna steeds bereid om de betwiste datakosten eenmalig geheel of gedeeltelijk en uit commerciële overwegingen te crediteren. Het strekt evenwel tot aanbeveling om deze klantvriendelijke houding ook aan te nemen bij betwistingen in eerste lijn.

Een tweede belangrijke oorzaak voor de stijging van het aantal verzoeningsklachten in 2012 met betrekking tot de aanrekening van kosten voor mobiel internet is van administratieve aard. Veel klanten die geopteerd hadden voor een data-tariefplan dienden immers vast te stellen dat Belgacom toch het dataverkeer had aangerekend aan het veel duurdere eenheidstarief. Hoewel verondersteld mag worden dat dergelijke fouten in de facturatie op een eenvoudige manier door de klantendienst zouden kunnen worden rechtgezet, dienden veel gedupeerde Belgacom-klanten toch beroep te doen op de Ombudsdienst, vooraleer de nodige regularisaties werden uitgevoerd.

#### 1.5 Aanbevelingen van de Ombudsdienst aan Belgacom

De problematiek van de opzegvergoedingen is onderhevig aan sterke veranderingen onder impuls van de nieuwe wetgeving die deels vanaf 1 oktober 2012 van kracht werd en

in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag uitvoerig wordt besproken. De belangrijkste aanbeveling die de Ombudsdienst inzake dit probleemgebied aan Belgacom kan richten, bestaat er uit de bepalingen van de nieuwe wetgeving strikt na te leven.

Wat betreft storingsklachten komen er verschillende elementen uit de werkprocessen, zoals deze in 2012 door Belgacom werd toegepast, in aanmerking voor mogelijke verbetering. In eerste instantie kan er gestreefd worden naar meer proactieve maatregelen, zoals de klanten meer voorafgaandelijk informeren over nakende infrastructuurwerken en de daarbij gepaard gaande dienstonderbrekingen. Evenzeer kan Belgacom de klanten die betrokken worden in storingsbetere informeren over de mogelijkheid om inkomende oproepen door te schakelen naar een gsm-aansluiting.

Voorts is het van groot belang om middelen te investeren met het oog op een vlottere bereikbaarheid van de storingsdiensten, zodat ook de wachttijden tijdens piekmomenten en vakantieperiodes binnen de perken blijven.

Eenmaal de lijnmeting vanop afstand is uitgevoerd en bepaalde storingsoorzaken kunnen worden uitgesloten is het sterk aangewezen om de nodige maatregelen te nemen met het oog op een storingslichting binnen de termijn van één tot twee werkdagen, zoals voorzien in de Algemene Voorwaarden voor telefonie. In geval een interventie ter plekke noodzakelijk is en de aanwezigheid van de klant onontbeerlijk is, moeten de gemaakte afspraken door Belgacom zeker nageleefd worden. Het gebruik van tijdsloten waarin de klant dient aanwezig te zijn zou in vraag kunnen worden gesteld. Belgacom dient er zich immers bewust van te worden dat er een groeiende ontevredenheid heerst bij de klanten die verplicht worden om voor elke interventie een halve dag vrij te maken. Het aanbieden van de mogelijkheid tot avond- en weekendinterventies kan hierbij soelaas brengen.

Tot slot lijkt het de Ombudsdienst zeer opportuun dat Belgacom een optimale communicatie op touw zet voor wat betreft de contractueel voorziene compensatieregeling, omdat klanten er vaak het bestaan niet van af weten. Zo zou Belgacom er kunnen voor opteren om de klant die een storing meldt en in aanmerking kan komen voor een compensatie hieromtrent voor te lichten. Na de afhandeling van het technische defect zou de operator de klant individueel op te hoogte kunnen stellen van de compensatieregeling die op hem van toepassing zal zijn en zichtbaar zal worden op de eerstvolgende factuur. De huidige, klantvriendelijke werkwijze, waarbij klanten de compensatie actief moeten aanvragen, dient naar de mening van de Ombudsdienst afgevoerd te worden.

Wat betreft mobiel internet heeft de Ombudsdienst bij Belgacom de aandacht willen vestigen op twee belangrijke pijnpunten. Teneinde klachten te vermijden is het noodzakelijk om nog meer proactief te handelen door de klanten op het moment van de verkoop van een mobilofonie-abonnement of een smartphone in te lichten over alle modaliteiten betreffende mobiel internet en dataverkeer, vermits veel gebruikers nog steeds niet bekend zijn met dit fenomeen. Een klant die de intentie heeft om mobiel internet te gebruiken kan aangemoedigd worden om een data-tariefplan te bestellen, dat het dichtst aanleunt bij zijn verbruiksprofiel. Een klant die daarentegen aangeeft geen gebruik te willen maken van mobiel internet kan geïnformeerd worden over de mogelijkheid om de toegang tot deze dienst te blokkeren. Ten tweede is het belangrijk dat

Belgacom haar klanten via sms-notificaties steeds op de hoogte brengt van diens dataverbruik en de daarmee gepaard gaande kosten.

Wat betreft de uitvoering van promotie-acties in samenwerking met partners, dringt de Ombudsdienst er bij Belgacom op aan om lessen te trekken uit de vele onregelmatigheden die de Samsung- en Wii-acties in 2012 hebben veroorzaakt. Indien Belgacom zou beslissen om dit type acties opnieuw te lanceren, dient in eerste instantie nagedacht te worden over een optimalere communicatie naar de klanten toe omtrent de voorwaarden en andere modaliteiten zoals de levering van de betrokken goederen. Het is hierbij noodzakelijk om te streven naar een veel kortere leveringstermijn, wat een betere samenwerking tussen de verschillende partners en het vermijden van uitputting van de stockvoorraad vereist.

## 2. MOBISTAR

Tegenover 2011 ontving de Ombudsdienst 2,95% minder klachten tegen Mobistar dan in 2012. Toch behaalde deze operator met 5.456 klachten in 2012 opnieuw de tweede plaats in de rangschikking van de meest klachten-genererende operatoren.

De (beperkte) daling van het aantal Mobistar-klachten tegenover 2011 kan verklaard worden doordat er in 2011 meer technische problemen werden geregistreerd met betrekking tot de diensten vaste telefonie, internet en TV dan in 2012.

Het belangrijkste klachtenthema bij Mobistar uit 2012 handelt net als bij Belgacom over contractuele aangelegenheden, en meer bepaald de aanrekening van opzegvergoedingen. Met betrekking tot dit klachtenthema werd in 2012 1.584 keer beroep gedaan op de Ombudsdienst voor wat betreft Mobistar. Hoewel de problematiek van opzegvergoedingen in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag algemeen en uitvoeriger aan bod komt, zullen hieronder de specifieke klachten tegen Mobistar worden besproken.

Voorts registreerde de Ombudsdienst in 2012 ook nog 1.384 andere facturatieklachten die zeer divers van aard zijn maar waarbij enkele veel voorkomende pijnpunten toch zullen worden besproken.

Tot slot zal er aandacht worden besteed aan een uniek klachtenthema, dat betrekking heeft tot een verzekeringsproduct dat Mobistar commercialiseert en dat nooit eerder beroepsklachten veroorzaakte.

### 2.1 Klachten met betrekking tot opzegvergoedingen

#### 2.1.1 Voorbeeld

*In 2009 heb ik een contract van 2 jaar afgesloten bij Mobistar. Het ging om een My 15-abonnement. In september 2011 belden ze mij op om mijn gegevens te controleren (ik was ondertussen verhuisd) en te vragen of ik tevreden was. Ik zou nu graag veranderen van provider voor mijn job maar nu blijkt dat het mij €150 zou kosten om bij Mobistar weg te gaan. Bij de klantendienst waren ze daar zeer kort over. Ze hebben dus toen in september 2011 mijn abonnement voor 2 jaar verlengd. Ze hebben mij echter niet duidelijk vermeld dat ze opnieuw een contract van 2 jaar zouden activeren waar ik vast in zou zitten.*

*Dat is jammer want toen in 2009 heb ik er effectief voor gekozen, 24 maanden, maar nu in 2012 is dat eigenlijk op een verdoken en onduidelijke manier gebeurd. Ik ben niet akkoord dat ik, na al een begincontract van 2 jaar uitgezeten te hebben, nu moet betalen om te kunnen overstappen.*

#### 2.1.2 Bespreking

Naar analogie met Belgacom veroorzaakte Mobistar in 2012 honderden klachten ten gevolge van de aanrekening van een opzegvergoeding waarvan een ongewenste telefonische contractverlenging aan de basis lag.

De Ombudsdienst dient net als in rubriek 1.1.2 van dit artikel te wijzen op het feit dat de bewijslast voor de aanvaarding van de contractverlenging door de klant bij de verkoper, in casu Mobistar, ligt. Tevens diende Mobistar te voldoen aan haar wettelijke verplichtingen op het vlak van informatieverstrekking na de verkoop op afstand, door de consument een brief te versturen waarin alle elementen van de mondelinge overeenkomst, inclusief het verzakingsrecht, dienden hernomen te worden. De geciteerde klacht, die zeer representatief van aard is, toont aan dat Mobistar vaak contractverlengingen zonder uitdrukkelijke toestemming van de klanten heeft doorgevoerd. Mobistar stelde zich tijdens de bemiddelingsfase constructief op en gaf, vooral voor wat betreft particuliere gebruikers, meestal positief gevolg aan de Ombudsklachten.

#### 2.1.3 Voorbeeld

*Tijdens ons abonnement bij Mobistar moesten wij tot onze spijt vaststellen dat wij tot vervelens toe problemen hadden met het bereik. Zo kregen wij zeer vaak berichtjes van gemiste oproepen zonder dat onze gsm een oproep had ontvangen en bij één van onze belangrijkste klanten (waar wij soms dagen aan een stuk aan het werk zijn) hebben wij slecht of geen bereik. Nadat een Mobistar-verdeler mij verzekerd had dat ik niet langer gebonden was aan een contract van bepaalde duur besliste ik om over te schakelen naar een andere operator. Op 13 april 2012 kreeg ik plots een factuur van €889,46. Bij navraag bij de klantendienst bleek dat het hier ging om een verbrekingsvergoeding. De dame die me te woord stond snauwde mij af dat ik dit maar moest betalen en er toch niets kon tegen doen! (...) Later bleek dat Mobistar het contract stilzwijgend verlengd had, zonder dat de verkopers dit kunnen zien!*

#### 2.1.4 Bespreking

Dit representatieve dossier brengt twee belangrijke oorzaken van Mobistar-klachten met betrekking tot opzegvergoedingen aan het licht.

Ten eerste diende de Ombudsdienst in 2012 opnieuw vast te stellen dat Mobistar nog steeds geen kosteloze opzeg voorstelde als oplossing voor gebruikers die omwille van netwerkproblemen geen optimaal gebruik kunnen maken van de mobilofonie-dienst. Net zoals de andere operatoren vermeldt Mobistar in haar Algemene Voorwaarden dat de radiosignalen die mobiele telefonie mogelijk maken kunnen verstoord worden door een externe bron of door hindernissen die inherent zijn aan gebouwen, aan de vegetatie of aan het reliëf, waardoor een perfecte transmissie niet altijd en overal

gegarandeerd kan worden. De Ombudsdienst dient te bevestigen dat er meerdere elementen zijn die de kwaliteit van het netwerk kunnen beïnvloeden en die niet noodzakelijk onder de verantwoordelijkheid van de operator vallen. Desalniettemin is de Ombudsdienst van mening dat alle operatoren, en bijgevolg ook Mobistar, hun klanten op het moment van de verkoop kunnen informeren over de netwerk-kwaliteit op bepaalde locaties waar de dienst het meest gebruikt zal worden door de klant. Zodoende kan vermeden worden dat de klant na de verkoop ontevreden wordt over de kwaliteit van de dienstverlening en het abonnement zal willen opzeggen. Vooral wanneer de gebruiker de mobilofoniedienst voor professionele doeleinden gebruikt zal de noodzaak van een goede ontvangst zeer groot zijn. Uit de dossiers blijkt dat de netwerkproblemen in hoofdzaak te wijten zijn aan een onvoldoende bereik van het zendmastenpark van de operatoren. In acht genomen dat de uitbreiding van het mastenpark afhankelijk is van onder meer de aflevering van bouwvergunningen door de overheid is het niet realistisch te veronderstellen dat dergelijke gebruikersproblemen op korte termijn kunnen worden verholpen. Bijgevolg strekt het tot aanbeveling dat alle operatoren, waaronder Mobistar, eerder streven naar de meest pragmatische oplossing, zijnde het aanbieden van de mogelijkheid naar de gedupeerde klanten toe om het contract kosteloos te ontbinden.

In de praktijk bood Mobistar in 2012 voornamelijk aan particuliere klagers deze mogelijk aan of werd overgegaan tot creditering van de aangerekende opzegvergoeding tijdens de bemiddelingsfase.

Een tweede bron van klachten die in het geciteerde voorbeeld aan bod komt is het principe waarbij Mobistar de contracten van professionele klanten stilzwijgend verlengd voor een periode van bepaalde duur, gelijk aan de oorspronkelijke contractduur. Uit de klachten kon worden afgeleid dat veel gebruikers, hoewel zij deel uitmaken van het professionele klantensegment, hiervan niet op de hoogte zijn. Ze vinden het hoogst onlogisch dat Mobistar hen niet de mogelijkheid biedt om na jarenlange klantenmaatschap een abonnement op te zeggen zonder de aanrekening van een verbrekingsvergoeding. De problemen vloeien gedeeltelijk voort uit de eigenzinnige toepassing door Mobistar van artikel 4 van het Ministerieel Besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de basisfactuur betreffende de elektronische communicatie. Deze bepaling legt operatoren op om de vervaldatum van het contract te vermelden op elke factuur. Zich baserend op de memorie van toelichting bij dit Ministerieel Besluit besliste Mobistar om de verplichte vermelding enkel toe te passen bij particuliere klanten die beschikken over minder dan vijf lijnen. Professionele Mobistar-klanten, waaronder voornamelijk kleine zelfstandigen en KMO's, worden bijgevolg via hun factuur niet ingelicht over de einddatum van hun contract. Dit leidde er toe dat veel Mobistar-gebruikers uit dit klantensegment niet op de hoogte waren van de einddatum van hun contract en abusievelijk redeneerden dat zij, gezien hun langdurige klantmaatschap bij Mobistar, hun abonnement überhaupt kosteloos konden beëindigen.

Tijdens de bemiddeling van dit type klachten in 2012 diende de Ombudsdienst vast te stellen dat Mobistar in de meeste gevallen niet overging tot creditering van de betwiste verbrekingskosten. De operator wees er in dit verband op dat

de stilzwijgende verlenging van overeenkomsten deel uitmaakten van het contract.

## **2.2 Klachten met betrekking tot diverse aspecten van de facturatie**

### **2.2.1 Voorbeeld**

*Ik heb in mei 2012 een abonnement afgesloten bij Mobistar. Na twee weken heb ik deze omgezet naar een andere formule met inbegrepen sms'en. De daaropvolgende maand kreeg ik een factuur van ruim €300 toegestuurd. Hoewel ik mijn tariefplan had aangepast, had Mobistar de inbegrepen sms-berichten toch afzonderlijk aangerekend. Mobistar wist mij te vertellen dat ik mijn tariefplan niet had gewijzigd en dat ik niet beschikte over inbegrepen sms'en. Ik was verplicht om mij opnieuw naar de winkel te begeven waar ik de tariefplanwijziging had aangevraagd. Daar kwam aan het licht dat men de aanpassing was vergeten door te voeren. Ik werd aangeraden de betwiste factuur niet te betalen en een creditnota af te wachten. De daaropvolgende factuur vertoonde evenwel opnieuw de aanrekening van sms-berichten.*

### **2.2.2 Bespreking**

De Ombudsdienst ontving in 2012 een grote hoeveelheid klachten tegen Mobistar die betrekking hadden tot problemen met de toepassing van tariefplannen. Deze problemen waren divers van aard, maar kwamen vaak hierop neer dat de keuze van de klant betreffende zijn tariefplan niet werd toegepast door Mobistar, wat een negatieve impact had op de facturen.

Vanzelfsprekend dient Mobistar de door de klanten gekozen tariefplannen steeds correct toe te passen, teneinde fouten in de facturatie te vermijden.

Het is opmerkelijk dat Mobistar er niet in slaagde om dergelijke eenvoudige geschillen van administratieve aard in eerste lijn op te lossen. Het geciteerde voorbeeld toont aan dat de kwaliteit van de eerstelijnsklachtenbehandeling bij Mobistar niet hoogstaand is en dat de klant zelf onredelijk veel inspanningen dient te leveren in een poging om zijn gelijk aan te tonen.

De problematiek van de eerstelijnsklachtenbehandeling wordt in een operator-overschrijdende manier diepgaander besproken in hoofdstuk 8 van dit jaarverslag.

In het kader van de bemiddelingsprocedure van de Ombudsdienst toonde Mobistar zich daarentegen wel bereid om de diverse facturatiefouten op een vlotte manier recht te zetten. Invorderingskosten die voortvloeiden uit de betwiste, onbetaalde aanrekeningen werden telkens in last genomen door de operator. Klanten die omwille van negatieve ervaringen met Mobistar hun vertrouwen in het bedrijf hadden verloren kregen vaak de mogelijkheid aangeboden om hun contract van bepaalde duur kosteloos te ontbinden.

### **2.2.3 Voorbeeld**

*Wij worden op twee Mobistar-facturen een bedrag van respectievelijk €208,25 en €202,88 aangerekend voor Multimedia-breedband. Na telefonisch contact hebben wij hun gezegd dat wij dit nooit gevraagd hebben en ook nooit gebruikt hebben. Dit hebben ze zelfs bevestigd aan de telefoon. Toch*

stelden ze me voor om maar 50 % kwijt te schelden, maar ik vind dat ik geen fout heb gemaakt en ben daardoor van mening dat Mobistar heel de som van het multimedia-gebeuren moet kwijtschelden.

#### 2.2.4 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2012 233 klachten gericht tegen Mobistar die betrekking hadden tot de aanrekening van mobiel internet. In 2011 registreerde de Ombudsdienst 'slechts' 188 Mobistar-klachten betreffende deze problematiek.

De problematiek van mobiel internet is een operator-overschrijdend fenomeen, dat reeds naar aanleiding van de analyse van de meest voorkomende Belgacom-klachten werd besproken in rubriek 1.3.2. van dit artikel. De problemen die in 2012 door Belgacom-klanten met betrekking tot mobiel internet werden aangekaart bij de Ombudsdienst zijn identiek aan de Mobistar-klachten omtrent dit thema. Summier komt het hier op neer dat veel gebruikers onbewust dataverkeer genereren omwille van een foutieve instelling in hun smartphone. In andere gevallen vergat de operator een data-tariefplan te activeren, wat vaak hoge kosten veroorzaakte.

Mobistar stelde zich constructief op tijdens de behandeling van Ombudsklachten met betrekking tot mobiel internet. In een overgrote meerderheid van de dossiers besliste Mobistar om de aangerekende datakosten integraal te crediteren.

### 2.3 Klachten met betrekking tot de verzekering van toestellen

#### 2.3.1 Voorbeeld

*Op 13 april 2012 ben ik met mijn iPhone gevallen aan het station van L. door mij naar mijn trein te haasten en over een voorwerp te struikelen dat vermoedelijk op de grond lag door de werken die rond het station gebeuren. Hierdoor was het scherm van mijn toestel gebarsten en had ik problemen met de volumeknop. Ik heb echter een Mobistar Insurance 9, en heb hiervoor in januari 2012 een contract van een jaar getekend. Ik heb dit bij mijn iPhone genomen, omdat ik rondom mij veel mensen kende die hun iPhone eens hadden laten vallen en hun scherm dan gebarsten was. Ik heb toen letterlijk gevraagd of die verzekering schade van het scherm dekt als ik mijn iPhone laat vallen en het scherm gebarsten is. De Mobistar-verkoper heeft mij toen verteld dat dit wel degelijk het geval is, waarna ik overtuigd was om die verzekering te nemen en dus een contract voor een jaar tekende. Na het voorval van 13 april heb ik telefonisch Mobistar Insurance gecontacteerd, waarbij ik alles uitlegde wat er was gebeurd.(...) Enkele dagen later wordt mij meegedeeld dat mijn geval niet wordt gedekt omdat mijn geval zogezegd niet onder "een plots van buitenaf op het toestel inwerkende gebeurtenis." valt. Ik heb geen idee wat deze zin betekent en dit kan dan ook op elke manier geïnterpreteerd worden.(...) Ondertussen zijn we nu al anderhalve maand verder en heb ik nog altijd niets gehoord. Ik loop nog steeds met een kapotte iPhone rond.*

#### 2.3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2012 enkele tientallen klachten van gebruikers betreffende geschillen met een verzekering

voor gsm-toestellen, die door Mobistar wordt gecommercialiseerd. Nooit eerder diende de Ombudsdienst te bemiddelen in dergelijke klachten.

De klachten waren bijna telkens te wijten aan het feit dat de verzekeraar weigerde om voornamelijk defecte en in mindere mate gestolen toestellen te vervangen.

De Ombudsdienst onderzocht de Algemene Voorwaarden betreffende het verzekeringsproduct en stelde vast dat de hierin vermelde dekkingsomschrijvingen en uitsluitingen voor interpretatie vatbaar zijn. Zo stipuleert artikel 4.1.2. van deze voorwaarden dat de verzekeraar schade vergoedt als gevolg van een plotseling buitenaf op het toestel inwerkende gebeurtenis met als gevolg val- stoot-, en vochtschade. Er zijn heel wat omstandigheden waarin een (verzekerd) toestel schade kan oplopen. Voor zover het toestel niet opzettelijk door de gebruiker wordt beschadigd, zal een defect meestal veroorzaakt worden door een onverwachte gebeurtenis, zoals dit het geval was in het geciteerde voorbeeld.

Het lijkt een voor de verzekeraar moeilijke opdracht om de criteria voor wat betreft de dekking van sommige schadegevallen op een zodanige manier woordelijk te preciseren in de Algemene Voorwaarden dat discussie met de klant uitgesloten kan worden. Toch dienen er naar de mening van de Ombudsdienst wel degelijk inspanningen in die richting te worden geleverd, in een poging om dit type klachten te vermijden.

Zo mogelijk nog belangrijker is de mondelinge informatieverstrekking door de verkoper voorafgaandelijk de toestandkoming van de verzekeringsovereenkomst. Deze verkoper dient zeer goed op te hoogte te zijn van de exacte criteria die zullen worden gehanteerd bij een schadegeval en moet dit kunnen illustreren aan de hand van concrete voorbeelden, teneinde naar de potentiële klant toe een zo waarheidsgetrouw en concreet mogelijk beeld weer te geven over de reikwijdte van het verzekeringsproduct. Uit de Ombudsklachten van 2012 blijkt dat Mobistar op dit vlak nog voor een uitdaging staat.

