JAARVERSLAG 2019

OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

INHOUDSOPGAVE

Missie 3

Inleiding 4

1. Klachten ingediend in 2019 6

2. Klachten behandeld in 2019 17

3. Top 10 26

4. Kwetsbare groepen: het geval van ouderen 39

5. Over telefonische klantendiensten 46

6. Telefonische belaging 52

7. Oplichting via de telefoon, frauduleuze handelspraktijken: betrokkenheid van de operatoren? 60

8. Aanhoudende klachten over de aanrekening van "diensten door derden" 66

9. Laattijdige aansluitingen van vaste telecomdiensten 72

10. Dubbele aanrekening van abonnementsgeld na veranderen van telecomoperator met Easy Switch 79

11. Datakosten in binnen- en buitenland 86

Procedurereglement 93

Begroting 98

Ombudsman.be 99

MISSIE

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

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

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

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

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

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

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

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

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

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

De Ombudsdienst willigt het verzoek in, indien de feiten lijken vast te staan én het verzoek betrekking heeft op precieze data.

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

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

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

INLEIDING

In 2019 werd 15.816 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Dat aantal vertegenwoordigt een lichte daling (-4,21%) ten opzichte van 2018.

Het aantal klachten waarbij de gebruiker de identiteit wenste te kennen van diegene die hem telefonisch belaagde, steeg in 2019 met 8,92%, van 4.059 verzoeken in 2018 naar 4.410 in 2019. Het aantal verzoeken tot bemiddeling in een dispuut met een telecomoperator verminderde dan weer, namelijk 11.406 klachten tegenover 12.452 klachten in 2018.

De top 5 van 2019 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2018: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats en wordt gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Unleashed bekleedt de 6e plaats in de rangschikking.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

In 2019 heeft de Ombudsdienst 16.246 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2019 behandelde geschillen daalde licht tegenover 2018 (16.720), een logisch gevolg van de daling van het aantal ingediende klachten.

In 96,51% van de klachten werd een minnelijke schikking bereikt tussen de gebruiker en de operator. Als we daarbij de aanbevelingen rekenen waarop de operator positief heeft gereageerd, dan is 97,22% van de dossiers tot een goed einde gebracht.

In hoofdstuk 3 analyseren we in detail de afsluiting van klachten bij de Ombudsdienst in 2019. Aan de hand van representatieve voorbeelden en statistieken bespreken we de tien belangrijkste telecomoperatoren.

SPRAAKMAKENDE THEMA'S

Hoofstuk 4 is gewijd aan verschillende vormen van kwetsbaarheid bij ouderen wat betreft elektronische communicaties. De operatoren zouden hier meer belang aan moeten hechten. Het gaat namelijk niet alleen om een sociale noodzaak, maar ook om een echte kans wat betreft technologische, economische en commerciële ontwikkelingen.

In hoofdstuk 5 leggen we ons toe op de telefonische klantendiensten die in grote mate bijdragen tot het beeld dat de eindgebruikers hebben van de operator. Ondanks de wettelijke bepalingen hierrond worden er nog steeds heel wat klachten ingediend, die voornamelijk betrekking hebben op een gebrek aan doeltreffendheid, de wachttijd en onvoldoende klantgerichtheid. Het is belangrijk dat eerstelijnsdiensten de nodige middelen krijgen voor een goede werking en om hun klanten tevreden te stellen.

We richten in hoofdstuk 6 onze aandacht op het probleem van telefonische belaging en het gebrek aan oplossingen om een einde te maken aan de storende oproepen die de afgelopen jaren hebben geleid tot de indiening van duizenden verzoeken met betrekking tot kwaadwillige oproepen en honderden bemiddelingsklachten gericht op de mogelijkheid om de ongewenste oproepen te blokkeren.

Hoofdstuk 7 gaat over de significante toename van oplichting via de telefoon en andere commerciële praktijken. Ondanks het feit dat de frauduleuze aard van dit soort praktijken duidelijk is vastgesteld en bewezen, doen de operatoren er amper iets of helemaal niets aan. Die houding leidt onvermijdelijk tot heftige en negatieve reacties vanwege de eindgebruikers.

In hoofdstuk 8 hebben we het over de klachten met betrekking tot de facturatie van M-commerce en premium-smsdiensten. De Ombudsdienst heeft voor het 17e jaar op rij honderden klachten ontvangen van klanten, voornamelijk van Proximus, die kosten zien verschijnen op hun facturen voor diensten die ze niet hebben gevraagd.

Hoofdstuk 9 pakt het grote aantal klachten aan dat in 2019 bij de Ombudsdienst werd ingediend over de laattijdige installatie van vaste telecomdiensten. Vooral klanten van Scarlet hebben veelvuldig gebruikgemaakt van onze bemiddeling omdat ze vaak maanden moesten wachten vooraleer telefoon, internet en/of digitale tv werden geïnstalleerd.

We buigen ons in hoofdstuk 10 over de talrijke klachten die werden geregistreerd omwille van onregelmatigheden bij het wisselen van telecomoperator. Met het oog op een efficiënte overdracht maakten de consumenten gebruik van Easy Switch. Sommigen kwamen echter tot de verbazende vaststelling dat de oude operator de diensten niet had stopgezet, zodat ze een dubbele factuur kregen. De klagers konden het geschil niet zelf oplossen omdat ze bij zowel de oude als de nieuwe operator op een muur van onbegrip stootten.

In hoofdstuk 11 analyseren we de klachten over de facturatie van dataverbruik. Voor mobiel internet maakt de Ombudsdienst een onderscheid tussen verbruik in België, binnen de Europese Economische Ruimte en buiten de Europese Economische Ruimte. We kaarten onder meer de kwestie van onbeperkt dataverbruik aan en de moeilijkheden waarmee de klagers tijdens een verblijf in het buitenland te maken kregen.

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

Ik besluit deze inleiding met een woord van dank aan alle medewerkers van de Ombudsdienst, die erin geslaagd zijn een oplossing te vinden voor heel wat problemen waarmee de gebruikers geconfronteerd worden. Ook wil ik de leidinggevenden van de operatoren op de Belgische telecommarkt en hun medewerkers op alle niveaus bedanken die ons trouw hebben geholpen bij het beheer van onze dossiers.

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

Brussel, 26 maart 2020.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

1 KLACHTEN INGEDIEND IN 2019

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2019 ..... **7**

B. Indieningswijzen **8**

C. Verdeling van de klachten per operator **9**

1. Aantal klachten per operator 9
2. Evolutie in percentage van de klachten per operator 10

D. Verdeling van de ingediende klachten per procedure **11**

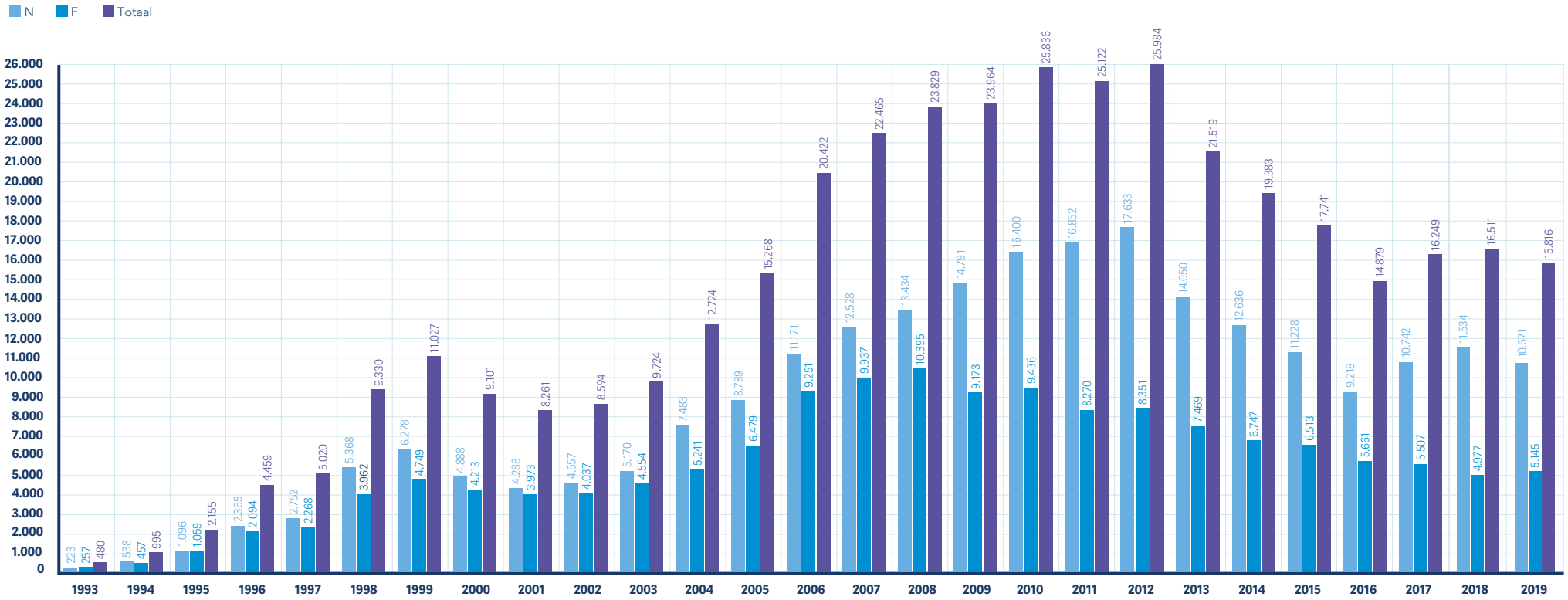
E. Verdeling van bemiddelingsklachten per operator **12**

1. Aantal bemiddelingsklachten per operator 12
2. Evolutie in percentage bemiddelingsklachten per operator 13
3. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B 14

F. Verdeling van de bemiddelingsklachten per categorie **15**

G. Verdeling van de klachten over kwaadwillige oproepen per operator **16**

A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN TUSSEN 1993 EN 2019

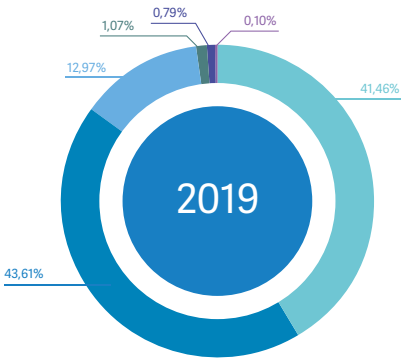


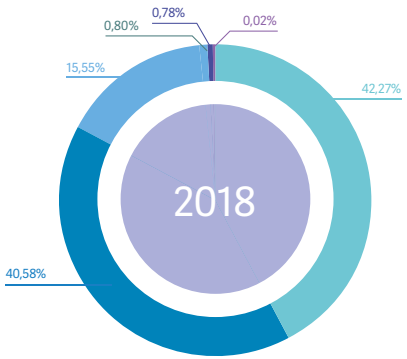
TABEL 1

Hier tonen we de evolutie van het aantal klachten dat onze dienst jaarlijks heeft ontvangen. We stellen vast dat het aantal klachten licht gedaald is in 2019: er werden 15.816 klachten neergelegd tegenover 16.511 in 2018, een afname met 4,21%.

De Franstalige klachten namen toe (5.145 tegenover 4.977 in 2018), terwijl de Nederlandstalige klachten afnamen (10.671 tegenover 11.534 in 2018).

B. INDIENINGSWIJZEN





	2019	2018
E-mails	**6.897**	6.700
Website	**6.558**	6.980
Brief	**2.051**	2.567
Consumentenombudsdienst	**170**	133
Bezoek	**125**	128
Belmed	**15**	3

TABEL 2

Gelet op de geldende wetgeving hebben we uitsluitend de schriftelijk en persoonlijk ingediende klachten in aanmerking genomen. Telefonische oproepen worden dus niet in deze statistieken opgenomen. De overgrote meerderheid van de dossiers (99,21%) wordt nog steeds schriftelijk ingediend.

Tal van consumenten sturen ons e-mails (43,61%) of vullen het formulier in op onze website (41,46%). In 2019 ontvingen we 12,97% brieven (tegenover 15,55% in 2018). De Consumentenombudsdienst heeft ons 170 dossiers doorgegeven, ofwel 1,07% van de verzoeken tot interventie in 2019. Slechts 0,79% van de dossiers werd geopend na een persoonlijk bezoek aan onze kantoren in Brussel. In 2019 werden er vijftien klachten ingediend via Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke regeling van een geschil (Online Dispute Resolution) van de FOD Economie.

C. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR

1. Aantal klachten per operator

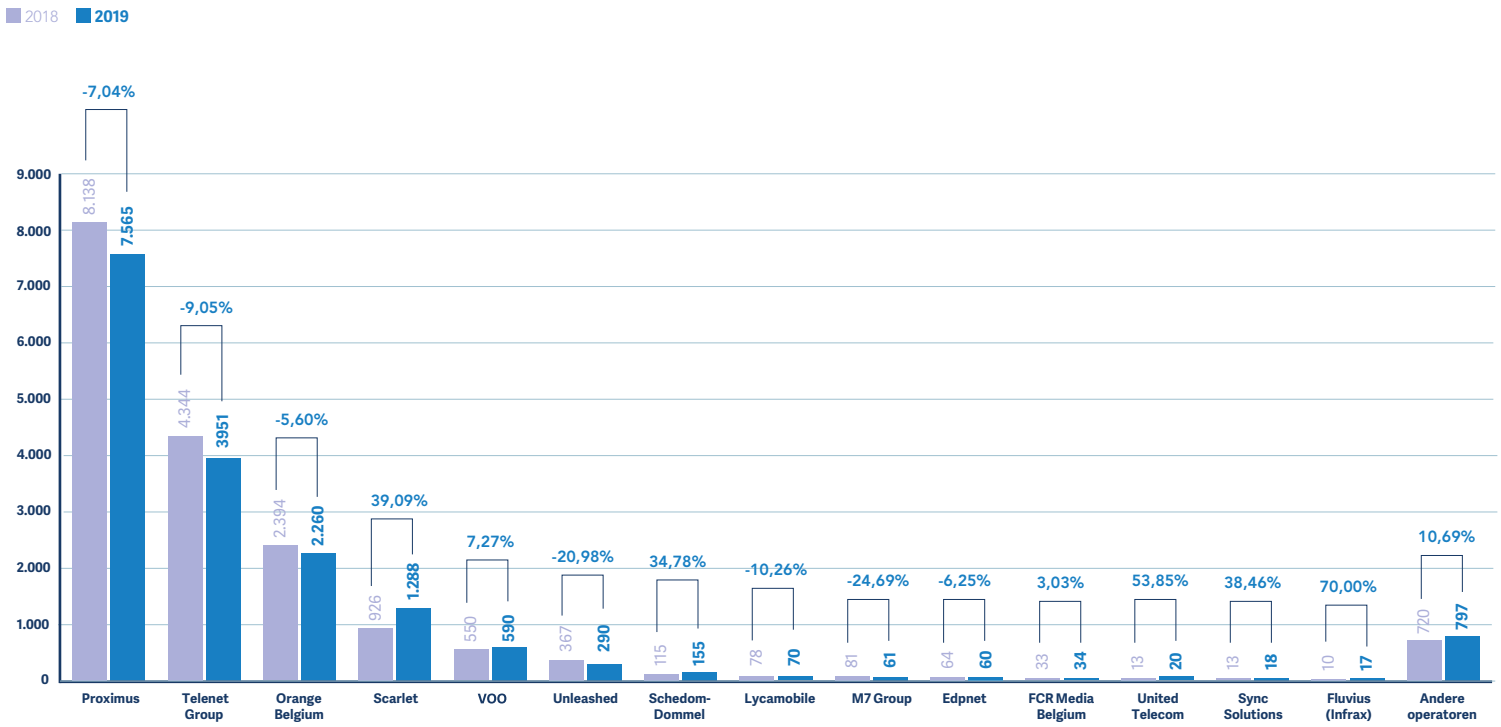
eO : klachten één enkele operator mO = klachten meerdere operatoren

	2019	% 2019	mO 2019	eO 2019	eO 2019 %	2018	% 2018	mO 2018	eO 2018	eO 2018 %
Proximus	7565	44,04%	837	6728	46,33%	8138	45,60%	761	7377	48,37%
Telenet Group	3951	23,00%	590	3361	23,14%	4344	24,34%	661	3683	24,15%
Orange Belgium	2260	13,16%	483	1777	12,24%	2394	13,41%	548	1846	12,10%
Scarlet	1288	7,50%	310	978	6,73%	926	5,19%	215	711	4,66%
VOO	590	3,44%	150	440	3,03%	550	3,08%	113	437	2,87%
Unleashed	290	1,69%	54	236	1,63%	367	2,06%	74	293	1,92%
Schedom-Dommel	155	0,90%	41	114	0,78%	115	0,64%	22	93	0,61%
Lycamobile	70	0,41%	13	57	0,39%	78	0,44%	20	58	0,38%
M7Group	61	0,36%	4	57	0,39%	81	0,45%	13	68	0,45%
Edpnet	60	0,35%	39	21	0,14%	64	0,36%	24	40	0,26%
FCR Media Belgium	34	0,20%	10	24	0,17%	33	0,19%	17	16	0,11%
United Telecom	20	0,11%	12	8	0,06%	13	0,07%	6	7	0,05%
Sync Solutions	18	0,10%	12	6	0,04%	13	0,07%	4	9	0,06%
Fluvius (Infrax)	17	0,10%	16	1	0,01%	10	0,06%	8	2	0,01%
Andere operatoren	797	4,64%	82	715	4,92%	720	4,04%	110	610	4,00%

TABEL 3

De top 5 van 2019 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2018, in identiek dezelfde volgorde: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats en wordt gevolgd door Telenet Group (SFR maakt daar deel van uit), Orange Belgium, Scarlet en VOO. Unleashed (bij het publiek vooral bekend onder de merknamen Mobile Vikings en Jim Mobile) bekleedt net als in 2018 de zesde plaats in de rangschikking. Voor de operator Scarlet is het aantal klachten gestegen (7,50% tegenover 5,19% in 2018). Hetzelfde geldt voor Schedom-Dommel (0,90% tegenover 0,64% in 2018). Onder 'Andere operatoren' hebben we meer dan twintig operatoren verzameld, waaronder Destiny, Voxbone, 3Starsnet, Weepee en De Klapper. Bij veel klachten blijken meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Telenet Group, Orange Belgium en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het 'multi-operatoreffect' buiten beschouwing laten, blijft de top 5 procentueel min of meer gelijklopend.

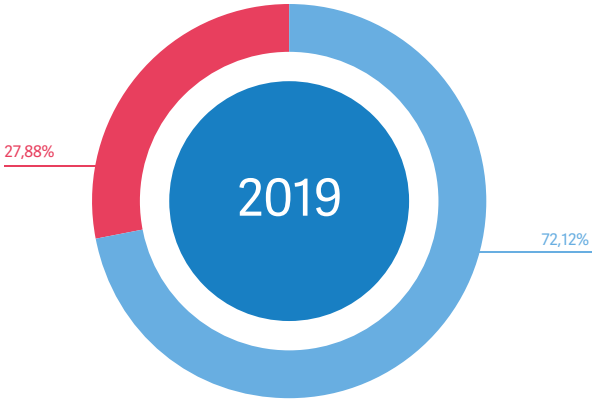
2. Evolutie in percentage van de klachten per operator



TABEL 4

Sommige operatoren kenden een daling van het aantal klachten die veel hoger ligt dan de gemiddelde daling (-3,75%). Zo was de klachtendaling meer uitgesproken bij Proximus (-7,04%), Telenet Group (-9,05%), Orange Belgium (-5,60%), Unleashed (-20,98%), Lycamobile (-10,26%), M7Group (-24,69%) en Edpnet (-6,25%). Scarlet (+39,09%), VOO (+7,27%) en Schedom-Dommel (+34,78%) kenden dan weer, tegen de algemene tendens in, een stijging.

D. VERDELING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN PER PROCEDURE



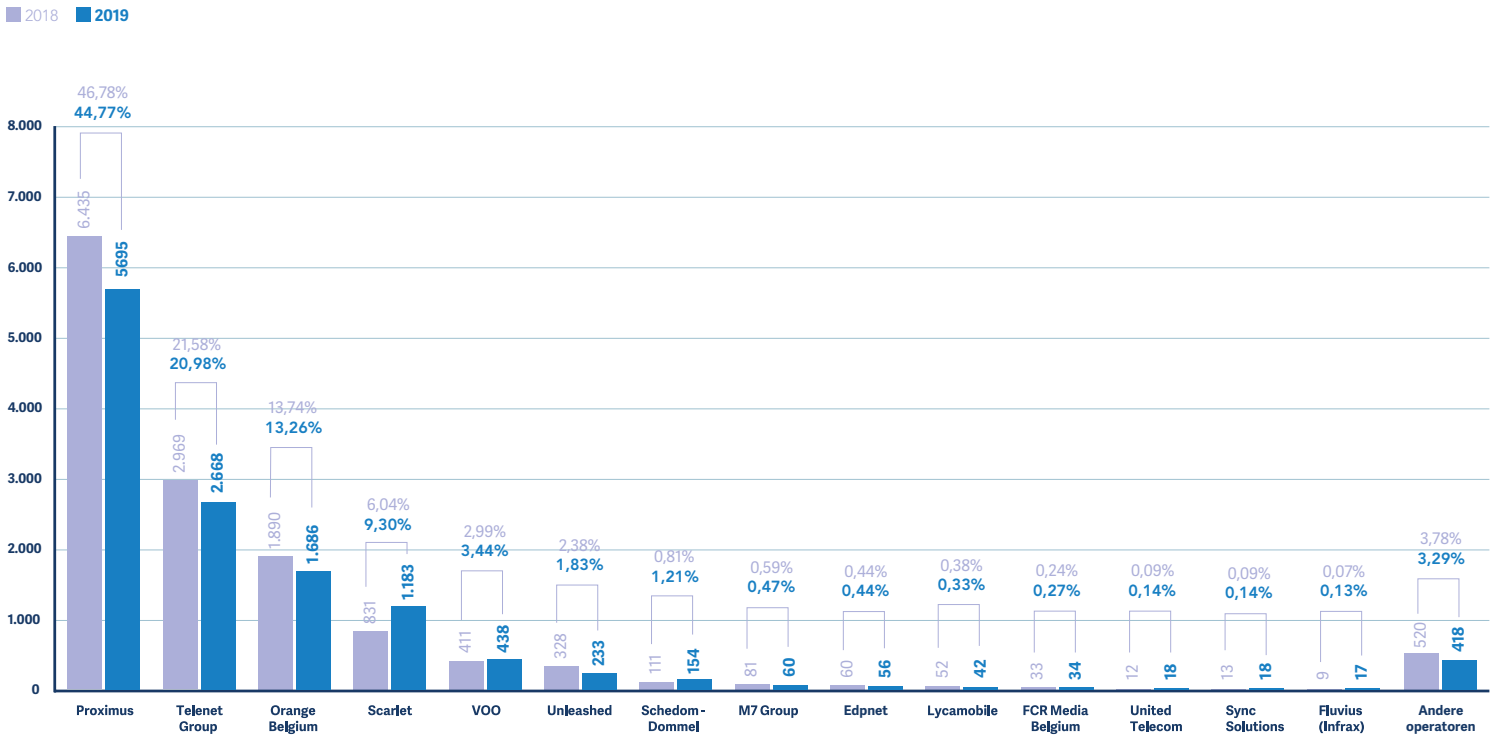
	2019
Bemiddeling	11.406
Kwaadwillige oproepen	4.410

TABEL 5

In 2019 hebben we 15.816 klachten ontvangen. 11.406 dossiers hadden betrekking op een vraag tot bemiddeling en 4.410 dossiers sloegen op de procedure van kwaadwillige oproepen.

E. VERDELING VAN BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

1. Aantal bemiddelingsklachten per operator



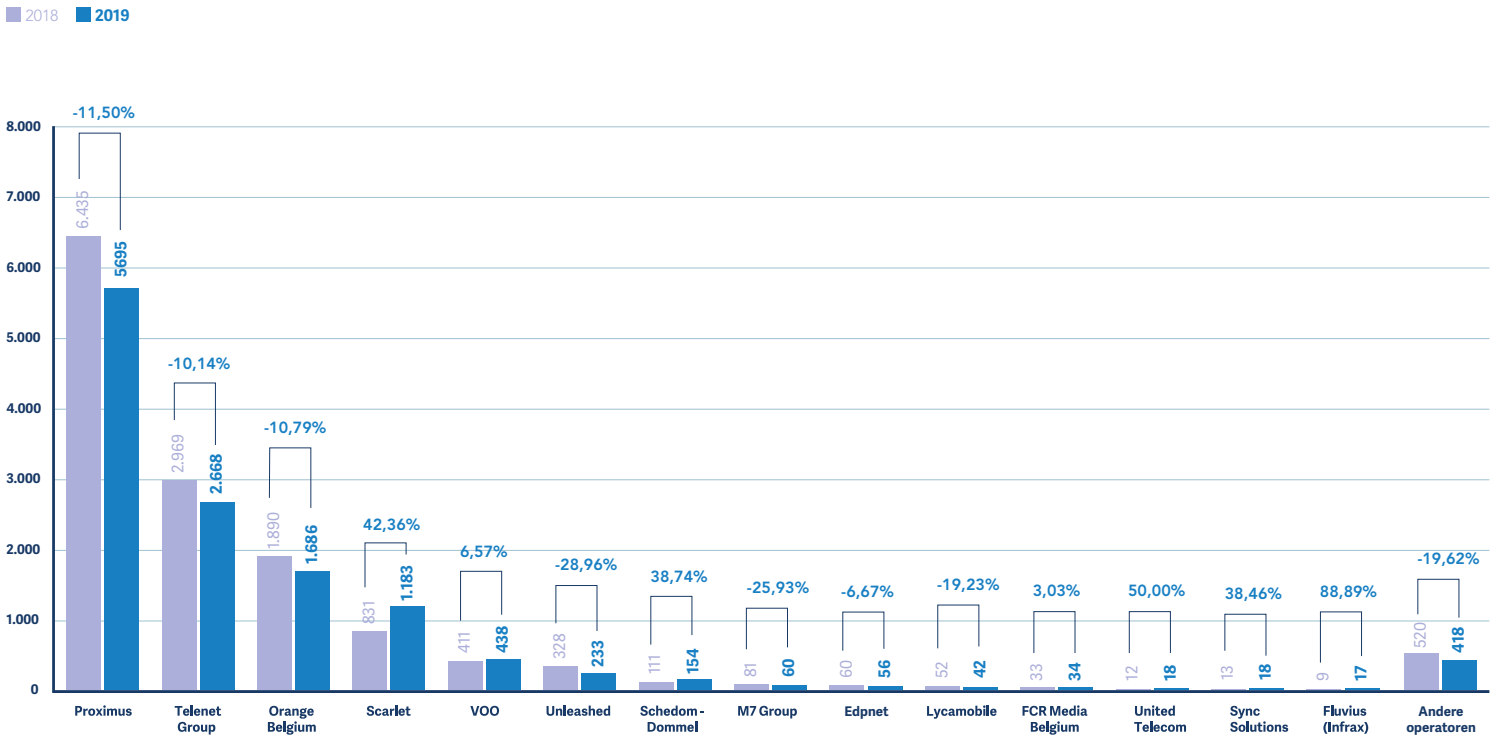
TABEL 6

Als we de dossiers over telefonische belaging buiten beschouwing laten, dan is de verdeling per operator identiek aan die in tabel 3. Proximus blijft ruim aan kop met 5.695 dossiers (tegenover 6.435 in 2018). Iets meer dan een derde van de te behandelen bemiddelingsklachten had betrekking op die operator (44,77% tegenover 46,78% in 2018).

De top 5 wordt vervolledigd door Telenet Group (2.668 tegenover 2.969 in 2018), Orange Belgium (1.686 tegenover 1.890 in 2018), Scarlet (1.183 tegenover 831 in 2018) en VOO (438 tegenover 411 in 2018). We stellen een relatieve stabiliteit van de percentages voor de operatoren vast, met uitzondering van Scarlet (9,30% tegenover 6,04% in 2018).

Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking met 233 bemiddelingsklachten in 2019 (tegenover 328 in 2018).

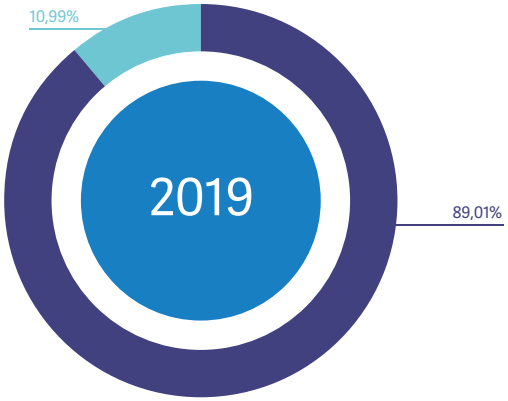
2. Evolutie in percentage bemiddelingsklachten per operator

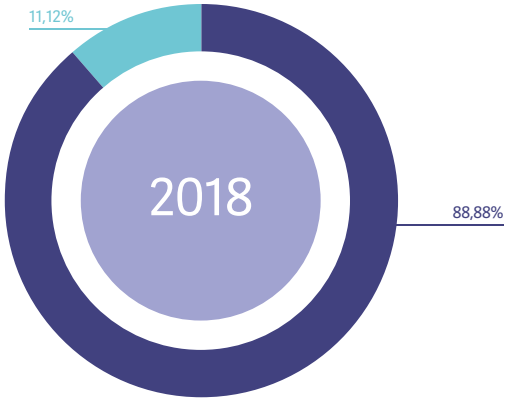


TABEL 7

Voor Proximus (-11,50%), Telenet Group (-10,14%), Orange Belgium (-10,79%), Unleashed (-28,96%), M7Group (-25,93%) en Lycamobile (-19,23%) is het percentage sterker gedaald dan de algemene tendens (-7,52%). Voor de operatoren Scarlet (+42,36%), VOO (+6,57%) en Schedom-Dommel (+38,74%) is het dan weer aanzienlijk gestegen. Dat valt deels te verklaren door problemen ten gevolge van de tijdelijke stopzetting van de activiteiten van die laatste operator in 2019. De klachten met betrekking tot aansluitingen voor vaste telecomdiensten bij Scarlet zijn sterk toegenomen in 2019, wat zich eveneens vertaalt in deze statistieken.

3. Aantal bemiddelingsklachten B2C/B2B





	2019	2018
Business to Consumer (niet-professionele klager)	**10.153**	11.067
Business to Business (professionele klager)	**1.253**	1.385

TABEL 8

De Ombudsdienst is een dienst die ter beschikking staat van elke privé- en professionele telecomgebruiker. In 2019 nam de Ombudsdienst als bevoegde entiteit 10.153 bemiddelingsdossiers op zich voor 'business-to-consumer'-klagers, particuliere personen dus. De verzoeken tot interventie van particulieren vertegenwoordigen 89,01% van alle bemiddelingsdossiers, tegenover 88,88% in 2018.

F. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER CATEGORIE

B2C Business to Consumer (niet-professionele klager) mC = klachten meerdere categorieën eC = klachten één enkele categorie

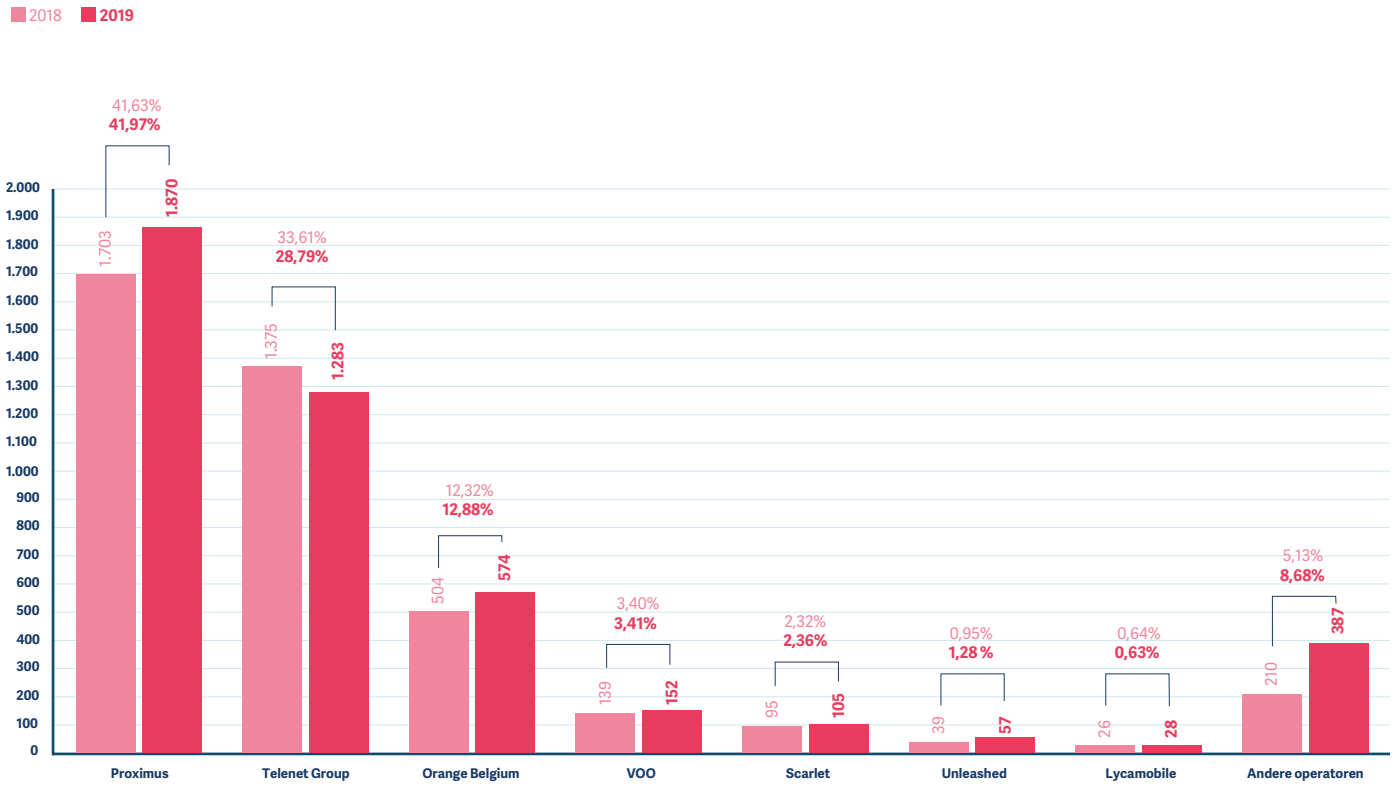
	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019	mC 2019	eC 2019	2019 %	2018	% 2018	B2C 2018	B2C % 2018	mC 2018	eC 2018	2018 %
facturatie	6554	40,95%	5793	41,12%	3145	3409	43,87%	7581	42,71%	6717	43,12%	3799	3782	45,67%
contractuele aangelegenheden	3703	23,14%	3212	22,80%	2213	1490	19,17%	3923	22,10%	3428	22,01%	2566	1357	16,39%
defecten en storingen	1844	11,52%	1572	11,16%	992	852	10,96%	2154	12,14%	1786	11,47%	1093	1061	12,81%
aansluiting	1054	6,59%	923	6,55%	541	513	6,60%	984	5,54%	844	5,42%	504	480	5,80%
privacy	830	5,19%	779	5,53%	204	626	8,06%	783	4,41%	740	4,75%	159	624	7,53%
overdraagbaarheid	462	2,89%	391	2,78%	248	214	2,75%	513	2,89%	418	2,68%	282	231	2,79%
opvolging van klachten	398	2,49%	352	2,50%	275	123	1,58%	388	2,19%	337	2,16%	240	148	1,79%
klantendienst	306	1,91%	269	1,91%	259	47	0,61%	562	3,17%	509	3,27%	494	68	0,82%
prepaidkaarten	244	1,52%	233	1,65%	87	157	2,02%	338	1,91%	329	2,11%	132	206	2,49%
veiligheid	213	1,33%	198	1,40%	120	93	1,20%	91	0,51%	80	0,51%	59	32	0,38%
principiële aangelegen-heden	127	0,79%	116	0,82%	87	40	0,52%	123	0,69%	116	0,75%	70	53	0,64%
diversen	121	0,76%	113	0,80%	12	109	1,40%	153	0,86%	142	0,91%	13	140	1,69%
schade infrastructuurwerken	104	0,65%	96	0,68%	35	69	0,89%	119	0,67%	98	0,63%	43	76	0,92%
telefoongidsen	43	0,27%	42	0,30%	14	29	0,37%	37	0,21%	33	0,21%	14	23	0,28%

TABEL 9

De klachten over facturatie maken nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (40,95% tegenover 43,12% in 2018). Net als in 2018 vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden', 'defecten en storingen' en 'aansluiting' de top 4. De klachten over contractuele aangelegenheden staan op de tweede plaats en zijn verhoudingsgewijs licht gestegen (23,14% tegenover 22,10% in 2018). In 2019 waren er in verhouding iets minder klachten over defecten en storingen (11,52% tegenover 12,14% in 2018), terwijl voor de geschillen over aansluiting het omgekeerde geldt (6,59% tegenover 5,54% in 2018). De klachten over privacy bekleden de vijfde plaats in de rangschikking (5,19% tegenover 4,41% in 2018). De geschillen met betrekking tot overdraagbaarheid zijn procentueel stabiel gebleven (2,89% in 2019 en 2018).

We stellen vast dat de klachten over onthaal (klantendienst) grotendeels gelinkt zijn aan een andere categorie. Wat betreft klachten van particulieren (business-to-consumer) zijn de percentages in het algemeen gelijklopend.

G. VERDELING VAN DE KLACHTEN OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN PER OPERATOR



TABEL 10

De dossiers met betrekking tot telefonische belaging zijn toegenomen: 4.456 verzoeken tegenover 4.091 in 2018. Het percentage klachten over Proximus blijft stabiel (41,97% tegenover 41,63% in 2018), en hetzelfde geldt voor Orange Belgium (12,88% tegenover 12,32% in 2018), VOO (3,41% tegenover 3,40% in 2018) en Scarlet (2,36% tegenover 2,32% in 2018). Klachten van gebruikers van Telenet Group zijn weer gedaald van 28,79% tegenover 33,61% in 2018. Hetprobleem van telefonische belaging en het gebrek aan een oplossing om een einde te maken aan storende oproepen worden aangekaart in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

2 KLACHTEN BEHANDELD IN 2019

A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2017 en 2019 ..... **18**

B. Spreiding van de behandelde klachten per procedure **18**

C. Gemiddelde behandelingstermijn **19**

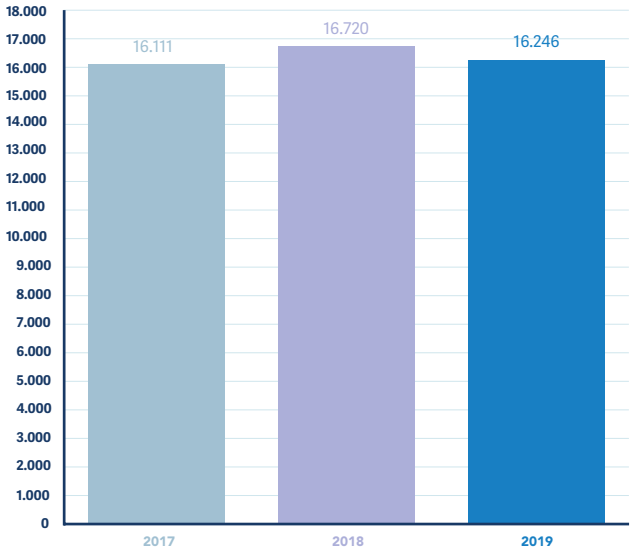
D. Klachten over kwaadwillige oproepen **20**

E. Bemiddelingsklachten **21**

1. Ontvankelijkheid 21
2. Motieven voor onontvankelijkheid 22
3. Resultaten 23
3. Positieve resultaten voor de gebruikers 24

F. Telefonische verzoeken om informatie **25**

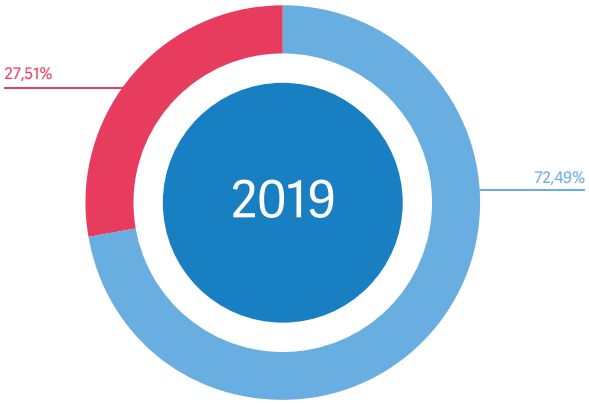
A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 2017 EN 2019

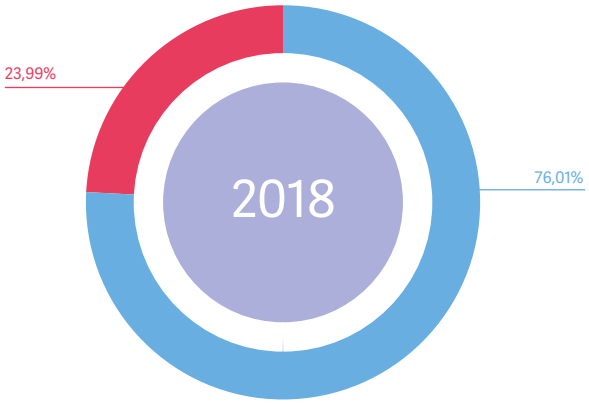


TABEL 11

Hier tonen we de evolutie van het aantal klachten die de Ombudsdienst heeft behandeld tijdens de laatste drie jaar. In 2019 hebben we 16.246 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2019 behandelde geschillen is gedaald tegenover 2018 (16.720), wat een logisch gevolg is van de afname van het aantal ingediende klachten.

B. SPREIDING VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN PER PROCEDURE



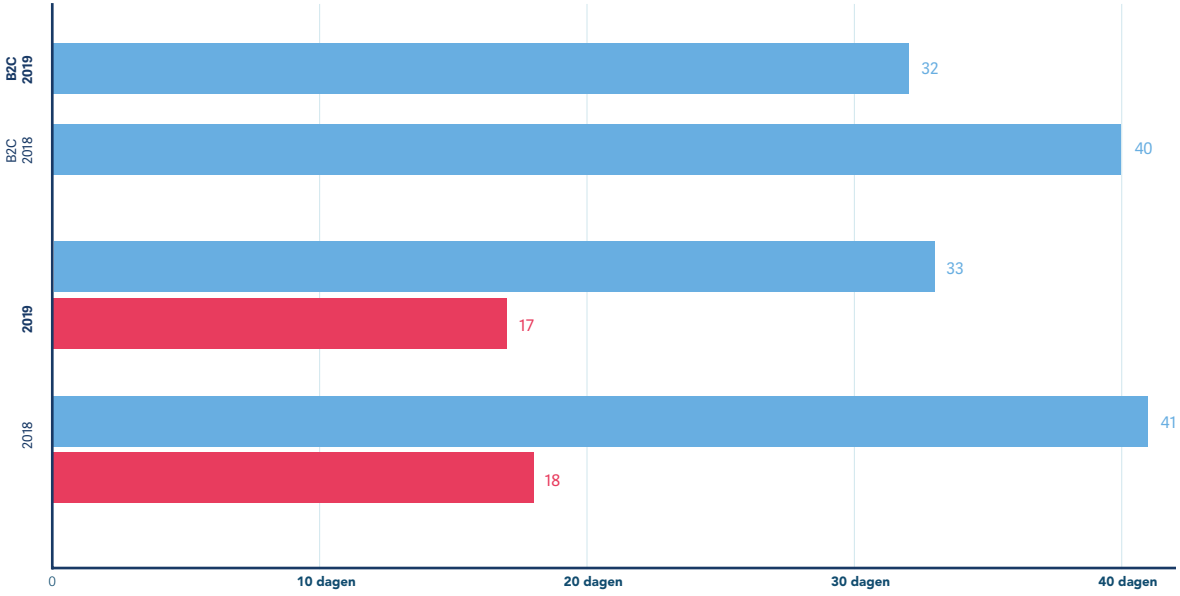


	2019	2018
Bemiddeling	**11.777**	12.709
Kwaadwillige oproepen	**4.469**	4.011

TABEL 12

Het aantal afgesloten dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen is toegenomen ten opzichte van vorig jaar (4.469 tegenover 4.011 in 2018), terwijl het omgekeerde geldt voor de afgesloten bemiddelingsdossiers (11.777 tegenover 12.709 in 2018).

C. GEMIDDELDE BEHANDELINGSTERMIJN

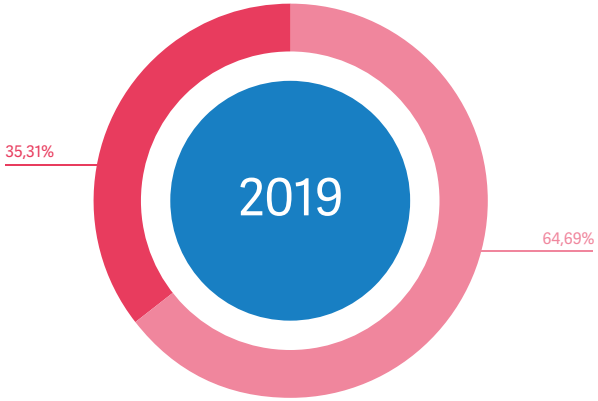


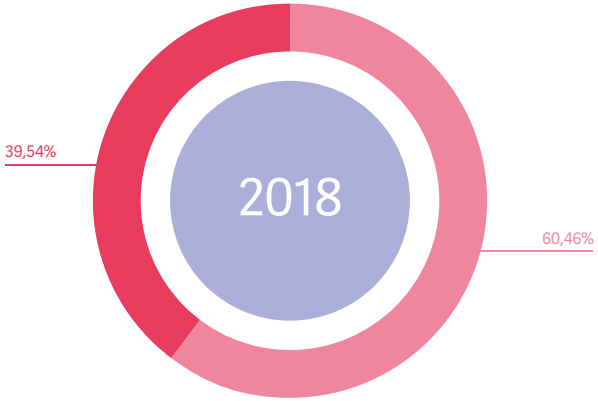
	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Bemiddeling	33	32	41	40
Kwaadwillige oproepen	17	/	18	/

TABEL 13

In 2019 werd een bemiddelingsdossier gemiddeld op 33 kalenderdagen afgesloten (tegenover 41 in 2018). Een vraag om identificatie met betrekking tot telefonische belaging werd gemiddeld op 17 kalenderdagen behandeld (tegenover 18 in 2018).

D. KLACHTEN OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN





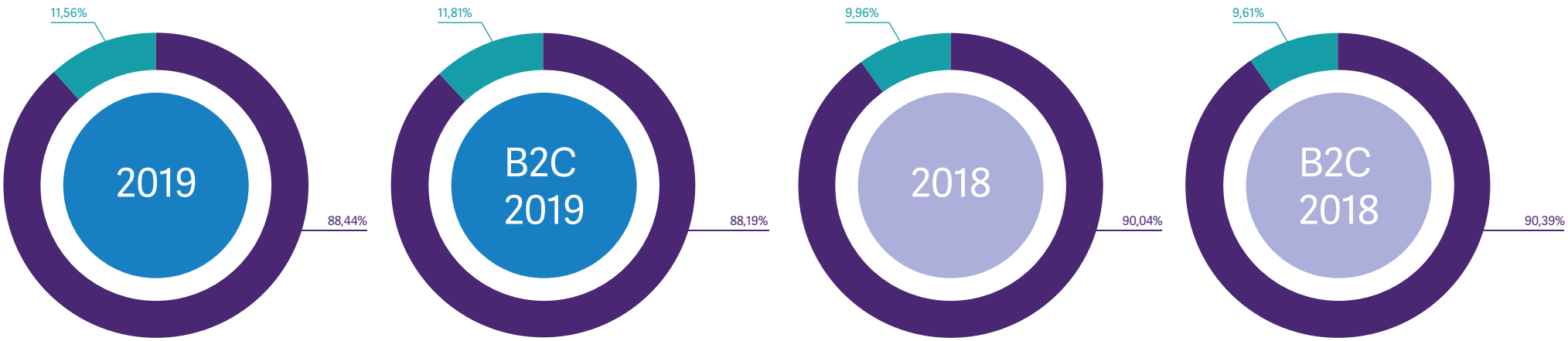
	2019	2018
Zonder identificatie	**2.891**	2.425
Met identificatie	**1.578**	1.586

TABEL 14

We stellen verhoudingsgewijs een daling vast van het aantal klachten waarbij een identiteit kon worden meegedeeld (35,31% tegenover 39,54% in 2018). Bijna twee derde van de dossiers over telefonische belaging werd afgesloten zonder dat de vermoedelijke dader(s) van de kwaadwillige of storende oproepen of sms'en konden worden geïdentificeerd (64,69% tegenover 60,46% in 2018). We behandelen die problematiek in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

1. Ontvankelijkheid

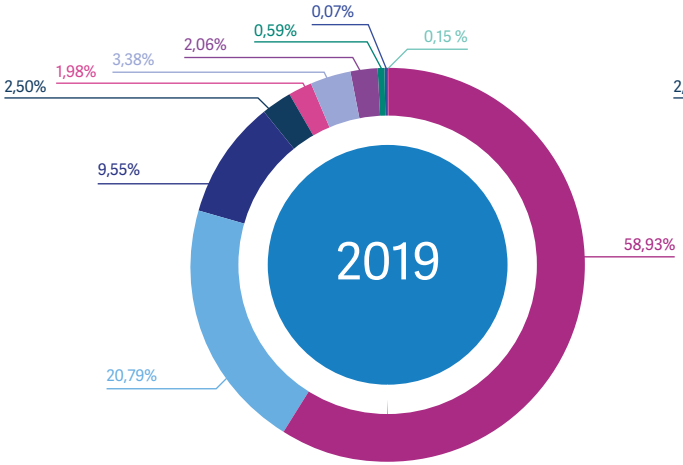


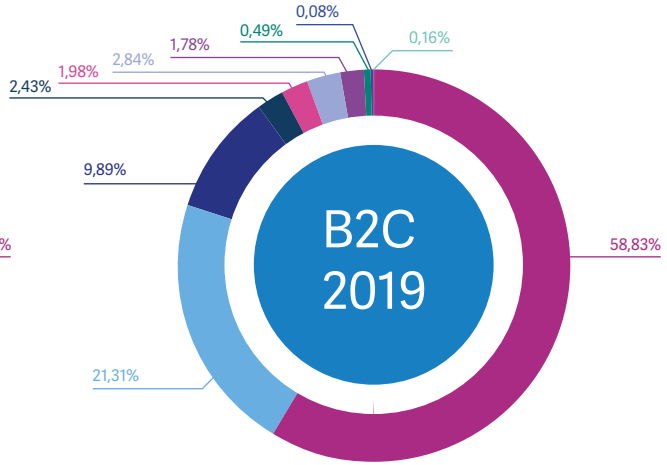
TABEL 15

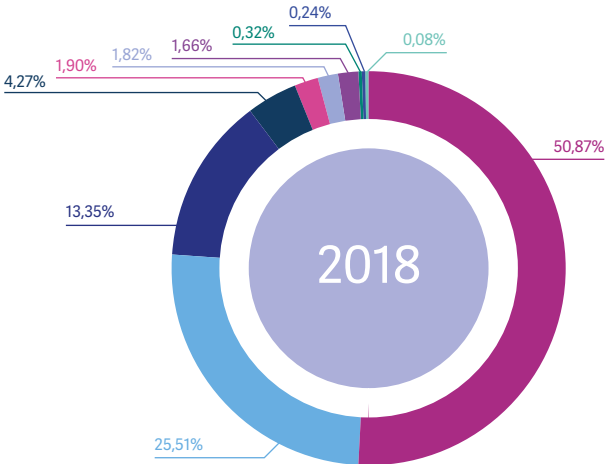
Het aantal ontvankelijk verklaarde bemiddelingsgeschillen is procentueel lichtjes gedaald (88,44% tegenover 90,04% in 2018).
Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsdossiers voor particulieren ('B2C') bleef in 2019 eveneens zo goed als gelijk (88,19%).

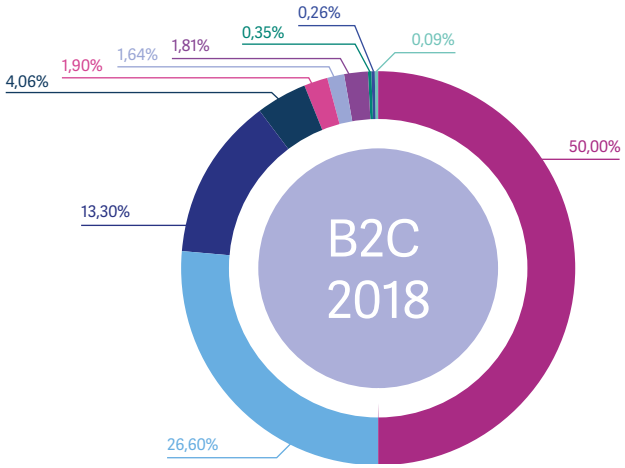
	2019	**B2C 2019**	2018	B2C 2018
Ontvankelijk	**10.416**	**10.888**	11.443	10.888
Niet-ontvankelijk	**1.361**	**1.158**	1.266	1.158

2. Motieven voor onontvankelijkheid







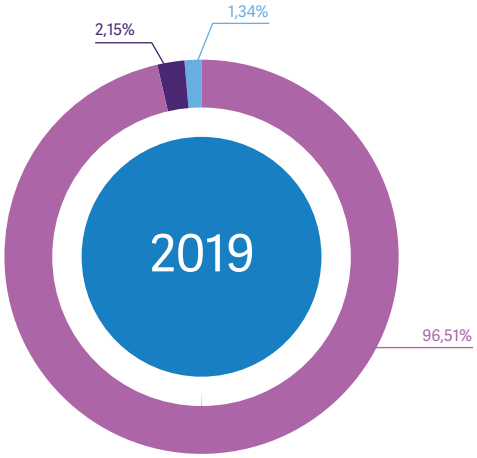


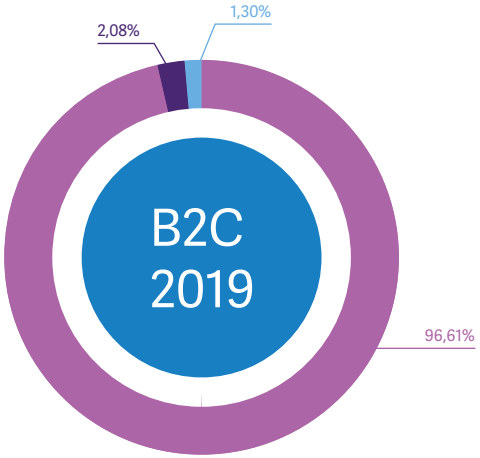
TABEL 16

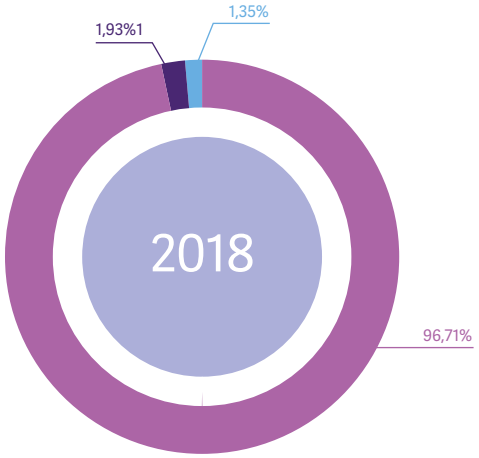
In meer dan de helft (58,93%) van de geweigerde bemiddelingsdossiers verklaarde de Ombudsdienst de klacht onontvankelijk omdat er niet eerst contact was opgenomen met de betreffende operator (tegenover 50,87% in 2018). 20,79% van de onontvankelijke klachten in 2019 zijn onvolledig bevonden (tegenover 25,51% in 2018). In 9,55% van de onontvankelijke dossiers hebben we de klacht geweigerd omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan telecommunicatie. 3,38% van de onontvankelijk verklaarde geschillen had betrekking op feiten van meer dan een jaar geleden (tegenover 1,82% in 2018) en 2,50% op een gerechtelijke procedure (tegenover 4,27% in 2018). 2,06% van de onontvankelijk verklaarde klachten bij onze dienst had in 2019 betrekking op een privéconflict (tegenover 1,66% in 2018) en in 1,98% van de gevallen betrof het een onduidelijke klacht (tegenover 1,89% in 2018). In 2019 werd 0,59% van de klachten ook onontvankelijk verklaard omdat ze over buitenlandse operatoren gingen of als kwetsend werden beschouwd (0,15% tegenover 0,08% in 2018) of niet onder de bevoegdheden vielen (0,07% tegenover 0,24% in 2018). Wat betreft klachten van particulieren (business-to-consumer) zijn de resultaten in 2019 in het algemeen gelijkaardig.

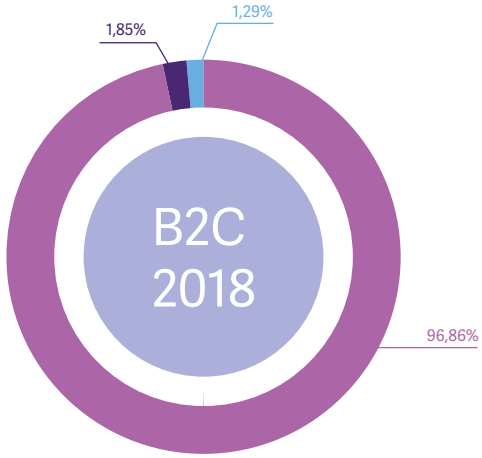
	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Eerstelijnsklacht	**802**	**726**	644	579
Onvolledige gegevens	**283**	**263**	323	308
Andere betrokken sector	**130**	**122**	169	154
Feiten van meer dan een jaar geleden	**46**	**35**	23	19
Gerechtelijke procedure	**34**	**30**	54	47
Privéconflict	**28**	**22**	21	21
Onduidelijke klacht	**27**	**27**	24	22
Buitenlandse operatoren	**6**	**6**	4	4
Kwetsende klachten	**2**	**2**	1	1
Buiten bevoegdheid	**1**	**1**	3	3

3. Resultaten







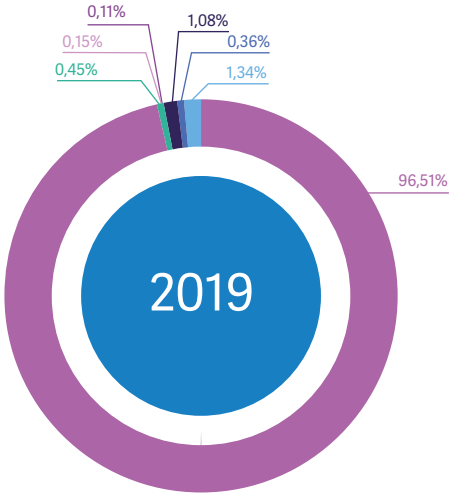


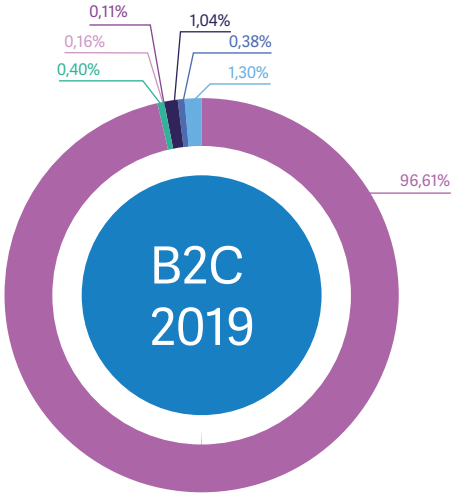
TABEL 17

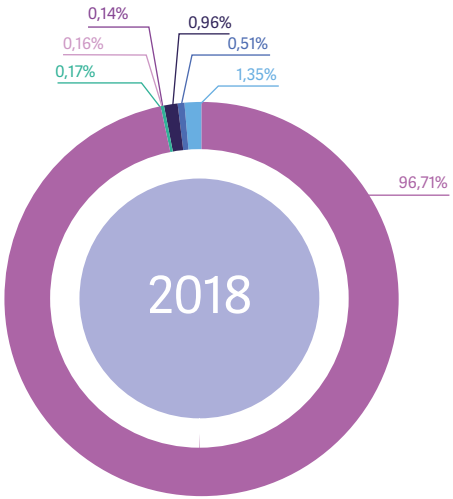
Voor een overweldigende meerderheid van de behandelde dossiers kon een minnelijke regeling worden getroffen (96,51% tegenover 96,71% in 2018). Het aantal aanbevelingen is net als de minnelijke schikkingen stabiel gebleven, zowel in absolute aantallen (224 tegenover 221 in 2018) als in percentage (2,15% tegenover 1,93% in 2018). Het aantal ingetrokken klachten is echter gedaald (140 tegenover 155 in 2018). Hoofdstuk 3 van dit jaarverslag gaat meer in detail in op de percentages minnelijke schikkingen voor de tien operatoren waarvoor in 2019 het hoogste aantal klachten werd behandeld.

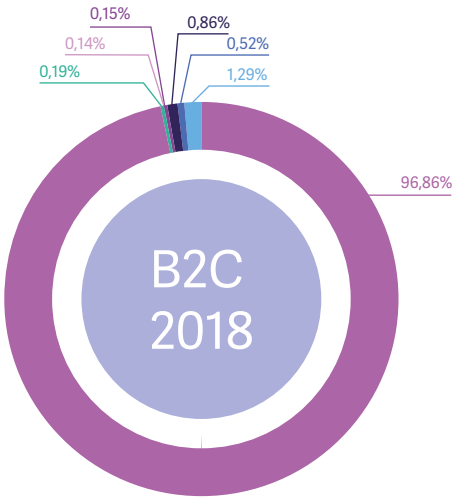
	2019	**B2C 2019**	2018	B2C 2018
Minnelijke schikkingen	**10.052**	**8.899**	11.067	9.771
Aanbevelingen	**224**	**192**	221	187
Ingetrokken klachten	**140**	**120**	155	130

4. Positieve resultaten voor de gebruikers









	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Minnelijke schikkingen	**10.052**	**8.899**	11.067	9.771
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	**47**	**37**	19	19
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	**16**	**14**	18	14
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden	**11**	**10**	16	15
Negatieve resultaten	**1139**	**6**	1108	7
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen	**37**	**35**	58	52
Ingetrokken klachten	**1401**	**20**	1551	30

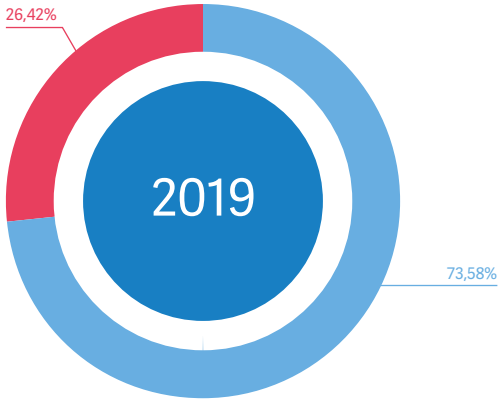
TABEL 18

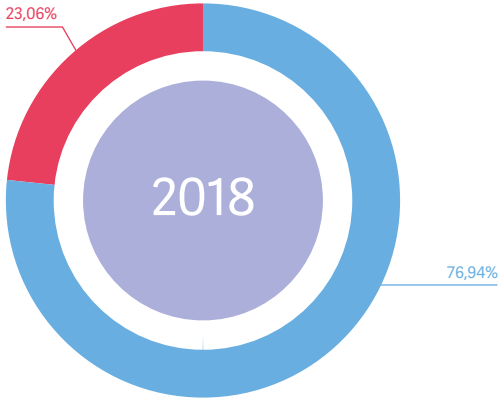
De positieve resultaten (97,22% tegenover 97,18% in 2018) omvatten het totaal aantal minnelijke schikkingen (10.052), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (47), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (16) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (11).

Bedrijven zijn verplicht om de klager en de Ombudsdienst binnen de twintig werkdagen vanaf het uitbrengen van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van die termijn stuurt de Ombudsdienst 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 volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst opgestuurd. Indien die bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige eco-

nomische overheidsbedrijven), is het bedrijf verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft. De negatieve resultaten (1,08% tegenover 0,96% in 2018) omvatten het totaal aantal aanbevelingen in het voordeel van het bedrijf (32) en gunstige aanbevelingen voor klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (81). Op 31 december 2019 telden wij bovendien 37 aanbevelingen die lopende waren, met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van in totaal 40 dagen nog niet was verstreken. Zoals alle voorgaande jaren mag 2019 beschouwd worden als een positief jaar: voor 97,22% van de afgesloten dossiers (97,18% in 2018) zijn we erin geslaagd een positief resultaat te behalen voor de gebruikers van telecommunicatiediensten. Wat betreft klachten van particulieren (B2C) zijn de percentages in het algemeen gelijklopend.

F. TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INFORMATIE





	2019	2018
Informatie over bemiddeling	**6.442**	4.967
Informatie over kwaadwillige oproepen	**2.313**	1.489

TABEL 19

Eén van de opdrachten van de Ombudsdienst bestaat erin de eindgebruikers die zich mondeling tot deze dienst richten zo goed mogelijk te informeren. Die rechtstreekse hulp via de telefoon leidt er niet altijd toe dat een klacht wordt geopend. 6.422 telefonische verzoeken om informatie hadden betrekking op een dispuut met een telecomoperator (73,58% tegenover 76,94% in 2018). 2313 verzoeken om informatie hadden tot doel inlichtingen te verkrijgen in verband met telefonische belaging, en meer bepaald met de mogelijkheid om de identiteit van de vermoedelijke dader te achterhalen (26,42% tegenover 23,06% in 2018).

3 TOP 10

A. Inleiding **27**

B. Klachtenbehandeling **27**

1. Proximus 27
2. Telenet Group 29
3. Orange 31
4. Scarlet 33
5. VOO 34
6. Unleashed 35
7. Schedom Dommel 37
8. M7 Group, Edpnet en Lycamobile 38

A. INLEIDING

Overeenkomstig artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven bestaat de hoofdopdracht van de Ombudsdienst erin te bemiddelen in klachten met het oog op een minnelijke schikking in geschillen tussen telecomoperatoren en eindgebruikers. Een minnelijke schikking, of anders uitgedrukt de oplossing in een verzoeningsklacht, kan van geval tot geval variëren en omvat bijvoorbeeld een door de operator gegeven toelichting bij een onduidelijke kwestie of factuur, een administratieve rechtzetting of het lichten van een technische storing. Ook de toekenning van een commerciële tegemoetkoming kan leiden tot een minnelijke schikking. Indien de twee partijen zich niet met elkaar kunnen verzoenen, maakt de Ombudsdienst een aanbeveling op. Hierbij beoordeelt de Ombudsdienst het geschil op basis van de aanwezige elementen in het dossier, rekening houdend met de wetgevende en contractuele bepalingen (voor zover deze aanwezig zijn) en het billijkheidsprincipe. De telecomoperatoren dienen vervolgens hun gemotiveerde antwoord zowel aan de Ombudsdienst alsook aan de klager te bezorgen.

Naar analogie met de verslagen van de vorige jaren zal dit artikel gewijd worden aan de verzoeningsklachten van de tien operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten in 2019 heeft behandeld. De belangrijkste problematieken worden aangesneden in aparte hoofdstukken van dit jaarverslag. Meerdere van deze klachtenthema's werden reeds in voorgaande jaarverslagen nader belicht.

Voor wat betreft de aantallen van in 2019 behandelde klachten die met een minnelijke schikking of met een aanbeveling werden afgesloten, vindt u meer informatie in hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

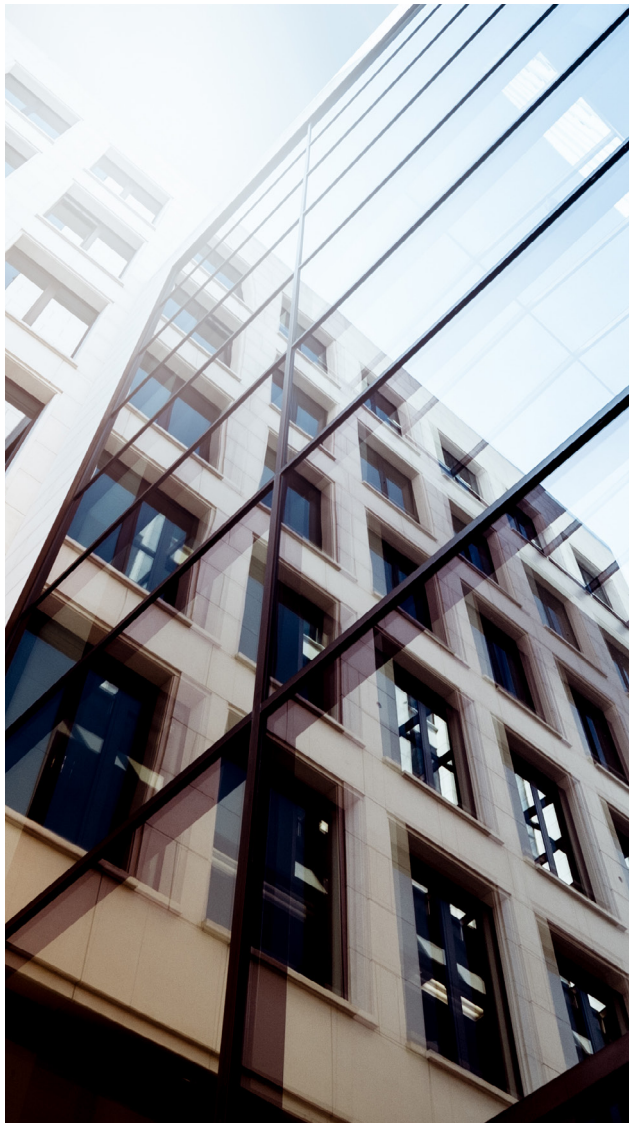
B. KLACHTENBEHANDELING

1. Proximus

Proximus blijft de top-tien lijst van 2019 aanvoeren met 5.766 behandelde klachten. In 2019 slaagde de Ombudsdienst er in om in 97,37% van deze klachten tegen Proximus een minnelijke schikking te bereiken.

Een grote meerderheid van de in 2019 behandelde klachten tegen Proximus had betrekking op facturatie (3.623 klachten). Net als in 2018 valt er een opmerkelijk hoog aantal klachten (458 klachten) over de facturatie van telecompakketten te vermelden. Ook geschillen over het gebrek aan mogelijkheden tot blokkeren van hinderlijke inkomende oproepen waren in 2019 opnieuw talrijk vertegenwoordigd (220 dossiers). In hoofdstuk 6 van huidig jaarverslag zullen we deze aanhoudende problematiek verder uiteenzetten. Voor wat betreft de klachtencategorie "Easy Switch", die in 2019 in 333 klachten werd behandeld, en de hiermee nauw verbonden opzegproblematiek (420 klachten) verwijzen we naar huidig hoofdstuk 10, waar deze probleemstelling nader wordt omschreven. Tevens maken we melding van 386 M-commerce- en 105 premium sms-klachten die in 2019 tegen Proximus werden behandeld. Deze gekende problematiek zal verder worden toegelicht in hoofdstuk 8.

In dit hoofdstuk wenst de Ombudsdienst twee andere problematieken naar voren te brengen die tot tientallen ombudsklachten tegen Proximus hebben geleid.



1.1. Leveringsproblemen bij aankoop van toestellen

Ik heb een gsm besteld via de webshop van Proximus, en deze ook onmiddellijk betaald. Het betrof een gezamenlijk aanbod waarbij ook een abonnement en een bijkomend datapack moest worden aangegaan. We zijn ondertussen twee maanden verder en ik heb nog steeds geen gsm ontvangen. Ik heb al ontelbare keren gebeld naar de klantendienst van Proximus, en telkens wordt mij voorgelogen dat ik gecontacteerd zal worden. Iedere keer opnieuw krijg ik het deksel op de neus en word ik niet gecontacteerd. Ze beloven al wekenlang een oplossing, met name een nieuwe gsm die zal opgestuurd worden en de annulatie van de aankoop van het huidige exemplaar. Ik heb een gsm nodig voor zowel mijn privé als voor mijn werk. Voorlopig moet ik een oude en kapotte gsm gebruiken. Daarenboven moet ik al het abonnement met datapack betalen terwijl ik de gsm nog niet heb ontvangen. Proximus heeft zelfs het lef gehad mijn nummer reeds over te dragen, zonder enige berichtgeving of verwittiging en zonder dat ik een simkaart had ontvangen, waardoor ik mijn vorige simkaart niet meer kon gebruiken. Zo heeft men mij letterlijk met de rug tegen de muur gezet: ik werd gedwongen om reeds over te stappen op hun abonnement, terwijl zij zonder schroom hun leveringsverbintenis flagrant hebben geschonden.

De Ombudsdienst behandelde in totaal 280 klachten ten gevolge van een niet-, laattijdige of verkeerde levering van smartphones en tv-toestellen waarvan 189 klachten (67,50%) betrekking hadden op Proximus. Het betreft hier geenszins een nieuw pijnpunt.

Veruit de meeste klachten handelden over de (laattijdige) levering van online aangekochte smartphones, en in mindere mate over andere apparaten zoals tablets. De problemen stelden zich zowel bij toestellen die afzonderlijk werden aangekocht, als bij gezamenlijke aanbiedingen. De vertraging bij de levering kon soms oplopen tot meerdere maanden. Tevens ontving de Ombudsdienst tientallen klachten van gebruikers die bij Proximus via de webshop een toestel (meestal smartphone of tablet) hadden besteld maar dienden vast te stellen dat de operator een foutief model liet leveren. De gedupeerde gebruikers ondergingen vervolgens een lijdensweg in hun pogingen om het door hen bestelde model alsnog te verkrijgen.

De klachten leggen bloot dat de klagers in eerste lijn zeer slecht begeleid werden door Proximus. De klantendienst en de verkooppunten bleken niet in de mogelijkheid om de gedupeerde gebruikers bij te staan met correcte informatie over de oorzaak van het probleem en de uiteindelijke leveringstermijn. Proximus bleek in eerste lijn ook vaak verkeerde informatie te verstrekken over de leveringsdatum, waardoor de reeds gedupeerde klagers onverrichterzake thuis bleven om het postpakket op te wachten. De operator bleek de klagers daarbovenop in eerste lijn soms ook door te verwijzen naar Bpost, waar zij evenmin geholpen werden.

Pas in het kader van een ombudsklacht werd meestal een oplossing aangeboden. Dikwijls kregen de klagers alsnog het bestelde toestel toegestuurd. Wanneer het apparaat wegens stockbreuk niet kon geleverd worden, volgde een terugbetaling. Proximus bleek meestal ook bereid om een commerciële compensatie te verstrekken, uit begrip met het ongenoegen van de klagers. De discrepantie tussen de houding van Proximus in eerste lijn en in het kader van ombudsklachten kan nauwelijks groter zijn. De Ombudsdienst wijdt tevens een apart artikel aan de werking van de klantendiensten in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag. Het is in ieder geval betreurenswaardig dat Proximus de klachten van de voorbije jaren niet heeft aangegrepen om structurele verbeteringen uit te voeren.

1.2. De opzeg van externe diensten

Ik heb mijn abonnement bij Proximus stopgezet in juni 2019. Op 18 juli 2019 bracht ik mijn decoder binnen. Plots vertelde de operator mij dat ik een lidmaatschap had bij Netflix. Ik was niet op de hoogte. Maar blijkbaar stond dit elke maand op mijn factuur. Nooit heb ik iets getekend; ik weet niet eens wat Netflix is. Ik kreeg een bewijs van opzegging op 27 augustus 2019. Niemand kan mij vertellen wie dit abonnement heeft aangegaan. Ik belde naar Netflix, zij kunnen enkel opzeggen met een e-mailadres. Ik weet niet welk adres. Ik wil graag mijn geld terug.

Over de jaren heen ziet de Ombudsdienst dat operatoren zich niet langer beperken tot het innen van de gekende 'third party services', zoals premium-sms-diensten, M-commerce-diensten of de facturatie van 090x-nummers, maar actief hun kernactiviteiten uitbreiden met bijkomende diensten, zoals bijvoorbeeld Netflix, iTunes of verzekeringscontracten. De klachten over de aanhoudende aanrekening van Netflix na opzeg worden vooralsnog enkel ingediend tegen Proximus.

De Ombudsdienst leidt uit de omschrijving van de verschillende ombudsklachten af dat de modaliteiten van opzeg ongekend waren bij de klagers, mede omdat tijdens het verkoopgesprek de nadruk louter werd gelegd op het activeren van de dienst. Doordat Netflix werd aangerekend op de facturen van Proximus, waren vele klagers ervan overtuigd dat, indien zij deze diensten wensten op te zeggen, zij verplicht waren dit aan te vragen bij hun operator. Hoewel de klachten aantonen dat sommige gebruikers verwachtten dat, wanneer zij van operator veranderen of wanneer zij hun telecomdiensten bij Proximus zelf opzeggen, automatisch ook Netflix wordt uitgeschreven, moet de Ombudsdienst toch benadrukken dat diensten zoals Netflix of iTunes verder gebruikt kunnen worden los van het Proximus-pack. Het blijft in voorkomend geval van niet-opzeg uiteraard wel eigenaardig en zelfs verwarrend dat de afzonderlijke diensten zouden verder worden aangerekend op de Proximus-facturen, terwijl de betrokken klant niet langer is aangesloten bij deze operator.

De relazen van de klagers tonen bovendien aan dat niet alleen zijzelf, maar vaak ook de verschillende eerstelijnsdiensten binnen Proximus niet op de hoogte waren van de nodige opzegmodaliteiten. De soms gebrekkige communicatie, de soms te oppervlakkige analyse van de klachten en de nogal beperkte begeestering bij de operator om een klacht over een op te zeggen externe dienst in goede orde af te werken, toonden een gebrek aan een klantengeoriënteerde klantendienst. Vooral in klachten met betrekking tot een verzekeringsproduct kwam dit mankement sterk naar boven.

2. Telenet Group

Net als in 2017 en 2018 nam Telenet, de voorbije jaren uitgebreid met Base en SFR, in 2019 de tweede plaats in van de top-tien operatoren. Het aantal behandelde klachten tegen deze operator daalde dit jaar lichtjes tot 2.746 klachten. Van alle in 2019 behandelde Telenet-klachten werd 97,85% met een minnelijke schikking afgehandeld.

Easy Switch vormde bij Telenet Group de belangrijkste bron van klachten (236 klachten). Voor deze klachtencategorie verwijzen we naar huidig hoofdstuk 10 waar deze problematiek nader wordt omschreven. Klachten met betrekking tot de facturatie van een telecompakket spanden mede de kroon (213 klachten). Daarnaast dienden de telecomgebruikers 213 klachten in over een gebrek aan mogelijkheid tot blokkeren van hinderlijke inkomende oproepen. In hoofdstuk 6 van huidig jaarverslag zal de Ombudsdienst deze problematiek verder belichten zoals we dit reeds deden in hoofdstuk 5 van het jaarverslag 2018 "Groeiende vraag om storende telefoonoproepen te stoppen". De betwisting van aanrekeningen van herinneringskosten kwam opnieuw vaak aan bod bij de in 2019 behandelde klachten tegen Telenet (181 klachten). De Ombudsdienst zal in het kader van huidig hoofdstuk kort verder ingaan op deze thematiek.

2.1. Rappelkosten, - brieven en principiële betwisting tarieven

Midden juni 2019 ontvingen de klanten van Telenet Group de aankondiging van hun operator dat er vanaf augustus 2019 een tariefverhoging zou worden doorgevoerd van 1,87% omwille van "de verwachte stijging van de index waaraan ook de meeste loonsverhogingen gekoppeld zijn". Een klager stelde, na verifiëring, dat de te verwachten indexering pas voorzien was tegen ten vroegste november 2019 met ingang op de lonen van januari 2020. Hij stelde zich dan ook de vraag of Telenet Group het recht had zes maanden vooraf reeds die verhoging toe te passen. Vele andere gebruikers dienden over de jaren heen honderden ombudsklachten in over de financiële gevolgen van de gedurende de laatste jaren bijna jaarlijks geïnitieerde ta-

riefverhogingen en de aanrekening van hoge rappelkosten omwille van een niet tijdige betaling van hun telecomfactuur. In 2019 behandelde de Ombudsdienst opnieuw 407 klachten over de aanrekening van herinneringskosten. Het valt op dat bijna de helft van deze behandelde klachten (181 klachten) gericht waren tegen Telenet Group.

Gebruikers die ervoor gekozen hebben hun factuur op papier te ontvangen, verkrijgen geen eerste gratis herinnering tot betaling per brief. Zij worden door Telenet Group geïnformeerd over hun betalingsachterstand via sms of per e-mail, een communicatievorm waarvoor zij duidelijk niet hebben gekozen. De Ombudsdienst wijst er bovendien op dat de wetgever in artikel 119, § 2, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie een maximumbedrag van € 10,00 per daaropvolgend schriftelijk herinneringsschrijven voorziet. Operatoren zijn weliswaar niet verplicht om dit maximumbedrag aan te rekenen. Gezien het feit dat schadevergoedingen evenredig zouden moeten zijn tot de betrokken schade stelt zich de vraag of een kost dewelke in bepaalde gevallen 50% van het maandelijks abonnementsbedrag bedraagt nog als evenredig kan worden beoordeeld.

2.2. Aflossingstabellen als bijvoegsel van een overeenkomst

De Ombudsdienst bemiddelde tevens in een uitzonderlijke klacht van een gebruiker, die in een winkel van Telenet Group een gsm-abonnement met een smartphone had aangekocht, maar er naar eigen zeggen niet van werd op de hoogte gesteld dat dit gepaard ging met een contract van één jaar. De Ombudsdienst stelde in dit dossier vast dat de wettelijk verplichte aflossingstabel geen deel uitmaakte van het contract zoals dat werd opgesteld door de verkoper en welke ter kennis werd gesteld van de klager tijdens de (pre-)contractuele fase van de verkoop. Volgens de Ombudsdienst dient de aflossingstabel nochtans opgenomen te worden in het fysiek contract dat wordt opgesteld door een verkoper in een winkel. Het later versturen van de aflossingstabel naar het mailadres van de klant impliceert dat deze hiervan vóór en tijdens de totstandkoming van het contract geen kennis kan nemen, wat een structurele inbreuk tegen artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie betekent. Wanneer de klant immers achteraf, bij het lezen van de bewuste voorwaarden, kennis ervan neemt, kan hij de verkoop niet meer ongedaan maken via het herroepingsrecht gezien het contract in een winkel van Telenet Group werd afgesloten en niet op afstand via telefoon of online.

2.3. Fraude / Usurpatie

In verband met het gsm nummer 0475XXX. Dat was mijn gsm nummer sinds 1995. Dan ben ik een zaak begonnen, dus het nummer is bij de zaak gekomen. Dan de zaak overgelaten op 1 oktober 2015. Dus het nummer is in de zaak gebleven omdat ik daar nog in dienst was. Dan gestopt in de zaak op 17 oktober 2018. In overleg mocht ik zeker het nummer behouden met het nodige getekend formulier. Dan is het nummer op 19 oktober 2018 overgezet op mijn naam bij Telenet Group. Dan drie weken later neemt hij het nummer af die al op mijn naam stond. Dus mijn vroegere zakenpartner belde naar Telenet Group onder mijn naam en met mijn registernummer en zo pakte hij mijn nummer af. Telenet Group wilde niets meer doen voor ons.

De Ombudsdienst behandelde in 2019 enkele tientallen klachten waarin klagers melding maakten van wijzigingen in hun abonnement op initiatief van een derde persoon. Ook gebeurde het dat nieuwe abonnementen tegen de wil van sommige klagers werden afgesloten of bepaalde oproepnummers werden overgedragen naar een andere operator, dit laatste in vele gevallen door ex-werknemers, ex-vennoten van bedrijven of ex-partners van privépersonen. De Ombudsdienst behandelde tevens klachten van deze voorafgaand vernoemde personen, die klacht indienden omwille van het feit dat Telenet Group de overdracht van de oproepnummer(s) had herroepen op vraag van hun klant zonder rekening te houden met de contractuele bepalingen ter zake. De Ombudsdienst roept Telenet op het document "Aanvraag overname Telenet-diensten" steeds

in goede orde te laten invullen en de wilsverklaringen van de betrokken partijen te respecteren. De economische impact van een klant of diens relationele problemen met een derde mogen niet meespelen in de ongefundeerde beslissing van Telenet Group om zich in ombudsklachten buiten het individueel conflict te stellen.

3. Orange

De Ombudsdienst behandelde in 2019 1.818 klachten tegen Orange. Deze operator handhaafde zijn derde plaats in de top-tien rangschikking van operatoren. De Ombudsdienst bereikte in 96,49% van de in 2019 behandelde klachten tegen Orange een minnelijke schikking. Net als in 2018 spanden de klachten over Easy Switch de kroon (209 klachten). Hiervoor verwijzen we naar huidig hoofdstuk 10 waar deze problematiek nader wordt omschreven. Ook problemen in verband met de opzeg van een abonnement gaven aanleiding tot een significant aantal behandelde klachten (198 klachten).

3.1. Opzeg door particulieren en kleine zelfstandigen

Ik betwist de aanrekening van een verbrekingsvergoeding t.b.v. € 1.240 door mijn vroegere provider Orange. Ik beschikte slechts over vier mobiele nummers. Orange stelt dat de opzegvergoeding voortvloeit uit het feit dat ik op 10 oktober 2018 een contractverlenging had ondertekend voor een duur van 24 maanden, welke op 11 februari 2019 werd verbroken omwille van de overdracht van de vier mobiele nummers naar een andere operator. Orange beweert dat de opzegvergoeding terecht werd aangerekend vermits ik eveneens gebruik maakte van twaalf vaste lijnen bovenop mijn vier mobiele aansluitingen. Ik zou blijkbaar een cps-contract hebben met Orange maar daar ben ik niet van op de hoogte. Ik ontvang immers facturen van Proximus.

De gekende problematiek van de kosteloze opzegmodaliteit tot vijf nummers komt nog steeds veel aan bod in ombudsklachten tegen Orange. Het verschil in interpretatie van de vigerende wetgeving (artikel 111/3 § 3 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie) tussen Orange en de Ombudsdienst voor wat betreft het feit of een cps-dienst (carrier preselect) en / of een datakaart al dan niet kan beschouwd worden als een nummer, vormt één van de weinige structurele twistpunten die in 2019 aan bod kwamen. Bepaalde klachten toonden bovendien aan dat er ombudsklachten zouden kunnen worden vermeden door een correcte behandeling van aanvragen tot opzeg door de eerstelijnsdienst van Orange.

3.2. Betwisting van (verjaarde) aanrekeningen, kortingen en kredietnota's

De Ombudsdienst behandelde in 2019 1.041 klachten van klagers die een ombudsklacht hadden ingediend tegen Orange omwille van een foutieve, ongerechtvaardigde of verjaarde factuur voor hun telecompakket of hun gsm-abonnement.

De Ombudsdienst is zich ervan bewust dat de toename van gebundelde telecomdiensten (packs) automatisch voor een stijging van het aantal geschillen rond de facturatie van packs zorgt. Toch blijkt het facturatiesysteem van Orange dermate complex te zijn waardoor veel klagers zich genoodzaakt zagen de Ombudsdienst in te schakelen. De Ombudsdienst kaartte onder andere de manier van toekennen van kortingen / kredietnota's door Orange aan. Kredietnota's worden niet steeds vermeld op de factuur; de klagers werden blijkbaar geacht deze zelf te verrekenen. In tegenstelling hiertoe kende Orange sommige kortingen wel toe op de facturen. Soms stelde de Ombudsdienst ook vast dat Orange kortingen zelf verrekende op de eerste factuur maar dan niet meer op de daarop volgende factuur; dit terwijl de klagers nog recht hadden op bijkomende maandelijkse kortingen.

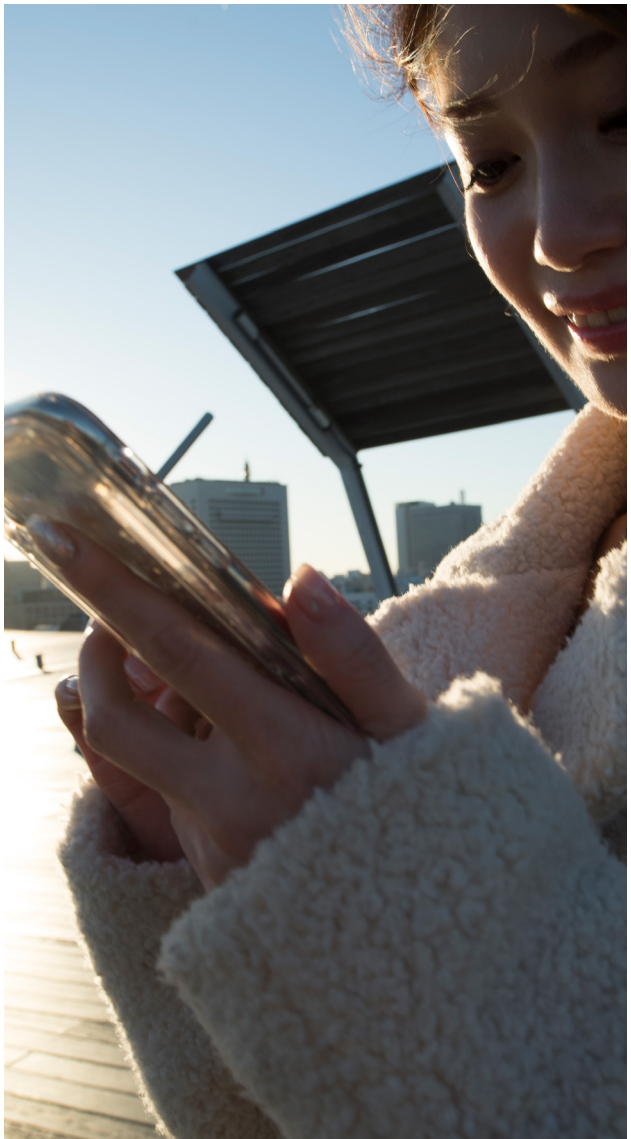
In geval van een verjaarde factuur, verklaarde Orange reeds in 2018 dat er geen gerechtelijke procedure tegen de klagers zou worden opgestart, maar dat het betwiste bedrag niettemin verschuldigd bleef en alsnog diende betaald te worden. Dit standpunt houdt geen rekening met het feit dat telecomvorderingen, overeenkomstig artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek, verjaard zijn na vijf jaar. Bijgevolg heeft

Orange niet het recht om de betaling van een verjaarde schuld te eisen. Bovendien moet het betwiste bedrag vanuit boekhoudkundig oogpunt worden geregistreerd als een oninbaar en niet als een verschuldigd bedrag.

3.3. Klachten met betrekking tot een verzekering voor gsm-toestellen

Eind augustus heb ik in de Orange shop een gsm Samsung Galaxy J6 gekocht voor mijn zoon. Bij het abonnement nam ik ook een verzekering van € 8,00 per maand. Volgens de verkoper, kon ik de verzekering ten alle tijd stopzetten. Op 22 december ben ik naar de shop gekomen omdat de gsm van mijn zoon plots stuk was. Orange heeft het toestel naar Orange Repair gestuurd en zei dat we het toestel waarschijnlijk op vrijdag 28 december al terug zouden hebben, alhoewel het met de feestdagen mogelijks 2-3 dagen langer zou duren. Uiteindelijk heeft Orange mijn echtgenoot gebeld op 8 januari 2019 om te zeggen dat het toestel hersteld was en dat we het mogen komen halen. Op 9 januari kom ik naar de shop en krijg ik te horen dat het toestel niet kan hersteld worden wegens vochtschade. Vreemd daar er aan de telefoon werd gezegd dat het toestel hersteld was. Bij de vraag of dit niet gedekt wordt door de verzekering was er onduidelijkheid. Orange kon mij niet verder helpen en verwees me dan maar door naar de verzekeringsdienst, een externe dienst van Orange en de klantendienst, beiden op andere nummers te bereiken. Op 10 januari belt mijn echtgenoot naar de verzekeringsdienst waarvoor 'vochtschade' geen geldige reden is om een beroep te kunnen doen op de verzekering. Ja, mijn zoon nam zijn gsm wel eens mee naar de badkamer maar nam het uiteraard niet mee onder de douche. Maar ik heb geen idee wat precies de oorzaak van het defect is. Ik neem mijn gsm (ook een Samsung) ook mee naar de badkamer en deze werkt na drie jaar nog steeds. Op 11 januari heb ik zelf gebeld naar de verzekering om uit te leggen dat het defect daar niet aan te wijten is maar ik werd niet bepaald vriendelijk onthaald. Tenslotte heb ik naar de klantendienst gebeld om de verzekering stop te zetten. Blijkbaar kan ik de verzekering nu nog niet stopzetten daar het pas na zes maanden kan en niet na vijf maanden. Nochtans had de verkoper gezegd dat de verzekering kan stopgezet worden wanneer men wil. Ik moet nu op 21 februari zelf terugbellen naar de klantendienst om de verzekering stop te zetten want ook dat kan men niet noteren in het systeem. Begrijpt u mijn ongenoegen?