De Ombudsdienst besprak deze problematiek op een vergadering met Mobistar vermits de operator in de vroegste dossiers nooit aanstalten maakte om tegen de oorspronkelijke beslissing van de verzekeraar in te gaan. Op deze vergadering werd beslist om in geval van twijfel over de dekkingsvoorwaarden 50% van de kostprijs van het betrokken gsm-toestel terug te betalen. De operator toonde zich daarnaast bereid om de aangerekende kosten voor de verzekeringsoptie te crediteren en bood de klagers de mogelijkheid om het verzekeringscontract kosteloos stop te zetten. Sedert de implementatie van deze regeling konden de meeste dossiers bij de Ombudsdienst met een minnelijke schikking afgesloten worden.

### 2.4 Aanbevelingen van de Ombudsdienst aan Mobistar

Sedert 1 oktober 2012 zijn er nieuwe wettelijke bepalingen van kracht aangaande de opzegmodaliteiten van telecommunicatie-contracten. Deze bepalingen worden uitgebreid besproken in hoofdstuk 10 van dit jaarverslag. Voorlopig dient de Ombudsdienst zich er toe te beperken Mobistar aan te bevelen om de nieuwe wetgeving te respecteren, in de veronderstelling dat het aantal klachten betreffende de aanrekening van opzegvergoedingen op die manier een duik zal nemen.



Wat betreft de vele facturatieklachten strekt het tot aanbeveling dat Mobistar de benodigde interne maatregelen neemt teneinde elke vorm van administratieve onregelmatigheid en nalatigheid tegen te gaan. Vooral op het vlak van de correcte toepassing van tariefplannen staat Mobistar voor een uitdaging om de betreffende facturatieprocessen te optimaliseren teneinde minder klachten te genereren.

Inzake de problematiek van mobiel internet zijn de aanbevelingen die in rubriek 1.5. van dit artikel aan Belgacom werden gericht eveneens van toepassing op Mobistar. Bij de verkoop van abonnementen en smartphones dienen de verkopers meer aandacht te besteden aan proactieve informatieverstrekking naar de klant toe. In geval een klant aangeeft gebruik te zullen maken van mobiel internet dient de verkoper bij voorkeur de voordelen van een datatariefplan uit te leggen. In samenspraak met de klant kan gezocht worden naar het meest geschikte tariefplan, afhankelijk van zijn verbruiksprofiel. Indien de klant op vraag van de verkoper daarentegen zou aangeven dat hij geen gebruik wenst te maken van het medium mobiel internet, kan de verkoper hem wijzen op het bestaan van een kosteloze blokkering van de data-toegang. Wanneer de gebruikers minderjarig of jonge volwassenen zijn is de actieve informatieplicht door de verkoper nog groter, vermits deze groep gebruikers kwetsbaarder zijn.

Daarnaast is het aangewezen om de klanten die mobiel internet gebruiken hier regelmatig over te lichten. Het meest voor de hand liggende medium hiertoe is de sms. Dergelijke sms-notificaties, waarin bij voorkeur de verbruiksstatus en / of de tussentijdse kosten worden vermeld, kunnen een belangrijk element zijn in de bestrijding van billshocks.

Voor wat betreft de problematiek van de toestel-verzekering kunnen de klachten ongetwijfeld een dalende tendens inzetten indien de verkopers voortaan een meer waarheidsgetrouw beeld zouden ophangen van de precieze omstandigheden waarbij schadegevallen, verlies of diefstallen al dan niet gedekt worden. Ook een meer concrete en minder voor interpretatie vatbare dekkingsomschrijving van de polis kunnen in dit verband zorgen voor minder verwarring en onaangename verrassingen bij de betrokken klanten.

## 3 . TELENET

In 2012 ontving de Ombudsdienst 13,86% minder verzoeningsklachten dan in 2011. In absolute cijfers uitgedrukt daalde het aantal verzoeningsklachten van 3.491 tot 3.007. Hiermee blijft Telenet in 2012 echter de derde plaats innemen in de rangschikking van de klachten per operator bij de Ombudsdienst.

De aanzienlijke daling is voornamelijk te wijten aan de klachten met betrekking tot mobilofonie-abonnementen. In 2011 genereerden geschillen inzake deze abonnementen nog meer dan 500 klachten, wat de Ombudsdienst er overigens toe aanzette er een artikel aan te wijden in het jaarverslag van 2011. In 2012 daalde het aantal dossiers tot ongeveer 250. Enkele structurele pijnpunten uit 2011, zoals netwerkproblemen in het binnen- en buitenland, problemen met de wijziging van simkaarten en de ondersteuning van BlackBerry manifesteerden zich in 2012 in veel mindere mate. Andere klachten gerelateerd aan de mobilofonie-diensten van Telenet, zoals de aanrekening van mobiel internet en premium sms-

diensten, werden in 2012 veel minder geregistreerd.

Een en ander neemt niet weg dat Telenet in 2012 nog steeds 1.758 klachten betreffende facturatie liet optekenen (tegenover 1.927 in 2011). Zoals reeds werd beschreven in eerdere jaarverslagen vormen facturatieklachten een blijvend pijnpunt voor Telenet. Hieronder zal aan de hand van enkele representatieve voorbeelden opnieuw getracht worden om de voornaamste oorzaken van dit type klachten te achterhalen en te bespreken.

Een specifiek klachtentema dat in 2012 tientallen klachten tegen Telenet heeft veroorzaakt heeft betrekking tot de TV-dienst, meer bepaald de wijzigingen in het zenderaanbod enerzijds en de stopzetting van de ondersteuning op INDI-boxen anderzijds. Ook deze beide problematieken zullen in rubriek 3.2 worden besproken.

### 3.1 Klachten met betrekking tot diverse aspecten van de facturatie

#### 3.1.1 Voorbeelden

##### 3.1.1.1 Voorbeeld 1

*Reeds 12 jaar ben ik klant bij Telenet voor vaste telefonie, internet en analoge TV. Ik had een gewoon abonnement en betaalde elke maand €59, exclusief mijn telefoonkosten. De laatste twee jaar kreeg ik af en toe telefoon van Telenet met de vraag of ik digitale TV wilde. Ik was tevreden met mijn abonnement zoals het was en hoefde dit niet. In juni 2012 kreeg ik dan weer een telefoontje van Telenet met de vraag toch een digitaal abonnement te nemen en alle diensten te combineren in een Shake-formule. Dit alles zou voor mij veel voordeliger zijn : ik zou voortaan maar €49 abonnementskosten moeten betalen, aldus de televerkoper. Plaatsen en gebruik van de digicorder zou gratis zijn. Uiteindelijk stemde ik toe. Op 19 juli 2012 kwam er iemand langs om alles te installeren. Sindsdien krijg ik rekeningen van Telenet voor bedragen van meer dan €100 die totaal niet kloppen en onduidelijk zijn. Wanneer ik bel word ik van hot naar her gestuurd. (...) Kan ik gewoon terug naar mijn oude abonnement dat veel goedkoper was?*

##### 3.1.1.2 Voorbeeld 2

*Enkele weken geleden had ik via internet een aanvraag gedaan voor een tweede digicorder. Ik kon deze afhalen in een winkel. Behalve de maandelijkse huurkosten zou me dit niets kosten. Toen ik in de winkel was zei men dat het interessanter was over te schakelen op Fibernet. Dit zou me niets extra kosten. Ik kreeg dus eveneens een nieuwe modem mee. Men kwam wel tot de constatacie dat ik nooit 'interactief' gekeken had. Hier werd me nooit eerder iets over gezegd. Hiervoor moest iemand langskomen van Telenet, maar dit was gratis en zou snel gaan. Ik had mijn digicorder zelf geïnstalleerd. De techniker is langsgelkomen, heeft het nodige gedaan en ik krijg nu een factuur waar Telenet €75 installatiekosten aanreken. Bij de allereerste installatie werd me dit ook tegen de afspraken in aangerekend, nu alweer. Ik heb de helpdesk gebeld maar aangezien ik niets op papier heb over het feit dat alles gratis was, kan men zogezegd niets doen. Daarenboven was er nog een tweede facturatiefout waar men het nieuwe*

internet abonnement aanrekent vanaf de startdatum. Maar de bijdrage die ik reeds betaald had en dus een periode overlapt, werd niet gecrediteerd. Aangezien het dus alweer over een foutieve facturatie gaat, stel ik me de vraag of men dit niet 'probeert' in de hoop dat de klant niets opmerkt.

### 3.1.2 Bespreking

Deze representatieve voorbeelden leggen een resem aan pijnpunten bloot die in 2012 zeer regelmatig aan het licht kwamen tijdens de behandeling van verzoeningsklachten tegen Telenet.

De betwiste facturatie vloeit in vele gevallen voort uit een foutieve voorstelling van de tarieven door televerkopers. Uit de klachten blijkt dat bij de voorstelling van de tarieven voor Shake-formules concreet vaak de abonnementskosten voor de analoge TV-abonnementen uit het oog worden verloren. Omdat sommige klanten er kennelijk niet van op de hoogte zijn dat analoge TV noodzakelijk blijft om gebruik te kunnen maken van digitale TV is het zeker noodzakelijk om hierover op een transparante manier te communiceren bij de verkoop.

De activering van diensten brengt bij Telenet standaard een activeringskost met zich mee. De activeringskost mag niet verward worden met een installatiekost, die aangerekend wordt in geval de installatie wordt uitgevoerd door Telenet. Een verhuis of het aanleggen van kabelinfrastructuur tot aan de woning brengen nog andere eenmalige kosten met zich mee. Uit diverse klachten is gebleken dat klanten niet op de hoogte zijn van deze kosten omdat de verkoper hierover niet zou hebben gecommuniceerd. De verwarring kan evengoed voortvloeien uit de snelle opeenvolging van promotie-acties, waarbij sommige van deze eenmalige kosten achteraf worden gecrediteerd en andere aangerekend blijven.

In geval van verkoop op afstand stuurt Telenet in principe een schriftelijke aankoopbevestiging naar de klant. Deze bevestiging bevat onder meer een overzicht van alle bestelde diensten (abonnementen en opties) inclusief de respectievelijke tarieven, de eenmalige kosten en eventuele kortingen ten gevolge van het Shake-voordeel of ten gevolge van promoties. Mede omwille van het veelvoud aan diensten kan een aankoopbevestiging meer dan vijf pagina's bevatten. Uit de klachten is gebleken dat Telenet-klanten vaak door de bomen het bos niet meer zien voor wat betreft de kosten zoals deze worden voorgesteld op de aankoopbevestiging. Dit leidt logischerwijze tot heel wat geschillen.

Net als andere operatoren probeert Telenet haar bestaande klanten er toe aan te zetten om hun product-mix verder uit te breiden. De problemen die zich in dit verband kunnen voordoen blijven niet beperkt tot een onjuiste voorstelling door de verkoper voor wat betreft de aanrekening van abonnementsgelden en eenmalige kosten. Ook het feit dat een abonnementswijziging of een verhuis leidt tot de creatie van een nieuw account, naast het reeds bestaande account, leidde in 2012 tot aanzienlijk veel geschillen. De overgang van het ene account naar het andere account gebeurt vaak niet vlot waardoor openstaande saldi of tegoeden niet automatisch worden overgeboekt naar het nieuwe account. Het gebrek aan communicatie vanwege Telenet hieromtrent voedt de onduidelijkheid over de Telenet-facturen nog verder.

Telenet leverde in 2012 een ernstige inspanning om in de desbetreffende Ombudsklachten duidelijkheid te scheppen in

de in twijfel getrokken facturatie. Teneinde het vertrouwen van de klant te herstellen stelde Telenet dikwijls voor om betwiste eenmalige kosten te crediteren. In een aantal gevallen waarbij de facturatie dergelijke proporties van onduidelijkheid aannam, bood de operator zelfs aan om het openstaand saldo tot nul te herleiden zodat er een minnelijke schikking kon worden bereikt.

## 3.2 Klachten met betrekking tot TV-diensten

### 3.2.1 Klachten met betrekking tot wijzigingen van het zenderaanbod

#### 3.2.1.1 Voorbeeld

*Ik heb Telenet een mail gestuurd omdat ikzelf in naam van gans de Italiaanse gemeenschap in Limburg protesteer tegen het schrappen van elf analoge zenders op het Telenet-aanbod. (...) Deze zenders worden veel bekeken door ouderen die geen digibox kunnen bedienen en er zeker geen willen hebben. In veel rustoorden heeft men ook nog altijd analoge TV en de ouderen kijken nog altijd naar de Duitse posten en ook naar de Rai. (...) Telenet heeft de monopolie op de kabel en wij burgers hebben geen inspraak gehad toen ze de kabel hebben overgenomen. (...) We vinden dat ze contractbreuk plegen. (...) We zijn van plan ook 11% minder (11 zenders) te betalen op onze facturen als Telenet dit plan toch uitvoert.*

#### 3.2.1.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2012 een aanzienlijk aantal klachten van Telenet-klanten die hun ongenoegen uitten omtrent het feit dat de provider bepaalde analoge zenders had overgeheveld naar het digitale platform. De klanten werden hierover voorafgaandelijk schriftelijk ingelicht door Telenet. De zenderwijziging verschilde van regio tot regio. De meeste klachten kwamen uit de provincie Limburg waar klaarblijkelijk elf zenders uit het analoge basisaanbod werden geschrapt.

Telenet wees er tijdens de bemiddelingsprocedure op dat het media- en televisielandschap voortdurend in beweging is, hetgeen kan leiden tot een verschuiving van het zenderaanbod. De operator benadrukte ook dat de belangrijkste kanalen analoog beschikbaar blijven. Omwille van de kleinere kijkdichtheid behoorden bepaalde buitenlandse zenders hier niet toe. Ook maakte Telenet de klagers er attent op dat analoog of digitaal kijken even duur is, met als enige verschil dat digitale kijkers een digibox of digicorder nodig hebben. Daarnaast bood Telenet de klant de mogelijkheid aan om zonder meerkost digitale TV uit te proberen door vier maanden gratis een HD digicorder te huren, zonder verdere contractuele verplichtingen. Omwille van de zenderwijziging kreeg elke betrokken klager tenslotte het recht om het analoge TV-abonnement kosteloos op te zeggen.

Een aantal klagers bleef zich verzetten tegen een overschakeling naar digitale TV en haalden diverse argumenten aan zoals de kosten die voortvloeien uit het energieverbruik van een digibox of -corder. De Ombudsdienst dient te bevestigen dat een klant ten allen tijde zelf moet kunnen kiezen van welke diensten hij gebruik wenst te maken. Hij mag hierbij eender welk element ter overweging laten meespelen.

Anderzijds dient de Ombudsdienst te beamen dat Telenet

contractueel gezien het recht heeft om de inhoudelijke samenstelling van haar TV-diensten aan te passen. De beslissing van Telenet om bepaalde zenders uit het analoge basisaanbod te verwijderen heeft ongetwijfeld onder meer economische redenen, wat verklaart waarom Telenet zich dit recht in de Algemene Voorwaarden heeft toegeëigend.

### **3.2.2 Klachten met betrekking tot wijzigingen van het zenderaanbod**

#### **3.2.2.1 Voorbeeld**

*Telenet informeerde mij via een brief dat ze vanaf 26 november 2012 de uitzendingen via INDI stopzet. Nu geven zij de gelegenheid om een nieuwe HD Digibox te kopen aan €79. Ik heb Telenet via een brief laten weten dat ik hiermee niet akkoord ga. Ik vind het onterecht dat wij moeten opdraaien voor deze extra kosten omdat Telenet de uitzendingen via de INDI-box zomaar stopzet. Daarom richt ik mij tot u om te bemiddelen met Telenet om een gratis HD Digibox te kunnen afhalen bij een Telenet-verdeler in plaats van €79 te moeten betalen.*

#### **3.2.2.2 Bespreking**

De Ombudsdienst ontving eind 2012 tientallen klachten van ex-INDI-klienten die er door Telenet van op de hoogte werden gesteld dat hun decoders niet langer zouden ondersteund worden voor de levering van TV-diensten. INDI was een bedrijf dat een digitaal televisieplatform aanbood en vanaf 2008 werd overgenomen door Telenet. INDI-klienten beschikten over een eigen decoder die ook na de overname door Telenet ondersteund werd. Aan deze ondersteuning kwam vanaf 26 november 2012 een einde. Telenet wees er in dit verband op dat het INDI-platform verouderd was waardoor er geen voldoende garantie meer kon gegeven worden op de goede werking van deze dienst.

Ex-INDI-klienten die nog beschikten over een INDI-box kregen van Telenet de mogelijkheid om een HD digibox aan te kopen voor een kostprijs van €79 met gratis activatie of om een HD digicorder te huren waarbij de eerste vier maanden abonnement gratis werd aangeboden. Dit laatste aanbod gold enkel voor Shake-klienten.

Klienten die ontevreden waren over dit aanbod en die beroep deden op de Ombudsdienst kregen van Telenet een verbeterd voorstel. Ze konden een gerecycleerde HD digibox aankopen aan €1 en een HD digicorder huren waarbij het abonnement gratis werd aangeboden voor een termijn van twaalf maanden. Op de gerecycleerde HD digibox werd een garantietermijn van één jaar aangeboden.

Een gedeelte van de betrokken klagers ging akkoord met dit aanbod terwijl anderen voornamelijk uit principiële overwegingen geen positief gevolg gaven aan het voorstel van Telenet.

De kans op een minnelijke schikking werd kleiner naarmate de klachten later op het jaar werden ingediend omdat de voorraad aan gerecycleerde HD digiboxen op een gegeven moment uitgeput was.

De Ombudsdienst vindt het niet onlogisch dat een operator beslist om een verouderde technologie, die dateert van een tijdperk dat het TV-landschap een volledig andere gedaante

had, uit te doven. Sedert de overname van INDI door Telenet en gezien de ontwikkelingen op het vlak van digitale TV (en meer bepaald de interactiviteit) hadden ongetwijfeld een groot aantal ex-INDI-klienten tevoren reeds de overstap gemaakt naar het meer performante digitale platform van Telenet of naar een andere TV-aanbieder. De stopzetting van de ondersteuning van de INDI-infrastructuur kan dan ook algemeen beschouwd worden als een gevolg van de technologische evolutie. De Ombudsdienst heeft kunnen vaststellen dat Telenet de betrokken klienten tijdig heeft geïnformeerd over de stopzetting van de ondersteuning van de INDI-settopboxen. Bovendien heeft Telenet een aanvaardbaar en motiverend voorstel gedaan naar deze klienten toe met het oog op een overschakeling naar het eigen digitale platform. Klienten die wensten over te schakelen naar een andere aanbieder werden in hun opzet niet gehinderd door Telenet.

### **3.3 Aanbevelingen van de Ombudsdienst aan Telenet**

Hoewel Telenet minder beroepsklachten veroorzaakte dan in 2011 bleef het voornaamste pijnpunt van deze operator, namelijk de onduidelijke en foutieve facturatie, in 2012 een belangrijke bron van ergernis voor veel klienten. Een aanzienlijk aantal klachten kan vermeden worden indien de verkopers van Telenet voortaan volledige informatie zouden verstrekken over de tarieven en de eenmalige kosten. Eveneens moet prioriteit gegeven worden aan de opmaak van meer transparante aankoopbevestigingen. De aanrekening van kosten die vooraf niet werden besproken met de klient moet vanzelfsprekend afgewend worden. Telenet kan voorts aan betrouwbaarheid winnen indien haar klienten die hun productmix of abonnementsformule wijzigen of verhuizen minder geconfronteerd zouden worden met dubieuze, onduidelijke en soms ronduit foutieve facturatie. De operator dient er zich bewust van te zijn dat foutieve facturatie leidt tot ontevredenheid bij de klienten.

Heel wat TV-klienten uitten in 2012 hun ongenoegen bij de Ombudsdienst over Telenet omwille van zenderwijzigingen en de stopzetting van ondersteuning van INDI-decoders. Naar de mening van de Ombudsdienst kan Telenet zich wel degelijk het recht toeëigenen om dergelijke wijzigingen door te voeren. Omdat uit de klachten in gebleken dat veel gebruikers slecht geïnformeerd zijn over de oorzaak van zenderwijzigingen lijkt het de Ombudsdienst opportuun dat Telenet in haar communicatie naar de klienten toe nog meer de nadruk legt op de motivatie van haar beslissing.

#### **Aandachtspunten voor de gebruikers**

- **U kan hoe dan ook sedert 1 oktober 2012 uw telecommunicatie-abonnementen kosteloos opzeggen wanneer uw contract zes maanden oud is en u niet beschikt over meer dan vijf nummers en voor abonnementen waarin een toestel betrokken is zal een verbreking van het contract voor de vervaldatum wel leiden tot de aanrekening van een kost.**
- **Signaleer elke storing bij uw operator, informeer naar de mogelijkheid om oproepen door te schakelen naar een gsm-aansluiting wanneer uw vaste telefonie onderbroken is en ga (in de Algemene Voorwaarden) na of u een compensatie kan claimen.**

- Overweeg om een data-tariefplan te bestellen wanneer u regelmatig gebruik maakt van mobiel internet. U kan tevens op eenvoudig verzoek kosteloos een preventieve blokkering van mobiel internet laten activeren bij uw operator.
- Controleer de juistheid van elke factuur, contacteer uw operator bij elke mogelijke onregelmatigheid en doe een beroep op de Ombudsdienst indien uw eerstelijnsklacht niet naar behoren wordt afgehandeld.
- Wees bewust van het feit dat de toestel-verzekering die door Mobistar wordt aangeboden, niet elke vorm van valschade, verlies of diefstal dekt.
- Wees er bewust van dat een TV-aanbieder het recht heeft om zenderwijzigingen uit te voeren.



# 6

Hoofdstuk

## OPZEGKOSTEN: STAND VAN ZAKEN NA HET VAN KRACHT WORDEN VAN DE WET VAN 10 JULI 2012 HOUDENDE DIVERSE BEPALINGEN INZAKE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

### A. INLEIDING

Bij de opstelling van ons vorig jaarverslag 2011 was de omzetting van de Europese richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG naar Belgische wetten nog in uitvoering.

Deze richtlijnen worden ook wel het "derde telecompakket" genoemd.

Dit "derde telecompakket" werd uiteindelijk omgezet in nationale Belgische wetgeving in de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (Telecomwet, B.S. 25 juli 2012, p. 40969).

De nieuwe bepalingen inzake kosten inherent aan de vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten werden op 1 oktober 2012 van kracht.

Zoals we reeds aanhaalden in het jaarverslag van 2011 betekenen deze nieuwe bepalingen in vele opzichten een verbetering ten opzichte van de vroegere situatie.

De doeltreffendheid van de nieuwe wettelijke bepalingen blijft echter grotendeels afhankelijk van hoe de operatoren deze omzetten en interpreteren.