De Ombudsdienst behandelde in 2019 25 klachten van gebruikers gerelateerd aan verzekeringsproducten die worden gecommercialiseerd door Orange. Aan de basis van deze klachten lag het feit dat de klagers niet akkoord gingen met de weigering van de dekking door de verzekeringsmaatschappij. Uit de klachten kon de Ombudsdienst afleiden dat veel gebruikers op basis van het verkoopsgesprek er van uitgingen dat de verzekeringsoptie (bijna) alle schadegevallen zou dekken, wat in de praktijk niet zo was. De meeste klagers voelden zich bekocht en kwamen tot de vaststelling dat de kwestieuze verzekering een lege doos was die bovendien zeer duur bleek te zijn. Nadat Orange vele jaren constructief had meegewerkt, bleek bemiddeling in deze klachten dit jaar moeilijker, althans voor wat betreft de disputen over de verzekeringsdekking van schadegevallen. De standpunten getuigden vaak van een éénzijdige interpretatie van de algemene voorwaarden van het betrokken verzekeringsproduct.



4. Scarlet

De Ombudsdienst behandelde in 2019 1.208 klachten tegen Scarlet. In de rangschikking van operatoren waartegen de Ombudsdienst de meeste klachten heeft behandeld, blijft Scarlet in 2019 plaats vier behouden. Van alle in 2019 behandelde klachten kon 93,08% met een minnelijke schikking worden afgesloten. Het belangrijkste klachtenthema van 2019 was de problematiek van laattijdige aansluitingen van telecomdiensten (172 dossiers). Vooral de hieraan verbonden problemen van laattijdige activatie van de vaste lijn (85 klachten) en de defecten en storingen die gebruikers ermee vervolgens ondervonden (124 klachten) waren opmerkelijke thema's bij Scarlet. Deze problematiek wordt nader belicht in hoofdstuk 9. Tevens zorgde de facturatie van telecompakketten voor 76 in 2019 behandelde klachten. Een tevens belangrijke bron van klachten in 2019 had betrekking tot de Easy Switch-problematiek (131 klachten).

4.1. Facturatie per post

Ik ontvang de maandelijkse facturen van Scarlet momenteel via e-mail hoewel ik in mijn brief aan Scarlet van 29 oktober 2018 gevraagd heb om alle facturen per post te versturen. Ik heb geprobeerd, via de klantenzone op de website van Scarlet, om de maandelijkse facturen per post te ontvangen, maar deze optie is blijkbaar geblokkeerd.

Verschillende klachten hielden verband met de situaties die de gebruikers ervaarden nadat zij ervoor hadden gekozen hun facturen per post te laten bezorgen. Behalve het feit dat sommige facturen niet door de klagers werden ontvangen of deze nog steeds per mail werden verstuurd hoewel gevraagd was de verzendingswijze te wijzigen, meldde Scarlet de Ombudsdienst dat de facturen voor een Poco-abonnement enkel en alleen via e-mail konden verstuurd worden. Een aanpassing in het systeem bleek niet mogelijk te zijn. De Ombudsdienst stelt vast dat de digitalisering steeds verder uitbreidt, wat voornamelijk voordelen met zich meebrengt, maar voor een bepaalde groep telecomgebruikers die niet vertrouwd zijn met het internet en / of computers, toch nadelig blijkt te zijn. Zij worden immers beperkt in hun mogelijkheden goedkopere abonnementen af te sluiten (zie in dit verband tevens hoofdstuk 4 van dit jaarverslag).

4.2. Stopzetting vooraf betaalde kaarten

De prepaid kaart word afgeschaft bij Scarlet. Ik heb er twee. Deze moeten om de zes maand bijgeladen worden. Mijn vrouw en ik gebruiken die enkel om bereikbaar te zijn of in noodgevallen; op de ene staat nog € 45,00 en op de andere € 35,00. Nu begin september moet ik bijladen met minimum € 8,00 per gsm of ik ben van beide gsm's het saldo kwijt. Dus op dat moment staat er op beide een kleine 100 euro. Eind november stopt die service. Mijn vraag aan Scarlet was wat er gebeurt met het saldo op dat moment. De operator antwoordde dat we maar moeten zien dat het saldo op is tegen die datum.

Scarlet maakte dit jaar bekend vanaf 30 november 2019 niet langer mobiele diensten via een vooraf betaalde kaart te zullen aanbieden. In september 2017 stopte Scarlet reeds met het verkopen van deze kaarten. Enkele klagers contacteerden de Ombudsdienst omdat zij recentelijk een online herlading moesten doen om hun nummer actief te houden volgens de bepalingen van de algemene voorwaarden van Scarlet. Echter zouden de vooraf betaalde kaarten komen te vervallen binnen een termijn van minder dan zes maanden.

De klagers ondervonden het wegvallen van hun belwaarde, zonder dat hierbij de operator spontaan de mogelijkheid bood deze te recupereren, als het grootste probleem. Scarlet stelde vervolgens voor, indien gebruikers van een vooraf betaalde kaart zouden kiezen voor een abonnement bij hen, het belkrediet te verrekenen met de maandelijkse abonnementskost. Voor vele gebruikers, waarbij de maandelijkse kost niet langer binnen hun budget viel, werd echter geen oplossing door Scarlet aangeboden. Hoewel Scarlet in het verleden in het kader van de bemiddeling in ombudsdossiers de nog niet verbruikte belwaarde had verrekend via de vaste diensten of internetdiensten in het geval de klagers hun nummers hadden overgedragen naar een andere operator, leek Scarlet deze optie niet langer te willen toepassen. Bijgevolg maakte de Ombudsdienst meerdere aanbevelingen op, opdat de belwaarde die nog restte op het ogenblik dat de vooraf betaalde kaart werd gedeactiveerd op het netwerk van Scarlet, werd terugbetaald aan de klager. Scarlet verkoos om de desbetreffende aanbevelingen van de Ombudsdienst niet op te volgen.

5. VOO

Het aantal behandelde klachten tegen VOO steeg in 2019 naar 445 klachten. Toch bleef VOO in 2019 plaats vijf in de top-tien rangschikking behouden. Van alle klachten tegen VOO die de Ombudsdienst in 2019 heeft behandeld kon 95,70% worden afgesloten met een minnelijke schikking. Het belangrijkste klachtenthema (99 dossiers) dat in 2019 aan het licht kwam bij de behandeling van VOO-klachten was de Easy Switch problematiek. Bovendien meldden 92 klagers een probleem bij de eigen opzeg van hun diensten. Ook de foutieve aanrekening van kosten voor telecompakketten maakte bij VOO deel uit van 47 in 2019 behandelde klachten.

5.1. Defecten en storingen

Ik heb een abonnement voor televisie bij VOO in ons vakantiehuis. Het huis wordt door ons bewoond maar soms ook door vakantiehuurders. Probleem: ik betaal elke maand huurgeld, maar ontvang al drie maanden geen digitale tv meer (het probleem deed zich in het verleden verschillende malen voor). Ik betaal dus voor ontvangst van wat eigenlijk?

In 2019 werden 99 klachten behandeld met betrekking tot defecten en storingen die klagers op hun VOO-aansluiting ondervonden. Het is opmerkelijk dat 21,95% van de klachten bij VOO betrekking hadden op defecte storingen allerhande.

Positief is dat VOO alles in het werk stelde om de technische problemen te onderzoeken maar dat verdere informatie over de oorzaak van de defecten en storingen uitbleef. Niettemin voerde VOO in deze klachten regelmatig interventies uit om de diensten van de klagers te optimaliseren. In de gevallen dat de klagers ontevreden bleven over de kwaliteit van de diensten, was de Ombudsdienst weliswaar van mening dat VOO de klagers bij voorkeur de mogelijkheid aanbiedt om hun contract kosteloos te annuleren, zodat deze een andere leverancier zouden kunnen zoeken.

5.2. Betwisting van (verjaarde) aanrekeningen

Zodra een schuld is verjaard, wordt de schuldenaar van zijn betalingsverplichting ontslagen. Met andere woorden, aan het einde van de wettelijke verjaringstermijn van vijf jaar die ook van toepassing is op facturen voor elektronische communicatiediensten, kan de eindgebruiker in principe vertrouwen op de verjaring en hoeft hij niet langer de factuur te betalen. Tegelijkertijd heeft VOO niet langer het recht om via een incassobureau of deurwaarder de betaling van een verjaarde factuur te eisen. De Ombudsdienst stelt vast dat VOO tijdens de bemiddeling zijn houding in zijn standpunten in 2019 heeft aangepast aan de voorstaand vermelde mening van de Ombudsdienst ter zake en kijkt ernaar uit dat dit ook structureel voor alle klanten wordt gerealiseerd.

5.3. Opzeg via de website van VOO zonder opgave van reden

In overeenstemming met artikel 111/3, § 1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kan een abonnee zijn contract op elke schriftelijke manier en zonder opgave van redenen opzeggen. Het verzoek kan ook elektronisch worden gedaan, bijvoorbeeld door een formulier in te vullen dat op de website van een operator beschikbaar is. Het formulier van VOO dat de opgave van een reden voor de opzeg voorziet kan gezien worden als een inbreuk tegen artikel 111/3 §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Deze wet voorziet dat de beëindiging van een contract niet ertoe mag strekken de verandering van operator onmogelijk te maken of te ontmoedigen. Voor de volledigheid kan vermeld worden dat de Ombudsdienst tevens een beperkt aantal dergelijke klachten ontving tegenover Proximus en Orange.

6. Unleashed (Mobile Vikings/Jim Mobile)

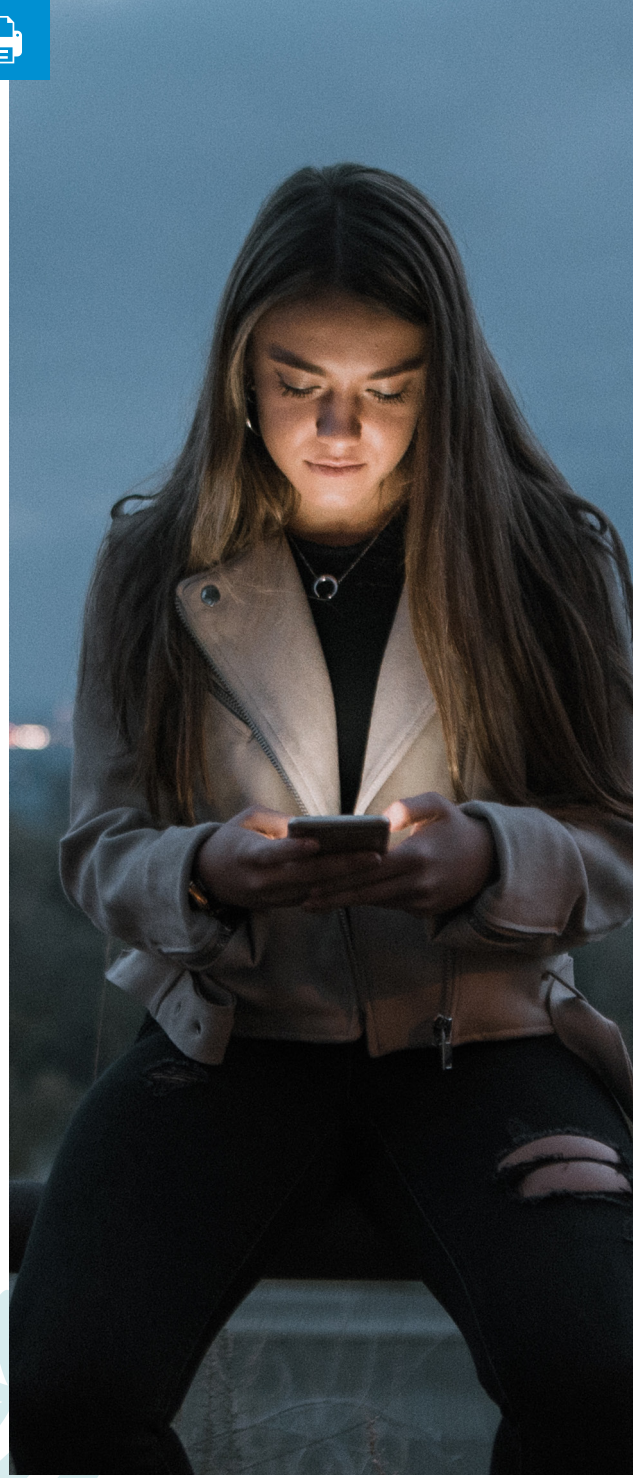
De Ombudsdienst behandelde in 2019 307 klachten tegen Unleashed, dat bij het publiek vooral bekend staat onder de bedrijfsnamen Mobile Vikings en Jim Mobile. Van deze klachten werden er maar liefst 281 afgesloten met een minnelijke schikking, wat neerkomt op een percentage van 96,90%. De operator behield hierdoor plaats zes binnen de top-tien rangschikking. Een belangrijke bron van klachten in 2019 had betrekking tot defecten en storingen (91) klachten. Tevens diende de Ombudsdienst te bemiddelen bij diverse problemen die ontstonden naar aanleiding van een nummeroverdracht van mobiele nummers (65 klachten) en de daaraan vaak gekoppelde vraag tot compensatie (33 klachten). In dit hoofdstuk zullen we deze problematiek kort verder belichten.

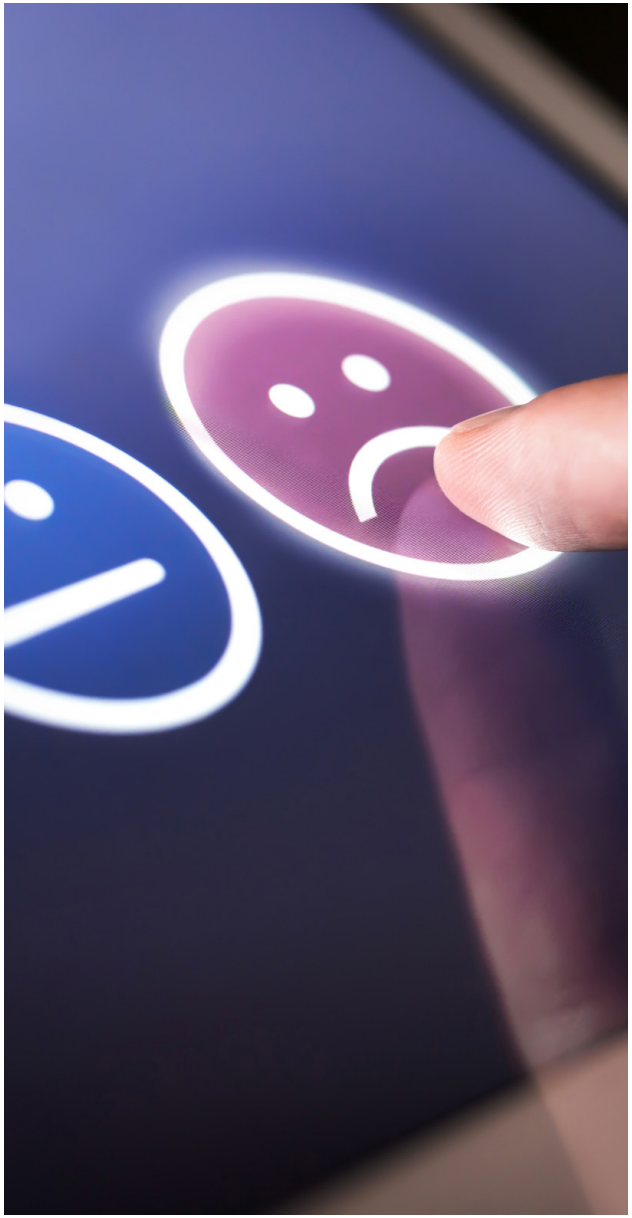
6.1. Problemen bij nummeroverdracht van mobiele nummers: geen spontane toekenning van compensaties in geval van vertraging

De nummeroverdracht van mijn herlaadkaart bij Orange naar een abonnement bij Mobile Vikings lukt niet. Het nummer blijft vastzitten bij Orange (via website 1299.be zie ik inderdaad ook dat het nog op Orange Mobile staat), maar daar laten ze mij weten dat het nummer bij hen 'weg is' met als status 'naar nieuwe provider' en mijn simkaart geblokkeerd zou zijn door de nummeroverdracht.

In 2019 behandelde de Ombudsdienst 65 klachten over problemen die klagers ondervonden bij de nummeroverdracht van hun mobiele nummers. Dit houdt een zekere stijging in ten opzichte van 2018 (53 klachten).

Voor sommige klachten kon Unleashed in zijn systeem geen aanvraag voor een nummeroverdracht terugvinden. De operator verklaarde dat de mogelijkheid bestond dat het systeem de nummeroverdracht automatisch geweigerd had als er verkeerde gegevens werden ingevuld. In andere klachten bevestigde Unleashed dat er bij hen een proces (open order) in de weg had gestaan van de overdracht. Uit diverse klachten bleek dat de overstap naar de nieuwe bedrijfssoftwareoplossing, die in 2018 werd gelanceerd, ook begin 2019 nog voor talrijke problemen zorgde. De Ombudsdienst betreurt vooral het feit dat Unleashed tijdens de klachtenbehandeling systematisch naliet de compensatie voor laattijdige nummeroverdracht (zoals voorgeschreven in de artikels 10 en 13 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten) toe te kennen.

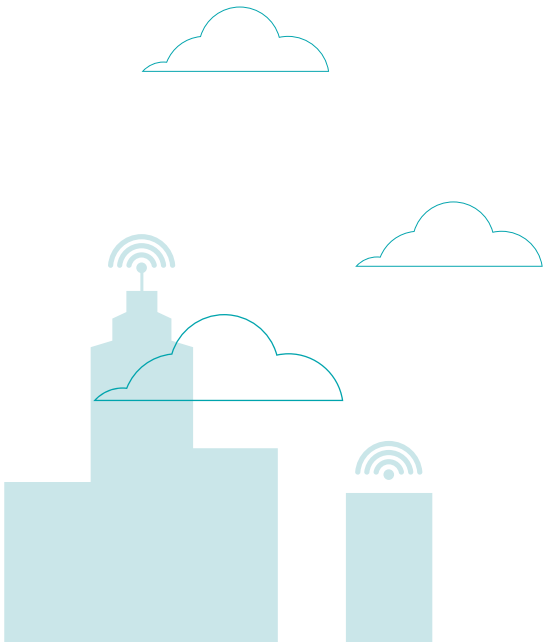




6.2. Het toekennen van Viking-punten

Zoals de meesten weten promoten en maken ze reclame voor Mobile Viking punten. Dit zijn punten die gespaard kunnen worden door aankopen te doen bij bedrijven / webshops waar Mobile Vikings een overeenkomst mee heeft. Met deze punten kan de telefoonfactuur betaald worden (1 punt = € 1,00). Zaterdag 23 november 2019 kocht ik via C. (waar Mobile Vikings een overeenkomst mee heeft voor het behalen van Viking punten) een nieuwe iPhone. Op de website van C. stond er bij Viking deals: Promo: krijg 2% extra op alle aankopen tot en met 28 november 2019. Daarnaast stond er een tweede deal: Voordeel in Viking punten op alle Apple aankopen tot en met 28/11/2019 - 4%. Ondertussen heb ik de 2% promo in Viking deals in afwachting staan (tot retour periode voorbij is). Echter de andere beloofde 4% blijft uit. Na meermaals contact met Mobile Vikings te hebben opgenomen vertellen ze dat deze deal pas vanaf 25 november 2019 zou gelden. Echter stond op 23 november en 24 november deze deal reeds gepromoot op hun website. Zonder vermelding vanaf wanneer deze zou intreden. Ik heb (gelukkig) van de Mobile Vikings website op mijn telefoon een screenshot gemaakt. Alsook een tweede van de kleine lettertjes onderaan de website. Deze screenshots werden ook via Facebook Messenger op 24 november al aan Mobile Vikings bezorgd. Vikingspunten worden berekend op het bedrag exclusief btw. In totaal ging het om een € 1.300,00 excl. btw. Aangezien ik in totaal recht heb op 6% terug te krijgen in Viking punten, gaat het om zo'n € 78,00. Dit is een aanzienlijk bedrag, waaruit blijkt dat Mobile Vikings het niet nauw neemt met te adverteren en achteraf niet uit te voeren. Indien deze Viking deals niet bestonden had ik mijn aankoop ook elders gedaan.

Het verzamelen van Vikingpunten (als polyvalent betaalmiddel) is een wezenlijk onderdeel van de publiciteit van Unleashed naar zijn klanten toe. Toch dienden verschillende klagers een klacht in bij de Ombudsdienst omdat het voor hen niet steeds even transparant was hoe de procedure tot het verkrijgen van deze punten in elkaar zat. Zij stelden zich tevens de vraag of de samenwerking met de partners beperkt was in tijd waardoor het niet duidelijk was of de samenwerking wel of niet meer bestond. Hiervoor diende ook eerst de website van Unleashed te worden geraadpleegd waardoor de kans dat een deal werd mislopen, groot was. Ook door de klager ongewenste cookies op de websites van de partners gooiden roet in het eten bij het verzamelen van punten. Hiervoor werd zelfs gewaarschuwd op de website van de operator.



7. Schedom Dommel

Het aantal door de Ombudsdienst behandelde klachten tegen Schedom-Dommel steeg van 93 klachten in 2018 tot 168 klachten in 2019 mede omwille van de voorlopige stopzetting van de activiteiten van deze operator en de nieuwe gedeeltelijke doorstart in 2019. Toch bleef Schedom- Dommel op plaats zeven in de top-tien rangschikking van operatoren. De Ombudsdienst slaagde er in 2019 in om in 142 van de 168 behandelde klachten tegen Schedom-Dommel een minnelijke schikking te bereiken, wat neerkomt op 89,87% van de dossiers.

7.1. (Tijdelijke) stopzetting activiteiten

De dienstverlening werd door Schedom-Dommel abrupt stopgezet op 31 maart 2019. Hierdoor ben ik niet enkel mijn provider verloren met supersnel internet, maar kan ik ook niet meer naar 70 landen bellen zonder meerkost. Als trouwe klant, betaalde ik steeds een jaar vooraf. Dat was gemakkelijker, dan elke maand een factuur te ontvangen. Ik had graag het teveel betaalde geld teruggestort gekregen of een alternatief waarmee ik ook naar 70 landen kan bellen voor dezelfde prijsklasse. Ik hoop dat u dit kan regelen en / of een bemiddeling kan opstarten, zodoende dat ik mijn geld kan terugkrijgen of eenzelfde dienst.

Nadat Schedom-Dommel en Billi op 27 maart 2019 kenbaar maakten hun activiteiten tijdelijk te moeten stopzetten vanaf 31 maart 2019, namen de klachten die hierop betrekking hadden de bovenhand met 59 klachten in totaal. De vraag die het meeste aan bod kwam in de ombudsklachten, was de eis om extra tijd. Klagers pikten het niet dat zij voor voldongen feiten werden geplaatst en met het mes op de keel op zoek moesten naar een andere telecomoplossing. De stopzetting gebeurde naar aanleiding van een juridisch conflict met toegangsoperator Proximus en impliceerde dat de klanten van Schedom-Dommel binnen een uiterst korte periode van vier dagen plotseling zonder dienstverlener dreigden te vallen voor hun gsm- en / of vaste lijn abonnementen of voor hun internetaansluiting. De operator ging, naar eigen zeggen, weliswaar op zoek naar een alternatieve toegangsoperator, maar raadde zijn klanten desalniettemin aan ondertussen zelf een nieuwe operator te zoeken. Voor vele klagers leek het onmogelijk om binnen drie werkdagen een nieuwe operator te zoeken en een overdracht van de diensten te verwezenlijken. Het feit dat een operator zijn diensten stopzet of zijn activiteiten in België helemaal beëindigd, is uiteraard niet ongezien. Laat ons hier denken aan het Aldi Talk / Simyo verhaal uit 2017 (zie hiervoor ook hoofdstuk 8 B. 1.2. van het jaarverslag 2017 "Registratie, identificatie en andere problemen bij vooraf betaalde oplaadkaarten"). Echter was de termijn waarin dit aangekondigd werd naar de klanten toe erg kort en rechtvaardigde dit verschillende aanbevelingen door de Ombudsdienst ten nadele van Schedom-Dommel.

7.2. Het niet terugbetalen van tegoeden

In 2019 behandelde de Ombudsdienst 27 klachten gericht tegen Schedom-Dommel van gebruikers die hun beklag maakten over het feit dat Schedom-Dommel hun tegoeden niet of laattijdig terugbetaalde. Sommige klagers moesten tot driemaal toe klacht indienen bij de Ombudsdienst vooraleer Schedom-Dommel overging tot betaling van de verschuldigde bedragen. Het behoeft geen verder betoog dat een dergelijke handelswijze onaanvaardbaar is. Dit probleem stelde zich in het verleden reeds regelmatig en het valt op dat Schedom-Dommel hieromtrent een kwalijke reputatie geniet.

8. M7 Group, Edpnet et Lycamobile

8.1. M7 Group (TV Vlaanderen / TéléSat)

Het aantal door de Ombudsdienst in 2019 behandelde klachten tegen TV Vlaanderen (62 klachten) en TéléSat (7 klachten), de commerciële namen van de telecomoperatoren die deel uitmaken van de M7 Group, bedroeg in totaal 69 klachten. M7 Group behaalde daarmee de achtste plaats wat een status quo betekent voor deze operator op de top-tien rangschikking van operatoren in vergelijking met verleden jaar.

Van de 69 in 2019 behandelde Ombudsklachten tegen M7 Group werden er 41 met een minnelijke schikking afgesloten, wat neerkomt op 95,70%.

Het belangrijkste klachtenthema dat in de behandeling van de dossiers in 2019 aan het licht kwam, was de problematiek van opzeg van diensten (13 klachten).

8.2. Edpnet

De Ombudsdienst heeft in 2019 in 52 verzoeningsklachten bemiddeld gericht tegen operator Edpnet. Edpnet behaalde daarmee een negende plaats wat een status quo betekent voor deze operator op de top-tien rangschikking van operatoren in vergelijking met verleden jaar.

De Ombudsdienst behaalde voor wat betreft klachten tegen Edpnet een percentage aan minnelijke schikkingen van 95,92%.

De klachten die in 2019 door de Ombudsdienst werden behandeld hadden betrekking tot zeer uiteenlopende thema's. De problematiek van Easy Switch staat met stip op één met 14 behandelde klachten. Daarnaast behandelde de Ombudsdienst 12 klachten over defecten en storingen. Ook ondervonden 12 klagers problemen omwille van een (laattijdige) aansluiting van een internetverbinding of andere bundeldienst.

8.3. Lycamobile

In 2019 behandelde de Ombudsdienst 42 klachten gericht tegen Lycamobile. Dit bedrijf specialiseert zich voornamelijk in gsm-diensten via vooraf betaalde kaarten. Van de 34 ontvankelijke klachten waarin Lycamobile betrokken werd, konden er 31 minnelijke schikkingen worden bereikt. Deze internationale speler blijft zijn tiende plaats in de rangorde van de meest behandelde klachten behouden.

De meeste geschillen handelden over de identificatie en andere problemen met vooraf betaalde kaarten (23 klachten).

8.4. Werking van de klantendienst

Verschillende klagers ondervonden in 2019 bepaalde technische defecten, storingen of aansluitingsproblemen met hun diensten en meldden deze aan de eerstelijnsklachtendienst van hun operator. In de tegen de M7 Group, Edpnet en Lycamobile behandelde ombudsklachten hadden sommige klagers het gevoel dat er niet voldoende naar hen geluisterd werd, hun technische problemen niet serieus werden genomen, niet grondig genoeg werden geanalyseerd en zij zich niet echt geholpen voelden door de klantendienstmedewerkers van hun operator.

Ook gaven enkele klagers mee eerst een technische oplossing te willen verkrijgen alvorens te willen voldoen aan hun betalingsverplichting. De Ombudsdienst leidde tevens uit de klachten af dat belangrijke, door de klagers in eerste lijn meegegeven informatie niet regelmatig doorstroomde van de financiële dienst van een operator naar diens technische helpdesk en vice versa wat in enkele klachten leidde tot de stopzetting van de contracten wegens wanbetaling.

Bovendien werd melding gemaakt van e-mails die niet werden beantwoord, het langdurig wachten op een telefonische aanspreekpartner, de kosten voor de oproepen naar de klantendienst, alsook het gedrag van enkele (klantendienst)medewerkers dat niet door de beugel kon.

De Ombudsdienst nam deze klachten ter harte en verdiepte zich verder in deze materie in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag waar verder zal worden ingegaan op de problemen die de klagers ondervinden met hun eerstelijnsdienst.

4 KWETSBARE GROEPEN: HET GEVAL VAN OUDEREN

A. Inleiding: context **40**

B. Verschillende dimensies van kwetsbaarheid van ouderen op het vlak van elektronische communicatie en telecommunicatie **40**

1. Socio-economische of individuele kwetsbaarheid 40
2. Medische, psychologische of cognitieve kwetsbaarheid 42
3. Verhoogde blootstelling aan oneerlijke en frauduleuze handelspraktijken 43

C. Complex en onaangepast aanbod van operatoren en leveranciers van elektronische communicatiediensten **44**

1. Complexe aanbiedingen van operatoren 44
2. Onaangepast aanbod van operatoren: miskennen van de medische situatie van de gebruiker 45

D. Conclusie **45**

A. INLEIDING : CONTEXT

Informatie- en communicatietechnologie (ICT) is tegenwoordig helemaal verweven met ons dagelijks en sociaal leven. Daarnaast is onze levensverwachting er ook goed op vooruitgegaan: in 2018 lag die op gemiddeld 81,5 jaar voor de hele bevolking. Jammer genoeg gaat die technologische vooruitgang in het geval van ouderen nog vaak gepaard met afhankelijkheid, frustraties of zelfs uitsluiting.

De meeste ouderen staan behoorlijk machteloos op het vlak van ICT en vormen dus in dat opzicht echt een kwetsbare groep. Die kwetsbaarheid heeft vooral te maken met socio-economische en persoonlijke factoren, zoals de medische of mentale toestand in het laatste geval.

Het is belangrijk dat er aandacht is voor de verschillende vormen van kwetsbaarheid. Zo kunnen ouderen niet alleen beter aan het sociale en economische leven deelnemen, maar worden de operatoren en leveranciers van elektronische communicatiediensten ook bewust gemaakt van de economische opportuniteiten ten aanzien van deze specifieke categorie van gebruikers.

De Ombudsdienst ziet deze kwetsbaarheid dagelijks terugkomen tijdens het behandelen van klachten en probeert in nauwe samenwerking met de operatoren voor elk geval een passende oplossing te zoeken.

Deze bijdrage gaat in op het analyseren van die kwetsbaarheden. In een eerste onderdeel brengen we aan de hand van de klachten die in 2019 werden ingediend bij de Ombudsdienst in kaart welke vormen van kwetsbaarheid er zijn op het vlak van ICT voor oudere personen. Het tweede onderdeel gaat over het aanbod, dat niet altijd goed op de noden van oudere gebruikers is afgestemd en complex is.

B. VERSCHILLENDE DIMENSIES VAN KWETSBAARHEID VAN OUDEREN OP HET VLAK VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE EN TELECOMMUNICATIE

1. Socio-economische of individuele kwetsbaarheid

1.1. Verkrijgen en toepassen van het sociaal telefoontarief

De wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) bepaalt dat het sociaal tarief op aanvraag kan worden toegekend. De klant moet hiervoor een aanvraag indienen bij zijn operator. De voorwaarden om hiervoor in aanmerking te komen hebben vooral te maken met leeftijd, handicap en inkomen.

Mevrouw D. (89 jaar) is abonnee bij Proximus en geniet het sociaal telefoontarief. Mevrouw D. vindt op haar facturen de korting van het sociaal tarief niet terug (€ 8,40). Ze dient daarover een klacht in bij de Ombudsdienst in augustus 2019.

Als antwoord op de klacht van mevrouw D. stuurt Proximus een kopie van de factuur van 07/08/2019 naar de Ombudsdienst waarop het kortingstarief te zien is en bevestigt dat mevrouw D. wel degelijk van het sociaal tarief kon genieten sinds 1 augustus 2019.

De heer E. heeft een abonnement bij Proximus en wil graag het sociaal telefoontarief aanvragen. Zijn dochter neemt contact op met Proximus voor de nodige informatie over de voorwaarden. Proximus verwijst haar door naar het BIPT, dat haar meedeelt niet te kunnen helpen aangezien de aanvraagprocedure niet correct werd nageleefd. Uiteindelijk vraagt de dochter van de heer E. de Ombudsdienst om tussen te komen.

Na bemiddeling ontving de heer E. bevestiging van de toepassing van het sociaal telefoontarief vanaf 1 april 2019.

De twee gevallen hierboven tonen aan dat de voorwaarden voor het aanvragen en toepassen van het sociaal telefoontarief niet altijd gekend zijn. Daarnaast geven de betrokkenen ook blijk van een zekere angst.

Die onwetendheid doet opnieuw de vraag van vereenvoudiging en automatisering van het sociaal telefoontarief rijzen (zie jaarverslag 2017).

1.2. Kwetsbaarheid in verband met de digitale kloof: geen materiaal of gebrek aan vaardigheden

De digitale kloof is één van de opvallendste uitingen van de kwetsbaarheid bij ouderen. Die kloof is in het algemeen het gevolg van gebrekkige vaardigheden of een gebrek aan materiaal.

In zijn brief van 31 maart 2019 wijst de heer T. erop dat hij zijn toestemming heeft gegeven voor een dienst die Proximus hem heeft voorgesteld. De heer T. geeft geen details over het aanbod waar hij op ingegaan is. Als bijlage stuurt hij een kopie van zijn identiteitskaart en zijn toegangscodes voor een online account. De klager vermeldt ook dat hij tevergeefs de diensten van Proximus heeft proberen te bereiken. Daarop ging hij naar een Proximus-winkel waar men hem aanraadde om de bovenvermelde dienst online te activeren. De klager beschikt echter niet over een computer.

De Ombudsdienst heeft dit nagevraagd bij Proximus. Blijkbaar had de klager een bericht gekregen van Proximus waarin hij uitgenodigd werd om een profiel aan te maken op 'MyProximus'. Daar zou hij op elk moment zijn verbruik kunnen bekijken en producten en diensten toevoegen of schrappen. Het gaat om een aanbod zonder verplichtingen.

1.3. Ouderen in een woonzorgcentrum

Los van de socio-economische omstandigheden is de kwetsbaarheid van ouderen op het vlak van ICT mogelijk het gevolg van de context waarin die personen zich bevinden. De toegang tot telecommunicatie en andere elektronische-communicatiediensten die oudere gebruikers in een woonzorgcentrum hebben, is grotendeels afhankelijk van de opties en inrichtingen die aanwezig zijn in hun verblijfplaats.

Het geval van de heer L. is daarvan een goed voorbeeld.

De heer L. heeft een internetabonnement bij VOO. Op 14 december 2018 heeft hij plots geen internetverbinding meer. De heer L. wil dat die meteen hersteld wordt. Na meerdere telefoontjes en een technische tussenkomst blijkt dat de bewoners niet langer een internetverbinding mogen hebben als gevolg van de installatie van een nieuw videobewakingssysteem.

Voor die klacht heeft de Ombudsdienst de heer L. doorverwezen naar een instantie die bevoegd is om tussen te komen bij geschillen tussen bewoners en woonzorgcentra.

2. Medische, psychologische of cognitieve kwetsbaarheid: verslechterde lichamelijke, psychologische of cognitieve vaardigheden voor het uitoefenen van rechten inzake consumentenbescherming of van eindgebruikers

De heer B. meldt een klacht bij de Ombudsdienst namens en in het belang van zijn moeder van 85 jaar. Ze woont alleen en heeft de ziekte van Alzheimer. Op haar appartement heeft ze een bundel met internet en vaste telefonie (Scarlet). Aangezien haar ziekte snel vordert, werden er ook camera's geïnstalleerd in elke kamer. Zo kunnen haar naasten elke dag kijken of alles goed met haar gaat en kan ze zelfstandig blijven wonen. In september 2018 stelt de heer B. vast dat zijn moeder de telefoon niet meer opneemt. Hij verneemt bovendien dat haar telefoonnummer aan iemand anders is toegewezen. Telkens wanneer de heer B. contact opneemt met Scarlet, vertellen ze hem dat het probleem opgelost zal worden. De heer B. voelt zich machteloos in deze situatie. Door de afwezigheid van telefonisch contact raakt zijn moeder nog meer geïsoleerd. Ze heeft een gsm maar weet niet meer hoe ze die moet gebruiken.

Na bemiddeling wordt het technisch probleem eindelijk opgelost en wordt er een korting van € 98,76 toegekend.

Net als elke consument kunnen oudere gebruikers in geval van een probleem bij de uitvoering van hun contract gebruik maken van middelen om hun rechten te doen gelden. Maar bij hen hangt het inzetten van die middelen vooral af van hun cognitieve vaardigheden en hoe kwetsbaar hun fysieke en psychische toestand is. Zodra ze in een geschil met hun operator verzeilen, zijn deze personen afhankelijk van de hulp van hun familie of sociaal werkers om wettig hun rechten te kunnen doen gelden.

Het gebruik van geschillenbeslechting voor elektronische communicatiediensten houdt overigens in dat specifieke procedures, regels en voorwaarden die daaraan zijn verbonden, moeten worden nageleefd (indiening kan enkel schriftelijk, binnen een bepaalde termijn, met de verplichting om voorafgaande stappen te nemen bij de betrokken operator enzovoort). Die voorwaarden en regels vormen voor heel wat ouderen een struikelblok om hun rechten als consument en eindgebruiker te doen gelden. Dat is des te meer zo omdat de procedures alsmaar vaker digitaal zijn.

De heer J. heeft een Bizz Mobile S-abonnement bij Proximus. Normaal bedragen zijn facturen € 12,10 per maand en worden ze via domiciliëring betaald. De heer J. heeft een motorische handicap en verblijft in een woonzorgcentrum. Daar heeft hij geen internetverbinding en geen hulp voor zijn administratie. Hij belt naar de Ombudsdienst in augustus 2019 met de vraag om meer uitleg over het bedrag van € 33,02 dat Proximus vraagt.

Overeenkomstig artikel 5 van het procedureregelement van de Ombudsdienst kunnen klachten enkel schriftelijk worden ingediend. Die voorwaarde wordt in het geval van de heer J. dus niet nageleefd. Gezien de omstandigheden wijkt de Ombudsdienst in dit geval af van de procedure en wordt er akte genomen van de telefonische klacht van de heer J.

De Ombudsdienst is zich bewust van de moeilijkheden die ouderen ondervinden en stelt zich doorgaans flexibel op. Men houdt rekening met de specifieke omstandigheden van de kwetsbare gebruikers, en meer in het bijzonder bejaarde gebruikers, om diens klachten te behandelen. Het is belangrijk dat personen die kwetsbaar zijn geworden omwille van hun leeftijd of gezondheid steeds hun rechten en belangen als eindgebruiker en consument kunnen laten gelden.

3. Verhoogde blootstelling aan oneerlijke en frauduleuze handelspraktijken

Omwille van hun verslechterde fysieke en cognitieve vaardigheden zijn oudere gebruikers meer blootgesteld aan oneerlijke handelspraktijken.

De heer D. dient een klacht in namens zijn 86-jarige vader die aan Parkinson lijdt. Een vertegenwoordiger van het bedrijf One Telecom is in opdracht van Proximus twee keer naar de woonplaats van de betrokkene gegaan en heeft hem laten intekenen op een abonnement voor vaste en mobiele telefonie en internet. De heer D. verklaart dat zijn vader niet weet hoe hij een gsm moet gebruiken, zelfs niet hoe je er één aanzet. Hij geeft ook aan dat tijdens het tweede bezoek van die vertegenwoordiger zijn vader het contract niet eens kon tekenen, waarop de verkoper hem met een vinger een 'paraaf' heeft laten zetten op een tablet. De heer D. vindt dit een schandalige en oneerlijke werkwijze. Proximus ging er telkens mee akkoord om het abonnement stop te zetten, maar op dat moment stond er nog een som open van de periode vóór de stopzetting. Uiteindelijk wenst de heer D. dat Proximus zich voortaan uitsluitend tot hem richt voor wijzigingen aan het contract van zijn vader.

Na tussenkomst door de Ombudsdienst heeft Proximus een creditnota opgemaakt waardoor de aangerekende kosten terugbetaald zullen worden. Proximus vindt echter wel dat de heer D. geen referentiepersoon kan zijn aangezien diens vader niet onder voorlopig bewind staat.

Jammer genoeg komt het misbruik van oudere personen in de elektronische communicatie of telecomsector nog vaak voor. Dat aantal ligt nog hoger wanneer het gaat over agressieve handelspraktijken, storende marketingoproepen, betaalnummers (090x)...

C. COMPLEX EN ONAANGEPAST AANBOD VAN OPERATOREN EN LEVERANCIERS VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN

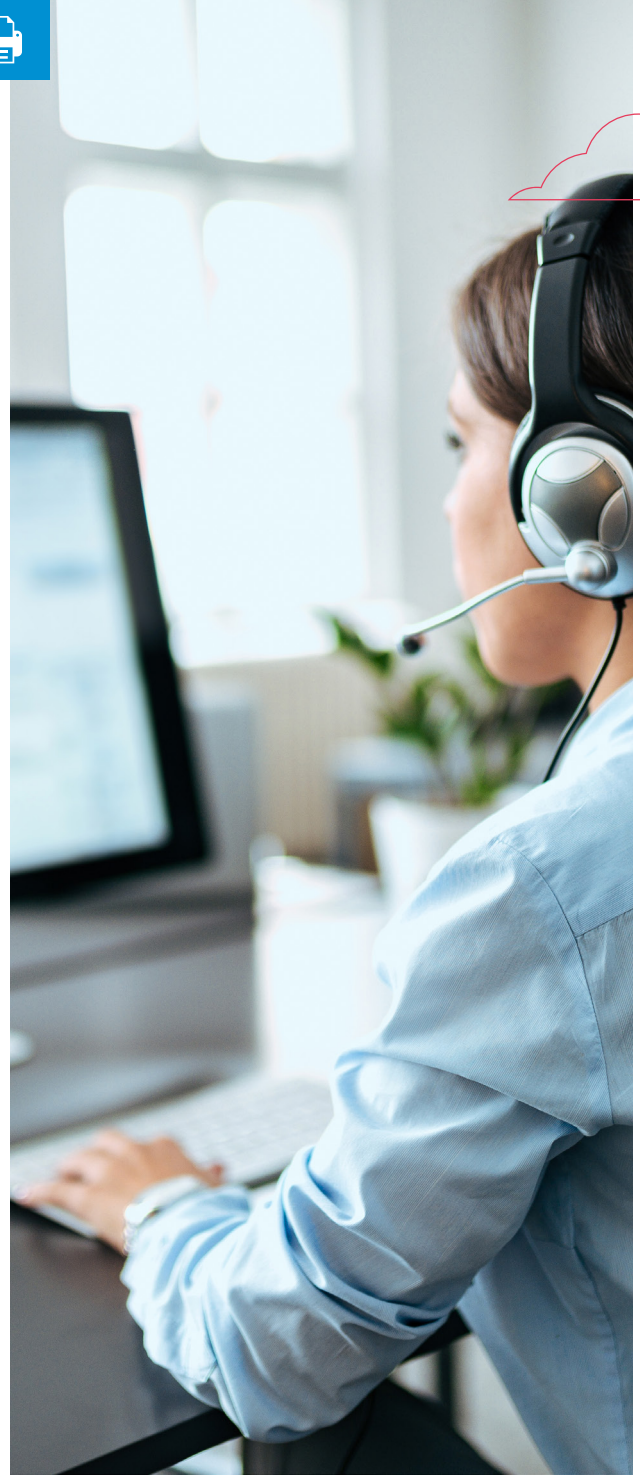
1. Complexe aanbiedingen van operatoren

De heer G. (80 jaar) heeft een Mobilus S-abonnement bij Proximus. Dat abonnement omvat 120 belminuten, onbeperkt sms'en en 3 GB data in België en de EU. De heer G. wenst meer uitleg over het bedrag van € 59,99 dat hem werd aangerekend. Dat bedrag gaat over mobiel internetverbruik in Zwitserland. Hij vraagt zich af welke maatregelen genomen moeten worden tijdens vakanties in het buitenland. Hij betreurt dat hij niet genoeg geïnformeerd werd tijdens de aankoop van zijn gsm en vermeldt ook dat hij met zijn 80 lentes niet zo gemakkelijk overweg kan met ICT als de jeugd. Als trouwe klant vraagt hij een commerciële geste van Proximus.

Proximus licht toe dat Zwitserland geen lid is van de Europese Unie en dat het verbruik van mobiel internet dus niet in de bundel Mobilus S inbegrepen is. Om de aanrekening te vermijden had de heer G. zijn 4G-verbinding moeten uitzetten. Proximus is niet verantwoordelijk voor het gsm-gebruik van de klant. Van de heer G. wordt ook verwacht dat hij begrijpt wat zijn abonnement inhoudt. Als gevolg daarvan werd het aangerekende bedrag dus behouden.

In september 2018 krijgt de heer D. een voorstel voor een abonnement van VOO. Toen hij op zijn abonnement intekende, heeft de heer H. verschillende keren herhaald (hij is slechthorend en slechtziend) dat hij graag onbeperkt wil bellen naar mobiele en vaste nummers. De vertegenwoordiger bevestigde dat die optie zeker in het voorgestelde abonnement zat. In december 2018 wordt de heer D. opgenomen in het ziekenhuis. Zijn echtgenote (80 jaar) belt hem verschillende keren per dag op zijn gsm. Op 21 januari 2019 wordt de telefoonlijn afgesloten wegens overconsumptie. Mevrouw D. is verbaasd. Enerzijds zou het abonnement onbeperkt bellen naar mobiele nummers moeten omvatten en anderzijds worden de facturen normaal gezien via domiciliëring betaald. De lopende factuur werd betaald (vervaldatum 27 januari 2019), maar toch weigert VOO de lijn vrij te geven totdat de volgende factuur betaald wordt. Uit onvrede besluit de schoondochter de Ombudsdienst te betrekken aangezien er sprake is van "misbruik van vertrouwen van zogenaamde 'zwakke' personen".

Oudere gebruikers zijn vaak slecht op de hoogte van de dienst die ze gebruiken. Overeenkomstig artikel VI.2 van het Wetboek van economisch recht (WER) en het principe van het te goeder trouw ten uitvoer brengen van overeenkomsten (artikel 1134 derde lid van het Burgerlijk Wetboek) moeten operatoren niet alleen duidelijke, begrijpelijke en transparante informatie verschaffen over de aangeboden dienst, maar die informatie ook aanpassen aan de context en eventueel rekening houden met de gevorderde leeftijd van de consument.



2. Onaangepast aanbod van operatoren: miskennen van de medische situatie van de gebruiker

De echtgenoot van mevrouw D. heeft een prepaidkaart van Proximus voor mobiele telefonie. Ze wil graag dat zijn telefoon langer rinkelt. Na drie keer rinkelen wordt de voicemail geactiveerd. Na een trombose is de motoriek van de heer D. sterk achteruitgegaan en heeft hij moeite om de telefoon snel op te nemen. De betrokkenen zouden graag willen dat de voicemail pas geactiveerd wordt na acht of negen keer rinkelen.

Initieel maakte Proximus geen aanstalten om tegemoet te komen aan de vraag van de klager. Enkel klanten met een abonnement konden hun telefoon langer laten rinkelen. Na tussenkomst door de Ombudsdienst heeft Proximus uitzonderlijk, en rekening houdend met de situatie, de beltoonfrequentie verhoogd.

De meeste studies zijn het erover eens dat er bij ICT-diensten en -apparaten vaak te weinig aandacht wordt geschonken aan de motorische of cognitieve beperkingen van oudere gebruikers. Niettemin tonen de operatoren na bemiddeling meestal wel begrip voor deze problematiek en stellen ze zich flexibel op door geval per geval te bekijken hoe ze het probleem of de problemen kunnen oplossen.

D. CONCLUSIE

De Ombudsdienst pleit voor elektronische communicatie-en telecomdiensten die meer op maat zijn van oudere gebruikers.

Dit is een sociale noodzaak, maar tegelijk ook een economische of commerciële opportuniteit. Het leidt ook tot technologische ontwikkelingen op het vlak van medische hulp en gerontechnologie en biedt in dat opzicht verschillende kansen.

Dit gaat samen met het versterken van de rechten van ouderen als consumenten en eindgebruikers. In dat opzicht is het noodzakelijk om de procedures flexibeler te maken, of het nu gaat om het verkrijgen van een sociaal telefoontarief of het vragen van de buitengerechtelijke regeling van een geschil in verband met een elektronische communcatiedienst.

Die afstemming houdt ook in dat er meer rekening wordt gehouden met de behoeften van oudere gebruikers en dat die laatsten ook beter geïnformeerd worden over aanbiedingen of de draagwijdte van abonnementen waarover ze reeds beschikken.

Operatoren worden aangemoedigd om initiatief te tonen om onze ouderen volop van hun rechten als consumenten en eindgebruikers te laten genieten. Zo halen zij zoveel mogelijk voordeel uit moderne technologie.

De Ombudsdienst blijft waakzaam over de problematiek van de kwetsbare gebruikers, in het bijzonder de bejaarden, en blijft operatoren hierin betrekken, wat een succesverhaal is gebleken tijdens de bemiddeling.

5 OVER TELEFONISCHE KLANTENDIENSTEN

A. Inleiding: context **47**

B. Problemen met de werking van de telefonische klantendiensten **48**

1. Kosten van oproepen naar telefonische klantendiensten 48
2. Wachttijd of reactietermijn van de telefonische klantendiensten 49
3. Doeltreffendheid van de telefonische klantendiensten 49

C. Conclusie **51**

A. INLEIDING : CONTEXT

In 2019 ontving de Ombudsdienst 305 klachten van gebruikers die expliciet hun ontevredenheid hadden geuit over de telefonische klantendienst van hun operator. Deze klachten hadden vooral betrekking op Proximus (172 klachten), Telenet Group (55 klachten), Orange (31 klachten) en Scarlet (19 klachten).

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft daarnaast ook 320 telefonische oproepen behandeld over het slecht functioneren van de telefonische klantendiensten van operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten. Deze oproepen gingen grotendeels over Proximus (240 oproepen) en in mindere mate over Scarlet (27 oproepen), Telenet Group (25 oproepen) en Orange (14 oproepen).

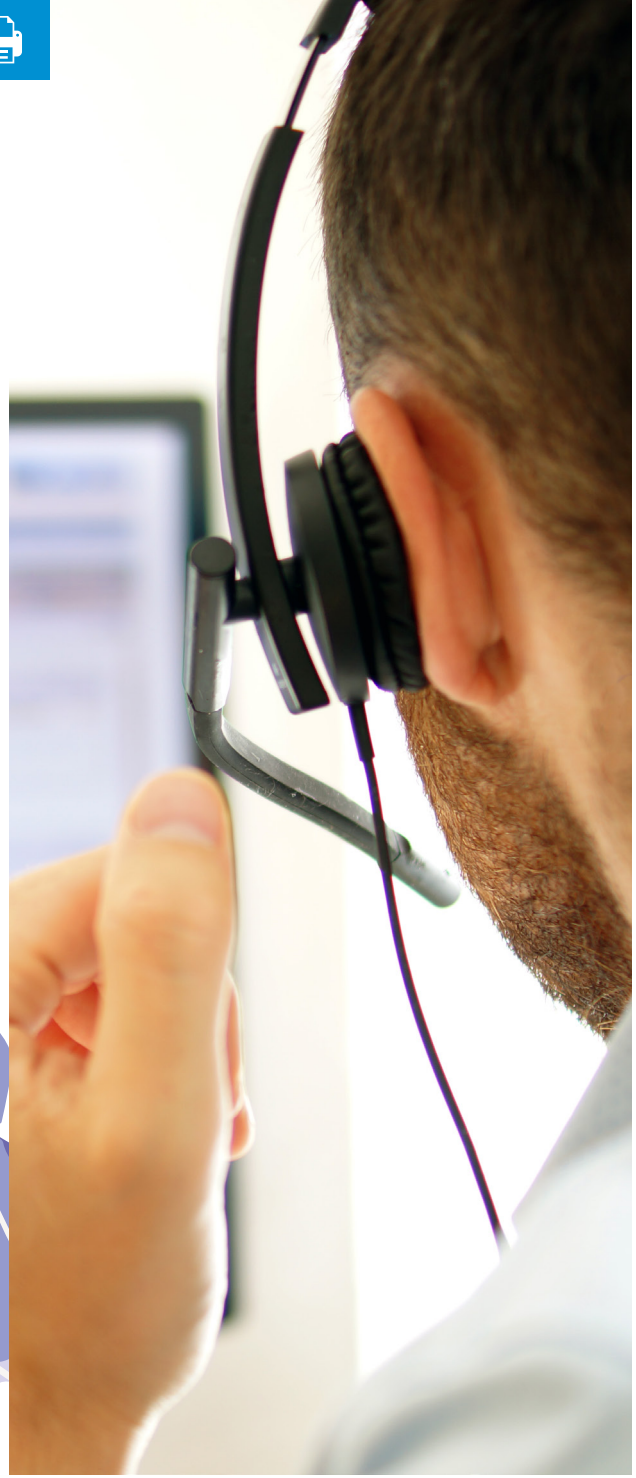
De meeste grieven die tijdens deze telefonische contacten aan bod kwamen, hadden betrekking op de kosten van de oproepen, de wachttijd en het gebrek aan doeltreffendheid en klantgerichtheid.

Elk van deze vastgestelde problemen valt onder de voorwaarden en wettelijke vereisten waaraan de telefonische klantendiensten in principe moeten voldoen. Zowel het Wetboek van economisch recht (WER) als de wet van 13 juni 2005 betreffende de Elektronische Communicatie (WEC) leggen namelijk duidelijke regels vast voor de werking van de telefonische klantendiensten van operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten.

De naleving van deze voorwaarden en vereisten laat soms echter te wensen over.

Dat is jammer, aangezien de telefonische klantendiensten aanzienlijk bijdragen aan het beeld dat de eindgebruikers van de operatoren hebben en mee de mate van tevredenheid van die eindgebruikers bepalen. Als eerste lijn in de behandeling van klachten zouden ze al een groot aantal technische problemen of vragen over onder meer facturatie en abonnementsvoorwaarden en -bepalingen moeten kunnen oplossen.

Op basis van de klachten die in 2019 werden ingediend evalueert dit hoofdstuk de werking van de telefonische klantendiensten volgens drie criteria (kosten, wachttijd, doeltreffendheid) en de geldende wettelijke bepalingen.



B. PROBLEMEN MET DE WERKING VAN DE TELEFONISCHE KLANTENDIENSTEN

1. Kosten van oproepen naar telefonische klantendiensten

Volgens artikel VI.40 van het WER is het voor een onderneming verboden telefoonoproepen aan te rekenen waarbij de consument, naast de prijs voor de oproep, ook betaalt voor de inhoud, wanneer het oproepen betreft over de uitvoering van een reeds gesloten overeenkomst.

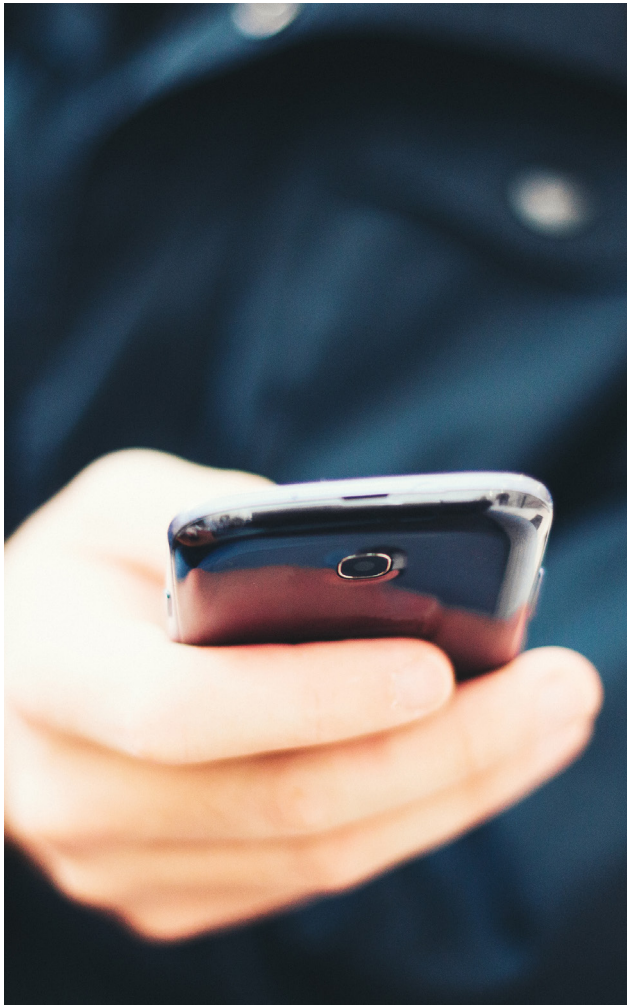
Specifiek voor de sector van de elektronische communicatie staat het volgende vermeld in artikel 116, eerste lid van de WEC: "Wanneer de operatoren de eindgebruikers een hulpdienst per telefoon ter beschikking stellen, is deze hulpdienst bereikbaar via een geografisch nummer of via een niet-geografisch nummer, op voorwaarde dat de gesprekskosten per minuut niet hoger zijn dan deze voor een geografisch nummer."

Ondanks het feit dat de voornoemde wettelijke bepalingen duidelijk zijn, tonen de klachten die werden ingediend bij de Ombudsdienst aan dat de gesprekskosten per minuut toch vaak hoger liggen dan die voor een geografisch nummer. De aangehaalde problemen waren heel uiteenlopend en, zoals blijkt uit de voorbeelden hieronder, hadden betrekking op een nummer van het type 0800 (waarvan men denkt dat het een gratis nummer is, maar het uiteindelijk toch betalend blijkt te zijn), het beschikbaar stellen van een geografisch nummer waarvoor echter bijkomende kosten kunnen worden gefactureerd, het gebruik van een betaalnummer enzovoort.

Uit de klachten blijkt ook dat de eindgebruikers de nummers van de klantendiensten van de operator vaak niet kennen. Een betere communicatie en meer zichtbaarheid van deze nummers zouden deze mogelijk verwarrende situatie zonder twijfel kunnen verhelpen. Deze nummers staan idealiter duidelijk leesbaar vermeld op elk document van de operator. De contactgegevens van de klantendienst zouden ook op de website van de operator duidelijk moeten worden aangegeven.

Het lukt de heer W. niet om zijn nieuwe HD-televisie aan te zetten. Hij besluit de helpdesk van Telenet Group te bellen via een 0904-nummer. Aangezien het probleem na vijftien minuten niet is opgelost, vermoedt de heer W. dat het met de HD-kaart te maken heeft. Hij gaat naar een Telenet-winkel, waar blijkt dat de verkoper vergeten was om de HD-kaart te activeren. De heer W. vecht de kosten van de oproep aan (€ 31,77), die Telenet Group gefactureerd heeft onder de rubriek 'diensten aan derden'. Hij vindt dat de verkoper als enige verantwoordelijk was en dat de klantendienst van Telenet Group hem eigenlijk niet heeft geholpen.

Telenet Group vermeldt zowel op haar website als op elk document dat naar klanten gestuurd wordt (facturen, aankoopbevestiging enzovoort) het algemene telefoonnummer, namelijk 015 66 66 66. Dit nummer vindt men ook terug als men via Google de zoekopdracht 'technische ondersteuning Telenet' ingeeft. Telenet Group begrijpt niet hoe de heer W. op het betreffende 0904-nummer is gekomen. De operator geeft aan dat ze naar het 0904-nummer hebben gebeld en merkt op dat de oproepkosten duidelijk worden vermeld aan het begin van de oproep, namelijk € 2,00 per minuut. Desalniettemin besliste Telenet Group om de heer W. een compensatie van € 36,00 toe te kennen als commerciële geste.



2. Wachttijd of reactietermijn van de telefonische klantendiensten

Eindgebruikers vinden de wachttijd of de reactietermijn van klantendiensten vaak te lang. Het is een van de vaakst voorkomende klachten over eerstelijnsdiensten van telecomoperatoren.

De heer V. heeft een abonnement bij Proximus. Sinds enkele weken werken zowel de internetverbinding als de televisiedienst niet meer. Meer dan een week nadat hij de storing heeft gemeld, is de situatie nog altijd niet hersteld. Bovendien wijst de heer V. erop dat hij 22 minuten moest wachten voor hij iemand aan de lijn kreeg bij zijn laatste contact met de klantendienst van Proximus.