Over die omzetting zullen we het hebben in dit document, aangezien er toch een aantal vragen rijzen hieromtrent.

In deze context en ter illustratie getuigt de negatieve perceptie van sommige operatoren ten aanzien van de nieuwe telecomwet, zoals in december 2012 in de pers te lezen was, van de moeilijkheden bij de uitvoering van deze wettelijke bepalingen.

De moeilijkheden en problemen zijn divers en hebben met name betrekking op de inwerkingtreding van de nieuwe regelgeving inzake kosten voor vervroegde opzegging, de koppelaanbiedingen, artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, de toepassing of niet van een opzegperiode en het begrip "abonnee met niet meer dan 5 oproepnummers".

Alvorens in te gaan op de opgeworpen vragen, dient eerst het principe te worden uitgelegd dat nu van toepassing is op de compensatie voor vervroegde opzegging.

### B. PRINCIPE: ARTIKEL 111/3, § 3 VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

#### 1 . CONTRACT VAN (ON)BEPAALEN DUUR EN OPZEGGING NA DE EERSTE 6 MAANDEN VAN HET CONTRACT

Krachtens artikel 111/3, § 3, paragraaf 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kan de operator van een consument of een abonnee die over niet

meer dan vijf oproepnummers beschikt geen schadevergoeding vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract.

#### 2 . CONTRACT VAN (ON)BEPAALEN DUUR EN OPZEGGING TIJDENS DE EERSTE 6 MAANDEN VAN HET CONTRACT

De operator mag echter schadevergoeding vorderen wanneer de vervroegde beëindiging gebeurt tijdens de eerste 6 maanden (artikel 111/3, § 3, paragraaf 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

De schadevergoeding die een operator in dit geval mag vorderen, mag niet hoger zijn dan het abonnementsgeld dat nog verschuldigd zou zijn tot aan de afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract indien dat contract niet vroegtijdig beëindigd was.

#### 3 . RESTWAARDE

De verbrekingsvergoeding mag verhoogd worden in het geval van een speciaal aanbod dat verbonden was aan de looptijd van het contract (bijvoorbeeld een gratis gsm per contract van 12/24 maanden). Deze bijkomende schadevergoeding mag echter niet hoger zijn dan de restwaarde van het product op het ogenblik van de beëindiging van het contract (artikel 111/3, § 3, paragraaf 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

### C. BESPREKING

#### 1 . UITBREIDING MAXIMUMBEDRAG VOOR OPZEGKOSTEN

De Ombudsdienst heeft meermaals gepleit om de kloof te dichten tussen de situatie van de consument enerzijds en die van bepaalde categorieën van eindgebruikers zoals zelfstandigen, vrije beroepen, vzw's, kmo's en micro-ondernemingen anderzijds.

Voordien was het maximumbedrag voor opzegkosten enkel toepasbaar op de consument. Ter herinnering: dit maximumbedrag was in de meeste gevallen € 150. Voortaan geldt er ook een maximumbedrag voor de opzegkosten voor abonnees die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikken. Deze verbrekingskosten mogen niet groter zijn dan het abonnementsgeld dat nog verschuldigd is tot het einde van de zesde

maand na inwerkingtreding van het contract.

De uitbreiding van het maximumbedrag voor opzegkosten voor abonnees met niet meer dan vijf oproepnummers betekent een grote vooruitgang en is daarom vermeldenswaardig. Daarentegen blijft de situatie onveranderd voor eindgebruikers die over meer dan vijf oproepnummers beschikken.

## 2. INVLOED VAN DE CONTRACTUELE LOOPTIJD OP DE OPZEGKOSTEN

Vroeger was de looptijd van het contract een bepalend element voor de kosten bij vervroegde opzegging. Hoe langer de looptijd van het contract, hoe hoger de kosten bij opzegging konden oplopen.

Artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de impact van de looptijd van het contract voortaan minder groot is. Bijgevolg dient de hoogte van de opzegvergoeding nu vastgesteld te worden.

Het bepalende element is nu het ogenblik waarop de opzegging plaatsvindt. Bepalend is nu of de vervroegde beëindiging gebeurt tijdens of na de eerste 6 maanden van het contract. In dit laatste geval worden in principe geen opzegkosten gevorderd. Indien de vervroegde beëindiging echter binnen de eerste zes maanden gebeurt, mogen er opzegkosten gevorderd worden.

Als reactie hierop lanceerde Base op 15 mei 2012 zijn "Charter voor de vrije mobiele consument". Dit charter werd uitgebreid besproken in de pers. Het omvat een aantal principes, zoals het recht van de mobiele consument op een kosteloze en vrije beweging tussen telecomoperatoren.

In deze context worden er formules zonder enige getrouwheidsperiode gelanceerd. Dit gebeurt echter vooral of zelfs exclusief in de mobiele-telefoniesector. Vreemd genoeg worden deze formules niet met dezelfde ijver aangeboden door de rest van de mobiele operatoren. Aldus lijkt enkel Base aanhanger te zijn van het principe van het contract zonder bepaalde looptijd. Het wordt zelfs uitdrukkelijk op zijn homepage vermeld.

Eind juli 2012 begint ook Telenet dergelijke aanbiedingen te promoten. Het gaat hierbij vooral om de "King en Kong"-formules.

## D. ENKELE VRAGEN DRINGEN ZICH OP

### 1. DE INWERKINGTREDING VAN ARTIKEL 111/3, §3 VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE

#### 1.1 Onmiddellijke toepassing op lopende contracten

Juffrouw X. ging op 16 september 2011 een abonnement met een looptijd van 18 maanden aan bij Base. Dit contract was gekoppeld aan de aanschaf van een gsm voor een bedrag van € 1. Op 3 oktober 2012 neemt juffrouw X. contact op met Base met de vraag of zij, rekening houdend met de nieuwe toepasbare wetgeving, haar abonnement kosteloos mag

opzeggen.

Base verklaart hierop dat, conform de nieuwe Telecomwet die op 1 oktober 2012 van kracht werd, contracten voortaan beperkt zijn tot een maximale looptijd van zes maanden (met ingang van 1 oktober 2012).

Daarnaast benadrukt Base dat het contract voor mobiele telefonie van juffrouw X. op 16 september 2011 werd aangegaan voor een duurtijd van 18 maanden en dus tot 15 maart 2012 liep. Conform de nieuwe wet dient zij, aldus volgens Base, vanaf 1 oktober 2012, haar contract nog 6 maanden te eerbiedigen alvorens zij kan genieten van een kosteloze opzegging.

Omdat juffrouw X. haar nummer op 4 oktober 2012 heeft overgedragen naar een andere operator, wordt er een opzegvergoeding geëist.

Aangezien er sprake is van een nieuwe wetgeving, begrijpt Base echter dat de informatie hierover niet duidelijk was voor de klant en stemt uitzonderlijk in met een kosteloze verbreking. De argumenten die Base aanhaalt, zijn echter incoherent en fout.

In principe had juffrouw X. het recht om haar abonnement kosteloos en met onmiddellijke ingang stop te zetten vanaf 1 oktober 2012.

Artikel 148 van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie (genoemd als Telecomwet) laat hierover, net als artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, geen twijfel bestaan. Het bepaalt uitdrukkelijk dat de bepalingen van artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie en deze inzake vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten op 1 oktober 2012 van kracht worden en vanaf dat moment onmiddellijk van toepassing zijn op lopende contracten.

Het geval van juffrouw X. bewijst dat de voormelde artikels 111/3 § 3 en 148 soms op een wel zeer bijzondere en gewaagde wijze geïnterpreteerd worden.

#### 1.2 Vervroegde toepassing

Zoals reeds eerder aangehaald, waren eindgebruikers en het grote publiek dankzij de geschreven pers en de media reeds lang voor 1 oktober 2012 uitvoerig ingelicht over de wijziging van de wetgeving inzake opzegkosten. Het gevolg hiervan was dat talrijke eindgebruikers de hun gevorderde opzeggingskosten begonnen te betwisten, zich ten onrechte beriepen op de nieuwe bepalingen die waren aangekondigd, terwijl deze nog niet van kracht waren.

We citeren ter illustratie de klacht die mevrouw X. indiende.

Op 7 februari gaat mevrouw X. een nieuwe getrouwheidsperiode aan bij Mobistar. Dit wordt haar op dezelfde dag per brief bevestigd.

In de loop van de maand juni 2012 ziet mevrouw X. een interessante aanbieding van Proximus. Hierop besluit ze haar contract met Mobistar op te zeggen.

Enkele dagen later ontvangt mevrouw X. een factuur van € 150 als verbrekingsvergoeding wegens vervroegde opzegging van haar abonnement bij Mobistar.

De Ombudsdienst begrijpt de verwarring van sommige eindgebruikers en pleit daarom, met name in het kader van de klacht van mevrouw X., voor een vervroegde uitvoering van de

richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG.

De in die zin ondernomen stappen zijn echter vruchteloos.

Mobistar voert immers aan dat het principe opgenomen in artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, niet opgelegd is door de richtlijnen, maar het resultaat is van een politiek besluit. Mobistar preciseert hierbij dat het artikel in kwestie bijgevolg nog niet van kracht was en dat dit pas vanaf 1 oktober 2012 het geval zou zijn. Deze termijn wordt door de wetgever als noodzakelijk geacht om de operatoren de mogelijkheid te geven om de nodige technische en administratieve aanpassingen uit te voeren.

Toch stemt Mobistar in uitzonderlijke gevallen en ten uitzonderlijken titel in met de vervroegde toepassing van de bepalingen van de richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG.

### **1.3 Toepassing op contracten waarvan de opzegging in september 2012 werd gevraagd**

#### **1.3.1 Probleemstelling**

Zoals eerder aangehaald, is artikel 111/3, §3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie op 1 oktober 2012 van kracht geworden. Dit artikel bepaalt een maximumbedrag voor opzegkosten voor consumenten en abonnees met niet meer dan vijf oproepnummers.

De gestelde hypothese betreft contracten waarvoor een opzeggingsaanvraag is geformuleerd in de loop van de maand september 2012. Rekening houdend met de bestaande regels van voor 1 oktober 2012, wordt deze opzegging slechts ten vroegste door de operator bekrachtigd in de loop van de maand oktober 2012. De vraag is dan ook onder welke wettelijke regeling de kosten voor vervroegde opzegging in dit geval moeten worden berekend.

#### **1.3.2 Analyse**

De opzegging valt niet noodzakelijk samen met het einde van het contract.

Er dient immers een onderscheid te worden gemaakt tussen de opzegging die door de abonnee wordt gevraagd en het eigenlijke einde van het contract. Dit onderscheid vloeit voort uit artikel 111/3, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Zo mag de abonnee krachtens artikel 111/3, § 1 door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen zijn contract opzeggen. Het contract wordt beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk.

Bijgevolg moeten eventuele verbrekingsvergoedingen in deze hypothese geëvalueerd worden, niet op basis van de wettelijke regeling die van kracht was ten tijde van het verzoek tot beëindiging (dus in september 2012), maar op basis van de nieuwe wettelijke regeling die sinds 1 oktober 2012 van kracht is, conform artikel 111/3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

## **2 . WAT HET GEZAMENLIJK AANBOD BETREFT**

### **2.1 Principe**

De wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming beschrijft een gezamenlijk aanbod als een aanbod waarbij de al dan niet kosteloze verkrijging van goederen of diensten gebonden is aan de verkrijging van andere goederen of diensten (Art. 2, 27°).

Het gezamenlijk aanbod aan de consument is in principe toegelaten voor zover het geen oneerlijke handelspraktijk uitmaakt (Art. 71, wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming).

### **2.2 Convergentie van elektronische-communicatiediensten**

De convergentie van elektronische-communicatiediensten, media en informatica heeft geleid tot de ontwikkeling van gezamenlijke dienstaanbiedingen van vaste en mobiele telefonie, internet en televisie.

Ook producten (gsm, tablet, tv ...) worden sinds kort gecombineerd met deze verschillende diensten. Er is meestal sprake van een speciaal aanbod dat verbonden is aan de looptijd van het contract (bijvoorbeeld een gratis gsm per contract van 12/24 maanden). Statistieken van het BIPT over de evolutie van de elektronische-communicatiesector in 2011 hebben aangetoond dat 55% van de particuliere abonnees een digitale televisie kocht als onderdeel van een gezamenlijk aanbod, 36% van de particuliere abonnees twee bijkomende producten kocht, 17% een digitale televisie als onderdeel van een double-playbundel kocht en 2% een digitale televisie kocht als onderdeel van een quadruple bundel.

Van de consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt en die kosteloos of tegen een lagere prijs een product heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het inschrijven op een abonnement van bepaalde duur, mag bij de vroegtijdige beëindiging van het contract een bijkomende schadevergoeding gevorderd worden. Deze bijkomende vergoeding mag echter niet hoger zijn dan de restwaarde van het product op het ogenblik van de beëindiging van het contract (artikel 111/3, §3, paragraaf 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

In de loop van de maand september 2012 kwamen bepaalde problemen aan het licht bij de vergoedingen als gevolg van de opzegging van elektronische-communicatiediensten bij een gezamenlijk aanbod.

Wij citeren ter illustratie de klacht die mevrouw G. indiende bij de Ombudsdienst.

Mevrouw G. is sinds 2005 klant bij Belgacom.

In maart 2012 ruilt mevrouw G., mits betaling van een supplement van € 50, haar punten van Premium Club Belgacom in voor een Nokia-gsm X2-01Black.

In juni 2012 gaat de gsm in kwestie in reparatie.

Ondanks talrijke aangetekende brieven aan het adres van Belgacom wordt er geen gunstig gevolg gegeven aan de herhaalde verzoeken van mevrouw G. om haar gsm terug te krijgen of tenminste een vervangingstoestel.

Per aangetekend schrijven op 29 augustus 2012 meldt

mevrouw G. Belgacom dat zij al haar abonnementen zal opzeggen indien zij geen genoegdoening krijgt.

Per aangetekende brief op 14 september 2012 zegt mevrouw G. uiteindelijk al haar abonnementen bij Belgacom en Proximus op.

Er worden haar dan ook kosten voor vervroegde opzegging aangerekend.

Bovendien wordt er een bijkomende vergoeding gevorderd voor de huur van een tablet met vervaldatum 4 oktober 2013.

Deze vergoeding bedraagt € 304,13.

Mevrouw G. betwist de gevorderde opzegvergoeding en bijkomende vergoeding.

Belgacom antwoordt dat mevrouw G. op 4 oktober 2011 op een "All-in-One" pakket heeft ingetekend. Dit pakket omvat de telefoonlijn, internet, televisie, mobiel internet, een "Samsung Galaxy 10" tablet en twee mobile voices. Mobile Internet One en de huur van de tablet worden op vraag van de betrokkene op 1 oktober 2012 stopgezet.

Belgacom betreft de problemen waarmee mevrouw G. geconfronteerd werd bij het herstel van haar gsm en biedt tevens excuses aan voor het uitblijven van een antwoord als gevolg van een gevoelige toename van het werkvolume tijdens de vakantieperiode.

Belgacom betreft evenwel dat zij niet kunnen tegemoetkomen aan het verzoek van mevrouw G. met betrekking tot de vergoedingskosten voor de tablet. Voor dit product heeft zij immers nog een contract lopen tot 4 oktober 2013. De compensatie voor vervroegde beëindiging van € 304,13 is reeds in behandeling bij de facturatedienst. De nieuwe Telecomwet is niet van toepassing op gezamenlijke aanbiedingen en bijgevolg ook niet op contracten met betrekking tot tablets.

Volgens de Ombudsdienst lijkt de geclaimde schade van € 304,13 wel degelijk op een opzegvergoeding en is bijgevolg in strijd met het van kracht zijnde principe betreffende de opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten (zie supra).

Krachtens artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kan de operator van een consument of een abonnee die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikt geen schadevergoeding vorderen voor de beëindiging van een contract van onbepaalde duur of voor de vroegtijdige beëindiging van een contract van bepaalde duur na afloop van de zesde maand volgend op de inwerkingtreding van het contract.

Alleen wanneer de abonnee kosteloos of tegen een lagere prijs een product heeft verkregen waarvan de verkrijging gebonden was aan het inschrijven op een abonnement van bepaalde duur, mag de operator een bijkomende schadevergoeding vorderen. Dit is duidelijk niet het geval. Deze bijkomende schadevergoeding mag echter niet hoger zijn dan de restwaarde van het product op het ogenblik van de beëindiging van het contract (artikel 111/3, § 3, paragraaf 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Dit geval valt dus niet onder voornoemd artikel 111/3, § 3, paragraaf 3. De tablet die de abonnee ontvangen heeft, maakt duidelijk deel uit van een afzonderlijk huurcontract en valt dus niet onder het afgesloten abonnement.

Bovendien heeft de betrokkene de tablet teruggegeven, wat de door Belgacom gevorderde opzegvergoeding nog minder

rechtvaardigt.

## 3 . WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

### 3.1 Probleemstelling

De wijzigingen ingevoerd door de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie hebben geleid tot herzieningen of wijzigingen van de algemene voorwaarden van de operatoren

In geval van een wijziging van de algemene voorwaarden, heeft de abonnee krachtens artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie het recht om zonder boete zijn contract op te zeggen.

### 3.2 Analyse

De wijziging van de algemene voorwaarden als gevolg van de inwerkingtreding van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie ging niet gepaard met de mogelijkheid voor de abonnee om zonder boete zijn contract op te zeggen.

Dit betekent dat de procedure vastgelegd in artikel 108, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie niet is nageleefd.

Aangezien hier sprake is van maatregelen die de bescherming van de abonnee verbeteren, heeft deze miskenning waarschijnlijk geen grote gevolgen.

Bovendien zijn de wijzigingen het gevolg van de omzetting van een wettelijke bepaling en niet van een initiatief van de operatoren zelf.

Feit blijft dat dit, puur op wettelijk en juridisch vlak, vragen oproept.

## 4 . DE OPZEGPERIODE

### 4.1 Het principe: opzegging op het moment gekozen door de abonnee

Krachtens artikel 111/3, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: "(...) wordt het contract beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk. De operator sluit zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de abonnee".

De tweede paragraaf van voornoemd artikel vervolgt en preciseert dat: "Zijn van rechtswege nietig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden in verband met de contractbeëindiging in de overeenkomsten gesloten tussen een operator en een abonnee, die ertoe strekken de verandering van operator onmogelijk te maken of te ontmoedigen."

Dit betekent dat als we ons stricto sensu houden aan artikel 111/3, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, de beëindiging van contracten voor elektronische communicatiediensten niet meer onderworpen mag zijn aan welke vorm dan ook van opzegperiode. De abonnee mag immers vanaf nu het moment van de contractbeëindiging zelf kiezen.



Tegelijkertijd maken de meeste operatoren geen melding meer van een opzegperiode in hun algemene voorwaarden.

Dit betekent echter niet dat er in de praktijk geen opzegperiode wordt toegepast.

Getuige hiervan de tegenslag van de heer S.

Na verschillende technische problemen beslist de heer S. om zijn contract bij Voo op te zeggen. Hij doet dit per brief op 10 december 2012.

De administratieve diensten laten de effectieve opzegging op 10 januari 2013 ingaan, conform artikel 5.2 van de algemene voorwaarden van de operator.

Om de vertrouwensrelatie te herstellen, stuurt Voo ter compensatie voor het geleden ongemak een creditnota op voor een bedrag van € 125,99, wat overeenstemt met drie maanden vergoeding voor het Pack-abonnement.

Na onderzoek stelt de Ombudsdienst dat de toegekende creditnota billijk lijkt in het licht van de technische problemen waar de heer S. mee te kampen had.

De Ombudsdienst merkt niettemin op dat artikel 111/3, § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat "het contract wordt beëindigd op het moment gekozen door de abonnee, zelfs onmiddellijk". De operator sluit zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de abonnee.

Voo heeft zijn algemene voorwaarden gewijzigd als gevolg van het in voege treden van de nieuwe Telecomwet op 1 oktober 2012. Artikel 5.2 van de algemene voorwaarden luidt als volgt: "De Klant mag, onverminderd de toepassing van artikel 5.3, op elk moment het abonnementscontract opzeggen per aangetekend schrijven, per brief, fax of e-mail aan het adres van Voo. Voo zal alles in het werk stellen om zo spoedig als technisch mogelijk de betrokken dienst af te sluiten en stuurt een schriftelijke bevestiging ervan naar de Klant."

De Ombudsdienst stelt na onderzoek van een reeks dossiers vast dat Voo stelselmatig een termijn van een maand toepast alvorens een contract effectief te beëindigen. Door deze praktijk past Voo feitelijk een opzegperiode van een maand toe.

De Ombudsdienst meent dat deze praktijk moeilijk te rijmen valt met de Telecomwet en dat de opzegging dient te worden bekrachtigd op de datum gekozen door de abonnee.

#### **4.2 Uitzondering: weigering van de contractverlenging**

Voortaan bestaat er een duidelijk kader voor de verlenging van contracten voor elektronische communicatiediensten. Elke contractverlenging is in toepassing van artikel 108, §1/1 onderworpen aan de uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming van de consument of abonnee met niet meer dan vijf oproepnummers.

In geval van weigering van de contractverlenging (Artikel 108, § 1/1, 1°, paragraaf 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie ) wordt het lopende contract van bepaalde duur, in toepassing van artikel 82 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, op de vervaldatum omgezet in een contract van onbepaalde duur. Dit contract van onbepaalde duur is te allen tijde kosteloos opzegbaar mits inachtneming van een opzegtermijn die ten hoogste twee maanden mag bedragen.

Hiermee ontstaat er wat de opzegtermijn betreft een ongelijkheid al naargelang de consument of abonnee met niet meer dan vijf oproepnummers over een contract van bepaalde of onbepaalde duur beschikt.

In geval van opzegging heeft de eindgebruiker meer verplichtingen bij een contract van onbepaalde duur. Hij moet immers een opzegperiode van maximum twee maanden naleven. Bij de opzegging van een contract van bepaalde duur is er daarentegen geen enkele opzegperiode van toepassing.

In termen van de opzegkosten is er weliswaar geen vergoeding verschuldigd bij de beëindiging van een contract van onbepaalde duur. Bij vroegtijdige beëindiging gedurende de eerste zes maanden van het contract mogen er dan wel weer opzegkosten worden gevorderd.

## **5 . NIET MEER DAN VIJF OPROEPNUMMERS**

Ter herinnering, de vrijstelling van opzegkosten of het maximumbedrag voor opzegkosten zoals vermeld in artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is van toepassing op abonnees die over niet meer dan vijf oproepnummers beschikken.

Op het eerste gezicht lijkt de definitie van deze categorie van eindgebruikers vrij ondubbelzinnig.

Opnieuw blijkt echter uit de klachten die bij de Ombudsdienst werden ingediend, dat sommige operatoren wel erg inventief te werk gaan bij de interpretatie hiervan.

Getuige hiervan de klacht van mevrouw D.

Mevrouw D. staat aan het hoofd van een KMO.

De KMO van mevrouw D. beschikt sinds 3 februari 2012 over 10 oproepnummers bij Proximus.

Op 7 december 2012 wordt mevrouw D. benaderd door een vertegenwoordiger van Base. Deze stelt dat mevrouw D. geen opzegkosten zal betalen als de overdracht van de lijnen in twee opeenvolgende fasen gebeurt.

Daags later worden vijf oproepnummers overgedragen naar het Base-netwerk. Op 23 december 2012 worden de volgende vijf oproepnummers overgedragen.

Als gevolg van de vroegtijdige beëindiging van de contracten, vordert Proximus een verbrekingsvergoeding van € 1.460,43.

Base betreurt dat er verbrekingskosten werden aangerekend aan mevrouw D.

Hierbij stelt Base echter dat het aan de abonnee is om de looptijd van zijn contract en de eventuele vordering van opzegkosten bij zijn operator na te gaan.

Ook bevestigt Base dat zijn medewerkers worden opgedragen om aan hun klanten te vragen of zij nog steeds een contract lopende hebben bij hun operator in geval van een nummeroverdracht naar Base. De medewerkers van Base hebben immers geen toegang tot de databanken van andere operatoren en kunnen dit bijgevolg niet nagaan. Het is overigens voor Base onmogelijk om te verifiëren wat bij de afsluiting van het contract mondeling is overeengekomen. Alvorens het contract te ondertekenen, had mevrouw D. de opzegvoorwaarden van haar vorige operator, in casu Proximus, moeten nagaan.

Base merkt voorts op dat de overdrachtsaanvraag vermeldt dat de klant volledig verantwoordelijk is voor de nakoming van alle contractuele verplichtingen jegens de overdragende operator (inclusief, maar niet beperkt tot, de betaling van een

eventueel restbedrag en/of vergoeding als gevolg hiervan). Er wordt ook vermeld dat de uitvoering van de aanvraag zal leiden tot de beëindiging van de contractuele relatie met de overdragende operator, met als doel de overdracht van ISDN's ((Integrated Services Digital Network: communicatienetwerk dat gebruik maakt van het telefoonnet) en dat de klant volledig verantwoordelijk is voor de gevolgen, financieel of anderszins, van een dergelijke beëindiging (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de betaling van eventuele verbrekingsvergoedingen aan de overdragende operator). Door het contract te ondertekenen heeft mevrouw D. zich akkoord verklaard met de voorwaarden die eraan verbonden zijn.

Base kan mevrouw D. enkel aanraden om contact op te nemen met Proximus om een vergelijk te vinden.

Na onderzoek stelt de Ombudsdienst dat de informatie die mevrouw D. heeft gekregen in ruime mate haar beslissing heeft beïnvloed. Als "goede huisvader" zou mevrouw D. duidelijk nooit hebben ingestemd met de overdracht van haar mobiele lijnen naar Base, als men haar niet had verzekerd dat zij geen opzegkosten zou moeten betalen.

Bovendien lijkt de werkwijze van Base, die erin bestaat om de opzegging in twee fasen te laten gebeuren, op een manier om de nieuwe wettelijke bepalingen inzake vervroegde opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten te omzeilen. Sterker nog, de bepalingen worden hierdoor volledig tenietgedaan.

De bepaling zoals vermeld in artikel 111/3, § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie die stelt dat de abonnee niet meer dan 5 oproepnummers mag hebben, is immers klaar en duidelijk en hoeft bijgevolg niet geïnterpreteerd of onderhandeld te worden.

Voor elk aanbod moet men dus gewoon nagaan hoeveel oproepnummers de abonnee precies heeft. Men dient bijgevolg op het moment van de aanbieding na te gaan of de aangesproken abonnee over meer, of minder, dan 5 oproepnummers beschikt.

In dit geval beschikte de betrokkene initieel over meer dan vijf oproepnummers en mocht hij zich dus niet beroepen op de vrijstelling van kosten voor vervroegde opzegging zoals bedoeld in artikel 111/3, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, in tegenstelling tot wat de Base-verkoper mocht beweren.

## **E. CONCLUSIE**

De nieuwe wettelijke bepalingen betreffende de opzegging van contracten voor elektronische communicatiediensten zijn een duidelijke verbetering in termen van bescherming van de consumenten en eindgebruikers in het algemeen. Alle betrokken actoren zijn het hierover eens.

Ze zijn er immers gekomen na lang en rijp beraad.

De formulering van de nieuwe wettelijke bepalingen is bovendien glashelder en niet buitengewoon complex.

Toch moet men vaststellen dat de nieuwe bepalingen aanleiding geven tot verschillende interpretaties, de ene al gewaagder dan de andere.

Dit is moeilijk te vatten als men bedenkt dat operatoren in principe voldoende tijd hebben gehad om hun commerciële praktijken bij te stellen. Ter herinnering, de Europese richtlijnen 2009/136/EG en 2009/140/EG moesten tegen

mei 2011 zijn omgezet in de Belgische wetgeving, en de nieuwe wettelijke bepalingen zijn uiteindelijk pas op 1 oktober 2012 van kracht geworden.

De onduidelijkheden en problemen kunnen wellicht worden toegeschreven aan het fenomeen van kinderziektes.

De wijzigingen als gevolg van de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie zijn wellicht aanzienlijk. Misschien is het daarom belangrijk om de tijd zijn werk te laten doen.

Hoe dan ook, waakzaamheid blijft meer dan ooit geboden om de doeltreffendheid van de nieuwe wetgeving te waarborgen.

# 7 **OPZEG VAN ABONNEMENTEN EN NUMMEROVERDRACHT: EEN POTENTIËLE BRON VAN DIVERSE KLACHTEN**

Hoofdstuk

## **A. INLEIDING**

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie diende in 2012 te bemiddelen in duizenden klachten van gebruikers die ten gevolge van een aanvraag tot stopzetting van hun abonnement of van een overschakeling naar een andere operator onverwacht geconfronteerd werden met een opzegvergoeding. De aanrekening van opzegvergoedingen vormt voor de Ombudsdienst meteen het belangrijkste klachtenthema van 2012 en wordt besproken in artikel 6 van dit jaarverslag. De nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie, die voor een aantal elementen in voege trad op 1 oktober 2012, leidt er toe dat een grote groep gebruikers voortaan minder gehinderd zal worden in hun beslissing om telecommunicatiecontracten op te zeggen. Deze wet, die in artikel 10 van dit jaarverslag uitvoerig aan bod komt, bepaalt immers dat gebruikers die beschikken over maximum vijf nummers hun contract kosteloos kunnen opzeggen na een termijn van zes maanden.

Helaas vormde de aanrekening van opzegvergoedingen in 2012 niet het enige obstakel voor gebruikers die hun overeenkomst met een operator stopzetten of overschakelden naar andere aanbieders. De Ombudsdienst ontving in 2012 immers vele honderden beroepsklachten omtrent diverse andere onregelmatigheden die betrekking hadden tot de stopzetting van abonnementen en / of de migratie naar een andere operator.

In dit artikel zullen met uitzondering van de verbrekingsvergoedingen de voornaamste probleemgebieden in dit verband worden toegelicht. Teneinde de problematieken bevattelijk te maken en zo goed mogelijk te illustreren zal voorafgaandelijk de bespreking van elk probleemgebied een of meerdere concrete voorbeelden van ombudsklachten worden geciteerd. Onder impuls van voornoemde nieuwe wetgeving zal het klantenverloop in de telecomsector mogelijk toenemen. Het is in deze omstandigheden van groot belang dat operatoren geen hindernissen meer opwerpen die de intenties van de klanten, om van de vrijgemaakte markt gebruik te maken, zouden kunnen fnuiken. Op basis van een analyse van de meest voorkomende verzuchtingen die de telecomgebruikers in 2012 terzake lieten optekenen bij de Ombudsdienst zullen in dit artikel daarom enkele aanbevelingen aan de sector worden geformuleerd. Teneinde de gebruikers voor te bereiden op een eventuele opzeg van hun abonnement zullen in dit artikel tevens enkele belangrijke aandachtspunten op een rij worden gezet die, mits naleving, veel ongemakken kunnen voorkomen. Dit is noodzakelijk vermits de Ombudsdienst in 2012 uit de talloze betreffende klachten heeft kunnen afleiden dat veel gebruikers tot op heden niet op de hoogte zijn van de opzegmodaliteiten in de telecomsector zoals deze momenteel van kracht zijn.

## **B. BESPREKING VAN DE VOORNAAMSTE PROBLEEMGEBIEDEN**

### **1 . 'DUBBELE' AANREKENING VAN ABONNEMENTSKOSTEN : DOORLOPENDE FACTURATIE NA OVERSCHAKELING NAAR EEN ANDERE OPERATOR**

#### **1.1 Voorbeelden**

##### **1.1.1 Voorbeeld 1**

*In januari 2012 ben ik overgestapt van Telenet naar Scarlet. Voor mijn overstap heb ik vele keren telefonisch contact gehad met Scarlet. Ik heb verschillende keren duidelijk gevraagd of ik iets moest doen voor mijn opzeg bij Telenet. Men heeft mij duidelijk gezegd dat ikzelf niets moest doen en dat zij voor alles gingen zorgen voor mijn overstap. Nu bleef ik facturen krijgen van Telenet. Ik heb Telenet gecontacteerd. Zij zeggen dat alle diensten nog actief zijn. (...) Ondertussen is mijn factuur bij Telenet opgelopen tot €360 voor diensten waarvan ik absoluut geen gebruik heb gemaakt aangezien ik bij Scarlet ben. Ik voel mij duidelijk in de zak gezet als consument.*

##### **1.1.2 Voorbeeld 2**

*Ik ondervind problemen met onze overgang van Base (telefoon en internet) naar Belgacom (telefoon, internet en TV). Bij Belgacom vertelde men mij in november 2011 dat ikzelf niks moest regelen, dat alles voor ons gedaan werd. Ik ontvang tot op vandaag nog steeds een factuur van Base ondanks dat ik naar Belgacom ben overgeschakeld, met behoud van mijn telefoonnummer. Mijn vraag is, wat moet ik nu doen? Belgacom zegt dat ik de factuur niet moet betalen maar bij Base vertellen ze mij natuurlijk dat ik dit wel moet doen.*

##### **1.1.3 Bespreking**

De aangehaalde klachten tonen aan dat een overschakeling naar een nieuwe operator niet automatisch leidt tot de stopzetting van het abonnement bij de oude operator. Wanneer een abonnement in het kader van een overschakeling naar een nieuwe operator niet wordt stopgezet zal de facturatie door de vorige operator blijven doorlopen. Het is een illusie te veronderstellen dat twee operatoren simultaan geen abonnementsgeld kunnen aanrekenen voor dezelfde type dienst. Uit de klachten blijkt evenwel dat bij veel gebruikers deze overtuiging levendig is.

Het is voor een gebruiker uitermate belangrijk er van op de

hoogte te zijn dat hij zelf dient in te staan voor de opzeg van zijn abonnement bij de operator die hij verlaat. De enige uitzondering hierbij is voorzien in het geval van nummeroverdracht tussen twee operatoren. Nummeroverdracht wordt enkel toegepast in vaste telefonie en mobilofonie. Dit betekent dat enkel in het geval een gebruiker zijn bestaande telefoon- of gsm-nummer overdraagt naar een nieuwe operator, dit zal leiden tot een automatische stopzetting van de betreffende abonnementen bij de vorige operator. Andere abonnementen zoals internet en TV (analoog en digitaal) dienen ten allen tijde zelf te worden stopgezet door de gebruiker, wanneer hij een overschakeling naar een andere operator plant.

Veel gebruikers beschikken over een abonnementsformule waarin meerdere diensten worden gecombineerd, de zogenaamde double-, triple- of quadruple play-abonnementen. Zoals de tweede geciteerde klacht aantoont wordt dit type abonnementen niet automatisch stopgezet in geval van een overdracht naar een andere operator, zelfs in het geval het vaste telefoon- en / of gsm-nummer vervat zit in het pakket en wordt geporteerd naar een nieuwe operator. De gebruiker dient daarom zelf in te staan voor de opzeg van het combinatieabonnement bij zijn vorige operator. In geval de gebruiker de intentie heeft om een telefoon- of gsm-nummer uit zijn combinatieabonnement over te dragen naar een andere operator is het sterk aangewezen om dit te preciseren in de opzegbrief. De operator zal dan in principe de dienst actief laten zodat een nummeroverdracht mogelijk blijft. Het is eveneens aangewezen om de voorziene datum van nummeroverdracht in de opzegbrief te vermelden.

Operatoren vermelden in hun verkoopvoorwaarden steeds dat de klant schriftelijk dient op te zeggen wanneer hij een annulering van zijn abonnement beoogt. In principe kan de klant op deze wijze informatie inwinnen over de opzegmodaliteiten bij zijn operator en in het geval van overschakeling naar een nieuwe operator dubbele aanrekening van abonnementskosten vermijden. Evenwel blijkt uit de klachten dat veel gebruikers zich uitsluitend informeren bij de nieuwe operator over de eventuele opzegmodaliteiten met betrekking tot de oude operator. De klachten brengen aan het licht dat vertegenwoordigers van nieuwe operatoren vaak zelf informatie verstrekken omtrent de stopzetting van het abonnement in plaats van de (potentiële) klant hieromtrent door te verwijzen naar de betreffende operator. De informatie die wordt verstrekt blijkt dikwijls foutief te zijn: verkopers overtuigen de gebruikers vaak dat zij zelf geen stappen dienen te ondernemen om het abonnement bij de vorige operator stop te zetten. Vermoedelijk wordt bewust het beeld opgehangen dat een overschakeling tussen twee operatoren drempelloos is en volledig automatisch verloopt zodat de kans minder reëel wordt dat de potentiële klant omwille van de administratieve rompslomp afhaakt. Het voornaamste pijnpunt bestaat er echter uit dat de gebruiker niet over het minste bewijs beschikt dat hij door zijn nieuwe operator verkeerd werd geïnformeerd over de wijze waarop het abonnement bij de vorige operator wordt stopgezet. De meeste verkopers beperken zich immers tot het verstrekken van mondelinge informatie waar veel gebruikers blindelings in vertrouwen.

Bij de behandeling van dergelijke klachten in 2012 stelde de Ombudsdienst vast dat operatoren vaak weinig bereidheid etaleren om de 'dubbele' aanrekening van abonnementskosten te crediteren (in het geval van de oude operator) of te

vergoeden (in het geval van de nieuwe operator). Vooral de operatoren waar de klagers voorheen klant waren bleven doorgaans volhouden dat de facturatie terecht is omdat er op geen enkele wijze een opzeg van het abonnement werd aangevraagd. Nieuwe operatoren boden in 2012 in sommige gevallen toch een commerciële tegemoetkoming aan omwille van de vermeende foutieve informatieverstrekking door een van hun vertegenwoordigers. In een grote meerderheid van de gevallen had de klager na de bemiddelingsprocedure door de Ombudsdienst nog steeds financiële schade opgelopen door het feit dat zijn abonnement bij de oude operator was blijven doorlopen. Helaas beschikt de Ombudsdienst in deze dossiers slechts zeer zelden over onweerlegbare argumenten die operatoren er zouden moeten toe aanzetten om de klagers volledig schadeloos te stellen.

Zoals uit het eerste geciteerde voorbeeld blijkt kan de grootteorde van de kosten ten gevolge van de doorlopende abonnementen bij de vorige operator aanzienlijk oplopen. Uit de klachten blijkt dat sommige gebruikers die na de overschakeling 'dubbele' facturen ontvangen eerder de nieuwe operator dan de gewezen operator contacteren. Dit kan er toe leiden dat de betreffende gebruiker er in deze fase nog steeds niet worden op attent gemaakt dat zij zelf verantwoordelijk is voor de aanvraag tot stopzetting van het abonnement bij de toenmalige operator. Sommige dossiers brengen dan weer aan het licht dat enkele klagers door een samenloop van omstandigheden niet op de hoogte konden zijn van de doorlopende facturatie bij de vorige operator. Het kan immers gebeuren dat een gebruiker het mailadres waar de vorige operator de elektronische facturen naar verstuurt niet meer raadpleegt omdat hij sedert zijn overschakeling een nieuwe mailadres heeft toegewezen gekregen door zijn nieuwe operator. Wanneer de overschakeling daarenboven kadert in een verhuis zal de oude operator veelal niet op de hoogte zijn van de nieuwe adresgegevens van de desbetreffende gebruiker. In voorkomend geval zullen de door de gewezen operator uitgestuurde herinneringsbrieven hun bestemming niet bereiken. Het gebeurt vaak dat deze gebruikers uiteindelijk volkomen onverwacht geconfronteerd worden met een aanmaningsbrief van een gerechtsdeurwaarder, die bevoegd is om opzoeken te verrichten bij de overheid teneinde de actuele adresgegevens van de schuldenaar te achterhalen. Dit scenario kwam in 2012 een aantal keren aan bod in klachten en stelde de Ombudsdienst telkens voor een onmogelijke opdracht om een minnelijke schikking te bereiken.

## 1.2 Aanbevelingen aan de operatoren

Gelet op het feit dat de onwetendheid van gebruikers omtrent de opzegmodaliteiten in geval van migratie naar een andere operator in 2012 een belangrijk aantal beroepsklachten genereerde wacht de operatoren een belangrijke uitdaging om de betrokken klanten voortaan veel beter in te lichten. De noodzaak tot het correct informeren van gebruikers geldt zowel voor de oude als voor de nieuwe operator. Omdat de klachten echter aantonen dat veel gebruikers hun vragen omtrent de opzegmodaliteiten uitsluitend richten aan de nieuwe operator, rust de zwaarste verantwoordelijkheid op laatstgenoemde.

De Ombudsdienst is van mening dat het niet zal volstaan om

de informatieverstrekking hieromtrent te beperken tot media zoals webpagina's of brochures. Uit de klachten blijkt immers dat gebruikers hun informatie over de opzegmodaliteiten bij de gewezen operator voornamelijk putten uit gesprekken met verkopers of andere vertegenwoordigers van de aanstaande operator. Het is derhalve van primordiaal belang dat deze aanspreekpunten voortaan enkel nog correcte informatie verschaffen of, beter nog, de klant doorverwijst naar de operator die hij verlaat. Het is immers vanzelfsprekend dat de gewezen operator het best gepositioneerd is om zijn klant in te lichten over de door hem gehanteerde modaliteiten in geval van opzeg van een abonnement of nummeroverdracht. Overigens zal in het hierna volgende rubriek 2.2 aan het licht komen dat de opzegmodaliteiten, en in het bijzonder de toepassing van de opzegtermijn, bij sommige operatoren kunnen afwijken van de norm. Dit kan er toe leiden dat goedbedoelde instructies vanwege nieuwe operatoren aan klanten die hun oude operator willen verlaten, nadeel aan deze gebruikers kunnen berokkenen en klantenontevredenheid in de hand kunnen wekken, zoals de Ombudsdienst in 2012 meermaals heeft kunnen opmerken.

## **2 . KLACHTEN MET BETREKKING TOT DE OPZEGTERMIJN**

### **2.1 Onterechte opzegtermijn toegepast door Scarlet**

#### **2.1.1 Voorbeeld**

*Begin juli 2012 heb ik mijn tv- en internetabonnement opgezegd bij Scarlet. Op mijn facturen wordt 11 augustus 2012 aangegeven als einddatum van mijn contract. Ik heb mijn aangetekende brief dan ook meer dan een maand voor deze datum verstuurd. Scarlet gebruikt echter een andere datum om het contract te beëindigen, namelijk 28 augustus 2012.*

#### **2.1.2 Bespreking**

Klanten die bij hun operatoren stopzetting van hun abonnement aanvragen moesten tot 1 oktober 2012 rekening houden met een vooropzegtermijn. Dit betekent dat elke operator een termijn hanteerde waarin de opzeggingsaanvraag verwerkt werd. Deze termijn stond vermeld in de verkoopsvoorwaarden en bedroeg standaard een maand. Gebruikers die overschakelden naar een andere operator dienden terdege met de vooropzegtermijn rekening te houden. Op die manier konden ze enerzijds 'dubbele' facturatie vermijden, zoals reeds uitvoerig werd besproken in rubriek 1 van dit artikel. Gebruikers die de intentie hebben om over te schakelen naar een andere operator maar onder geen enkel beding geconfronteerd willen worden met een dagenlange onderbreking van de telecomdiensten moeten er anderzijds over waken dat de stopzetting van het abonnement door de huidige operator niet gebeurde voor de activatie van de diensten door de toekomstige operator.

Het geciteerde voorbeeld toont aan dat Scarlet een opzegtermijn hanteerde die niet overeenstemde met de verwachtingen van sommige klanten. In 2012 werden hieromtrent tientallen dossiers ingediend bij de Ombudsdienst. In de Algemene Voorwaarden van Scarlet stond duidelijk gestipuleerd dat de

opzegtermijn 30 dagen bedraagt. Dit betekent concreet dat wanneer een klant een opzegbrief naar Scarlet verstuurd, de operator het abonnement 30 dagen na ontvangst van de brief diende stop te zetten. Vanzelfsprekend geldt dit ook voor de facturatie. Uit de klachten blijkt echter dat Scarlet evenwel een principe hanteerde waarbij de contractueel bepaalde opzegtermijn pas van start ging vanaf het einde van de lopende maandelijkse facturatiecyclus waarin de opzeggingsaanvraag werd geregistreerd.

Hoewel de betreffende klachten duidelijk terecht waren bleek Scarlet na bemiddeling door de Ombudsdienst geenszins bereid om de betwiste facturatie te herberekenen op basis van de contractueel voorziene datum van stopzetting van het abonnement.

Sedert 1 oktober 2012 werd er een nieuwe wettelijke bepaling van kracht betreffende de toepassing van opzegtermijnen in de telecomsector. De wet betreffende de elektronische communicatie, die in artikel 10 in zijn totaliteit wordt doorgelicht, bepaalt namelijk dat operatoren voortaan het door de klant gekozen tijdstip voor stopzetting van de abonnement in de opzeggingsaanvragen dienen in te willigen. De wet voorziet zelfs dat een onmiddellijke stopzetting van het abonnement, dus zonder opzegtermijn, door de gebruiker verzocht kan worden, voor zover dit voor de operator technisch haalbaar is. De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat Scarlet haar Algemene Voorwaarden heeft aangepast aan de vereisten van deze nieuwe wettelijke bepalingen. De verkoopsvoorwaarden vermelden echter nog steeds dat bij ontstentenis aan een einddatum opgegeven door de klant de overeenkomst zal beëindigd worden mits een vooropzeg van 30 dagen. Pas in 2013 zal de Ombudsdienst kunnen verifiëren of Scarlet correct de nieuwe bepalingen omtrent de opzegtermijn naleeft.