De heer M. klaagt als Proximus-abonnee over de traagheid van zijn internetverbinding. Hij vindt het ook jammer dat de wachttijd extreem lang is (ongeveer 30 minuten) als hij contact opneemt met de telefonische klantendiensten van Proximus.

Hoewel dit enigszins in ongebruik is geraakt, bevat het Charter voor Klantvriendelijkheid van 15 mei 2011, dat sinds 1 januari 2012 van kracht is, een reeks maatregelen om buitensporige wachttijden te verhelpen. Het Charter voor Klantvriendelijkheid beperkt de wachttijd namelijk tot 2,5 minuten. Als dit niet kan worden nageleefd, moet de abonnee in principe de mogelijkheid hebben om zijn gegevens achter te laten. Zo kan de operator gratis contact met hem opnemen, ten laatste de volgende werkdag. Ook wordt van de operatoren verwacht dat ze in geval van piekmomenten of uitzonderlijke omstandigheden hun onthaalboodschap aanpassen (zie jaarverslag 2011).

De WEC bevat echter nog geen bepalingen over de wachttijd. Overeenkomstig artikel 116, tweede lid zou deze termijn moeten worden vastgesteld bij een Koninklijk Besluit, dat tot op heden nog niet in voege is.

Artikel 116, tweede lid van de WEC bepaalt ook dat, als de wachttijd te lang is, de operatoren verplicht zijn om de eindgebruikers de mogelijkheid te bieden om hun contactgegevens mee te delen en een korte boodschap na te laten indien hij teruggebeld wil worden. De gebruiker zou bovendien de mogelijkheid moeten hebben om het moment of tijdstip te vermelden waarop er contact met hem mag worden opgenomen. Zo'n systeem lijkt slechts zeer zelden te worden toegepast door de operatoren.

3. Doeltreffendheid van de telefonische klantendiensten

3.1. Vermogen om problemen op te lossen

De doeltreffendheid en oplossingsgerichtheid van de telefonische klantendiensten is erg belangrijk. Zij fungeert als eerste lijn in de behandeling van klachten en eindgebruikers verwachten deskundige telefoonoperatoren aan de lijn te hebben, die vanaf het eerste telefonische contact een doeltreffend antwoord kunnen bieden. Dat geldt zowel voor technische problemen als voor onregelmatigheden in verband met facturatie. In werkelijkheid zijn de eindgebruikers zelden tevreden over het eerste contact met een telefonische klantendienst en worden de problemen hiermee niet verholpen. Dat blijkt ook uit de twee voorbeelden hieronder.

De heer S. is klant bij Proximus. Hij slaagt er niet in om de simkaart in zijn nieuwe smartphone te steken. Hij wil een redelijke vergoeding voor meer dan tien uur tijdverlies: voor een deel in de Proximus-winkel en de rest voor nutteloze en vermoeiende oproepen naar de klantendienst van Proximus. De heer S. verduidelijkt dat hij en zijn vrouw 76 jaar zijn en dat dergelijke 'stress' door een volkomen gebrekkige organisatie erg storend is. Hij geeft ook aan dat hij een zestal mails heeft gestuurd. Het enige antwoord dat hij daarop kreeg, was een ontvangstbevestiging met telkens een vermelding van een dossiernummer.

Mevrouw V. heeft drie mobiele abonnementen bij Proximus. Met geen enkele van deze drie lijnen kan ze oproepen ontvangen of zelf bellen. Mevrouw V. uit haar ontevredenheid omdat ze meer dan anderhalf uur moest wachten tot ze iemand aan de lijn kreeg bij de telefoonoperator. Die persoon kon het probleem niet onmiddellijk oplossen en gaf het door aan een andere dienst, die de betrokkene binnen de vijftien minuten zou terugbellen. Een uur later had er nog steeds niemand naar mevrouw V. teruggebeld. Mevrouw V. vindt dit onaanvaardbaar.

De mate waarin problemen met de telefonische klantendiensten worden opgelost, hangt sterk af van het niveau van bekwaamheid en opleiding van de agenten. Het is dus belangrijk om deze diensten de nodige middelen toe te kennen opdat zij doeltreffend zouden kunnen antwoorden op de vragen die ze voorgeschoteld krijgen.

In het licht van het relaas van de heer S., dat eigenlijk niet slaat op een telefonische klantendienst, moeten we eraan herinneren dat de betrokken operator elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de duur van het contract, de opzegvoorwaarden en de tarieven van alle diensten of schadeloosstellingen die door de operator kunnen worden toegepast, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker over de uitvoering van zijn contract voor de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie moet beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord (artikel 116, derde lid, WEC).

3.2. Klantgerichtheid

Het begrip 'klantgerichtheid' verwijst gewoonlijk naar het feit dat een onderneming streeft naar maximale klanttevredenheid en zich ervan verzekert dat alle medewerkers die ambitie ook echt delen.
De volgende twee voorbeelden verduidelijken het gebrek aan klantgerichtheid bij sommige telefoonoperatoren.

Juffrouw A. klaagt over de houding van de medewerkers van Proximus: "De contactpersonen (...) zijn echt niet aangenaam en zijn niet eerlijk." Juffrouw A. is klant bij Proximus en stelt elke maand problemen vast met haar facturen, die te hoog zijn. Bij verschillende telefonische contacten met de klantendienst van Proximus werd haar geen enkele nuttige oplossing voorgesteld. Juffrouw A. wil dat de telecomoperatoren van Proximus luisteren naar haar en hun werk correct doen.

De heer L. ergert zich mateloos aan het amateurisme en de oneerlijkheid van Proximus en aan de grofheid van de operator die zijn oproep behandelde en uiteindelijk gewoon ophing.

Met een reis naar Canada in het verschiet heeft de heer L. de Travel Passport Outside EU & Top-optie geactiveerd op de twee gsm's die in zijn pakket zijn inbegrepen. Op 22 december 2018 moest de heer L. vanuit Montreal opnieuw naar Proximus bellen omdat deze optie niet geactiveerd leek te zijn. De telecomoperator aan de lijn excuseert zich en zegt het nodige te zullen doen. Toch ontvangt de heer L. de volgende dagen nog steeds waarschuwingsberichten dat hij zijn verbruik overschrijdt. Bij terugkeer in België stelt de heer L. vast dat het verkeer 'buiten de bundel' aan hem werd gefactureerd. Hij belt naar Proximus om het probleem te melden en de Travel Passport Outside EU & Top-optie te annuleren. De persoon aan de lijn is echt onbekwaam en geeft toe dat ze er nog maar enkele dagen werkt. Ze annuleert de optie, maar slechts op één van de twee gsm's en verzoekt de heer L. een klacht in te dienen om de onrechtmatig aangerekende bedragen buiten de bundel (€ 159,00) terug te vorderen. Ze vertelt er bij dat ze via de telefoon niets kan doen en hangt op.

Proximus betreurt de houding van de betrokken telecomoperatoren in deze gevallen en heeft in het kader van de ombudsklacht excuses aangeboden aan de betrokkenen.

De Ombudsdienst kan slechts benadrukken dat het absoluut noodzakelijk is dat telefonische klantendiensten écht luisteren naar de eindgebruikers en klantgericht zijn. Elke oproep is een gelegenheid op interactie, een directe uitwisseling met de klant. In die zin is het dus een kans om het commerciële imago van de operator te versterken. Beleefdheid, empathie, veerkracht, aanpassingsvermogen en heldere communicatie zijn dan ook minimumeisen voor operatoren. De operatoren moeten ervoor zorgen dat het personeel van de telefonische klantendiensten voldoet aan deze kwaliteitsvereisten.

C. CONCLUSIE

De Ombudsdienst wil opnieuw (zie jaarverslag 2013) benadrukken dat operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten hun telefonische klantendiensten de nodige middelen moeten toekennen met het oog op een goede werking. Dat komt zowel de operatoren zelf, als de eindgebruikers ten goede. Als problemen doeltreffend aangepakt worden, kan men vermijden dat geschillen vastlopen of zelfs verergeren en komt de contractuele en commerciële relatie niet in gevaar.

De bereikbaarheid en doeltreffendheid van telefonische klantendiensten is in dat opzicht een prioriteit en zou versterkt moeten worden. Een eerste stap hierin is de strikte naleving van de wettelijke bepalingen in artikel 116 van de Wet betreffende de Elektronische Communicatie en in het Wetboek van Economisch Recht.

Tot slot moeten de operatoren erop toezien dat de telefonische klantendiensten een kwaliteitsvolle dienstverlening bieden en een klantgericht beleid bevorderen.

6 TELEFONISCHE BELAGING

A. Inleiding **53**

B. Statistieken **53**

1. Verzoeken om informatie met betrekking tot kwaadwillige oproepen 53
2. De contexten voor het indienen van verzoeken om identificatie met betrekking tot kwaadwillige oproepen 53

C. Blokkering van inkomende oproepen **58**

D. Conclusie **59**

A. INLEIDING

Het probleem van telefonische belaging en het gebrek aan oplossingen om een einde te maken aan de storende oproepen heeft de afgelopen jaren geleid tot de indiening van duizenden verzoeken met betrekking tot kwaadwillige oproepen en honderden bemiddelingsklachten gericht op de mogelijkheid om de ongewenste oproepen te blokkeren.

In 2019 heeft de Ombudsdienst vastgesteld dat de storende oproepen nog verder toenemen en dat heel veel klagers zich machteloos en kwaad voelen door dit soort belaging die in sommige gevallen herhaaldelijk dag en nacht plaatsvindt.

In dit hoofdstuk zullen we op basis van voorbeelden en beschikbare statistische gegevens analyseren welke verschillende gronden er zijn voor de indiening van klachten en of er al dan niet een oplossing bestaat om de ongevraagde oproepen te blokkeren.

B. STATISTIEKEN

1. Verzoeken om informatie met betrekking tot kwaadwillige oproepen

De Ombudsdienst ontvangt dagelijks tientallen oproepen van personen die beweren dat ze het slachtoffer zijn van ongewenste oproepen. In 2019 heeft de Ombudsdienst zo 2.313 verzoeken om informatie geregistreerd met betrekking tot kwaadwillige oproepen, terwijl dat er in 2018 nog 1.489 waren. Dergelijke vragen om hulp via de telefoon leiden er niet altijd toe dat een dossier wordt geopend. Dat is te verklaren door de volgende redenen:

- er wordt niet voldaan aan de noodzakelijke voorwaarden om de vermoedelijke dader van de kwaadwillige oproepen/sms'en te kunnen identificeren, meer bepaald in de volgende gevallen: de oproepen/sms'en zijn afkomstig van een nummer dat tot een buitenlands netwerk behoort, de oproepen konden niet worden beantwoord, de oproepen/sms'en dateren van meer dan een jaar geleden, de oproepen werden uitgevoerd via WhatsApp of Skype, de berichten zijn afkomstig van anonieme berichtenplatformen of sociale netwerken zoals Facebook (Messenger);
- de klagers werden gerustgesteld tijdens hun telefoongesprek met de Ombudsdienst of waren niet bereid om de procedure te volgen;
- de klagers willen niet per se de vermoedelijke dader van de ongewenste oproepen/sms'en kennen, maar willen veeleer dat de oproepen/sms'en ophouden.

2. De contexten voor het indienen van verzoeken om identificatie met betrekking tot kwaadwillige oproepen

In 2019 heeft de Ombudsdienst 4.410 dossiers voor identificatieverzoeken betreffende telefonische belaging geregistreerd. In 2018 werden er 4.059 klachten geregistreerd. De Ombudsdienst stelt dus een lichte stijging vast die ongetwijfeld toe te schrijven is aan het steeds intensievere gebruik van nieuwe technologieën en meer bepaald de gsm, de toegenomen gevoeligheid wat de bescherming van het privéleven betreft en vele pogingen tot fraude.

Voor 2019 beschikt de Ombudsdienst voor het eerst over volledige cijfers met betrekking tot de gronden voor de indiening van klachten over kwaadwillige oproepen volgens de classificatie die al werd vermeld in het jaarverslag 2018 (hoofdstuk 5). De contexten kunnen de volgende zijn: de belaging kan verband houden met een privéconflict, kan een vorm van phishing zijn (met of zonder financiële schade), kan de vorm van robocalls aannemen of kan bestaan uit oproepen van callcenters. De Ombudsdienst komt tot de betreurenswaardige vaststelling dat bijna een op twee van de dossiers over kwaadwillige oproepen (45% van alle geregistreerde dossiers over kwaadwillige oproepen) op dit moment te maken heeft met fraude (phishing, robocalls) en commerciële klantenwerving.

2.1. Privéconflict

Het is geen verrassing dat een kwart van de dossiers voortvloeit uit een dispuut in de privésfeer van de klager (1.105 klachten ofwel 25,06% van alle dossiers over kwaadwillige oproepen): conflicten tussen familieleden of buren, op het werk enzovoort.

Ik heb een oproep gekregen op de vaste lijn van mijn school. Ik had een inspectrice aan de lijn die zei dat ouders van leerlingen van mijn school een incident hadden gemeld bij de politie in verband met mevrouw L., een leerkracht op mijn school. Ze vroeg me om haar 'een uitbrander te geven'. Ik heb dan met mevrouw L. gesproken en had daarna ernstige vragen over de echtheid van de oproep die duidelijk bedoeld was om haar schade toe te brengen, des te meer omdat er geen ouders hadden geklaagd [...].

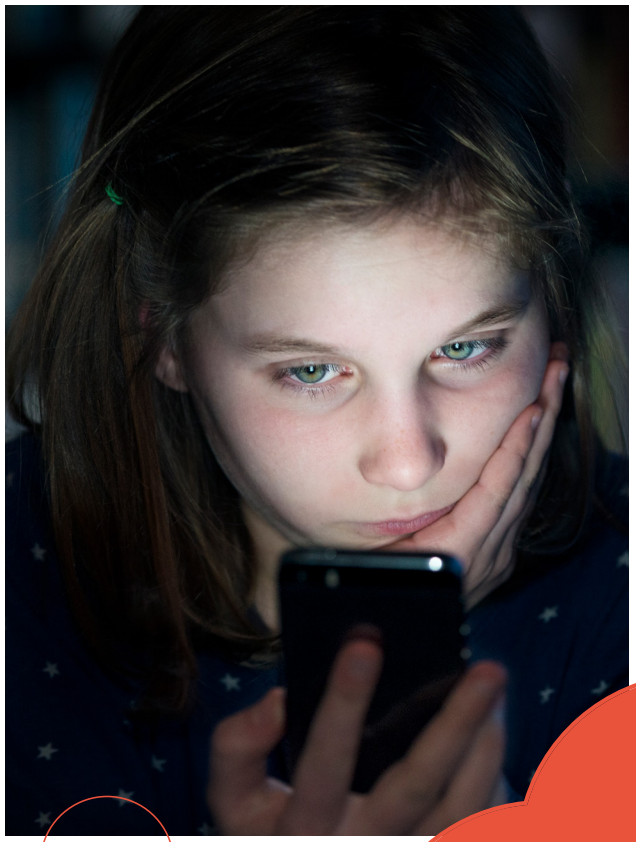
Bij de behandeling van de dossiers stelt de Ombudsdienst vast dat hij weliswaar niet meer te maken heeft gekregen met het probleem van de anonimiteit van prepaidkaarten door de terrorismebestrijdingsmaatregelen van de regering (zie de voorgaande jaarverslagen), maar wel nog steeds het hoofd moeten bieden aan bepaalde andere moeilijkheden.

De situatie bleek complex wanneer de klagers oproepen hadden ontvangen van een 'direct deposit' bij de operator Orange. Via die functie kan men rechtstreeks een bericht inspreken op de voicemail van de correspondent. Zijn gsm zal niet rinkelen, maar hij zal op de hoogte worden gebracht dat er een nieuw bericht is. Orange, die als enige operator technische redenen inroept, kan de vermoedelijke dader van een direct deposit niet identificeren. De operator moet alles in het werk te stellen om de bevoegde instanties en in het bijzonder de Ombudsdienst te kunnen informeren. Die laatste betreurt deze situatie omdat de anonimiteit verzekerd lijkt voor alle klanten. De bewuste dossiers die de Ombudsdienst niet kon behandelen, hadden nochtans te maken met ernstige problemen zoals doodsbedreigingen en aanvallen gericht op minderjarigen.

In het kader van het beheer van de dossiers voor identificatieverzoeken meldt de Ombudsdienst overigens dat de operator Lycamobile eerst niet de volledige gegevens van zijn klanten met prepaidkaarten doorgaf. Die heeft de dienst nodig om de vermoedelijke dader van de oproepen/sms'en te identificeren. De operator gaf enkel een identiteitskaartnummer door. Na aandringen van de Ombudsdienst stuurt Lycamobile nu een foto of een uittreksel van de identiteitskaart met de naam en voornaam van de vermoedelijke dader van de oproepen/sms'en.

Dat is nog steeds strijdig met art. 43bis § 3 7° van de wet van 21 maart 1991 dat de opdracht van de dienst verduidelijkt: "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."

Lycamobile houdt zich dus wel aan het Koninklijk Besluit van 27 november 2016 betreffende de identificatie van de eindgebruiker van mobiele openbare elektronische communicatiediensten die worden geleverd op basis van een voorafbetaalde kaart, aangezien de identificatie inderdaad gebeurt op basis van een identiteitskaart, maar voldoet niet aan de verplichtingen betreffende de identificatieverzoeken voor kwaadwillige oproepen door het adres van de vermoedelijke dader van de oproepen/sms'en niet door te geven.



2.2. Phishing

In 2019 had 18,21% van alle dossiers over kwaadwillige oproepen betrekking op phishing zonder financiële schade (ofwel 803 dossiers) en 1,50% met financiële schade (ofwel 66 dossiers). Fraudeurs proberen steeds vaker burgers telefonisch of via sms te misleiden om hen hun bankgegevens of persoonsgegevens afhandig te maken.

Uit deze klachten komen dus nieuwe vormen van belaging en oneerlijke en frauduleuze oproepen naar voren. Telefonische phishing kan ernstige gevolgen hebben voor de telecomgebruikers die er het slachtoffer van worden: uit de geanalyseerde klachten blijkt dat de schade soms kan oplopen tot meer dan € 10.000. Als het slachtoffer onmiddellijk contact opneemt met zijn bank, kan de frauduleuze transactie eventueel nog worden tegengehouden.

Iemand die zich 'helderziende' noemde, belde me op en vroeg me om bepaalde dingen te doen voor mijn welzijn. Na de oproepen verwittigde Proximus me dat mijn telefoonrekening abnormaal hoog was.

De feiten deden zich voor afgelopen donderdag 18 april 2019 tussen 9.30 u. en 10.45 u. Tijdens meerdere oproepen van Franse nummers probeerde men me op te lichten in naam van Microsoft Global Security, zogenaamd gevestigd in California. Aangezien ik in augustus 2018 het slachtoffer was van dezelfde criminelen, wil ik u vragen om de herkomst van de oproepen te identificeren voor het onderzoek dat loopt bij het parket van N. Gelieve te noteren dat ik deze personen vrijwillig hun praatje heb laten houden over het grote risico dat mijn pc zou lopen (zonder er gevolg aan te geven!) zodat er meer kans is om de herkomst van de oproepen te achterhalen en om er zeker van te zijn dat het wel degelijk om dezelfde daders ging.

In het tweede voorbeeld gaat het om 'Microsoft'-phishing, iets dat in eerdere jaarverslagen al werd aangehaald. Deze fraudepogingen blijven jaar na jaar voortduren.

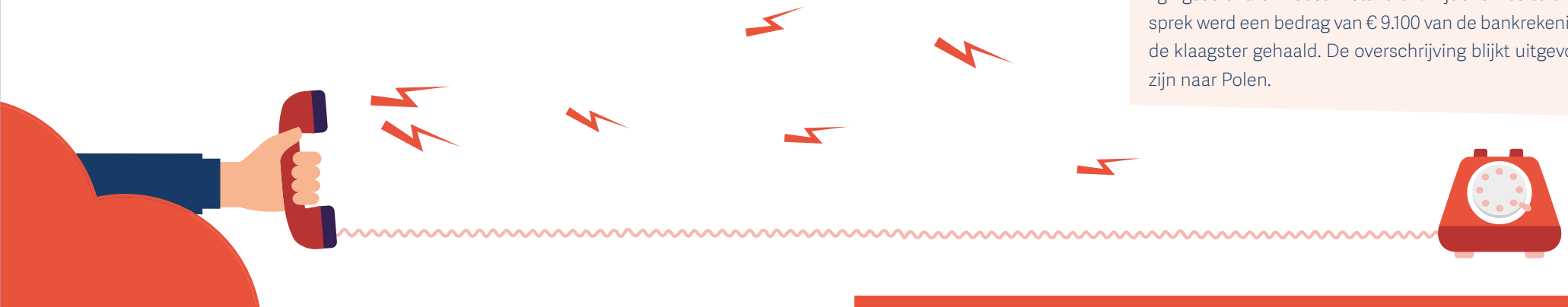
In 2019 ontving de Ombudsdienst overigens tal van klachten over kwaadwillige oproepen waarin de daders beweerden dat het slachtoffer een openstaande schuld had en dat die moest worden betaald aan het incassobureau.

De klaagster ontving op 13 mei 2019 en 16 mei 2019 meerdere oproepen op haar vaste lijn waarbij de beller zich steeds voorstelde als een medewerker van een incassobureau. Hij zette de klaagster telefonisch onder druk om een steeds hoger bedrag te betalen (€ 400, € 500, € 700 en ten slotte € 1.200). Als de klaagster weigerde, zou hij een beroep doen op een gerechtsdeurwaarder en de politie. Het onbetaalde bedrag zou betrekking hebben op een verkeersboete.

Na onderzoek bleek dat de oproepen op de betreffende data en tijdstippen uit het buitenland afkomstig waren, meer bepaald uit Nederland. Daardoor kon de Ombudsdienst de klaagster geen identificatie bezorgen.

Het laatste voorbeeld hieronder illustreert een fraudegeval dat verband houdt met de zogenaamde dienst Security van Telenet.

Op 23 juli 2019 ontving de klaagster een oproep op haar vaste lijn van iemand die zich voordeed als medewerker van de dienst Security van Telenet. Hij beweerde dat de computer van de klaagster gehackt was en dat hij dringend beveiligingssoftware moest installeren. Tijdens het telefoongesprek werd een bedrag van € 9.100 van de bankrekening van de klaagster gehaald. De overschrijving blijkt uitgevoerd te zijn naar Polen.



De klaagster heeft onmiddellijk na het telefoongesprek de klantendienst van Telenet opgebeld om te controleren of Telenet contact met haar had opgenomen. Dat bleek niet het geval te zijn. Uit het gesprek bleek dat Telenet op de hoogte was van deze nieuwe vorm van telefonische phishing. Ze verwijt de operator dat die zijn klanten daarover niet proactief op de hoogte heeft gebracht.

Na tussenkomst van de Ombudsdienst heeft Telenet bevestigd dat de klaagster werd opgelicht door buitenlandse hackers. De operator verwees daarvoor door naar de website **https://www.safeonweb.be/nl/ik-word-opgebeld-door-een-onbekende-voor-een-pc-probleem.** Uit een onderzoek bleek dat de oproepen afkomstig waren uit Cyprus en Griekenland, maar Telenet waarschuwde dat de gebruikte nummers mogelijk werden gespooft. De operator verklaarde dat hij de nummers niet kon blokkeren, dat hij zelf een klacht tegen onbekenden zou indienen voor misbruik van een merk en dat zijn website heel wat informatie bevatte over phishing en andere oplichterspraktijken.

2.3. Callcenters

Bij 16,17% van de dossiers over kwaadwillige oproepen zijn de vermoedelijke daders callcenters in België (448 dossiers) of in het buitenland (265 dossiers).

> Het ging om ongewenste werving voor energiebeheerdiensten, zogezegd in naam van het Waalse Gewest. We stonden nochtans op de 'Bel-me-niet-meer'-lijst.

Voor telefonische werving via Belgische nummers is de geldende wetgeving opgenomen in het Wetboek van Economisch Recht en kan de situatie in principe aangepakt worden via de 'Bel-me-niet-meer'-lijst. De 'Bel-me-niet-meer'-lijst wordt beheerd door de vzw DNCM (Do Not Call Me). Die instantie werd opgericht door het Koninklijk Besluit van 28 juni 2015 (Koninklijk Besluit tot erkenning van een vereniging bedoeld in de artikelen VI.114 en XIV.81 van het Wetboek van Economisch Recht inzake ongewenste telefonische communicaties).

Dit is ook van toepassing op buitenlandse callcenters die werken voor een Belgische adverteerder. Als de gebruiker ondanks zijn registratie nog steeds wordt opgebeld, kan hij dat melden via https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/nl/welkom. De Ombudsdienst kon uit bepaalde klachten opmaken dat callcenters, abonnees die ingeschreven zijn op de 'Bel-me-niet-meer'-lijst blijven bellen.

Sommige binnenlandse callcenters worden al vele jaren geïdentificeerd in klachten met betrekking tot ongewenste oproepen, hoewel de Ombudsdienst deze callcenters al meerdere keren op het probleem heeft gewezen. Andere callcenters die in het verleden ook op de hoogte werden gebracht van het bestaan van die klachten lijken in 2019 niet meer voor problemen te zorgen.

2.4. Robocalls en spoofing

9,09% van de klagers die het slachtoffer werden van kwaadwillige oproepen (ofwel 401 dossiers) ontvingen oproepen van een geautomatiseerd oproepsysteem zonder menselijke interventie of een faxapparaat voor rechtstreekse prospectie. Dergelijke spookoproepen kunnen de vorm van spoofing aannemen.

> De oproepen kwamen sinds begin augustus elke nacht binnen. In het begin heb ik ze niet genoteerd omdat ik niet wist dat uw Ombudsdienst bestond. Ik hoop dat ze snel ophouden. De regelmaat van de oproepen wijst erop dat ze een automatische procedure gebruiken. De telefoon rinkelt bij elke oproep evenveel keer. De tijdstippen en het aantal keer dat de telefoon rinkelt zijn dus identiek.

Sinds 2 oktober 2019 ben ik door heel veel mensen (twintig à dertig) opgebeld op mijn vaste lijn. Ze zeggen dat ik hen heb gebeld, mijn nummer 071xx verschijnt op hun telefoon. Maar ik heb niemand gebeld. Ik heb het probleem gemeld bij mijn operator (Proximus). Die heeft een technicus langs gestuurd, die geen problemen heeft gevonden met mijn lijn. Volgens hem gebruiken personen in het buitenland mijn telefoonnummer. Ze zouden het gebruiken om hun eigen nummers te verbergen wanneer ze derden opbellen. Volgens de collega's van de technicus zou het twee à drie weken duren, waarna ze van mijn nummer overschakelen naar een nieuw nummer. De oproepen lijken gelukkig niet gefactureerd te worden.

Dat laatste voorbeeld illustreert een geval van spoofing, een techniek waarmee fraudeurs bij een telefonische oproep een nummer laten verschijnen dat niet van hen is en kan toebehoren aan een andere klant, die hierdoor gedupeerd is. Het doel is om de opgebelde personen gerust te stellen doordat er wordt getelefoneerd met een binnenlands nummer in plaats van met een internationaal nummer dat argwaan wekt.

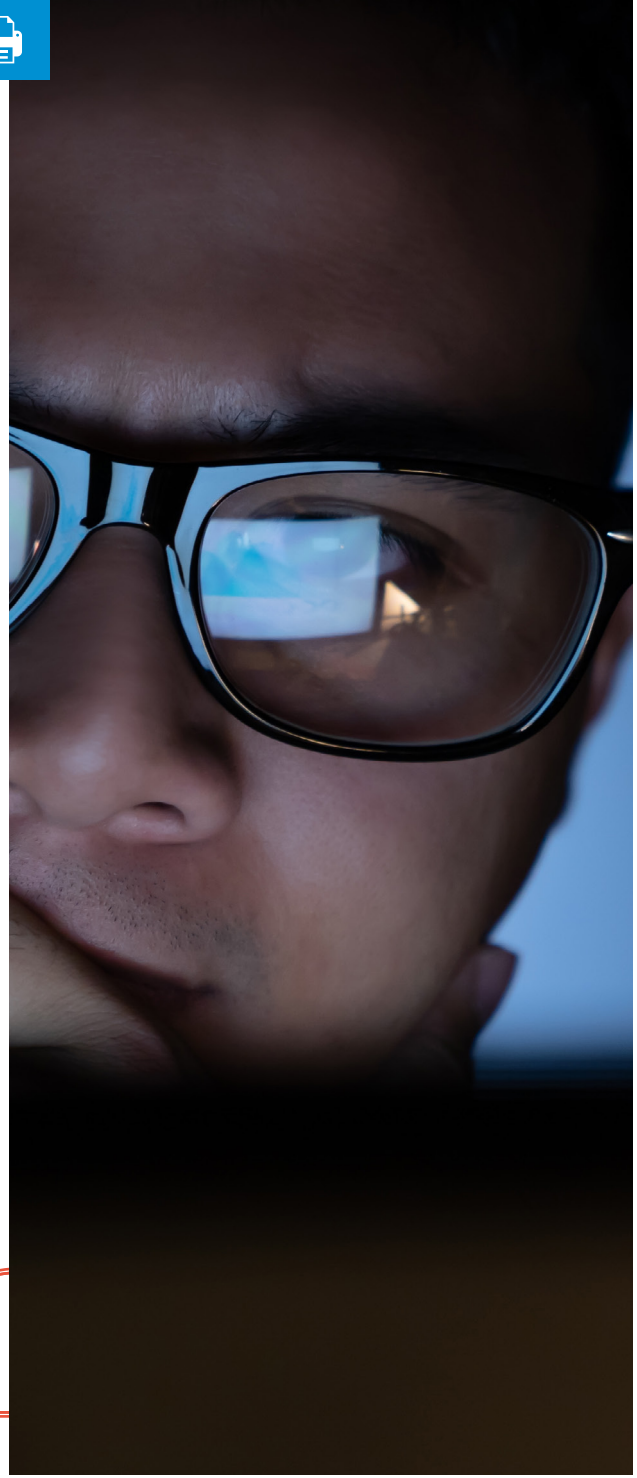
De bellers lanceren een golf van gerobotiseerde oproepen. De opgeroepene krijgt schijnbaar meestal niemand aan de lijn of hoort louter geroezemoes op de achtergrond. Het vermoeden heerst dat dergelijke robocalls kaderen in een context van fraude. Vermoedelijk trachten de fraudeurs te achterhalen welke oproepnummers al dan niet actief zijn en / of noteert men de namen van diegene die de oproepen beantwoord, teneinde hen achteraf te kunnen benaderen in groter vertrouwen. Robocalls gebeuren heel vaak met gespoofte nummers. Wie terugbelt naar een gespooft nummer, krijgt ofwel niemand aan de lijn, ofwel een niets-vermoedende abonnee die niets te maken heeft met de robocalls. Deze abonnee is vaak zelf slachtoffer, omdat hij of zij op zijn of haar beurt wordt belaagd en omdat er zelfs soms wordt gedreigd met een klacht bij de politie.