### **2.2 Onterechte opzegtermijn toegepast door Belgacom en Billi**

#### **2.2.1 Voorbeelden**

##### **2.2.1.1 Voorbeeld 1**

*Op 14 mei 2012 zijn wij met onze vaste telefoonlijn overgekomen van Belgacom naar Telenet. Wij kregen echter nog een factuur van Belgacom met vermelding "Eenmalige kosten : voortijdige opzegging". Mag Belgacom deze kosten aanrekenen?*

##### **2.2.1.2 Voorbeeld 2**

*Op 2 juli 2012 ben ik veranderd van gsm-operator, van Billi naar Telenet. Ik had mij op voorhand geïnformeerd bij Billi of ik kan veranderen van operator. Dit werd door Billi bevestigd maar ik moest een aangetekende opzegbrief versturen. Dat mocht ik volgens de Telenet-medewerker niet doen, want dan zou ik mijn gsm-nummers kwijt zijn. Wij moesten niets doen, Telenet zou alles regelen. (...) Rond 20 augustus 2012 kreeg ik van Billi een factuur van €34,34 voor het abonnement van de maand augustus. Ik heb contact opgenomen met Billi en zij waren formeel : ik moest betalen want er was geen opzeg van het contract gebeurd.(...) Ik heb dan maar opnieuw contact opgenomen met Telenet en kreeg daar steeds hetzelfde antwoord, namelijk dat Billi het recht niet heeft om nog facturen*

te sturen omdat ik van operator veranderd ben op 2 juli 2012.

### 2.2.2 Bespreking

Zoals reeds uitvoerig toegelicht in rubriek 1 van dit artikel kunnen enkel klanten die hun vaste telefoon- of gsm-nummer overdragen naar een nieuwe operator er van uit gaan dat het abonnement waaraan dit nummer gekoppeld is automatisch zal worden stopgezet bij de gewezen operator.

De beide voorbeelden illustreren evenwel dat de stopzetting van een abonnement door middel van nummeroverdracht nog steeds kan resulteren in de aanrekening van een vergoeding bij de vorige operator. De behandeling van deze klacht brachten aan het licht dat de respectievelijke abonnementen bij Belgacom en Billi werden stopgezet na het verstrijken van de einddatum van het contract. In tegenstelling tot hetgeen de benaming op de Belgacom-factuur doet veronderstellen betreffen de in casu gecontesteerde sommen dan ook geen vergoedingen die voortvloeien uit een voortijdige opzeg van het contract. Belgacom en Billi hanteren evenwel een principe waarbij het abonnementsgeld voor een uitgeporteerd nummer nog wordt aangerekend voor een termijn van een maand (de opzegtermijn). Deze kosten maakten in 2012 regelmatig het voorwerp uit van Ombudsklachten omdat gebruikers redeneren dat Belgacom en Billi er geen enkele tegenprestatie voor levert. In 2012 stelde de Ombudsdienst vast dat behalve Belgacom en Billi geen enkele andere operator dit omstreden principe toepaste.

Wanneer een Belgacom-of Billi-klant zijn telefoonnummer overdraagt naar een andere operator kan deze opzegtermijn enkel vermeden worden indien deze klant binnen een termijn van een maand voor de voorziene overdrachtsdatum een afzonderlijke opzeggingsaanvraag richt aan Belgacom of Billi. Naar de mening van de Ombudsdienst leggen deze operatoren hiermee een barrière op aan haar klanten die willen overschakelen naar een andere operator. Het is in dit verband belangrijk te verwijzen naar het Koninklijk Besluit van 16 maart 2000 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van de telecommunicatiediensten en het Koninklijk Besluit van 23 september 2002 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de eindgebruikers van de aan het publiek aangeboden mobiele telecommunicatiediensten. Deze bepalingen hadden onder meer als doel de overschakeling naar andere operatoren van telefonie- en mobilofoniekanten die nummerbehoud beogen te vereenvoudigen. De Koninklijke Besluiten voorzien immers in een voor de gebruiker kosteloze faciliteit die voorziet dat elke overdracht van telefoon- en gsm-nummers kan aangevraagd worden aan de nieuwe operator (recipiëntoperator) zonder dat de gebruiker zelf stappen dient te zetten naar de gewezen operator (donoroperator) toe.

Desalniettemin diende de Ombudsdienst in 2012 vast te stellen dat noch Belgacom, noch Billi naar aanleiding van bemiddeling in de betreffende klacht bereidheid toonde om de gecontesteerde sommen te crediteren. Beide operatoren bleven namelijk volhouden dat de toepassing van een opzegtermijn na de nummeroverdracht geoorloofd was en verwezen hierbij naar de Algemene Voorwaarden.

## 2.3 Aanbevelingen aan de operatoren

De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat Scarlet in 2012 een opzegtermijn toepaste die afweek van hetgeen vermeld werd in de eigen Algemene Voorwaarden. Het behoeft geen verder betoog dat dergelijke praktijken onaanvaardbaar zijn. Het is stuitend dat Scarlet zelfs na tussenkomst van de Ombudsdienst niet bereid was om de eigen contractuele bepalingen met betrekking tot de opzegtermijn toe te passen. De Ombudsdienst roept Scarlet ten eerste op om haar standpunt in deze klachten te wijzigen.

De wet betreffende de elektronische communicatie biedt gebruikers sedert 1 oktober 2012 de mogelijkheid om de opzegtermijn zelf te bepalen. Scarlet paste inmiddels haar Algemene Voorwaarden in die zin aan. Of deze operator voortaan de vigerende wetgeving en de eigen Algemene Voorwaarden wel zal naleven zal pas in 2013 duidelijk worden. Vanzelfsprekend beveelt de Ombudsdienst Scarlet aan om zich onmiddellijk in de regel te stellen.

De onregelmatigheden die aan het licht kwamen tijdens de behandeling van de Belgacom- en Billi-klachten kunnen beschouwd worden als een vorm van uitholling van de vigerende juridische bepalingen inzake nummeroverdracht. Door een maand abonnementsgeld aan te rekenen na een nummeroverdracht werpen beide operatoren een hindernis op voor gebruikers die nota bene de duur van hun contract hebben gerespecteerd alvorens over te stappen naar een andere operator. Net als Scarlet hielden Belgacom en Billi na bemiddeling door de Ombudsdienst vol dat de toepassing van de opzegtermijn na nummeroverdracht gerechtvaardigd was. De Ombudsdienst dient in dit verband te beklemtonen dat elke wettelijke bepaling primeert boven de Algemene Voorwaarden van een operator. Vermits de toepassing van de opzegtermijn na nummerportering strijdig is met het Koninklijk Besluit betreffende nummeroverdraagbaarheid dringt de Ombudsdienst er bij Belgacom en Billi nogmaals op aan op niet langer abonnementskosten aan te rekenen na de uitportering van een nummer.

## 3 . KLACHTEN MET BETREKKING TOT NUMMERPORTABILITEIT (MOBILOFONIE)

### 3.1 Voorbeeld

*Ik probeer mijn Mobistar-nummer te laten overdragen naar Mobile Vikings, maar dit lukt niet. Mobile Vikings heeft reeds drie of vier pogingen ondernomen maar telkens krijgen zij te horen dat dit nummer niet langer in dienst is bij Mobistar. Als ik zelf contact opneem met Mobistar krijg ik telkens te horen dat dit nummer wel degelijk nog actief is. Volgens Mobile Vikings is dit een gebruikelijke maar illegale praktijk van Mobistar, zij blokkeren het nummer zodat het onmogelijk is om over te stappen naar een andere provider met behoud van je nummer. Mobistar zegt dan weer dat het te maken heeft met het feit dat ik ben overgezet op een prepaid kaart. Ondertussen blijf ik onbereikbaar, want mijn Mobistar simkaart werkt al twee weken niet meer.*

### 3.2 Bespreking

De Ombudsdienst ontving in 2012 vele tientallen klachten van gebruikers die problemen ondervonden met de overdracht van hun gsm-nummer naar een nieuwe operator. Dit is vrij opmerkelijk omdat nummerportabiliteit in de mobilofonie de voorafgaande jaren slechts in beperktere mate het voorwerp van klachten vormde.

Zoals reeds omschreven in rubriek 2.2.2 van dit artikel worden de modaliteiten met betrekking tot nummeroverdracht tussen mobilofonie-operatoren bepaald in het Koninklijk Besluit van 23 september 2002 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de eindgebruikers van de aan het publiek aangeboden mobiele telecommunicatiediensten. Een gebruiker die een overschakeling naar een nieuwe mobilofonie-operator met nummerbehoud beoogt kan er zich toe beperken om de nummeroverdracht aan te vroegen bij zijn nieuwe operator. De vraag tot nummeroverdracht vanwege de nieuwe operator (recipiëntoperator) moet aanvaard worden door de oude operator (donoroperator), die het abonnement van de klant vervolgens dient stop te zetten.

Een gebruiker die een nummeroverdracht aanvraagt bij zijn nieuwe operator moet zijn persoonsgegevens alsook het betrokken gsm-nummer en de status van dit nummer (abonnement of prepaid) doorgeven. Deze gegevens zullen dienen als basis voor de aanvraag tot nummeroverdracht bij de donoroperator. Uit de analyse van de klachten blijkt dat een aantal van deze aanvragen door de donoroperatoren wordt geweigerd omdat de verkregen gegevens van de klant niet volledig overeenstemmen met de gegevens die in eigen bezit zijn. Het is uiteraard geen betrachting van de Ombudsdienst om elke controle door de donoroperator te laten varen, maar het vereist desalniettemin een gezonde vorm van soepelheid bij de aanvaarding van aanvragen tot nummeroverdracht om een vlotte toepassing van de principes die beschreven worden in het voormelde Koninklijk Besluit niet in de weg te staan.

Zoals uit het aangehaalde voorbeeld blijkt kan een weigering vanwege een donoroperator om positief gevolg te geven aan een aanvraag tot nummeroverdracht negatieve gevolgen hebben voor de gebruikers. In het geval de simkaart van de donoroperator inactief wordt alvorens de dienst wordt geactiveerd op het netwerk van de recipiëntoperator zal de gebruiker namelijk tijdelijk geen gebruik meer kunnen maken van zijn gsm-aansluiting.

De Ombudsdienst heeft in 2012 vastgesteld dat de betreffende klachten betrekking hadden tot mobilofonie-operatoren. Deze dossiers konden doorgaans snel worden afgesloten omdat de nummeroverdracht in de meeste gevallen binnen een termijn van enkele dagen na de indiening van de klacht alsnog werd voltrokken. Opmerkelijk is dat de Ombudsdienst in sommige van deze klachten fungeerde als doorgeefluik van de gegevens van de gebruiker aan de donoroperator, die vervolgens de nummeroverdrachtsaanvraag aanvaardde.

### 3.3 Aanbevelingen aan de operatoren

Het stijgende aantal klachten met betrekking tot het stoeveverloop van nummerportabiliteit in de mobilofonie kan uiteraard te wijten zijn aan een grotere volatiliteit in de markt, onder impuls van nieuwe formules aangeboden door onder meer Telenet en Mobile Vikings. Toch vermoedt de Ombudsdienst op basis van haar analyse in de betreffende klachten dat de donoroperatoren soms onredelijk strenge criteria hanteren in de procedure waarbij een aanvraag tot nummerportering wordt aanvaard of verworpen. Ook dit fenomeen kan beschouwd worden als een hindernis naar gebruikers toe om optimaal gebruik te kunnen maken van de geliberaliseerde markt. Onder impuls van de nieuwe wet betreffende de elektronische communicatie is de kans zeer reëel dat gebruikers meer dan ooit zullen overschakelen naar andere aanbieders. In dat opzicht lijkt het de Ombudsdienst opportuun dat de mobilofonie-operatoren voortaan meer redelijke normen hanteren inzake de aanvaarding van aanvragen tot nummeroverdracht.

#### **Aandachtspunten voor de gebruikers:**

- **Ga er niet van uit dat een overstap naar een nieuwe operator automatisch zal leiden tot de stopzetting van het abonnement bij uw vorige operator.**
- **Informeer u steeds bij de operator die u verlaat over de opzegmodaliteiten (in plaats van bij de nieuwe operator).**
- **Hou er rekening mee dat operatoren een opzegtermijn hanteren, soms zelfs in geval van een nummeroverdracht.**
- **Maak optimaal gebruik van de mogelijkheid om zelf de opzegtermijn te bepalen door de gewenste datum van stopzetting van de dienst te vermelden in de opzegbrief.**
- **Waak er over dat, in geval van een nummeroverdracht, uw gegevens die door de nieuwe operator zullen worden opgevraagd exact overeenkomen met de gegevens waar de oude operator over beschikt. Het kan zodoende nuttig zijn om een factuur van uw oude operator mee te nemen naar het verkooppunt van de nieuwe operator.**

## **A.** INLEIDING

Conform de bepalingen van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie waren telecomoperatoren vroeger verplicht om een klantendienst ter beschikking te stellen van hun klanten, welke eerder als "hulpdienst" fungeerde voor de eindgebruikers. Goede bereikbaarheid en het functioneren volgens wettelijk vastgelegde minimumcriteria was initieel de vrij limitatieve taak van elke klantendienst.

Telecomoperatoren zijn echter, in navolging van de wetswijziging door artikel 15 van de wet van 31 mei 2011 houdende diverse bepalingen, niet langer verplicht om een simpele "hulpdienst" ter beschikking te stellen. Doch, indien zij over een klantendienst beschikken, dan moet deze aan bepaalde kwalitatieve criteria voldoen om de belangen van de consument optimaal te kunnen waarborgen. Van de klantendiensten wordt onder andere de dag van vandaag verwacht dat zij elke vraag, opmerking of klacht met de nodige ernst behandelen en dat zij een volwaardig onderzoek uitvoeren.

In juni 2011 ondertekenden meer dan 21 ondernemingen, inclusief de grootste telecombedrijven, het zogenaamde Charter voor klantvriendelijkheid. Het Charter voorziet onder meer in een maximale wachttijd van 2,5 minuten voor telefonische oproepen door consumenten naar de klantendienst. De tekst voorziet ook dat telefoneren naar een callcenter of naar een klantendienst tegen een minimale kost moet gebeuren en dat er een mogelijkheid moet bestaan voor om gratis teruggebeld te worden. Bij operatoren die de termijn overschrijden, moeten de abonnees hun contactgegevens en een korte boodschap kunnen nalaten. De helpdesk is in dat geval verplicht om binnen een welbepaalde termijn de abonnee terug te contacteren. En dit bij voorkeur op het door hem opgegeven tijdstip. E-mails en brieven dienen binnen de vijf dagen beantwoord te worden en de invordering van het betwiste deel van een factuur moet door de operator worden opgeschort. Het keuzemenu bij callcenters moet eenvoudiger, terwijl bepaalde mondelinge afspraken schriftelijk bevestigd moeten worden. Voorts engageerden de telecombedrijven zich tot transparante overeenkomsten en facturen en tot transparante en toegankelijke informatie over de aangeboden producten en diensten.

Gebreken in de dienstverlening hebben in 2012 nochtans geleid tot een aanzienlijke stijging van het aantal klachten betreffende de categorie "onthaal".

De Ombudsdienst achtte het daarom noodzakelijk om voor de derde keer verslag uit te brengen over haar bevindingen inzake de eerstelijnsbushulp van de telecomoperatoren.

De stijging van het aantal klachten betreffende het onthaal bevestigt dat de telecomoperatoren er voor een deel van haar

klanten niet in slagen een efficiënte manier te vinden voor de oplossing van dit probleem. Bovendien blijkt dat zowat alle operatoren moeilijkheden hebben om een efficiënt en vlot functionerende onthaaldienst tot stand te brengen. Uit de databank van de Ombudsdienst blijkt dat van de 1.565 klachten, 454 klachten aan Belgacom toe te schrijven waren en 329 klachten toe te schrijven waren aan Proximus. Samen vertegenwoordigden zij 783 klachten of de helft van het aantal onthaalklachten in 2012. Het staat tegelijkertijd ook vast dat Belgacom en Proximus, als grootste telecomoperatoren, over een zeer uitgebreid klantenbestand beschikken en het aantal eerstelijnsklachten hoger zal liggen. Het is voor beide ondernemingen een uitdaging om hier passend op in te spelen.

De overige twee grotere spelers op de markt, Mobistar en Telenet, hebben een gelijkaardig aantal klachten inzake onthaal, respectievelijk 298 klachten en 251 klachten.

Ook het aantal klachten van de kleinere spelers op de markt, met name de KPN Groep (84 klachten) en Scarlet (61 klachten) zijn vergelijkbaar.

## **B.** HOE BEREIKT EEN ABONNEE ZIJN OPERATOR EN WAT VOOR KLACHTEN ZIJN PURE ONTHAALKLACHTEN?

Elke klant die niet tevreden is met de oplossing die een telecomoperator hem biedt kan de kosteloze tussenkomst van de Ombudsdienst vragen. Het is cruciaal dat de klant eerst contact opneemt met de klantendienst van zijn telecomoperator. De Ombudsdienst kan immers enkel optreden wanneer een klant geen bevredigende oplossing heeft gekregen van de klantendienst van zijn telecomeverancier.

Inzake puur klantenonthaal, dus in klachten welke alleen maar over dit thema bij de Ombudsdienst werden ingediend en geen andere klachtencategorie bij betrokken was, werden bij de Ombudsdienst 262 klachten geregistreerd.

Naast schriftelijke klachten kreeg de Ombudsdienst ook telefonisch kennis van een aanzienlijk aantal problemen inzake onthaal, zonder dat de abonnee hiervoor een officiële klacht bij de Ombudsdienst wenste in te dienen. Deze abonnees wilden de Ombudsdienst enkel inlichten over de wijze waarop ze door de eerstelijnsdienst van hun operator werden behandeld en de problemen waarmee ze werden geconfronteerd.

Een abonnee kan zijn operator via verschillende kanalen bereiken. Mondeling, via de telefoon waar hij bij een callcenter terecht komt; via de storingslijn; via de verschillende boetieks en verkoopcentra of schriftelijk via de post, per fax, via de



website of per e-mail. Er zijn dus talrijke kanalen via dewelke de abonnee zijn telecomoperator kan proberen te benaderen om een oplossing te vinden voor zijn probleem binnen een redelijke termijn. Cruciaal hierbij is de vraag of de consument er werkelijk in slaagt de telecomoperator binnen een redelijke termijn te bereiken op de door de operator zelf aangegeven wijze. Indien dit het geval is, rijst nog de vraag hoe de consument door de klantendienst wordt bediend en of er hem een concrete en bevredigende oplossing wordt geboden voor zijn probleem. Hierop zal een antwoord worden geformuleerd in de hiernavolgende tekst.

## 1 . TELEFOON

Voor zover de Ombudsdienst dit uit de klachten kan afleiden, krijgt de abonnee de meest efficiënte antwoorden van de telecomoperatoren per telefoon. Toch zijn er nog tal van consumenten die hun beklag doen over het gebrek aan professionalisme bij het onthaal in de callcenters en over de klantvriendelijkheid aan de telefoon.

### 1.1 Ontbrekend klantnummer

De Ombudsdienst ontving in 2012 een aantal mondelinge onthaalklachten met betrekking tot een ontbrekend klantnummer van voormalige klanten van operatoren. Deze klanten hadden na het veranderen van operator niet langer toegang tot de onlinefacturatie van hun voormalige operator (via het computersysteem wordt een nummer ingegeven dat door het systeem niet meer wordt herkend). Als men geen geldige en courant klantnummer bij de hand had, was het onmogelijk om een medewerker van het callcenter te spreken.

De Ombudsdienst stelt voor om een overgangsfase te voorzien gedurende dewelke een voormalige klant, zeker wat toegang tot zijn account en toegang tot het klantenonthaal betreft, over dezelfde mogelijkheden blijft beschikken als voordien.

### 1.2 Minder lange wachttijden aan de telefoon

#### Voorbeeld:

*De heer D. ondervond problemen met betrekking tot het behoud van zijn e-mailadres na overstap van Telenet naar Mobistar. Hij beklagde zich over de lange wachttijden bij Mobistar.*

#### Commentaar:

In 2012 registreerde de Ombudsdienst opnieuw een aanzienlijk aantal klachten inzake de bereikbaarheid van de klantendiensten. De operatoren moeten de geleverde inspanningen verderzetten en ernaar streven om de wachttijden zo kort mogelijk te houden zonder dat de dienstverlening hierbij evenwel aan kwaliteit inboet.

Een gratis mogelijkheid om teruggebeld te worden na 2,5 minuten werd bij de meeste operatoren ingevoerd en wordt ook voorzien door het Charter voor Klantvriendelijkheid.

### 1.3 Doorschakeling

Klagers berichtten de Ombudsdienst dat ze van het eerste aanspreekpunt bij de operator vaak werden doorverbonden

zonder dat een andere persoon het gesprek effectief aannam of zonder dat de persoon met wie ze werden doorgeschakeld in staat was hen verder te helpen, zodat het gesprek telkens opnieuw moest doorverbonden worden totdat de klant er genoeg van had en inhaakte.

Dergelijke praktijken leiden vanzelfsprekend tot ongenoegen bij de klant, die zich tot de Ombudsdienst zal wenden om een oplossing voor te stellen als de operator daar zelf niet in slaagt. De klantendiensten van de telecomoperatoren dienen over voldoende gekwalificeerde werknemers te beschikken die in staat zijn om de problemen van de klanten op te lossen. Het doorverbinden van klanten zonder dat deze een oplossing aangeboden krijgen, zou kunnen wijzen op het tegendeel.

### 1.4 Klantvriendelijkheid

Er wordt ook vaak klacht neergelegd bij de Ombudsdienst omdat de klantendienst de klant onbeleefd te woord staat.

Hierna bespreken we een voorbeeld van een opmerkelijke klacht van de heer S. en het gevolg dat de betrokken operator aan de klacht gaf.

“Op 27 december 2012 belde ik naar de dienst Mobistar en werd ik totaal niet goed behandeld. De dame in kwestie die ons te woord stond was heel onbeleefd. Ik vroeg al maanden lang om een dienst te annuleren maar dit werd steeds niet gedaan. Toen ik zei dat ik het niet leuk vond dat er geprofiteerd wordt van mindervaliden, dan antwoordde ze heel onbeleefd dat het haar probleem niet was en dat wij maar naar een andere operator moesten gaan als wij niet tevreden zijn. Ik vond dit heel onaangenaam om zo behandeld te worden bij Mobistar. Ook vind ik dat ik niet altijd goed behandeld word in de verkooppunten. Zou het mogelijk zijn om deze klacht ernstig op te nemen? En mij dan ook een antwoord te geven op mijn bezorgdheden?”

De heer S. kreeg excuses van Mobistar en de gevraagde activatie van het sociaal tarief werd doorgevoerd zoals gevraagd. Met de bedoeling het klantenonthaal in de toekomst beter te maken, werd de verantwoordelijke van het klantenonthaal op de hoogte gesteld en werd tevens de verantwoordelijke van de verkopers op de hoogte gesteld in verband met het betreffende Mobistarcenter waar de klager het over had.

### 1.5 Doorverwijzing naar de Ombudsdienst

Wat ook kan worden vastgesteld, en dan niet zozeer wat schriftelijke klachten betreft maar vooral telefonisch aan de Ombudsdienst wordt meegedeeld, is dat een aantal medewerkers bij de klantendiensten van vooral Telenet en ook soms van Belgacom hun klanten sneller doorverwijzen naar de Ombudsdienst als ze zelf niet helemaal akkoord zijn met managementbeslissingen. De Ombudsdienst heeft in 2012 veel klagers gehoord die door de klantendienst werden doorgestuurd naar de Ombudsdienst omdat ze bijvoorbeeld hun overeenkomst opzegden één of twee dagen voor de nieuwe telecomwet, die voorziet in een soepeler opzegmechanisme, toepasbaar werd.

### 1.6 De storingslijn

De klant is contractueel, door het ondertekenen van de algemene voorwaarden met zijn telecomoperator, verplicht om

elke technische onregelmatigheid aan zijn operator te signaleren. Tijdens het telefonisch contact kan vervolgens een afspraak worden vastgelegd met het oog op een technische interventie.

Dat het melden van een technisch probleem tijd in beslag kan nemen kan het best geïllustreerd worden aan de hand van het hierna volgende voorbeeld:

*De heer V. ondervond sedert geruime tijd telefonie- en internetstoringen en had de grootste moeite om zijn operator, Scarlet, hierover te informeren gezien de bijna onmogelijk bereikbare technische dienst van deze operator. De heer V. probeerde met zijn gsm contact op te nemen maar tevergeefs en resulterend in bijkomende kosten voor de heer V. Als hij naar Scarlet telefoneerde werd na het doorlopen van het keuzemenu en na een 25-tal minuten te wachten het contact door Scarlet twee keren onderbroken. De heer V. heeft het dan nog verschillende malen geprobeerd maar tevergeefs. Ten einde raad ging de heer V. naar een Scarlet-verdeler maar ook zij kregen niemand aan de lijn. Op een mail kwam geen reactie. Slechts vier dagen later had de heer V. contact met de technische dienst van Scarlet welke het probleem niet direct kon verhelpen. Acht dagen later had de heer V., maar alleen maar voor een paar uren, internet en telefoon ter beschikking. Opnieuw hetzelfde probleem om contact op te nemen, ook zonder resultaat. Na veel pogingen werd de lijn uiteindelijk drie weken later hersteld. De heer V. wees op de ondervonden ongemakken en de gemaakte onkosten. Gezien deze omstandigheden had de heer V. zijn abonnement bij Scarlet opgezegd.*

**Commentaar:**

De geciteerde klacht staat voorbeeld voor gelijkaardige klachten met betrekking tot de schier-onbereikbaarheid van de technische storingslijn van een operator, illustreert de ongemakken van de klagers en wijst op de kosten welke zij hebben om het probleem op te lossen. De Ombudsdienst stelt vast dat door de operatoren opgemaakte creditnota's enkel betrekking hebben op de aangerekende abonnementsgelden voor de periode dat de klagers de dienst niet konden gebruiken omwille van de storingen. De klagers beschrijven in hun klachten niet alleen de ondervonden ongemakken ten gevolge van een lange periode zonder vaste telefonie en internet maar wijzen ook op de onkosten die veroorzaakt worden door de vele oproepen naar de klantendienst van de operatoren met hun gsm-aansluiting. Scarlet bijvoorbeeld stelt geen gratis nummer als oproepnummer voor de klantendienst ter beschikking. Bovendien blijkt uit deze en andere klachten dat de wachttijden aan de telefonische klantendienst nog altijd onaanvaardbaar lang kunnen oplopen. Dergelijke omstandigheden kunnen inderdaad leiden tot een ernstige meerkost voor de oproeper (naast de hinder die veroorzaakt wordt door het lange wachten).

## 2 . TELEBOETIEKS ALS EXTERNE KLANTDIENST

Sommige operatoren stellen, naast een telefonische klantendienst, tevens alternatieve aanspreekpunten ter beschikking van hun klanten, onder meer in de vorm van winkels of zogenaamde teleboetieks. Er mag worden verondersteld dat de medewerkers van deze winkels, net zoals het personeel van de klantendienst, opgeleid zijn om de

vragen en/of de klachten van de gebruikers te beantwoorden en op te lossen.

### 2.1 Bewijslast

**Voorbeeld:**

*Mevrouw S. bracht haar decoder binnen bij een Belgacom Center maar had volgens de klantendienst nog een aparte verklaring nodig van de verkoper van het Belgacom Center dat ze deze wel degelijk binnen had gebracht.*

**Commentaar:**

Vele winkels blijken echter niet over de noodzakelijke formulieren te beschikken ter bewijsvoering van teruggave. Een alternatief zou kunnen zijn de teleboetieks met de nodige formulieren uit te rusten.

### 2.2 Opleiding van de externe klantendienst

Een in het oog springend voorbeeld wordt hierna weergegeven:

*De heer S. gaf aan dat hij door een verkoper in een Belgacom Center verkeerd ingelicht werd, waardoor hij een promotie misliep doordat hij zijn abonnement niet online aanging.*

*De Ombudsdienst betreurt dat operatoren te weinig aandacht besteden aan foutieve informatie die door de externe klantendienst aan de klagers wordt verstrekt. Er wordt door de operator slechts in zeer beperkte mate nagegaan wat de medewerker van de operator in de winkel aan de abonnee heeft verklaard. Verkopers vormen voor de operator een te belangrijke schakel in het verkoopproces van de operatoren. Hoewel het tijdsverloop tussen de klacht en het eerste contact in de winkel het in bepaalde dossiers onmogelijk maakt om de gesprekken te reconstrueren, blijken sommige klagers in bepaalde dossiers welke bij de Ombudsdienst werden ingediend details te beschrijven welke bijna onmogelijk nog kunnen betwist worden. De Ombudsdienst stelt dan ook voor dat operatoren in dergelijke dossiers bij twijfel in het voordeel van de klager beslissen.*

## 3 . SCHRIFTELIJKE KLACHTEN

De aard en complexiteit van sommige vragen en klachten kan consumenten er toe aanzetten een schriftelijke communicatie met een telecomoperator aan te vragen.

### 3.1 Contactgegevens operatoren

De voor de abonnee beschikbare informatie betreffende het juiste postadres, een faxnummer, een klachtenformulier of zelfs een e-mail adres van de telecomoperator wordt ondertussen doeltreffender aan de klanten meegedeeld zodat hierover minder klachten in 2012 bij de Ombudsdienst toekwamen.

### 3.2 Geen antwoord van de operatoren

**Voorbeeld:**

*Na 26 dagen ontving mevrouw D. nog steeds geen antwoord van Telenet op haar klacht terwijl er een termijn van 3 dagen telefonisch was aangekondigd.*

Behalve de telefonische bereikbaarheid zette ook het feit dat operatoren zoals Belgacom, Mobistar, Scarlet, Schedom-Dommel en Telenet soms niet of binnen een redelijke termijn reageren op schriftelijke, zelfs per aangetekende brief verstuurd klachten, veel kwaad bloed bij de consumenten. De vragen die via de post werden verstuurd bleven soms ook in 2012 simpelweg onbeantwoord of er werd door de operator beweerd dat het (aangetekend) schrijven niet bij hen was aangekomen.

### 3.3 Geen antwoord van de operatoren

Een aangetekend schrijven blijft nog altijd noodzakelijk als bewijsmiddel. In het geval dat de klager terecht klacht neerlegde bij zijn operator zijn operatoren zoals Belgacom bereid de door de klager gemaakte kosten terug te betalen.

Hieronder bespreken we een voorbeeld van een opmerkelijke klacht:

*De heer V. kon plots geen gebruik meer maken van zijn telefonie- en internetverbinding. Navraag bij Euphony leerde hem dat dit te wijten was aan onbetaalde facturen. De heer V. meende dat de betreffende facturen wel degelijk werden betaald. Hij verstuurde de benodigde bewijzen tot twee maal toe aangetekend naar Euphony aangezien de eerste brief niet werd teruggevonden door deze operator.*

#### Commentaar:

Het voornaamste probleem dat zich voordoet bij de bemiddeling in Ombudsklachten heeft te maken met de bewijskracht. Zoals hierboven aangeduid, werd de argumentatie van de klager alleen maar aanvaard als deze kon bewezen worden met de respectieve stukken ter staving.

### 3.4 Internet

Ook de antwoorden die de klanten via hun web account kregen lieten dikwijls op zich wachten. Hier is in meerdere dossiers geen verschil vast te stellen of men een vraag schriftelijk heeft gesteld via de klassieke weg of via zijn account.

Voorbeeld:

Reeds sedert enige tijd probeerde mevrouw H., vruchteloos, op eender welke manier contact met Scarlet te hebben in verband met een aanmaning waar zij vragen bij had. Scarlet vermeldde zelf op aan mevrouw H. overgemaakte correspondentie dat de klant voor eventuele verdere informatie contact kan opnemen via telefoon. Mevrouw H., die hier wilde gebruik van maken, stond voor een marathon "wachten", "muziekjes beluisteren", "suggesties voor de chat-oplossing of webpagina-hulp". Ondanks haar voorkeur om als klant persoonlijk te woord gestaan te worden heeft mevrouw H. toch de alternatieven zoals voorgesteld aan de telefoon, gebruikt, namelijk de chat (ook daar géén medewerkers beschikbaar) en het achterlaten van een telefoonnummer. Enkel na +/- 5 dagen kreeg zij een boodschap op haar voicemail.

Ook de kwaliteit van antwoord via het web viel soms tegen. Dikwijls kreeg de Ombudsdienst te horen dat als de klantendiensten toch antwoorden, ze in veel gevallen vaak eenvoudigweg een passage uit een standaardantwoord kopieerden.

## C. MULTI-CATEGORIEËN- KLACHTEN

Er kunnen verschillende onthaalklachten worden onderscheiden, naargelang de aard van de klacht. De meeste onthaalklachten zijn geen op zichzelf staande klachten maar zijn verbonden of gelieerd aan een andere klacht.

Zoals hierboven vermeld, is de meerderheid van de klachten inzake klantenonthaal een loutere nevenklacht en dus gekoppeld aan een andere, meer substantiële klacht die de aanleiding vormde tot indienen van een dossier bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. In essentie betekent dit dat de klant de onthaaldienst van zijn operator contacteert voor een probleem dat los staat van het onthaal maar uiteindelijk door de klantendienst niet geholpen wordt zoals hij had verwacht.

Abonnees worden ook dikwijls geconfronteerd met verschillende klachtenbehandelaars voor de behandeling van een identiek probleem als zij verschillende malen terug contact moeten opnemen met de klantendienst van de operator omdat het probleem niet werd opgelost. Dit zorgt voor ongenoegen bij de abonnees welke hun verhaal keer op keer opnieuw moeten vertellen.

De meest voorkomende klachten binnen de multi-categorieën klachten kunnen als volgt worden beschreven:

#### 1. Klantenonthaal en verbrekingskosten/opzeg abonnement

In totaal werd binnen deze subcategorie het hoogste aantal klachten geregistreerd, met name 216 klachten. In dit jaarverslag vindt u eveneens een apart artikel terug over de problematiek van de verbrekingskosten welke dieper op het thema ingaat.

#### 2. Klantenonthaal en betwisting van facturen

De aanleiding tot contactopname met de klantendienst van een operator kan zeer divers zijn maar vaak betreft het ook de betwisting van een factuur. De algemene voorwaarden van alle operatoren leggen de klant namelijk op om elke factuurbetwisting kenbaar te maken bij de klantendienst binnen een bepaalde termijn.

#### Voorbeeld:

*"Ik belde naar de klantendienst van Belgacom omdat me nog veel te veel wordt aangerekend op mijn factuur. De dame van de klantendienst bleek ronduit onbeschoft en onbeleefd te zijn. Ik werd een paar maal de mond gesnoerd. Ze betichtte me ervan dat ik niet hoorde wat ze zei. Dit kan ik nochtans perfect herhalen: Ik kan niet verlangen dat iedere telefoonoperator op alle vragen een antwoord kan geven; ik mag mijn verhaal niet doen want zij is niet de juiste persoon en ik hoor niet wat ze zegt, enz. Iedereen mag weten dat er vriendelijke medewerkers bij Belgacom werken maar dat zo'n onbeleefd iemand met het publiek in aanraking komt, moet toch gemeld worden."*

#### Commentaar:

Aangezien de klantendiensten vaak niet in staat blijken te zijn om een passende oplossing aan te bieden voor facturatieproblemen, blijft het nodig de achterliggende diensten te betrekken in het onderzoek, zodat een minimale diepgang kan gewaarborgd worden. Het is immers genoegzaam bekend dat medewerkers van de telefonische klantendienst niet over de

nodige tools en tijd beschikken om klachten over een iets complexere materie te onderzoeken.

### 3. Klantenonthaal en transparante en toegankelijke informatie over aangeboden producten en diensten

Inzake klantenonthaal en facturatie producten of diensten werden 113 klachten geregistreerd en inzake klantenonthaal en abonnementsgeld 57 klachten, een totaal van 170 klachten. Het aantal klachten verduidelijkt dat er nood is aan duidelijke informatie over de producten en de diensten van de telecomoperatoren. In dit jaarverslag vindt u eveneens een apart artikel terug over de nieuwe telecomwet welke tracht een oplossing aan te bieden voor deze problematiek.

### 4. Klantenonthaal en transparante contracten en facturen

Uit het grote aantal klachten bij het klantenonthaal en facturatie in het algemeen (127) kan worden afgeleid dat de opmaak van voor de abonnees duidelijkere facturen een absolute noodzaak blijft. Dit probleem manifesteert zich in het grote aantal klachten die bij de Ombudsdienst worden geregistreerd betreffende facturatie als dusdanig.

#### Voorbeeld:

*Mevrouw M. stelde vast dat Proximus haar een hoog bedrag had aangerekend hoewel zij tijdens een verblijf in Italië slechts zeer beperkt gebruik had gemaakt van mobiel internet. Mevrouw M. stelde de facturatie in twijfel en wenste opheldering over de tarieven en de berekening van het betwiste bedrag. Omwille van de dure en ontransparante tarieven had mevrouw M. beslist om over te schakelen naar een andere operator, waarna Proximus een hoge opzegvergoeding had aangerekend. Nochtans had de Proximus-klantendienst haar tevoren verzekerd dat de opzegvergoeding maximaal € 30 zou bedragen.*

#### Commentaar:

Wanneer een klant bijvoorbeeld tijdelijk in het buitenland verblijft en daar gebruik maakt van mobiel internet zal hij ongetwijfeld aanzienlijk kunnen besparen door een dataformule voor roaming te laten activeren. Deze dataformule zal bij zijn terugkeer in België echter geen meerwaarde hebben, zodat hij vervolgens optimaler wijze zal omschakelen naar een datatariefplan voor nationaal gebruik. Indien operatoren datatariefplannen linken aan een contract van bepaalde duur zullen klanten ontmoedigd worden om om te schakelen, waardoor de meerwaarde van tariefplannen dreigt te verdwijnen. Het viel de Ombudsdienst in meerdere klachten op dat Belgacom / Proximus verkeerde telefonische informatie zou hebben verstrekt omtrent het al dan niet bestaan van bepaalde contractuele verplichtingen van klanten.

### 5. Klantenonthaal en cessie/overdracht van nummer

In deze categorie werden 113 klachten geregistreerd. De Ombudsdienst ontving in 2012 nog altijd klachten welke op het probleem wijzen dat het voor de abonnees soms niet duidelijk is welke diensten door hun moeten opgezegd worden en welke diensten automatisch worden overgedragen. Van de medewerkers in de klantendienst wordt dan verwacht dat zij rustig en kalm voor een oplossing voor de klant zorgen.

## D. CONCLUSIE: WAT VERWACHTEN KLANTEN VAN DE OPERATOREN?

De klantendiensten van de Belgische telecomoperatoren hebben in het verleden niet steeds de noodzakelijke eerste lijnondersteuning gegeven aan de klachten en/of vragen van hun abonnees. Dit bleek reeds uit een aantal eerdere jaarverslagen van de Ombudsdienst.

In 2012 werd er opnieuw een stijging van dergelijke klachten vastgesteld.

Uit bovenvermelde analyse blijkt echter dat er nog problemen blijven bestaan en dat de telecomoperatoren moeten zorgen voor een continue verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan hun abonnees. De meest voorkomende problemen betreffen de kwaliteit van de ondersteuning door de telefonische klantendienst; de kwaliteit van de ondersteuning door de teleboetieks en de matige kwaliteit van de respons op schriftelijke klachten. Daarnaast blijkt uit de aard van de klachten dat een vrij aanzienlijk deel van de onthaalklachten hun oorzaak vinden in een daarmee gerelateerde, meer belangrijke klacht (de zogenaamde multi-categorieënklachten).

Een goed functionerende klantendienst is voor een telecomoperator een onmisbaar instrument voor een kwalitatief hoogstaande dienstverlening en draagt bij tot het behoud en het verder uitbouwen van het klantenbestand. Ontevreden klanten of potentiële klanten die niet op afdoende wijze door de klantendienst worden geholpen, zullen eerder geneigd zijn naar een concurrerende operator over te stappen.

De Ombudsdienst adviseert alle operatoren om hun strategie inzake de behandeling van eerstelijnsklachten te herzien. De Ombudsdienst herhaalt de aanbevelingen die het in het jaarverslag 2011 heeft vermeld en beveelt de telecomoperatoren aan deze na te leven.

- De operatoren moeten blijven streven naar een optimale bereikbaarheid van hun klantendienst. Bepaalde diensten zoals de storingsdienst verdienen omwille van hun specifieke rol die ze uitoefenen in dit verband bijzondere aandacht.
- De kwaliteit van de klantendienst zou door de operatoren kunnen gegarandeerd worden door naast informatieverstrekker ook als doorgeefluik naar achterliggende diensten te fungeren in het geval een klacht van die aard is dat ze te complex is om tijdens een telefoongesprek te worden afgehandeld.
- Onder geen enkel beding mag de klantenondersteunende rol van de klantendiensten onder druk staan door commerciële doeleinden.
- Tenslotte doen we een oproep naar de diverse operatoren om hun klanten slechts door te verwijzen naar de Ombudsdienst indien alle middelen om met de klant tot een oplossing inzake zijn klacht te komen daadwerkelijk uitgeput zijn.

### **Aandachtpunten voor de gebruikers:**

- Aarzel nooit om uw operator te contacteren in geval van vragen, klachten of storingen aangezien er een meldingsplicht bestaat.
- Aangezien betwistingen binnen een korte tijdspanne moeten gemeld worden bij uw operator is het noodzakelijk om elke factuur nauwgezet en onmiddellijk na ontvangst te controleren.
- Betaal steeds tijdig het niet-betwiste deel van uw factuur en eis van uw operator dat de invorderingsprocedure wordt opgeschort voor wat betreft het betwiste deel.
- Eis steeds een schriftelijke bevestiging van elk mondeling akkoord met de klantendienst of verkoper van uw operator.
- Doe beroep op de Ombudsdienst wanneer een klacht in eerste lijn niet volgens uw verwachtingen wordt behandeld of wanneer het onmogelijk is om te communiceren met uw operator.



## **A. INLEIDING**

In 2012 heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie 1.043 klachten over Voo geregistreerd. Meer dan 70% van deze klachten had betrekking op facturatieproblemen, meer bepaald op facturen met terugwerkende kracht.

De herhaalde terugkeer van deze problematiek vereist dat we hier even bij blijven stilstaan.

Op de uiterst competitieve markt van de elektronische communicatiediensten is de factuur immers niet alleen van belang vanuit fiscaal of boekhoudkundig oogpunt, maar is deze ook bepalend voor het nodige vertrouwen binnen elke contractuele relatie. Dit vertrouwen verwijst naar de verplichting tot eerlijkheid die inherent is aan het beginsel van goede trouw beschreven in artikel 1134, lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.

In een sector die voortdurend in beweging is, kan de factuur ook een uitgelezen informatiedrager zijn. De factuur maakt het immers mogelijk om informatie te verspreiden en draagt hiermee bij aan een betere transparantie van de prijzen en tarieven die een operator toepast. In deze context geven artikel 110, § 4, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (operatoren dienen ten minste één keer per jaar op de factuur van de abonnee met niet meer dan vijf oproepnummers te melden welk tariefplan voor hem het gunstigst is) en artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie (de operator dient op de factuur van de abonnee met niet meer dan vijf oproepnummers op een goed leesbare manier de vervaldatum van het contract te vermelden) blijk van de bedoeling van de wetgever om de factuur als communicatiemiddel te gebruiken.

Tot slot stelt de factuur de eindgebruiker in staat om een zekere controle uit te oefenen op de prijzen en tarieven van de geleverde diensten en desgevallend de factuur te betwisten en zijn gebruik af te stemmen op zijn middelen en behoeften. In die zin helpt de factuur om de bescherming van de eindgebruiker te verbeteren.

Het uitblijven van een factuur gedurende een relatief lange periode vormt een ernstige belemmering van deze mogelijkheid tot controle en betwisting en is bijgevolg een aantasting van het recht op bescherming dat de eindgebruiker verondersteld wordt te genieten.

Bovendien kan de factuur met terugwerkende kracht voor de eindgebruiker vrij ernstige financiële gevolgen hebben, omdat hij plots wordt gedwongen om meerdere facturen te betalen.

Deze analyse heeft betrekking op de facturen met terugwerkende kracht van operator Voo.

Naar analogie met onze analyse van de eenzijdige wijziging van contracten voor elektronische communicatiediensten

(Jaarverslag 2011, blz. 55) zullen we ook deze analyse in drie fasen opbouwen.

In een eerste fase definiëren en verduidelijken we de context waarbinnen deze facturen met terugwerkende kracht worden gebruikt aan de hand van voorbeelden van klachten.

In een tweede fase behandelen we de argumenten en verklaringen die doorgaans door Voo worden aangehaald.

In een derde en laatste fase onderzoeken we deze praktijk in het licht van de wettelijke bepalingen van het verbintissenrecht, de wetgeving inzake marktpraktijken en de regelgeving inzake elektronische communicatie.

## **B. FEITEN, CONTEXT EN STANDPUNT VAN VOO**

### **1. FEITEN**

Begin 2008 gaat mevrouw L. een internetabonnement met onbeperkt gebruik aan bij Voo.

Hiervoor heeft mevrouw L. nooit een factuur ontvangen.

Herhaaldelijk vraagt mevrouw L. aan Voo om haar facturen te mogen ontvangen, maar tevergeefs. Telkens belooft men haar dat de facturen in kwestie haar zullen worden toegestuurd.