Er is ook vastgesteld dat de potentiële slachtoffers niet enkel privépersonen of bedrijven zijn, maar ook openbare diensten en ziekenhuizen. Voor die instanties is het erg moeilijk om op het fenomeen te reageren, omdat ze niet gewoon een nieuw nummer kunnen aanvragen bij de betreffende telecomoperator, een maatregel die de operatoren nochtans vaak aanraden.

2.5. Onbepaalde context

In 1.322 klachten (ofwel 29,98% van alle dossiers over kwaadwillige oproepen) was de context niet duidelijk. In de meeste gevallen is dit te wijten aan het feit dat het aanvraagformulier onvolledig was ingevuld.

Ik word lastiggevallen door het nummer beginnend met 047. Kan ik de lijst (datum/tijdstip/aantal) met inkomende oproepen en sms'en van 8 augustus 2019 tot 7 november 2019 krijgen?



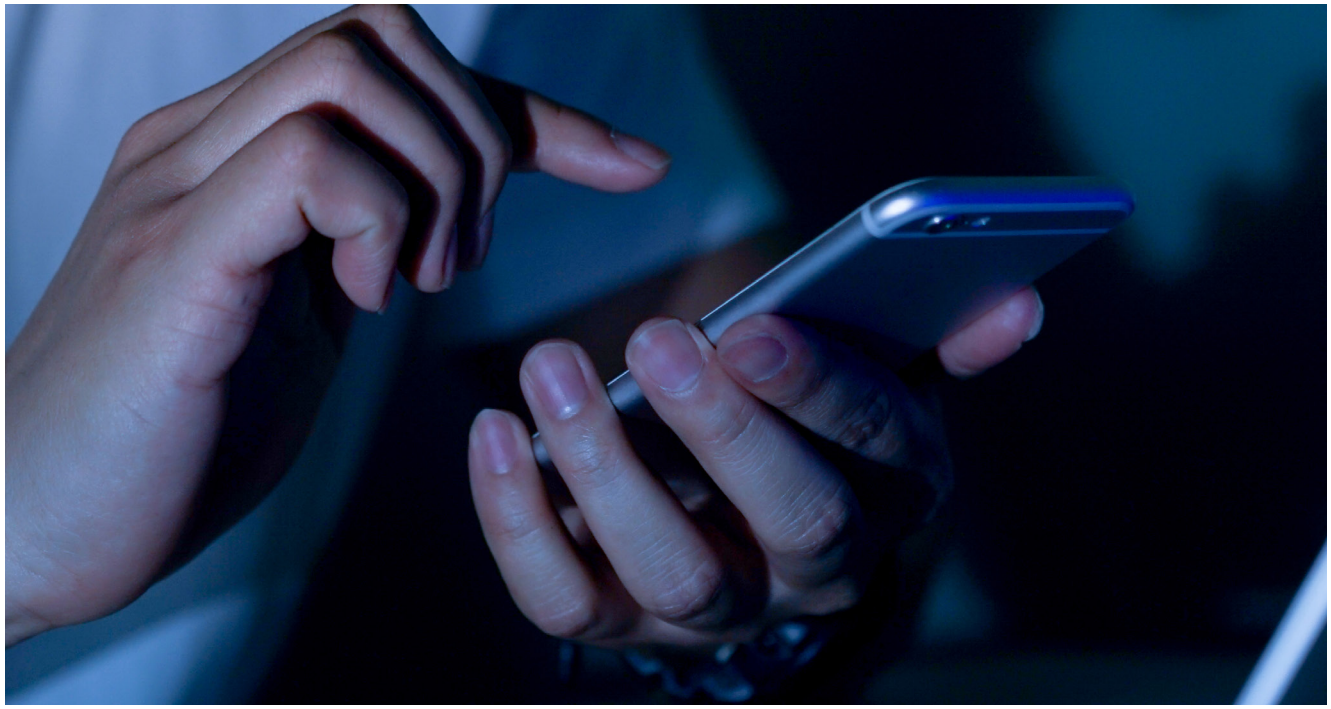
C. BLOKKERING VAN INKOMENDE OPROEPEN

In 2019 heeft de Ombudsdienst 249 telefonische verzoeken om informatie geregistreerd over de mogelijkheid om ongewenste inkomende oproepen en commerciële werving door telecomoperatoren te blokkeren. In 2018 werden er 210 telefonische verzoeken om informatie in verband met deze problematiek geregistreerd.

In 2019 heeft de Ombudsdienst 512 bemiddelingsklachten ontvangen met betrekking tot een verzoek om ongewenste inkomende oproepen te blokkeren. In 2018 werden er 461 dossiers aangemaakt omwille van de onmogelijkheid om inkomende oproepen te blokkeren.

Ik heb net via chat contact opgenomen met de klantendienst van Proximus om hen op de hoogte te brengen van de telefonische belaging waarmee ik sinds begin augustus 2019 te maken krijg op mijn gsm. Ik heb alle ongewenste nummers geblokkeerd via mijn gsm en op de 'Bel-me-niet-meer'-website, maar de oproepen houden aan. De onophoudelijke oproepen maken me kwaad en ik wil u de lijst doorgeven met alle ongewenste nummers om een systeem op te zetten zodat de oproepservers en de telefoonnummers van Proximus of andere operatoren die worden gebruikt door de bellers worden gedetecteerd.

Ik word sinds vrijdag 10 mei tot nu, 13 mei, elk uur opgebeld, zelfs 's nachts, door het nummer +322xx. Is het mogelijk om dat nummer te blokkeren? Volgens Proximus kan dat niet en kan ik hiervoor geen hulp krijgen. Ik hoop dat u me wel kunt helpen?



De voorbeelden van 2019 lijken wel overgenomen uit voorgaande jaarverslagen, maar het zijn wel degelijk recente voorbeelden. Het verschil met de voorbeelden van dossiers over kwaadwillige oproepen is miniem. Eigenlijk bestaat het verschil uitsluitend in het document dat de klager heeft ingevuld ; het formulier voor de identificatie van kwaadwillige oproepen of het algemeen klachtenformulier.

De Ombudsdienst heeft eerst artikel 120 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie in overweging genomen: "Op verzoek van de abonnee blokkeren de operatoren die een elektronische communicatiedienst aanbieden kosteloos de berichten, de communicatie of de oproepen, inkomend van of uitgaand naar specifieke nummers of bepaalde categorieën nummers, volgens de regels die door de minister, na advies van het Instituut, worden vastgesteld." En het ministerieel besluit van 12 december 2005 tot vaststelling van de categorieën uitgaande gesprekken en categorieën opgeroepen nummers waarvan de blokkering kosteloos aan de eindgebruikers aangeboden moet worden.

Die wettelijke bepalingen hebben echter uitsluitend betrekking op het blokkeren van oproepen naar betaalnummers

en niet op de oproepen waarmee mensen op dit moment geteisterd worden, zoals robocalls, oproepen waarbij niets wordt gezegd of Belgische of buitenlandse verkopers.

Voor die oproepen wordt verwezen naar art. VI.110 en volgende van het Wetboek van economisch recht: "Ongewenste communicaties voor direct marketing met andere technieken dan geautomatiseerde oproepsystemen en faxen, zijn toegelaten bij afwezigheid van een duidelijk verzet hiertegen van de geadresseerde, fysieke of morele persoon."

Voor telecomabonnees moet de operator de volgende regels respecteren: het verzet van de abonnees tegen het gebruik van hun telefoonnummer registreren in een gegevensbestand binnen vijf werkdagen na het verzoek; de registratiedatum meedelen aan de abonnee op schriftelijke wijze op een duurzame drager; uitdrukkelijk, schriftelijk of op een andere duurzame drager de aandacht van de abonnee vestigen op zijn recht op verzet bij het aangaan van de overeenkomst; erop toezien dat de abonnee gratis verzet kan aantekenen, per telefoon, e-mail of post; het gegevensbestand bijhouden; het gegevensbestand ter beschikking stellen van personen die aan direct marketing doen. Er mogen geen kosten worden aangerekend aan de ontvanger voor het uitvoeren van diens recht op verzet.

De Ombudsdienst stelt in het kader van zijn opdracht vast dat de operatoren dergelijke bepalingen niet noodzakelijk toepassen.

Op een gsm kan men storende nummers blokkeren via de instellingen van het toestel en voor de vaste lijn kunnen consumenten bepaalde systemen kopen om te installeren.

Gezien de vele klachten betreurt de Ombudsdienst het dat de eindgebruikers niet beschikken over echte blokkeringsmogelijkheden via hun operator.

D. CONCLUSIE

Dankzij de statistieken en de classificatie voor 2019 heeft de Ombudsdienst een veel preciezer overzicht van de problematiek rond telefonische belaging en zal zij de evolutie van de verschillende contexten voortaan aandachtiger kunnen opvolgen.

De Ombudsdienst stelt net zoals in het Jaarverslag 2018 een echte evolutie van zijn opdracht vast: naast de 'klassieke' verzoeken tot identificatie van de vermoedelijke dader ontvangt hij, zonder daadwerkelijk hulp te kunnen bieden, tal van verzoeken om een einde te maken aan ongewenste oproepen die in het merendeel van de gevallen verband houden met fraude en in mindere mate ongevraagde commerciële klantenwerving.

7 OPLICHTING VIA DE TELEFOON, FRAUDULEUZE HANDELSPRAKTIJKEN : BETROKKENHEID VAN DE OPERATOREN?

A. Inleiding **61**

B. Voornaamste soorten oplichting via de telefoon die bij de Ombudsdienst werden gemeld **62**

1. Fraude via Messenger (Facebook) 62
2. Spam via telefoon, ping calls, wangiri-fraude 62
3. Oplichting via de telefoon met 090x-nummers 63

C. Duidelijke elementen van fraude: geldende wettelijke bepalingen **64**

1. Artikels 1109 en 1116 van het Burgerlijk Wetboek: geen geldige toestemming 64
2. Artikel 6, 1° en 3° van het koninklijk besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten: geen eerlijke, transparante en rechtmatige praktijken 64
3. Artikel VI.93 van het Wetboek van economisch recht: oneerlijke handelspraktijken 64
4. Artikel 442quater van het Strafwetboek: misbruik van de zwakke toestand van personen 64

D. Houding van de operatoren **65**

E. Conclusie **65**

A. INLEIDING

In 2019 werden er enkele honderden klachten in verband met oplichting of fraude via de telefoon ingediend bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie. Dat fenomeen komt steeds vaker voor en neemt verschillende vormen aan: spam via telefoon, 'ping calls' (Wangiri), fraude via Messenger, enzovoort.

De modus operandi is echter steeds dezelfde. Men probeert met een list burgers te doen bellen naar internationale of betaalnummers. De gevolgen van die frauduleuze praktijken zijn vooral financieel. De operatoren rekenen de kosten van deze oproepen door aan de eindgebruikers. Ze houden, zoals voor elke vorm van verkeer die via hun netwerk verloopt, een marge in en storten het resterende bedrag door naar de firma die de betreffende internationale of betaalnummers beheert.

Het gaat gewoonlijk om hoge bedragen, soms zelfs tot enkele

honderden euro's.

Het is niet verwonderlijk dat de betrokken eindgebruikers dergelijke aanrekeningen zullen contesteren. Het feit dat men blijft aandringen op de betaling van bedragen die duidelijk door middel van frauduleuze handelspraktijken of oplichting via de telefoon zijn verkregen, is voor de klant uiteraard onaanvaardbaar. Dat heeft trouwens ook een weerslag op het imago van de operator bij zijn misleide klanten. Een dergelijke vertrouwensbreuk is zeer nadelig voor elke commerciële of contractuele relatie.

Er waren hierover een groot aantal klachten, die vooral voortvloeiden uit de weigering tot tussenkomst door de operatoren in eerste lijn. Verder hadden de klachten betrekking op een gebrek aan preventieve maatregelen en beveiliging van het netwerk van de operator tegen oplichting via de telefoon.

Dit artikel omvat drie delen. In een eerste deel wordt er een overzicht gegeven van de verschillende soorten oplichting via de telefoon waar de Ombudsdienst bij het onderzoeken van de klachten mee te maken kreeg. In het tweede deel wordt het frauduleuze karakter van de oplichting via de telefoon geïdentificeerd in het licht van de geldende wettelijke bepalingen. Deel drie, tot slot, gaat over de houding en de tussenkomst van de operatoren.

B. VOORNAAMSTE SOORTEN OPLICHTING VIA DE TELEFOON DIE BIJ DE OMBUDSDIENST WERDEN GEMELD

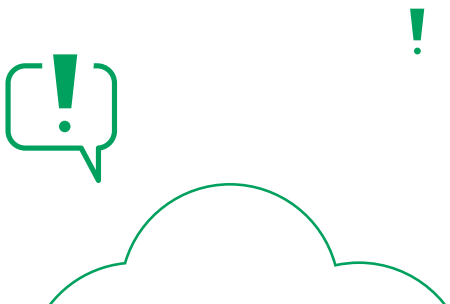
1. Fraude via Messenger (Facebook)

Op 17 juli 2019 krijgt de heer B. een verzoek van één van zijn contacten op Messenger. Hij wil het gsm-nummer van de heer B. weten in het kader van deelname aan een sms-wedstrijd. Zonder aarzelen geeft de heer B. zijn gsm-nummer door en krijgt hij de codes die hij nodig heeft om aan de wedstrijd te kunnen deelnemen. Nadat hij de codes ingeeft, stelt de heer B. vast dat het profiel van die contactpersoon niet meer beschikbaar is en dat de chat niet meer actief is. De volgende dag krijgt de heer B. een bericht dat hij € 80 buiten zijn bundel heeft verbruikt. Op 22 juli 2019 gaat de heer B. naar de Base-winkel om meer informatie te vragen over dit meerverbruik. De persoon in de winkel verklaart dat hij daarin niet kan tussenkomen en raadt de heer B. aan om zich tot de Ombudsdienst te richten.

Aanvankelijk wilde Telenet Group de factuur niet kwijtschelden, aangezien ze vond dat de aankopen via Boku (betalingsplatform waarmee online aankopen via een mobiel telefoonnummer betaald kunnen worden) terecht waren. Telenet Group stelde de heer B. voor om klacht in te dienen bij de politie. Daarna zou die klacht aan de dienstverlener, namelijk Boku, worden overgemaakt. De Ombudsdienst was echter van mening om geen pv te laten opstellen, aangezien de feiten duidelijk misbruik aantoonden. Het feit dat het profiel van een kennis van de betrokkene gehackt werd om geen argwaan te wekken, is ontegensprekelijk fraude. De Ombudsdienst kwam tussenbeide bij Telenet Group en kon een annulering van het betwiste bedrag afdwingen.

Mevrouw G. vecht € 25 aan kosten aan die door Proximus aangerekend worden voor Allopass, een virtueel betaalplatform. Mevrouw G. verklaart dat zij nooit toestemming heeft gegeven voor deze dienst en vermoedt dat er sprake is van hacking of phishing. Haar dochter ontving eerder via Facebook Messenger een verzoek waarin een vriend haar vraagt om haar gsm-nummer te geven. Zij kreeg vervolgens drie sms'en van het nummer 8120.

De hierboven beschreven klachten leggen éénzelfde list bloot. In de twee gevallen begint het onverkwikkelijke verhaal met een verzoek van een vriend, een kennis of een familielid wiens Facebookprofiel vermoedelijk gehackt is. De betrokkene wordt met een of ander smoesje gevraagd om een code die hen werd verstuurd door te sms'en. Met die informatie konden vervolgens aankopen via Boku en Allopass gebeuren. De kosten van die aankopen worden op de telecomfactuur van de klant aangerekend.



2. Spam via telefoon, ping calls, wangiri-fraude

De heer V. ontving verschillende internationale oproepen, telkens met het prefix +247 (Ascension). De telefoon gaat hierbij slechts één keer over. Aanvankelijk belde de heer V. terug naar het nummer in kwestie. Vervolgens heeft de heer V. de hinderlijke nummers manueel proberen te blokkeren. Omwille van het hoge aantal betrokken gsm-nummers (een twintigtal) was dit echter niet haalbaar. De heer V. richtte zich tot de Ombudsdienst in de hoop dat die oproepen niet gefactureerd zouden worden en dat Telenet Group ze zou kunnen blokkeren om deze fraude te doen stoppen.

Telenet Group activeerde een blokkering voor oproepen naar Ascension (+247) op zijn netwerk, zodat de klanten niet meer konden bellen naar de bewuste frauduleuze nummers. De telecomoperator geeft ook aan dat er verschillende manieren zijn om ongewenste inkomende en uitgaande oproepen te blokkeren op een gsm. Uiteindelijk heeft Telenet Group beslist om uitzonderlijk en als commerciële geste de bedragen gelinkt aan de betwiste oproepen te annuleren.

De heer E. ontving verschillende oproepen vanuit Samoa (+685). Hij verklaart nog nooit naar dat land gebeld te hebben, maar toch rekent Telenet Group hem kosten aan voor een oproep van vijftien minuten. Na contact met de klantendienst van Telenet Group bevestigt men aan de heer E. dat die kosten aangerekend zullen worden. De heer E. eist dat deze situatie wordt rechtgezet en noemt het diefstal.

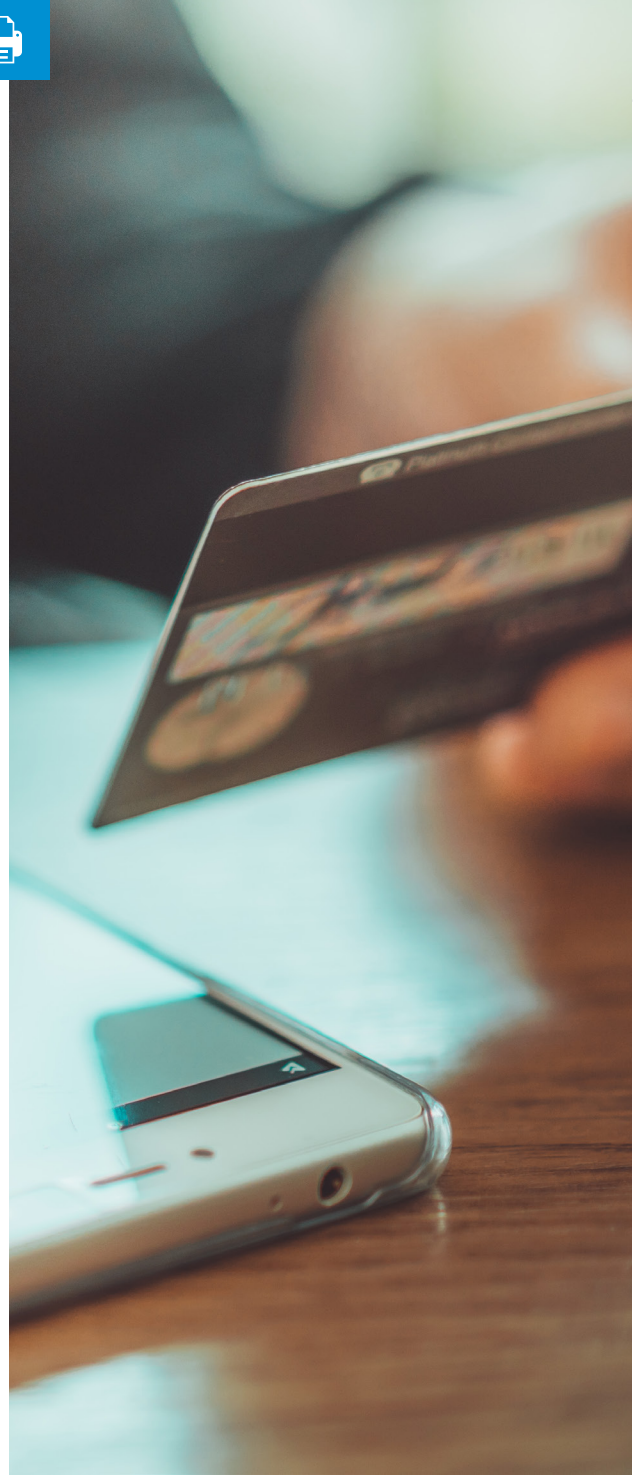
In de loop van september 2019 ontving de Ombudsdienst bijna 70 klachten over ongewenste oproepen van internationale nummers. Meer specifiek gaat het om oproepen die na één keer overgaan worden stopgezet, zodat de ontvanger geneigd is om het internationale nummer terug te bellen. De fraudeurs gebruiken hierbij listen om het terugbellen zo lang mogelijk te rekken, door bijvoorbeeld stil te blijven. Fraudeurs gebruiken ook meer gesofisticeerde tactieken zoals een internationaal nummer vermommen als een nationaal nummer. Dat is vooral het geval bij de wangiri-oproepen vanuit Ascension: de prefix +247 gevolgd door vijf cijfers lijkt op de telefoonnummers van de zone Brussel. Die gelijkenis wordt bewust gebruikt door fraudeurs om de ontvanger te misleiden.

3. Oplichting via de telefoon met 090x-nummers

De heer M. doet een beroep op de Ombudsdienst in naam van en voor de rekening van zijn ouders, die klant zijn bij Proximus en 79 jaar oud zijn. Zij zijn namelijk slachtoffer van ongewenste oproepen van een helderziendendienst. De moeder van de heer M. lijdt aan de ziekte van Alzheimer en beantwoordt elk telefoontje. Sinds december 2018 rijzen hun kosten de pan uit. Hieronder een opsomming: december 2018: € 186,27 – januari 2019: € 199,84 – februari 2019: € 149,32 – maart 2019: € 245,15 – april 2019: € 163,75 – mei 2019: € 250 – juni 2019: € 396,82. De situatie is onhoudbaar geworden, zowel op psychologisch als financieel vlak.

De heer H. vertegenwoordigt zijn 91-jarige moeder. Hij betwist een factuur van Proximus met een totaal bedrag van € 529,03 die werd aangerekend. Dat bedrag is in grote mate toe te schrijven aan 'diensten geleverd door derden': € 474,23. De heer H. verklaart dat zijn moeder met verschillende smoesjes 'gedwongen' werd om naar betaalnummers te bellen. Hij vindt het betwiste bedrag buitensporig en verklaart dat dit bijna de helft is van het maandelijks pensioen van zijn moeder. Uit telefonisch contact met de klantendienst van Proximus bleek dat zij de klacht ongegrond vinden aangezien de oproepen wel degelijk hebben plaatsgevonden. De operator houdt geen rekening met elementen die duidelijk wijzen op belaging en oplichters die naar ouderen bellen via 090-nummers. De heer H. wenst een vergoeding voor de financiële schade die zijn moeder heeft geleden.

Enkele tientallen gelijkaardige klachten werden bij de Ombudsdienst ingediend. Die klachten hadden vooral betrekking op aanrekeningen van Proximus en Telenet. In de meeste gevallen ging het om oudere personen tussen 80 en 90 jaar. Zij verklaren dat ze aangezet werden om naar betaalnummers te bellen. Na een controle werd vastgesteld dat die oproepen naar betaalnummers plaatsvonden vlak na meerdere oproepen door de fraudeur, die duidelijk voor ogen had om het slachtoffer naar de bewuste betaalnummers te doen bellen. In een grote meerderheid van de gevallen ging het hierbij om helderziendendiensten of diensten voor zogenaamde medische hulp.



C. DUIDELIJKE ELEMENTEN VAN FRAUDE: GELDENDE WETTELIJKE BEPALINGEN

De praktijken die aan het licht kwamen dankzij bovenvermelde klachten zijn in strijd met enkele wettelijke bepalingen.

1. Artikels 1109 en 1116 van het Burgerlijk Wetboek: geen geldige toestemming

De kunstgrepen, listen en andere smoesjes waarvan de plegers van de oplichting via de telefoon gebruik maken zijn bedrog zoals bedoeld in artikels 1109 en 1116 van het Burgerlijk Wetboek. In principe is de 'geïnformeerde en vrije' toestemming van de klant vereist voorafgaand aan elke levering van diensten voor elektronische communicatie. Bij gebrek daaraan is er geen sprake van geldige toestemming en kan de klant rechtsgeldig de facturatie van de bedragen gelinkt aan die praktijken betwisten en annuleren.

2. Artikel 6, 1° en 3° van het Koninklijk Besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten: geen eerlijke, transparante en rechtmatige praktijken

In dit kader legt artikel 6, 1° en 3° van het Koninklijk Besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten vast dat een betalende dienst op een eerlijke, transparante en rechtmatige wijze moet worden aangeboden. De volgende praktijken vormen geen eerlijke, transparante en rechtmatige praktijken:

1° het aanbieden of verstrekken van diensten zonder voorwerp of van betalende diensten die tot doel hebben de duur van het gesprek zo lang mogelijk te rekken zonder dat dit nodig is voor de levering van de betrokken betalende dienst (wangiri);

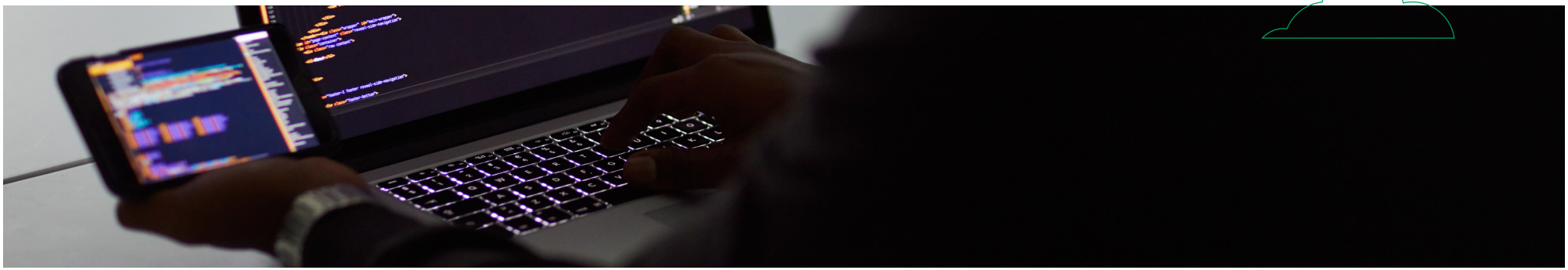
3° de start van de verstrekking van een betalende dienst zonder eerst de duidelijke instemming te hebben gekregen van de eindgebruiker.

3. Artikel VI.93 van het Wetboek van economisch recht: oneerlijke handelspraktijken

Oplichting via de telefoon vormt een oneerlijke handelspraktijk zoals bedoeld in artikel VI.93 van het Wetboek van economisch recht aangezien ze het economische gedrag van een duidelijk herkenbare groep consumenten wezenlijk kan verstoren.

4. Artikel 442quater van het Strafwetboek: misbruik van de zwakke toestand van personen

Ten slotte valt oplichting via de telefoon en in het bijzonder die via 090X-nummers onder toepassing van artikel 442quater van het Strafwetboek inzake misbruik van de zwakke toestand van personen. Misbruik van de zwakke toestand van personen bestaat in het misbruiken van de kwetsbaarheid of onwetendheid van een persoon, of het aanzetten van een persoon om een beslissing te nemen waarvan die laatste de gevolgen niet kan inschatten.



D. HOUDING VAN DE OPERATOREN

Na een poging tot phishing werd mij € 5,00 aangerekend voor een dienst die ik niet heb gebruikt. Proximus wijst alle verantwoordelijkheid af en zo kan de fraude blijven bestaan. Die fraude wordt aangekaart op fora, net als de houding van Proximus, die mensen doorverwijst naar een betaalnummer of een e-mailadres dat niet langer in gebruik is. Die vorm van oplichting draait goed en niemand wil er klaarblijkelijk een einde aan maken!

Ik stel met grote verbazing vast dat Proximus zonder moeite alle verantwoordelijkheid afwijst in een fraudegeval ondanks haar verplichtingen als financiële tussenpersoon.

U moet mij nu eens uitleggen hoe Proximus kan aanvaarden dat een derde diensten kan bestellen in mijn naam, zonder mijn toestemming, enkel op basis van een gsm-nummer.

De reacties van klanten omtrent de facturatie van diensten als gevolg van oplichting via de telefoon zijn doorgaans heftig. In het bijzonder zijn de klanten niet te spreken over het feit dat hun operator blijft aandringen (aanmaningen en vorderingen) op het betalen van de bedragen die door middel van fraude of oplichting via de telefoon zijn verkregen. Dat negatief beeld en die negatieve reacties zijn nog meer uitgesproken wanneer het frauduleuze karakter duidelijk is en geen twijfel lijdt.

Klanten hekelen ook het gebrek aan begrip van hun operator. De eerstelijnsdiensten van de operatoren zijn doorgaans geneigd om, ondanks bewijs van frauduleuze kunstgrepen, de betwiste bedragen van de factuur te behouden. Zij zijn namelijk van mening dat ze voldoen aan de geldende wettelijke vereisten, zoals het vermelden van de kostprijs. Bovendien raden die diensten de betrokkenen in sommige gevallen aan om klacht in te dienen bij de politie of verwijzen ze hen door naar de beheerder van de betwiste nummers.

Ook het gebrek aan proactiviteit, zoals preventieve maatregelen, blokkering en beveiliging van het netwerk, wordt bekritiseerd door de klanten. Het blokkeren van inkomende of uitgaande oproepen naar specifieke nummers of een bepaalde soort nummers wordt eventueel pas achteraf gedaan, in het kader van bemiddeling en na uitdrukkelijk verzoek van de Ombudsdienst.

Op aandrang van de Ombudsdienst hebben Proximus en Telenet Group in het kader van de fraude via Messenger en van het betaalplatform Boku besloten om structurele maatregelen te treffen (boodschap waarin klanten worden aangeraden om nooit hun pincode te delen), waardoor klachten over dit type oplichting via de telefoon drastisch is gedaald.

In de meeste gevallen leidt een tussenkomst van de Ombudsdienst tot de annulering van de betwiste bedragen.

E. CONCLUSIE

Voor de levering van diensten voor elektronische communicatie moet steeds de geïnformeerde en vrije toestemming van de eindgebruiker worden verkregen.

Aangezien oplichting en fraude via de telefoon steeds vaker voorkomen, is het belangrijk dat de operatoren hier gevolg aan geven en maatregelen treffen om dit type van oneerlijke handelspraktijken structureel te voorkomen, zoals bepaalde inkomende oproepen blokkeren of hun netwerken beter beveiligen.

Het gaat er niet alleen om hun imago bij de benadeelde klanten niet te beschadigen, maar ook om zich te distantiëren van handelspraktijken die duidelijk frauduleus zijn en tevens om het vertrouwen dat in elke handelsrelatie nodig is te waarborgen.