Op 9 september 2011 krijgt mevrouw L. een factuur voor een totaalbedrag van € 1.334,17 voor de periode gaande van 29 januari 2008 tot 30 juni 2011.

Mevrouw L. vraagt per brief op 10 oktober 2011 om enkel de vergoedingen voor het jaar 2011 te betalen.

Hierop krijgt mevrouw L. op 23 november 2011 een schrijven waarin haar wordt gevraagd om het volledige factuurbedrag te betalen.

Mevrouw L. kan het gevorderde bedrag niet betalen en vindt de houding van Voo niet commercieel.

### **2. CONTEXT**

Het hachelijke avontuur van mevrouw L. is verre van een alleenstaand feit.

In de loop van 2012 heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie immers honderden klachten ontvangen met betrekking tot door Voo gevorderde inhaalacties of facturen met terugwerkende kracht.

Meestal is de afwezigheid van factuur te wijten aan een wijziging in het profiel van de abonnee als gevolg van bijvoorbeeld een adreswijziging, een nieuwe formule of een aangepast tariefplan, bijvoorbeeld.

De perioden waarvoor een factuur wordt gevorderd, zijn vrij lang en bestrijken in sommige gevallen zelfs meerdere jaren. Vandaar dat er soms erg hoge bedragen worden aangerekend.

Het spreekt voor zich dat de impact van deze praktijk heel nadelig is voor de eindgebruiker.

Na verschillende contacten met Voo blijkt dat er aan deze situatie gewerkt wordt met de inschakeling van een extra team. Tot op vandaag is er op dit vlak echter geen enkele vooruitgang. Het probleem met betrekking tot de opeenhoping van facturen is nog steeds actueel.

### 3 . STANDPUNT VAN VOO

De argumenten die Voo aanhaalt, zijn tweërlei en veranderen al naargelang de behandeling van de klachten.

In eerste instantie wijst Voo elke verantwoordelijkheid van de hand.

Eenzijds beweert Voo dat zij niet de nodige maatregelen konden treffen om de facturen op te stellen en te bezorgen omdat zij niet over het minste bericht vanwege de klant beschikten - en dit terwijl de meeste betrokkenen verklaren dat zij Voo uitdrukkelijk hebben gevraagd om hun facturen te mogen ontvangen.

Anderzijds vindt Voo dat het aan de abonnee is om bij wijze van preventieve maatregel de nodige fondsen te reserveren voor de nakende facturen.

Tot slot beroept Voo zich, zij het in mindere mate, op de ingekorte verjaringstermijn van vijf jaar op grond van artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek om de facturen met terugwerkende kracht te rechtvaardigen (zie verder in dit hoofdstuk).

In tweede instantie stelt Voo zijn argumentatie enigszins bij in termen van verantwoordelijkheid.

Zo geeft Voo toe dat het vastlopen van de betrokken facturen toe te schrijven is aan een computerprobleem binnen zijn diensten.

Daarom stemt Voo in met een compensatieregeling voor alle betrokkenen, in de vorm van een korting van 10% op het gevorderde bedrag.

Tegelijkertijd biedt de operator de betrokken abonnees een afbetalingsplan voor.

De blokkering van de facturen vormt niet alleen een aantasting van het recht op bescherming dat de eindgebruiker dient te genieten, maar vormt ook een probleem met betrekking tot een aantal wettelijke bepalingen.

## C RELEVANTE WETSBEPALINGEN

### 1 . ARTIKEL 1315, LID 1, VAN HET BURGERLIJK WETBOEK:

"Hij die de uitvoering van een verbintenis vordert, moet het bestaan daarvan bewijzen."

De factuur is een boekhoudkundig document waarmee een schuldeiser (Voo) een schuld ten aanzien van een debiteur (de abonnee) vordert met het oog op de betaling van een schuld, in dit geval de verstrekking van dienstverlening.

Zelfs al bevestigt de factuur de aankoop of verkoop van goederen of diensten, dan nog is het aan Voo om deze

verplichting te bewijzen of te rechtvaardigen op grond van artikel 1315, lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Het totaalbedrag dat Voo vordert, is echter onvoldoende bewezen. Het overzicht of de samenvatting die Voo meestal voorlegt, is op zich niet voldoende om het bedrag te rechtvaardigen dat Voo vordert.

### 2 . ARTIKEL 1134, LID 3, VAN HET BURGERLIJK WETBOEK:

"Alle overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, strekken degenen die deze hebben aangegaan, tot wet.

Zij kunnen niet herroepen worden dan met hun wederzijdse toestemming of op de gronden door de wet erkend.

Zij moeten te goeder trouw worden ten uitvoer gebracht."

De verplichting tot uitvoering te goeder trouw, zoals vastgelegd in artikel 1134 paragraaf 3 van het Burgerlijk Wetboek, legt de partijen van de overeenkomst een verplichting tot eerlijkheid op.

Deze verplichting tot eerlijkheid is van toepassing op alle stadia van het contract. Wat in het bijzonder de uitvoeringsfase van het contract betreft, dient elke contractant zijn verplichtingen in eerlijkheid na te leven.

Daarnaast moeten contractanten afzien van elk gedrag dat de uitvoering van verplichting door de andere partij kan bemoeilijken.

In dit geval kan men zich vragen stellen bij de naleving door Voo van zijn verplichting tot eerlijkheid.

Artikel 6.2 van de algemene voorwaarden van Voo stelt dat de door Voo geleverde diensten het voorwerp uitmaken van facturen of vervalddagberichten waarvan de maandelijkse, tweemaandelijkse, driemaandelijkse, halfjaarlijkse of jaarlijkse frequentie bepaald wordt in het abonnementcontract.

De globale factuur wordt echter doorgaans veel later dan de gedefinieerde termijn uitgebracht en heeft heel vaak betrekking op meerdere jaren. Door met terugwerkende kracht te factureren, leeft Voo zijn contractuele verplichtingen niet na en verzaakt bijgevolg aan zijn verplichting tot eerlijkheid.

Ondanks de eventuele toekenning van een afbetalingsplan en een korting van 10%, blijft het feit dat de operator een globale som van de abonnee vordert een aanzienlijke financiële last met zich meebrengen, wat de uitvoering van de verplichting van de abonnee bemoeilijkt. Bovendien is deze praktijk strijdig met de verplichting tot eerlijkheid.

### 3 . ARTIKEL 90, § 1 VAN DE WET VAN 6 APRIL 2010 BETREFFENDE MARKTPRAKTIJKEN EN CONSUMENTENBESCHERMING STELT IMMERS:

"Als misleidende omissie wordt beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen."

Het uitblijven van de factuur gedurende een relatief lange periode lijkt zonder enige twijfel op een misleidende omissie in

de zin bedoeld door artikel 90, § 1 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

Als de facturatie tijdig was gebeurd, hadden de betrokken abonnees immers effectief de door de operator toegepaste prijzen en tarieven kunnen controleren en indien nodig de factuur kunnen betwisten of zelfs hun gebruik kunnen aanpassen naargelang hun middelen en behoeften.

Bovendien moest de klant het noodgedwongen stellen zonder de nuttige informatie die normaal dient te verschijnen op de factuur, zoals de verwijzing naar de website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) of de vermelding van de meest voordelige tariefformule.

#### **4 . ARTIKEL 110, § 1, VAN DE WET VAN 13 JUNI 2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE STELT:**

"De operatoren verstrekken de abonnees met een maximum van vijf nummers (...) een gespecificeerde basisfactuur (...). Deze factuur wordt ten minste één keer om de drie maanden aan de abonnees verstrekt, zonder dat aan de abonnee daarvoor extra kosten kunnen worden aangerekend."

Artikel 110, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie verplicht de operatoren om de abonnees ten minste één keer om de drie maanden een factuur te bezorgen.

De facturen met terugwerkende kracht van Voo zijn bijgevolg strijdig met artikel 110, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

De ingekorte verjaringstermijn van vijf jaar zoals vastgelegd in artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek is ook van toepassing op elektronische communicatie.

Deze ingekorte verjaringstermijn kan echter niet rechtsgeldig worden ingeroepen om dergelijke facturen met terugwerkende kracht te rechtvaardigen.

De ingekorte verjaringstermijn van vijf jaar heeft immers betrekking op de invorderbaarheid en niet op de uitgiftetermijn van de factuur.

De bedoeling van deze verjaringstermijn is ook zeker niet om informaticaproblemen of andere tekortkomingen van de operator te maskeren. In die zin lijkt er sprake te zijn van misbruik van recht wanneer een verjaringstermijn van vijf jaar wordt ingeroepen om de aanpassing van eerder opgestelde facturen te rechtvaardigen.

De abonnees zouden in elk geval niet moeten opdraaien voor de nadelige gevolgen van tekortkomingen die toe te schrijven zijn aan operator Voo.

#### **5 . MINISTERIEEL BESLUIT VAN 12 NOVEMBER 2009 TOT VASTSTELLING VAN HET NIVEAU VAN SPECIFICATIE VAN DE GESPECIFICEERDE BASISFACTUUR INZAKE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE**

Het Ministerieel Besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie vindt zijn grondslag in artikel 110, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, zie hierboven.

Dit Ministerieel Besluit van 12 november 2009 stelt het niveau

van specificatie waaraan de gespecificeerde basisfactuur moet voldoen die operatoren aan sommige abonnees dienen te bezorgen.

Zo schrijft voornoemd ministerieel besluit met name voor dat: "De basisfactuur kan in papieren of elektronische vorm worden opgemaakt en bevat minstens twee gedeelten: de samenvatting en het overzicht."

De samenvatting vermeldt minstens het totale te betalen factuurbedrag voor de abonnee.

Het overzicht dient de volgende elementen te vermelden:

1. Voor elke afzonderlijke dienstencategorie: een korte en correcte omschrijving van de afzonderlijke prestatie die werd geleverd tijdens de referentieperiode van de factuur of waarvoor een vooruitbetaling wordt gevraagd;

2. Voor elke afzonderlijke dienstencategorie: het aantal keer dat het eenheidstarief werd toegepast gedurende de betrokken referentieperiode, uitgedrukt in eenheden gebruikt voor de berekening van het totale bedrag van de afzonderlijke prestatie;

3. Voor elke afzonderlijke dienstencategorie: het totale gefactureerde bedrag;

4. Een keer, alvorens het totale bedrag wordt vermeld, onder 5.: alle kortingen of eventuele promotionele voorwaarden die toepasbaar zijn;

5. Een keer, op het einde van het overzicht: het totale bedrag van de factuur.

Voo stelt zijn globale factuur doorgaans op in de vorm van een overzicht dat enkel de betrokken periodes met de hieraan gekoppelde tarieven vermeldt.

Dit overzicht of deze samenvatting stemt geenszins overeen met de basisfactuur beschreven in het Ministerieel Besluit van 12 november 2009 tot vaststelling van het niveau van specificatie van de gespecificeerde basisfactuur inzake elektronische communicatie.

## **D. BESLUIT**

**De factuur maakt integraal deel uit van het verbeterde beschermingssysteem voor de eindgebruiker dat de wetgever heeft vastgelegd.**

**Operatoren zouden zich bijgevolg moeten onthouden van praktijken die dit beschermingssysteem ondermijnen.**

**Bij een bewezen overtreding van de wet en in afwezigheid van een uitdrukkelijke wettelijke sanctie, zouden operatoren op eigen initiatief hun abonnees een redelijke en aanvaardbare schadevergoeding moeten voorstellen zodat er een zeker evenwicht hersteld wordt tussen de contracterende partijen en om het vertrouwen te herstellen dat essentieel is binnen elke contractuele relatie.**

**Niet enkel de bescherming van de eindgebruiker, maar ook het imago van de operator bij zijn huidige en toekomstige klanten staan hier op het spel. Dit laatste element is erg belangrijk in een bijzonder competitieve economische sector.**



# 10 NIEUWE WETTELIJKE BEPALINGEN IN HET VOORDEEL VAN DE CONSUMENT

Hoofdstuk

## A. INLEIDING

In de telecommunicatiewet (wet van 10 juli 2012 “houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie”) werden talrijke bepalingen opgenomen ten behoeve van de consument. De belangrijkste bepalingen uit deze wet zullen hierna worden uiteengezet. Voor de consument zijn de bepalingen inzake de beëindigingsmogelijkheden van overeenkomsten met telecomoperatoren het meest belangrijk. Deze wijzigingen zullen hierna eveneens worden geanalyseerd.

### 1. DE OMZETTING VAN TWEE EUROPESE RICHTLIJNEN

In 2009 vaardigden de Europese instellingen (het Europees Parlement en de Raad) richtlijnen uit die een aantal zaken regelden ter verbetering van de markt inzake elektronische communicatie (Richtlijn 2009/136/EG en Richtlijn 2009/140/EG). Deze richtlijnen dienden de lidstaten om te zetten in nationaal recht ten laatste op 25 mei 2011. Ook België zette deze richtlijnen, weliswaar met meer dan één jaar vertraging, om in nationaal recht. Op 25 juli 2012 werd in het Belgisch Staatsblad een wettekst gepubliceerd, namelijk de wet van 10 juli 2012 houdende diverse bepalingen inzake elektronische communicatie. Deze wet werd, met uitzondering van een aantal bepalingen, van kracht op 4 augustus 2012. Door deze wet werden, onder andere, de volgende wetten aangepast: de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (verder “nieuwe telecomwet”) en de wet van 15 mei 2007.

### 2. BELANGRIJKSTE WIJZIGINGEN

De omzetting van de richtlijnen bevatte een waaier aan regelingen in verband met elektronische communicatie, zoals de bescherming van abonnees en de universele dienstverplichtingen. In dit hoofdstuk zullen vooral die bepalingen verder worden toegelicht die vanuit de invalshoek van de abonnee of de gebruiker belangrijk zijn.

De Ombudsdienst heeft de voorbije jaren heel wat pijnpunten voor de gebruikers blootgelegd, zoals bijvoorbeeld de problematiek van de opzegvergoedingen, de problematiek van de telefonische contractverlengingen, het gebrek aan transparantie bij de tarieven en de problematiek van de onverwacht hoge facturen. De Ombudsdienst zal in dit artikel nagaan of de nieuwe telecomwet aan deze problemen tegemoet komt en neemt hierbij de problemen die de consumenten de laatste jaren hebben ervaren en die door de

Ombudsdienst werden vastgesteld als uitgangspunt. Deze problemen hebben al het voorwerp uitgemaakt van adviezen van de Ombudsdienst en kwamen ook in vorige jaarverslagen aan bod.

## B. BESCHERMING VAN ABONNEES

Hierna wordt een overzicht gegeven van de diverse problemen waarmee abonnees werden geconfronteerd bij hun operator en die aanleiding hebben gegeven tot het inleiden van een klacht bij de Ombudsdienst. Met behulp van voorbeeldklachten zal de voorgestelde analyse worden verduidelijkt of waar nodig gestaafd.

### 1. PRECONTRACTUELE EN CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN VAN DE OPERATOR

#### 1.1 Precontractuele verplichtingen

##### 1.1.1 Individuele precontractuele verplichtingen

###### Voorbeeld:

*De heer V. betwistte de aanrekening van een verbrekingsvergoeding omdat hij zich er niet van bewust was dat de overschakeling naar een ander pack gepaard ging met de activatie van een nieuw jaarabonnement.*

###### Commentaar:

Zeker na het in kracht treden van de nieuwe telecomwet hebben de operatoren een inspanning geleverd om de verplichting om de consument op een zo transparante en volledig mogelijke wijze in te lichten over de aangeboden producten en diensten te respecteren. Operatoren zijn verplicht vóór elke contractsluiting de klanten erover in te lichten dat een nieuw contract wordt afgesloten. Het is hierbij van cruciaal belang dat een (potentiële) klant wordt geïnformeerd over de omvang van de diensten die hem zullen worden aangeboden en de financiële gevolgen van de hem voorgestelde abonnementsformules en dit voorafgaand aan de ondertekening van een nieuwe overeenkomst. De operator heeft dus een precontractuele verplichting om de (potentiële) klant zo uitgebreid als mogelijk in te lichten.

##### 1.1.2 Algemene precontractuele verplichtingen - Informatiefiches (artikel 111 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)

###### Voorbeeld:

*De heer P. bestelde een internetabonnement bij United*

*Telecom. Na de activering werd de heer P. er door zijn nieuwe operator over ingelicht dat er maandelijks €10 supplementair zou worden aangerekend aangezien hij niet beschikte over een vaste telefoonlijn van Belgacom. De heer P. betwiste deze meerkost omdat dit noch op de website, noch in de algemene voorwaarden stond aangegeven. De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat United Telecom inmiddels haar website heeft aangepast zodat potentiële internet-klanten die niet beschikken over een Belgacomlijn correct worden ingelicht.*

#### **Commentaar:**

De consument werd de voorbije jaren geconfronteerd met een uitbreiding van het bestaande aanbod aan producten en diensten dat hem door de operatoren werd aangeboden. Het gevolg hiervan was dat de consument soms door het bos de bomen niet meer zag. Gedurende een vrij lange periode bestond er een duidelijk gebrek aan verplichte en uniforme informatie die operatoren aan de consumenten ter beschikking moesten stellen bij het aanbieden van hun producten en diensten. Er werd daarom een gratis tariefsimulator in het leven geroepen op de website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be).

Om de consumenten een beter inzicht te geven in de contractuele voorwaarden en prijzenstructuren van de operatoren, zullen door het nieuwe regelgevende kader alle operatoren aan de consument een eenvoudige fiche ter beschikking moeten stellen met duidelijke informatie over de kost en de voorwaarden van het abonnement. Deze informatie wordt bij de totstandkoming van de overeenkomst aan de gebruiker voorgelegd en erin opgenomen. De informatie-fiche kan door de abonnee steeds op eenvoudig verzoek bij zijn operator worden opgevraagd. Deze fiche zal voor alle operatoren identiek zijn waardoor vergelijken tussen verschillende aanbiedingen eenvoudiger wordt. Een modelfiche moet nog worden vastgelegd bij Koninklijk Besluit.

### **1.2 Contractuele verplichtingen van de operator**

#### **1.2.1 Meer informatie in overeenkomsten (artikel 108 § 1, artikel 109, artikel 111 § 2 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)**

Conform artikel 108 § 1 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005 moet elk contract gesloten tussen een abonnee en een operator bepaalde inlichtingen bevatten. Belgacom heeft in voorstaand voorbeeld van de heer V. niet kunnen aantonen dat deze wettelijke bepaling werd gerespecteerd. Voor de nieuwe wetgeving was bovenvermeld voorbeeld van de heer P. een vaak voorkomend probleem, dat enerzijds duidde op de gebrekkige kennis van de opzegmodaliteiten en –voorwaarden en anderzijds op de nood aan een betere informatieverstrekking bij contractsluiting aan consumenten en eindgebruikers. De kwaliteit van de contractuele informatie die aan de eindgebruikers werd verstrekt liet meer dan te wensen over. Het geval van de heer V. is niet uitzonderlijk en één van de redenen waarom de betrouwbaarheid van de informatieverstrekking door de operatoren in twijfel werd getrokken.

De nieuwe wettelijke bepalingen voorzien een uitgebreide informatieverstrekking aan de abonnee door de operatoren en garanderen zo de juistheid van de verstrekte informatie aan de eindgebruikers. Deze verplichting geldt naar alle abonnees

toe, zowel consumenten als kleine en middelgrote ondernemingen en grote ondernemingen en leidt tot meer transparantie en betere pre- en contractuele informatie voor consumenten en eindgebruikers.

Overeenkomsten moeten op gedetailleerde wijze duidelijk maken waarop de abonnee precies recht heeft en dienen minstens de volgende informatie te bevatten (bepaalde elementen waren reeds eerder wettelijk verankerd):

- Identiteit en adres van de operator;
- Detail van de toegepaste tarieven;
- Middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en betalingsmethoden;
- Looptijd van de overeenkomst;
- Voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de overeenkomst;
- Informatie over eventuele promoties;
- Informatie over de opzegboete en de 'verborgen' kosten bij beëindiging van de overeenkomst, inclusief terugvordering van kosten met betrekking tot aan de overeenkomst gebonden eindapparatuur (precisering van de restwaarde van deze apparatuur volgens een lineaire afschrijvingsmethode (aflossingstabel). Krijgt de abonnee bij het sluiten van de overeenkomst een toestel zoals een gsm of een iPad, dan moet de operator een afschrijvingstabel met een maximum van twee jaar bij de overeenkomst voegen.
- Informatie over minimale internetsnelheid en downloadvolume van een aansluiting;
- Minimumkwaliteitsniveau's zoals wachttijd bij aansluiting inclusief de nadere regels met betrekking tot schadevergoedingen die de klant kan claimen;
- Type van de klantenondersteuningsdiensten en wijzen waarop hiermee contact kan worden opgenomen;
- Opgelegde beperkingen inzake toegang en / of gebruik van diensten en met betrekking tot het gebruik van geleverde eindapparatuur;
- Keuzemogelijkheid om persoonsgegevens in de telefoon-gids en inlichtingendienst op te nemen;
- Een lijst met maatregelen die kunnen genomen worden in geval van een onbetaalde factuur;

Ook de wijze waarop geschillen kunnen beslecht worden, dient vermeld te worden, met inbegrip van de wijze waarop eventueel beroep kan worden aangetekend of een klacht kan worden ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

De Ombudsdienst is verheugd met de door de wet vastgelegde uitbreiding van de informatieplicht. Nochtans blijft de vraag open of door de nieuwe telecomwet het voornaamste probleem, namelijk de bewijsvoering met betrekking tot de aangegane verplichtingen, wordt weggewerkt. Zoals hierboven aangeduid, werd de instemming door de klant in de meeste gevallen gegeven naar aanleiding van een telefoongesprek. In toepassing van artikel 82 van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument en van artikel 1315, eerste alinea van het Burgerlijk Wetboek, ligt de bewijslast van het bestaan van een schriftelijke bevestiging bij de verkoper.

De Ombudsdienst blijft vervolgens bij zijn aanbeveling welke hij al jaren herhaalt, namelijk dat bij elke nieuwe contractintentie een echt contractvoorstel wordt overgemaakt aan de

klant. Dit voorstel zal uiteraard wel duidelijk de bovenvermelde elementen moeten bevatten en slechts geldig zijn nadat de klant het voorstel tot overeenkomst ondertekend heeft teruggestuurd. Deze formaliteit zou niet alleen een betere bescherming bieden van de consument, maar ook de business-klanten een bewijsmiddel in handen geven van diens instemming met een nieuw contract.

### **1.2.2 Gespecificeerde basisfactuur (artikel 110 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)**

#### **Voorbeeld:**

*De heer L. wenste bij wijze van controle maandelijks een detailoverzicht te verkrijgen van de aanrekening door Telenet van zijn uitgaand verkeer naar vaste nummers. De heer L. ging er niet mee akkoord dat Telenet hiervoor een meerkost in rekening wenste te brengen. Telenet bevestigde dat de heer L. voor het verkrijgen van de gewenste informatie maandelijks een meerkost van €3,97 verschuldigd was.*

#### **Commentaar:**

Gebruikers kunnen, op basis van de nieuwe wetgeving, op eenvoudig verzoek gratis een gespecificeerde basisfactuur opvragen bij hun operator. De verplichting om een gespecificeerde basisfactuur aan de klant over te maken geldt nu ook voor abonnees die over maximum vijf nummers beschikken. Bij abonnees met zes lijnen of meer moet dit op verzoek gebeuren. Dit is nieuw voor de kleine zelfstandigen welke vooraf gelijk werden gesteld aan grote bedrijven.

Wenst de abonnee een gratis detailfactuur te ontvangen kan hij dit aanvragen. In het geval dat de abonnee permanent, elke maand automatisch, een detailfactuur van de operator wenst te ontvangen, blijft deze optie betalend.

De operatoren zijn verder verplicht om de vervaldatum van de overeenkomst duidelijk zichtbaar op de basisfactuur te vermelden (zie Artikel 4 van het ministerieel besluit van 12 november 2009 betreffende elektronische communicatie).

#### **Voorbeeld:**

*Door het feit dat het vervaldatum niet vermeld werd op factuur van de heer V. nam hij de beslissing om over te stappen naar een andere operator. Hij betwist nu de hem aangerekende verbrekingsvergoeding.*

#### **Commentaar:**

De informatie over de vervaldatum van het contract is uiterst belangrijk. Een consument of eindgebruiker die de vervaldatum van zijn (nieuw) contract niet kent, zou zo –terecht– kunnen denken dat er geen (of nog de oude) getrouwheidsperiode geldt en dat hij vrij kan overstappen naar een andere operator. Aangezien de melding van het vervaldatum verplicht is voor consumenten en abonnees met niet meer dan vijf nummers, kunnen deze abonnees ook de financiële gevolgen inschatten van een eventuele vervroegde opzegging van het contract.

### **1.2.3 Antwoordtermijn van twee weken voor navraag naar meest gunstige tariefplan (artikel 110 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)**

#### **Voorbeeld:**

*De heer V. wilde overstappen naar een lager tariefplan. Hij belde meerdere malen vruchteloos naar de klantendienst van Base betreffende de nodige toelichting omtrent het nieuwe tariefplan en de contractsduur.*

#### **Commentaar:**

Operatoren moeten nu naargelang de nieuwe wetgeving binnen een termijn van twee weken antwoorden op de vraag van elke abonnee die op basis van zijn gebruikspatroon navraag doet naar het meest gunstige tariefplan.

Bovenop moeten de operatoren minstens één maal per jaar, maar dit is niet nieuw, op de facturen het meest gunstige tariefplan vermelden. Zij moeten hierbij rekening houden met het gebruikspatroon van de betrokken abonnee aangezien de operatoren verschillende tariefplannen aanbieden en het voor de abonnee niet steeds duidelijk is of het huidige tariefplan geschikt is voor hem en hij niet teveel betaalt. Operatoren moeten bovendien op elke factuur duidelijk verwijzen naar de website [www.bestetarief.be](http://www.bestetarief.be) (zie boven).

### **1.2.4 Geen bill shock meer (artikel 112 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)**

#### **Voorbeeld:**

*De heer M. betwistte de aanrekening door Billi van datakosten buiten zijn bundel. Hij suggereerde tevens dat Billi hogere datatarieven hanteerde dan Toledo (dat door Billi werd overgenomen). Voorts beklemtoonde de heer M. dat Billi hem op geen enkele wijze had gewaarschuwd over het overschrijden van zijn databundel enerzijds en dat hij sedert de overname van Billi zijn verbruik niet meer kon raadplegen anderzijds.*

#### **Commentaar:**

De meeste operatoren boden hun klanten al vóór de nieuwe wetgeving een faciliteit om hun verbruiksgegevens te raadplegen, met het oog op het vermijden van bill-shocks. Ze lichtten hun klanten in over hun dataverbruik (bijvoorbeeld via een systeem van sms-notificaties) en behoedden ze op die manier van bill shocks. Met name mobiel internet kan in bepaalde omstandigheden leiden tot hoge kosten wanneer de gebruiker niet kan beschikken over een verbruiksmeter of wanneer zijn operator geen waarschuwingssysteem toepast.

Het ontbreken van dergelijke consumentbeschermende faciliteiten bij de andere operatoren baarde de Ombudsdienst zorgen. Het was betreurenswaardig dat sommige operatoren zich verschuilden achter het feit dat het hier geen wettelijk of contractueel verplichte faciliteiten betrof. In 2012 beschikten niet alle operatoren over de mogelijkheid om hun abonnees te waarschuwen of hun diensten te onderbreken wanneer hun binnenlands verbruik alle redelijke niveaus oversteeg (de zogenaamde “bill shock”). Enkel wanneer het verbruik in de EU-lidstaten te hoog opliep, werd de abonnee per sms op de hoogte gebracht conform de wettelijke verplichting van Verordening (EG) nr. 544/2009 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2009 tot wijziging van Verordening

(EG) nr. 717/2007 betreffende roaming op openbare mobiele telefoonnetwerken binnen de Gemeenschap en tot wijziging van Richtlijn 2002/21/EG inzake een gemeenschappelijk regelgevingskader voor elektronische communicatienetwerken en -diensten.

Ook voor het binnenland zal door de nieuwe wetgeving een waarschuwingsmechanisme verplicht worden in geval van abnormaal verbruik. Er zullen kosteloze waarschuwingen worden verstuurd naar de abonnees in geval van een abnormaal of excessief consumptiepatroon en wanneer een bepaald financieel plafond wordt overschreden. Het BIPT zal de plafonds vastleggen om buitensporig hoge facturen te vermijden veroorzaakt door een abnormaal consumptiepatroon. Een Koninklijk Besluit zal vervolgens deze plafonds wettelijk vastleggen.

### 1.2.5 Waarschuwing bij onderbreking van de dienstverlening wegens onbetaald gebleven facturen (artikel 119 § 1 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische bescherming)

#### Voorbeeld:

*De heer V. informeerde zich bij Proximus over zijn openstaande facturen. Op instructie van de klantendienstmedewerker betaalde de heer V. het hem meegedeelde bedrag. Toch werden zijn gsm-aansluitingen door Proximus zonder waarschuwing geblokkeerd.*

#### Commentaar:

Operatoren moeten volgens de nieuwe telecomwet abonnees nu vooraf waarschuwen over een nakende onderbreking van de dienstverlening in geval van een onbetaalde factuur. Vóór de volledige onderbreking moet de operator gratis een beperkte dienst verstrekken waarbij de abonnee zelf kan worden opgebeld en zelf naar de nooddiensten kan bellen. De instelling van deze beperkte dienstverlening en de buitengebruikstelling is gratis. De kost voor het reactiveren van de dienst na een volledige onderbreking wegens wanbetaling bedraagt nu maximum € 30.

### 1.2.6 Schadevergoeding (artikel 113/2 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)

#### Voorbeeld:

*De heer V. was ontevreden over de compensatie die Telenet hem had aangeboden naar aanleiding van een internetpanne gedurende 57 uur. Uit de klacht bleek dat de heer V. een professioneel gebruiker was die beschikte over een "service level agreement". Volgens het afgesloten contract bedroeg de maximale hersteltijd in geval van storingen 8 uur en zijn er bij het niet-naleven van de overeengekomen garanties (niet-nader gespecificeerde) compensaties voorzien. Telenet meende in principe niet verplicht te zijn een compensatie toe te kennen. Telenet erkende weliswaar de storing maar beweerde dat de onderbreking niet permanent was, hetgeen overigens door de heer V. met klem werd tegengesproken.*

#### Commentaar:

De grootteorde van de schadevergoeding in geval van onderbreking van de dienstverlening (bijvoorbeeld internet) werd vroeger niet gepreciseerd.

Thans wordt bepaald dat een dienstonderbreking aanleiding

geeft tot een schadevergoeding voor de benadeelde abonnees ten laste van de operatoren (het bedrag wordt bij Koninklijk Besluit bepaald) of tot een gratis verlenging van hun abonnement.

### 1.3 Verplichtingen bij opzeg van het abonnement (artikel 121/1 en artikel 121/2 en artikel 121/3 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)

#### Voorbeeld:

*Het stopzetten van een gsm-abonnement leidde uiteindelijk tot verlies en onbeschikbaarheid van het e-mailverkeer van mevrouw C., die dit niet begreep. De onbeschikbaarheid zou er mee kunnen te maken hebben dat het adres door een ander in gebruik werd genomen.*

#### Commentaar:

Overeenkomstig de nieuwe telecomwet moeten operatoren internetabonnees nu tot zes maanden na de stopzetting van hun abonnement kosteloos toegang verstrekken tot hun e-mailadres of hun e-mails automatisch doorsturen naar een door de voormalige abonnee gekozen e-mailadres. Voordien was dit een betalende optie voor de voormalige abonnees. Ook webruimte moet na de stopzetting kosteloos ter beschikking worden gesteld tot minstens zes maanden na de opzegdatum. De operatoren moeten deze faciliteiten minstens één maal per jaar op de facturen van hun abonnees vermelden.

## 2. WIJZIGEN VAN DE OVEREENKOMST

Bij een wijziging van de overeenkomst, moet de overeenkomst door de operator worden bijgewerkt en aangepast.

### 2.1 Wijzigen en verlengen van overeenkomsten voor consumenten of abonnees met niet meer dan vijf nummers

#### 2.1.1 Telefonische contractverlengingen

De Ombudsdienst werd in 2012 nog altijd geconfronteerd met een groot aantal klachten betreffende de ongewenste verlenging van overeenkomsten. De klanten van wie de einddatum van hun overeenkomst in zicht kwam, werden vaak gebeld door hun operator om hen een nieuwe overeenkomst van bepaalde duur aan te bieden. Het kwam dikwijls voor dat het verzoek om bijkomende informatie door de abonnee of de enkele belangstelling van de abonnee door de operator werd geïnterpreteerd als een instemming met een nieuwe overeenkomst. Om deze handelswijze te rechtvaardigen verwezen de operatoren naar hun algemene voorwaarden. Klanten die mondeling op het promotieaanbod ingingen, waren gebonden door de nieuwe, langere opzegtermijnen, wat vergelijkbaar was met de ondertekening van een nieuwe overeenkomst van bepaalde duur.

Sinds augustus 2012 gelden strengere regels. Naargelang artikel 108 § 1/1 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie moet de operator de klant er schriftelijk van op de hoogte brengen dat zijn overeenkomst

afloopt en het schriftelijk akkoord van de klant vragen voor elk nieuwe overeenkomst van bepaalde duur. Bovendien moeten particuliere klanten er over worden ingelicht dat ze hun lopende overeenkomst stilzwijgend kunnen laten omzetten in een overeenkomst van onbepaalde duur.

### **2.1.2 Overeenkomsten van maximaal 24 maanden (artikel 108 § 3 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)**

Een aantal commerciële of contractuele praktijken konden de overdraagbaarheid van gsm-nummers duidelijk belemmeren en de vrije concurrentie in de weg staan. Daartoe behoorden onder andere de looptijd van de overeenkomsten waardoor de consumenten gebonden waren en de schadevergoeding bij vroegtijdige opzegging. Deze voorwaarden konden zeker voor mensen met een laag inkomen bijzonder ontradend werken en hen ervan weerhouden om van operator te veranderen. De Ombudsdienst formuleerde al in 2001 het voorstel om overeenkomsten die met de diverse operatoren worden gesloten te beperken tot een redelijke duur (maximaal 12 maanden). De nieuwe telecomwet bepaalt dat contracten voortaan een maximale duurtijd van 24 maanden hebben. Operatoren moeten hun klanten echter ook de mogelijkheid bieden om een overeenkomst met een maximumlooptijd van 12 maanden af te sluiten.

### **2.2 Tariefwijziging**

Bij een tariefwijziging kan de klant tot één maand nadat hij zijn verhoogde factuur heeft ontvangen, de overeenkomst opzeggen zonder schadevergoeding. Hij heeft met andere woorden een opzegrecht in geval van wijziging van de algemene voorwaarden en tariefverhogingen.

Bij de kennisgeving van wijzigingen aan clausules uit de overeenkomst geldt het recht op een kosteloze opzeg voor particulieren en voor ondernemingen. Gratis opzeggen mocht reeds bij iedere tariefverhoging van niet enkel gsm-operatoren, maar nu ook, overeenkomstig artikel 108 § 2 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie, bij indexaanpassingen.

## **3 . OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST – VERANDEREN VAN OPERATOR WORDT GEMAKKELIJKER EN GOEDKOPER**

### **3.1 Niet-gepreciseerde opzeggingsbepalingen**

De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat er bij de operatoren een totaal gebrek aan soepelheid bestond bij de toepassing van de contractuele bepalingen. Zo leidde de niet-naleving, hoe miniem ook, van de vormvoorwaarden voor de vraag tot opzegging (aangetekende brief uiterlijk tegen een bepaalde termijn vóór de afloop van de betrokken periode) onverbidde-lijk tot het niet aanvaarden van de opzeg. De overeenkomst liep in dat geval gewoon door. Dergelijke houding vormde voor de consument een hinderpaal om van operator te veranderen en belette het optimaal functioneren van een concurrerende telecommunicatiemarkt.

Particulieren en ondernemingen kunnen sinds augustus 2012 hun overeenkomst eenvoudig schriftelijk opzeggen (per brief,

e-mail, sms of via de website), conform artikel 111/3 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie. De opzeg dient schriftelijk te gebeuren zonder dat hier enige beperkingen bestaan. Een aangetekende zending is niet langer verplicht. Elk schriftelijk middel is toegestaan en zonder opgave van redenen. Door de nieuwe wetgeving wordt de ongelijkheid en discrepantie tussen de modaliteiten voor contractafsluiting en de modaliteiten voor de opzegging ervan, namelijk dat voor de afsluiting van een contract bijna alle communicatiewijzen aanvaard werden terwijl opzeggen enkel kon per aangetekend schrijven, weggewerkt. Dit komt tegemoet aan de jarenlang door de Ombudsdienst gestelde vraag om een contract rechtsgeldig te kunnen verbreken door middel van elk geschreven medium, inclusief e-mail.

### **3.2 Datum van opzegging (artikel 111/3 § 1 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische bescherming)**

#### **Voorbeeld:**

*Mevrouw B. verstuurde een opzegbrief naar Scarlet met het verzoek om de diensten met ingang van een bepaald datum stop te zetten. Desalniettemin rekende Scarlet nog voor 15 bijkomende dagen abonnementsgelden aan. Volgens de operator ging de vooropzegtermijn immers pas in na het verstrijken van de lopende facturatieperiode.*

#### **Commentaar:**

Vroeger werd het werkelijke moment van de opzegging van de overeenkomst bepaald door de operator, dit was de dag dat de opzegging administratief verwerkt werd. Thans (sinds 1 oktober 2012) kan de abonnee (particulieren en ondernemingen) het werkelijke ogenblik van de opzegging zelf kiezen. De operatoren willigen nu de opzeggingsaanvragen in op het door de gebruiker gekozen tijdstip (zelfs onmiddellijk als dit technisch haalbaar is) en bevestigen de opzeg schriftelijk.

### **3.3 Voor wie geldt de nieuwe telecomwet wat betreft de opzegmogelijkheid van een contract (artikel 111/3 § 3 van de wet van 13/06/2005 betreffende de elektronische communicatie)?**

De soepele opzegmogelijkheid, namelijk de mogelijkheid tot kosteloze opzegging voor contracten van onbepaalde duur en van contracten van bepaalde duur welke reeds ten minste zes maanden van kracht zijn, geldt voor de consument omdat de wet gericht is op de consument.

Voor zelfstandigen en kleine ondernemingen bestond er onduidelijkheid. In de telecomwet werd besloten om ook business-overeenkomsten met minder dan zes lijnen op te nemen. Het doel van de nieuwe wetsbepaling bestond erin om de vrije beroepen, de kleine zelfstandige en de kleine ondernemingen te beschermen. Klanten die voor alle segmenten samen (vast, mobiel, internet) meer dan 5 lijnen hebben, kunnen geen gebruik maken van de soepele opzegging van hun overeenkomsten.

### **3.4 Verbrekingsvergoeding**

Zowel in ons jaarverslag van 2011 alsook in dit jaarverslag gingen en gaan we verder in op de verschillende redenen waarom de opzeggingsmodaliteiten moesten versoepeld

worden. Voor deze problematiek dient men het betreffende artikel in dat jaarverslag te consulteren welke uitgebreid hierop ingaat.

#### **4 . SOCIAAL TELEFOONTARIEF OOK VOOR INTERNET (ARTIKEL 74 VAN DE WET VAN 13/06/2005 BETREFFENDE DE ELEKTRONISCHE BESCHERMING EN ARTIKEL 22 VOORT VOLGENDE VAN DE BIJLAGE ERVAN)**

Het aanbieden van telecommunicatiediensten aan gunsttarieven is een onderdeel van de universele dienstverlening. Aanvankelijk was de universele dienstverlening en het sociale engagement van de operatoren beperkt tot vaste of mobiele telefonie. De Ombudsdienst kon de klagers daarom niet helpen in hun verzoek om de operatoren te verplichten sociale tarieven aan te bieden voor internetdiensten. De Ombudsdienst meende dan ook in zijn jaarverslagen van 2003 en terug in 2010 dat een aanpassing van de universele dienstverlening noodzakelijk was. Een wetswijziging drong zich op. Thans heeft het sociaal tarief betrekking op de vaste of mobiele telefonie en internet en moet dit door de operatoren worden toegepast op alle types van tarieven, inclusief de gebundelde aanbiedingen. Het sociaal tarief wordt van vaste en mobiele telefonie uitgebreid naar het internet en naar bundels die één van die diensten omvatten. Voortaan bedraagt de korting 40 %, met een maximum van 8,40 euro per maand. Ze telt voor alle mogelijke tarieven, niet alleen voor het (dure) standaardtarief.

De Ombudsdienst ziet hiermee één van haar voorstellen gerealiseerd.

## **C. CONCLUSIE**

De nieuwe wetgevende bepalingen kaderen in de doelstellingen van de federale regering om de bescherming van de consument te verbeteren. Vanuit dit oogpunt is het duidelijk dat de wet de positie van de consument ten opzichte van de telecomoperatoren heeft versterkt.

De Ombudsdienst werd de voorbije jaren talrijke keren geconfronteerd in verband met klachten van gebruikers over de moeilijkheden die zij ondervonden bij de opzeg van hun overeenkomsten met een telecomoperator. In vele gevallen werden door de operator ten onrechte verbrekingskosten of opzegvergoedingen aangerekend, werd de abonnee niet of onvoldoende ingelicht naar aanleiding van de sluiting van een overeenkomst of bleek de meegeede informatie onjuist.

Het antwoord van de operatoren bleef in vele gevallen beperkt tot een eenvoudige verwijzing naar de vrij vage wettelijke bepalingen en naar hun algemene voorwaarden. Deze voorwaarden beschermden vooral de operator zelf.

De Ombudsdienst was verheugd vast te stellen dat de positie van de gebruiker aanzienlijk werd verbeterd door de wetswijziging in 2012. Vooral de bepalingen inzake de opzegmogelijkheden van de overeenkomsten door de consument hebben de rechtspositie van de abonnee aanzienlijk verbeterd. Bovendien werd de informatieplicht, opgelegd aan de operatoren, gevoelig uitgebreid

en beter verankerd.

Behalve de individuele bijstand die de Ombudsdienst aan de afzonderlijke gebruikers heeft kunnen bieden, konden ook aanzienlijke structurele verbeteringen worden aangebracht. Op wetgevend vlak is de Ombudsdienst verheugd over het feit dat de nieuwe telecomwetten substantiële verbeteringen hebben gecreëerd voor de bescherming van de gebruikers van telecommunicatiediensten. In de bescherming wordt nu ook voor het eerst aandacht besteed aan de kleine zelfstandige. Het geduld van de klagers en het doorzettingsvermogen van de Ombudsdienst werd zodoende beloond.

De nieuwe telecomwet komt voor een groot deel tegemoet aan de door de Ombudsdienst blootgelegde pijnpunten in de telecommunicatiesector maar zorgde ook voor onduidelijkheid en verwarring bij de gebruikers hetgeen zich uitte in het aantal klachten die de Ombudsdienst in het derde kwartaal van 2012 nog ontving over de verbrekingskosten. In 2013 zal de Ombudsdienst kunnen beoordelen of de telecomwet al dan niet resulteert in een substantiële daling van het aantal klachten.

De Ombudsdienst stelt vast dat de operatoren in 2012, zeker naar particuliere klanten toe, goed de wet opvolgen, op enkele overgangsproblemen na. Er is een positieve evolutie in gang gezet.

# 11 PORTAALSITE

Hoofdstuk **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](http://www.ombudsman.be).

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

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

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

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

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

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

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

Een aanbeveling is een advies, een voorstel dat door de ombudsman op basis van de onderzochte klachten wordt uitgewerkt. Aangezien de aanbevelingen een centrale plaats

innemen in zijn jaarlijkse activiteitenverslag – dat zowel voor de pers als voor het grote publiek toegankelijk is – zijn deze aanbevelingen van essentieel belang om de vastgestelde tekortkomingen te verhelpen.

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

# 12 **GEGEVENS VAN DE OMBUDSDIENST**

*Hoofdstuk*

## **A. NEDERLANDSTALIGE KLACHTEN**

### **Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman  
Bischoffsheimlaan 29-35  
1000 Brussel

Tel : 02-223 09 09 – Fax : 02-219 86 59  
E-mail : [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)  
[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

## **B. FRANSTALIGE EN DUITSTALIGE KLACHTEN**

### **Service de médiation pour les télécommunications**

Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur  
Boulevard Bischoffsheim 29-35  
1000 Bruxelles

Tél : 02-223 06 06 – Fax 02-219 77 88  
E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)



# 13 BEHANDELINGSPROCEDURE VAN DE KLACHTEN

Hoofdstuk

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

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

Het adres en telefoonnummer van de Ombudsdienst voor telecommunicatie staan vermeld in de informatiebladzijden van de telefoongidsen en worden op verzoek van de klant meegegeeld 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

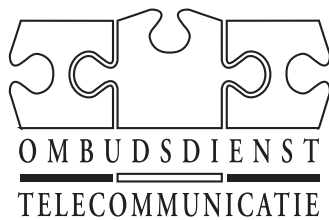
eindgebruikers;

- 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 willicht 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**

Bischoffsheimlaan 29-35

1000 Brussel

Tel.: 02 223 09 09

Fax: 02 219 86 59

E-mail: [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)

[www.ombudsmantelecom.be](http://www.ombudsmantelecom.be)