8 AANHOUDENDE KLACHTEN OVER DE AANREKENING VAN "DIENSTEN DOOR DERDEN"

A. Inleiding 67

B. 17 jaar klachten over de aanrekening van "diensten door derden" 68

C. Ongevraagde diensten door derden : de houding van de operatoren in eerste lijn en in ombudsklachten 68

D. Regelgevend kader 70

E. Conclusie 71

A. INLEIDING

De aanrekening door telecomoperatoren van zogenaamde diensten door derden veroorzaakte in 2019 voor het 17e opeenvolgende jaar een aanzienlijk aantal ombudsklachten. Er werd in 2019 730 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst om te bemiddelen met telecomoperatoren omwille van de aanrekening van betwiste kosten voor zogenaamde third party services. Het verbruik van dergelijke diensten verschijnt weliswaar op de facturen van de telecomoperatoren maar deze worden niet door hen uitgebaat. De operatoren stellen wel hun netwerk ter beschikking om transacties binnen het kader van deze betalende diensten mogelijk te maken. Dit verklaart waarom de Ombudsdienst voor Telecommunicatie als beroepsklachteninstantie wordt ingeschakeld door gebruikers, wanneer zij in een dispuut verwikkeld geraken met hun telecomoperator over de aanrekening van dergelijke betalende diensten. Diensten door derden zijn er in tal van toepassingen en hebben een zeer uiteenlopende content. Voorbeelden zijn: deelnemen aan televoting per sms, mobiel aankopen van credits om games te kunnen spelen of videoclips te kunnen bekijken, het kopen van sms-parkeertickets, het downloaden van ringtonen- en logo's, het ontvangen van sportuitslagen, verkeersinformatie of horoscoopberichten, het steunen van goede doelen, enzovoort. Qua medium kunnen diensten door derden worden ingedeeld in drie grote groepen, namelijk premium sms, M-commerce en tot slot consultelnummers (090x-nummers).

Bekende bonafide toepassingen van premium sms zijn het betalen van een parkeerticket of een reisbiljet van De Lijn door middel van het versturen van een sms-bericht naar een viercijferige code. Het verschijnen van kosten voor premium sms-diensten leidt echter reeds gedurende een zeer lange periode tot klachten bij de Ombudsdienst. In 2019 ging het om 166 disputen, waarbij de gecontesteerde dienstverlening vooral sloeg op quizzen, horoscoopdiensten, dating en dergelijke. De diensten gekoppeld aan de verkorte nummers 9599, 9989, 9772, 9336, 9997, 9737 en 9636 veroorzaakten in 2019 de meeste klachten. In de meeste gevallen werden zowel de verstuurde als de ontvangen sms'en aangerekend aan de klant (reversed billing).

De inhoud van M-commercediensten die vaak opduiken in de ombudsklachten is enigszins gelijksoortig: ze hebben veelal betrekking op games, sportuitslagen, en erotiek. Mobile commerce of kortweg M-commerce impliceert het bestellen van producten of (abonnements)diensten via de smartphone. Ook hierbij geldt dat de gebruiker er eventueel kan voor opteren om de dienst te betalen via zijn telecomfactuur. De Ombudsdienst ontvangt reeds sedert 2013 onafgebroken klachten over de facturatie door telecomoperatoren van M-commercediensten. In 2019 werd 445 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van betwisting van deze kosten. Vooral de diensten 'Demon Games', 'LiveFootball.tv' en 'Wister', doken tientallen keren op in de ombudsklachten van 2019. Ook de aanrekeningen voor 'Veedz', 'Fuzeforge' en 'Phonecrush' werden door een aanzienlijk aantal telecomgebruikers betwist.

Een derde vorm van betalende diensten die regelmatig opduikt in klachten betreft oproepen naar consultelnummers, beter bekend als 090x-nummers. Net als bij premium sms en M-commerce vloeit een belangrijk deel van de opbrengsten door naar de uitbater van dergelijke nummers. In 2019 werd de Ombudsdienst 119 keer verzocht om te bemiddelen over de aanrekening van oproepen naar 090x-nummers. Het zijn vooral horoscoop- en astrologiediensten die vaak opduiken in dergelijke klachten en waarin tijdens de bemiddeling door de Ombudsdienst vaak dubieuze of zelfs frauduleuze praktijken worden blootlegd. De klachten over de aanrekening van 090x-oproepen worden als specifieke problematiek afzonderlijk behandeld in dit jaarrapport, onder hoofdstuk 7.

B. 17 JAAR KLACHTEN OVER DE AANREKENING VAN "DIENSTEN DOOR DERDEN"

In 2002 ontving de Ombudsdienst voor het eerst beroepsklachten van gebruikers over de aanrekening van diensten door derden, meer in het bijzonder premium sms-diensten. De allereerste klachten legden diverse onregelmatigheden bloot, waarbij de gebruiker geconfronteerd werd met agressieve en onethische handelspraktijken, zoals het ongevraagd activeren van premium sms-abonnementen, het gebrek aan transparantie over de kostprijs, alsook moeilijkheden die de gebruikers ondervonden om zich op dergelijke diensten uit te schrijven.

Ondanks het initiatief tot zelfregulering van de sector van dergelijke betalende diensten (de GOF-richtlijnen) bleef de Ombudsdienst jaar na jaar honderden klachten ontvangen over de aanrekening van voornamelijk premium sms-diensten en, sinds 2013, M-commercediensten. Er werden steeds meer klachten ingediend bij de Ombudsdienst die ronduit dramatische situaties blootlegden. Zo werden bijvoorbeeld gebruikers, voornamelijk ten gevolge van deelname aan dating via premium sms, geconfronteerd met telecomfacturen van duizenden euro's. De graduele aanscherping van deze vorm van autoregulering enerzijds en de creatie van wettelijke bepalingen (zie verder in dit artikel) anderzijds leidden weliswaar tot een afname van dergelijke schokkende situaties, toch kan er anno 2019 niet gesteld worden dat premium sms, M-commerce en consultelnummers klachtenvrije sectoren zijn. Met respectievelijk 652 en 730 klachten in 2018 en 2019 moeten we zelfs vaststellen dat de betwiste aanrekeningen van diensten door derden nog verder aangroeit en tot de belangrijkste thema's blijft behoren die in ombudsklachten aan bod komen. Vooral disputen over M-commercediensten zijn de voorbije jaren aan een opmars bezig.

De verdeling van de ombudsklachten over de verschillende telecomoperatoren blijkt zeer onevenwichtig te zijn. Van de 730 klachten die in 2019 werden ingediend, werden er 590 gericht tegen Proximus als facturerende partij. Het aandeel Proximus-klachten binnen het totaal pakket aan geschillen over diensten door derden nam overigens gevoelig toe, namelijk van 67% in 2018 tot 80% in 2019. In tegenstelling tot Proximus, lieten de andere operatoren in 2019 een afname optekenen van het aantal ombudsklachten over de aanrekening van diensten door derden. Zo werden er in 2019 61 klachten ingediend tegen Telenet, tegenover 92 in 2018. Ook Orange tekende een positieve evolutie op, meer bepaald een daling van 85 klachten in 2018 tot 50 klachten in 2019. Het komt er klaarblijkelijk op neer dat vooral Proximus-klanten kwetsbaar zijn voor omstreden aanrekeningen van diensten door derden.

C. ONGEVRAAGDE DIENSTEN DOOR DERDEN : DE HOUDING VAN DE OPERATOREN IN EERSTE LIJN EN IN OMBUDSKLACHTEN

Ik zag op mijn Proximus-afrekening plots een dienst staan met de naam 'Demon Games 0800 20 567'. Na enig opzoekingswerk kwam ik te weten dat ik niet alleen was in dit geval. Ik vond het advies om de firma te bellen en dat deed ik ook. Ze konden het abonnement stopzetten maar niet terugbetalen. Ook al had ik geen contract getekend! Volgens hen lag de fout bij Proximus. Mij lijkt het sowieso raar dat dit zomaar kan ten tijde van GDPR. Dat een firma als Proximus zomaar factureert zonder bewijs van contract en dat er zonder contract zomaar een dienst kan worden opgestart. (...) Ik heb echt geen zin deze € 14,48 te betalen want zo kan iedereen beginnen facturen sturen...

De Ombudsdienst ontving in 2019 meer dan 120 klachten van gebruikers over de aanrekening van 'Demon Games' op hun telecomfactuur. Alle klachten, op één na, werden gericht tegen Proximus, die als inner van de betwiste kosten fungeert. 'Demon Games' is een M-commerce-abonnementsdienst van de firma PM Connect, die toegang biedt tot een collectie van online spelletjes. De gebruiker wordt aangerekend a rato van € 3,99 per week, tot hij opdracht geeft om zich uit te schrijven.

De klagers beweren unisono dat zij zich niet hebben ingeschreven voor de diensten van 'Demon Games'. Bij het vaststellen op hun facturen en / of online klantenzone dat zij door Proximus worden aangerekend voor deze diensten, volgt een contactopname met de facturerende partij. In eerste lijn verwijst Proximus bijna altijd door naar PM Connect, de dienstenaanbieder van 'Demon Games'. Sommige klanten weigeren begrijpelijkerwijs om contact op te nemen met een bedrijf dat hen volkomen onbekend is. Andere klanten stellen vast dat deze firma slecht bereikbaar is. Uit nog andere dossiers leiden we af dat er een taalbarrière is omwille van het feit dat de klantendienst van PM Connect in het Verenigd Koninkrijk gevestigd is en de medewerkers Engelstalig zijn.

In het kader van de ombudsklacht toont de operator zich wel bereid om een onderzoek aan te vragen bij PM Connect. Veelal komt aan het licht dat deze externe dienstenleverancier niet tijdig antwoord bezorgt op de vragenlijst van Proximus, waarna de operator bereid is om de betwiste kosten te annuleren op de eerstvolgende factuur. In de meeste andere klachten leidt Proximus uit de antwoordelementen van PM Connect af dat deze provider een inbreuk pleegde tegen het regelgevend kader (zie verder in dit artikel), waarna de operator eveneens beslist om de betwiste bedragen kwijt te schelden.

Onterechte factuur voor diensten geleverd door derden, namelijk 'LiveFootball.tv', voor een bedrag van € 4,99. Wij zijn niet eens voetballiefhebbers en weten absoluut niet vanwaar dit komt. We hebben het nummer 0800 20 567, dat op de Proximus-factuur vermeld stond, gebeld maar kregen enkel wachtmuziek te horen. Daarom hebben we Proximus zelf gecontacteerd, maar zij hadden hier niets mee te maken en hebben ons aangeraden de Ombudsman telecommunicatie in te schakelen. Volgens de operator heeft mijn man waarschijnlijk onwetend per ongeluk op zijn gsm iets aangeklikt... Mijn man zou niet weten wat dat kan zijn, want is heel voorzichtig.

In 2019 werd meer dan 70 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van een betwisting over de aanrekening van de M-commercedienst 'LiveFootball.tv'. Naar analogie met 'Demon Games' wordt 'LiveFootball.tv' uitgebaat door PM Connect en worden de klachten bijna uitsluitend gericht tegen Proximus als facturerende partij. Alle klagers beweren deze dienst niet (bewust) te hebben besteld. In de meeste gevallen wenden de klagers zich in eerste instantie tot Proximus, maar komen ze van een kale reis terug. De klantendienst van de telecomoperator distantieert zich van de klacht en verwijst de gebruiker meestal door naar PM Connect. Wanneer de klant vervolgens contact opneemt met deze voor hen onbekende Engelse firma, blijkt hun klantendienst veelal onbereikbaar, dit zowel telefonisch als per e-mail. De gedupeerde gebruiker wordt met andere woorden spreekwoordelijk voortdurend van het kastje naar de muur gestuurd en krijgt finaal geen oplossing aangeboden. De Ombudsdienst fungeert in dergelijke gevallen als laatste redmiddel, aangezien het ondenkbaar is dat de klager zich zal wenden tot een gerechtelijke instantie, gezien het relatief lage betwiste bedrag.

Eénmaal de zaak in handen is van de Ombudsdienst, start Proximus alsnog een onderzoek op bij PM Connect. Er wordt een gestandaardiseerde vragenlijst verzonden naar de dienstaanbieder, met de bedoeling te achterhalen of de GOF-reglementering (zie verder onder punt D. van dit artikel) werd nageleefd. In een aanzienlijk aantal dossiers komt aan het licht dat PM Connect niet tijdig reageert op de vragenlijst, waarna Proximus overgaat tot annulatie van de betwiste aanrekeningen. In andere klachten, waarbij PM Connect wel feedback heeft verzonden, stelt Proximus vaak vast dat de uitbater de richtlijnen heeft overtreden. In deze omstandigheden gaat Proximus eveneens over tot het kwijtschelden van de kosten voor 'LifeFootball.tv'.

Op basis van de relazen van de talrijke klagers enerzijds kunnen we stellen dat PM Connect voor wat betreft de diensten 'Demon Games' en 'LifeFootball.tv' een te agressieve klantenwerving hanteert. Een simpele klik op een online reclamebanner van deze diensten volstond om een betalend abonnement te activeren. Dit zou alvast verklaren waarom de klagers unaniem beweren zich geenszins bewust te zijn van een bestelling van deze diensten van PM Connect.

Ik kreeg ongevraagd een sms-bericht van het nummer 9636 van het bedrijf Comizzo. Ik stuurde STOP maar dit werkt niet. Ik mailde naar Comizzo en stuurde een chatbericht op hun Facebook-pagina. Geen antwoord... Ondertussen moet ik aan Telenet wel kosten betalen voor iets wat ik nooit aangevraagd heb...

De ombudsklachten over aanrekeningen van premium sms-diensten verschillen in essentie weinig van de klachten betreffende M-commerce-kosten, in die zin dat de grond van al deze geschillen er uit bestaat dat de gebruiker de inschrijving van deze betalende dienst in vraag stelt. Bijkomend blijkt uit meerdere klachten dat men moeilijkheden ervaart om zich uit te schrijven. Vooral premium sms-diensten met een verkort nummer uit de 9xxx-reeks blijken klachten te veroorzaken. Deze reeks werd binnen het nummerplan gecreëerd voor zogenaamde 'reversed billing'-berichten, waarbij de abonnee eveneens betaalt voor de ontvangen sms'en.

Hoewel zij instaan voor de facturatie en de inning van de bedragen, houden de telecomoperatoren, (in deze klachten dus voornamelijk Proximus,) in eerstelijnsklachten al te vaak de boot af en bieden ze in onvoldoende mate passende oplossingen aan. In sommige gevallen wordt de klant aangeraden om een stop-bericht te versturen, maar een onderzoek naar de juistheid van de aangerekende bedragen blijft vaak achterwege. In het kader van de ombudsklacht gebeurt een dergelijk onderzoek wel, hetzij soms te oppervlakkig. Niet zelden dient de operator tijdens de bemiddeling gewezen te worden op een tekort aan bewijzen of op één of meerdere fundamentele inbreuk tegen de reglementering. In de meeste gevallen leidt dit alsnog tot een schadeloosstelling voor de klager. Het valt ook op dat de klager niet systematisch wordt geïnformeerd over de mogelijkheden tot blokkering van dit soort betaaldiensten, noch in eerste lijn, noch in het kader van een ombudsklacht.

D. REGELGEVEND KADER

Sedert 15 jaar bestaat er een autoregulerende gedragscode over premium sms-diensten. Deze gedragscode, de "GOF-Richtlijnen voor sms/mms/lbs-diensten" genoemd, werd in de loop van de jaren meermaals aangepast en uitgebreid. Sinds 1 september 2015 werden er eveneens een aantal richtsnoeren van kracht die specifiek van toepassing waren op M-commerce, wat destijds gold als een nieuw platform voor het aanbieden van mobiele aankopen en betalende diensten. Deze reglementering, genaamd "GOF-richtlijnen voor 'direct operator billing' diensten", kwam tegemoet aan een groot aantal bekommernissen die de Ombudsdienst optekende tijdens de jarenlange behandeling van klachten. Sedert 26 januari 2019 werd een nieuw wettelijk kader betreffende diensten door derden van kracht, namelijk het Koninklijk Besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking

van betalende diensten, bedoeld in artikel 116/1, § 2, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Tegelijkertijd werd het Koninklijk Besluit van 9 februari 2011 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, dat voordien de uitbating van betalende diensten reguleerde, opgeheven.

Dit amalgaan aan regelgevende kaders, van toepassing op premium sms- en M-commercediensten, hadden in essentie

éénzelfde streefdoel, namelijk het ontwikkelen van een veilige, betrouwbare en voor de gebruiker transparante markt voor mobiele (internet)diensten. Misleidende reclame werd in theorie aan banden gelegd en de prijsaanduiding werd sterk gereglementeerd, waarbij van transparantie een speerpunt werd gemaakt. Betalende diensten zouden op papier louter kunnen worden geactiveerd op uitdrukkelijk verzoek van de gebruiker, die bovendien een "volledige aankoopervaring" zou moeten doorlopen. In dat opzicht werd onder meer het verkopen (of opdringen) van diensten via een banner of pop up-pagina niet langer getolereerd. Er werd bijzondere aandacht besteed aan de bescherming van minderjarigen en de gebruikers zouden voortaan systematisch op de hoogte moeten worden gehouden over de kosten van hun voortschrijdend verbruik. Het regelgevend kader beoogde bovendien dat de uitbaters van de betalende diensten hun klanten op een heldere, transparante wijze zouden informeren over de manier waarop abonnementen kunnen worden stopgezet. Er werd daarenboven een kader geschapen waarin de gebruiker op een efficiënte en eenvoudige manier in voorkomend geval de aanrekeningen van betalende diensten zou kunnen betwisten.

E. CONCLUSIE

De Ombudsdienst kan in 2019 niet anders dan opnieuw tot de slotsom komen dat talrijke telecomgebruikers nog steeds het slachtoffer zijn van de aanrekening van diensten door derden die zij niet hebben besteld. Diverse ontwikkelingen inzake het regelgevend kader hebben niet kunnen vermijden dat de Ombudsdienst als beroepsklachteninstantie nog steeds vele honderden keren werd verzocht om te bemiddelen met de betrokken telecomoperatoren, die niet enkel hun netwerken ter beschikking stellen van aanbieders van dergelijke betalende diensten, maar er zich bovendien toe engageren om deze diensten te factureren en te innen. In 2019 heeft de Ombudsdienst vastgesteld dat vooral Proximus-klanten in grote getale in een geschil verwikkeld waren met hun operator over de aanrekening van M-commerce-, en in minder mate van premium sms-diensten.

De gedupeerde gebruiker, die in eerste lijn verhaal haalt bij de facturerende partij en / of bij de dienstenaanbieder, komt vaak van een kale reis terug en wordt al te vaak uitgespeeld als speelbal tussen de verschillende betrokken actoren. In sommige gevallen geeft de facturerende telecomoperator ronduit toe dat de klant het slachtoffer is van fraude en verwijst men hem door naar de politie, echter zonder de facturatie recht te zetten. Wanneer de gebruiker de Ombudsdienst inschakelt, neemt de telecomoperator prompt een andere attitude aan. Hoewel de operator niet nalaat om wederom te verduidelijken dat de gecontesteerde betalende dienst niet door hen wordt geleverd, start men bijna telkens een onderzoek op, waarbij wordt nagetrokken of de uitbater van de dienst al dan niet het regelgevend kader heeft gerespecteerd. In zeer veel gevallen stelt de operator vast dat de uitbater ofwel geen medewerking verleent aan het onderzoek, ofwel dat het reglementerend kader werd overtreden, waarna de klager wordt terugbetaald. Bemiddeling door de Ombudsdienst biedt dan ook in een overgrote meerderheid van de klachten genoegdoening voor de gedupeerde klager.

Een en ander neemt niet weg dat een structurele oplossing voor deze hardnekkige problematiek al vele jaren uitblijft. Vooral Proximus blijft als facturerende operator in gebreke om zijn klanten in afdoende mate te beschermen tegen dubieuze betalende diensten, die zonder medeweten van de gebruiker worden geactiveerd. Het ziet er naar uit dat de overige telecomoperatoren, zoals Telenet Group en Orange, de samenwerking met uitbaters wiens betalende diensten te veel klachten veroorzaakten, hebben herbekeken, met een positieve evolutie op het vlak van beroepsklachten tot gevolg. De Ombudsdienst hoopt dat ook Proximus de noodzakelijke maatregelen zal nemen die structureel leiden tot minder betwistbare aanrekeningen voor diensten door derden.

9 LAATTIJDIGE AANSLUITINGEN VAN VASTE TELECOMDIENSTEN

A. Inleiding **73**

B. Bemiddeling in klachten over extreem laattijdige aansluitingen van vaste telecomdiensten door Scarlet **74**

1. Voorbeelden en analyse..... 74
2. Structurele problemen met extreem laattijdige Scarlet-aansluitingen..... 75
3. Klachten over laattijdige aansluitingen tegen de overige operatoren..... 77

C. Conclusie **78**

A. INLEIDING

Tijdens de bestelling van telecomdiensten wordt geacht dat de abonnee en de operator een duidelijke onderlinge overeenkomst uitwerken over de leveringstermijn. De meeste gebruikers hechten er immers veel belang aan dat de continuïteit van de telecomdiensten gegarandeerd blijft, zoals bijvoorbeeld in het geval van een verhuis of bij een wijziging van operator. In dit laatste geval is continuïteit in principe altijd verzekerd, omdat nummerportabiliteit en Easy Switch het mogelijk zouden moeten maken om gebruik te blijven maken van de telecomdiensten bij de oude operator, in afwachting van de aansluiting bij de nieuwe operator. De klachten tonen echter aan dat vooral de Easy Switch-faciliteit nog niet goed is ingeburgerd en de toepassing ervan vaak problematisch verloopt (zie hoofdstuk 10 van dit jaarrapport), waardoor veel telecomgebruikers alsnog zelf instaan voor de opzeg van de diensten bij hun oude operator. Wanneer de nieuwe operator zich houdt aan de onderlinge afspraken over de opleveringstermijn, kan een vlotte overgang van de telecomdiensten redelijkerwijs in het vooruitzicht gesteld worden. Sedert eind 2018 heeft de Ombudsdienst evenwel moeten vaststellen dat met name Scarlet structurele problemen had om de vaste telecomdiensten (vaste telefonie, internet- en tv-aansluiting) binnen de afgesproken tijdspanne op te leveren.

Van de 1.183 verzoeningsklachten die in 2019 tegen Scarlet werden ontvangen, handelden er maar liefst 353 over problemen met aansluitingen. Slechts twaalf van deze 353 klachten hadden betrekking op problemen met mobiele aansluitingen. Het restant, namelijk 341 klachten, wees op vaak zeer ernstige complicaties bij het bekomen van een Scarlet-aansluiting voor vaste telecomdiensten. Hoewel de Ombudsdienst vooral tijdens de eerste vijf maanden van 2019 een piek van dergelijke beroepsklachten tegen Scarlet registreerde, bleef deze problematiek bijna gedurende het volledige jaar aanslepen. Klachten tegen Scarlet over aansluitingen van vaste telecomaansluitingen zijn in 2019 explosief gestegen en in aantal verveelvoudigd tegenover de jaren voorheen. Het is eveneens markant te moeten vaststellen dat onregelmatigheden met vaste telecomaansluitingen in 2019 meer ombudsklachten tegen Scarlet (341) hebben teweeggebracht, dan tegen de grotere Belgische operatoren, met name Proximus (323 klachten) en Telenet (176 klachten). De desbetreffende klachten tegen Scarlet onderscheiden zich bovendien door het extreem laattijdig karakter van de aansluitingen. De getuigenissen van Scarlet-abonnees, waarvan een aantal hieronder worden geciteerd, wijzen uit dat zij dikwijls vele maanden moeten wachten op de oplevering van de telecomdiensten, wat zeer uitzonderlijk is. Geschillen over laattijdige aansluitingen tegen andere operatoren wijken hiervan af, in die zin dat de uitgestelde opleveringstermijn veeleer een kwestie was van enkele weken en slechts uitzonderlijk van meer dan een maand. Dit artikel spitst zich dan ook toe op het fenomeen van extreem laattijdige Scarlet-aansluitingen, een specifiek klachtenthema dat opmerkelijk was tijdens 2019. Verder zullen we beknopt ook de structurele problemen bespreken die in de klachten tegen de overige operatoren over laattijdige aansluiting van vaste telecomdiensten aan bod kwamen.

B. BEMIDDELING IN KLACHTEN OVER EXTREEM LAATTIJDIGE AANSLUITINGEN VAN VASTE TELECOMDIENSTEN DOOR SCARLET

1. Voorbeelden en analyse

Overstap van Telenet naar Scarlet laat sinds 4 februari 2019 op zich wachten en ze blokkeren mijn vast nummer. Scarlet (en Proximus, want die moeten blijkbaar ook komen) zouden langskomen op 19 februari, 20 maart, 15 april, 26 april, 10 mei, 17 mei, 20 mei en 23 mei maar daagden nooit op. Toen op elke afspraak niemand opdaagde (slechts éénmaal hebben ze op voorhand geannuleerd), werd er steeds een nieuwe afspraak gemaakt, maar nu hoor ik niets meer.

De benadeelde klant besliste uiteindelijk om haar Trio-abonnement, bestaande uit vaste telefonie, internet en tv bij Scarlet, op te zeggen en over te stappen naar haar vorige telecomoperator. Ze had zeven maanden gewacht op de oplevering door Scarlet van één specifiek component uit haar pack, namelijk vaste telefonie. Het contract werd door de operator kosteloos geannuleerd, maar van enige compensatie was geen sprake.

Wij wachten nu al bijna twee maanden op internet en tv. Er is een intern probleem waardoor het Scarlet niet lukt ons te activeren. Ze kunnen ons geen antwoorden geven wat juist het probleem is, alsook kunnen ze ons geen timing geven. In onze vorige woning hadden wij reeds al een Scarlet- abonnement. Wij hadden verwacht dat verhuizen en dit abonnement gewoon 'meenemen' vlot ging verlopen. Dit doet Scarlet toch ook uitschijnen op hun website. Het tegendeel is echter waar. Wij zijn niet van plan om eeuwig te wachten. (...) Wij werken deels van thuis uit. Door onze nieuwbouw is 4G-verbinding niet mogelijk. Enkel aan de ingang is er connectie. Internet hebben wij dus al enige tijd zeer dringend nodig. Hoe wordt dit dan gecompenseerd? Onze zonnepanelen hebben ook internet nodig, tevens ons alarmsysteem. Wij betreuren enorm de manier waarop ze omgaan met dit probleem. Ze geven op geen enkele vraag een duidelijk antwoord naar de klant toe. Indien wij genoodzaakt zijn om over te stappen naar andere provider dan verwachten wij dat Scarlet de installatiekosten vergoedt. Tevens willen wij een compensatie voor alle geleden schade van de voorbijgaande weken.

Tijdens de bemiddeling door de Ombudsdienst nam Scarlet de nodige maatregelen opdat de vaste telecomdiensten alsnog werden opgeleverd op het nieuwe adres van de klager, die uiteindelijk drie maanden geduld diende uit te oefenen vooraleer zij en haar gezin gebruik konden maken van de internet- en TV-aansluiting bij Scarlet. Naar aanleiding van de ombudsklacht bood Scarlet de gedupeerde klant een compensatie aan in de vorm van een creditnota ten bedrage van € 145,10.

Ik wens de overstap te maken van mijn huidige operator Proximus naar een andere operator, namelijk Scarlet. Op 7 april 2019 kreeg ik van deze laatste firma bericht dat mijn aanvraag tot aansluiting werd goedgekeurd en dat de installatie ervan zou volgen. Ondanks deze bevestiging wacht ik tot op heden [23 juli 2019] nog steeds op een aansluiting. Ik formuleerde al een klacht, vroeg herhaaldelijk zowel telefonisch als per mail om uitleg, verzocht om schadevergoeding, doch steeds zonder positief gevolg. De enige uitleg die de klantendienst van Scarlet mij kon geven was dat Proximus de lijn om technische redenen nog niet had vrijgegeven. Een dergelijke reden kan misschien voor enkele dagen vertraging bij de aansluiting zorgen, maar kan geen reden zijn om na ruim drie maand nog steeds geen overdracht te kunnen realiseren op een bestaande lijn. Aangezien Scarlet een dochteronderneming is van Proximus, die beduidend goedkopere tarieven hanteert, vermoed ik dat Proximus zeer bewust de lijn niet wil vrijgeven.

In het kader van de bemiddeling liet Proximus de Ombudsdienst weten dat, conform de procedures, er een order voor nummeroverdracht op 28 mei 2019 via de gegevensdatabank CRDC automatisch geannuleerd werd, omdat de overname door Scarlet technisch niet werd uitgevoerd binnen de tien werkdagen. Proximus concludeerde dat Scarlet de verantwoordelijke partij was voor de laattijdige aansluiting bij de klager. Scarlet informeerde de Ombudsdienst er drie weken na de opstart van de klacht over dat er een afspraak voor installatie werd vastgelegd op 28 augustus 2019. De uitvoering van de aansluiting ging uiteindelijk effectief door op 29 augustus 2019, zijnde ruim vier en een halve maand na de bestelling. Omwille van deze extreme vertraging kende Scarlet na verdere bemiddeling een compensatie toe van € 321,00.

We hadden Proximus als telecomaanbieder, maar waren er niet tevreden mee. Dus begin april [2019] zijn we begonnen met het wijzigen van provider en vroegen voor de Easy Switch-procedure. Dat garandeert een continue service. We kozen Scarlet als nieuwe provider. De apparatuur werd op 13 mei door Scarlet in onze flat vervangen en we dachten dat we vanaf die dag Scarlet als leverancier hadden. Toen werd onze service op 3 juni gestopt door Proximus en sindsdien hebben we helemaal geen telecomdiensten (internet en TV) meer, dit reeds sedert vier weken. We hebben contact opgenomen met Scarlet en Proximus, zowel per e-mail als telefonisch, echter zonder enig succes. Alles wat Scarlet ons vertelde was 'wees geduldig'. Help ons alstublieft ons netwerk opnieuw te installeren omdat we denken dat deze situatie heden ten dage onaanvaardbaar is in ons land. Zonder internetverbinding kunnen we niet werken en leven, en we hebben het dan nog niet over het gebrek aan tv...

Pas anderhalve maand na de opstart van de klacht liet Scarlet voor het eerst van zich horen. Er werd door Scarlet louter medegedeeld dat een gespecialiseerd team werd aangesteld om de oorzaak van het probleem te onderzoeken. Een concrete datum voor de uitvoering van de aansluiting bij de klager werd niet in het vooruitzicht gesteld. Dit zette de klager er uiteindelijk toe aan om, vier maanden na haar bestelling bij Scarlet, het contract aldaar te laten stopzetten en in zee te gaan met een andere telecomoperator. De klager wees er echter op dat zij schade had opgelopen door de extreem lange onbeschikbaarheid van internet- en tv-diensten en verwachtte een tegemoetkoming van Scarlet. Deze operator maakte echter geen aanstalten om hieraan tegemoet te komen. Naar aanleiding van uitvoerige bemiddeling bood Scarlet uiteindelijk alsnog een compensatie aan ten bedrage van € 378,00.

2. Structurele problemen met extreem laattijdige Scarlet-aansluitingen

Voor het eerst sedert haar bestaan ontving de Ombudsdienst een dergelijk groot aantal klachten over extreem lange opleveringstermijnen van vaste telecomdiensten door één specifieke operator. De eerste ombudsklachten uit deze reeks dateren van november 2018 en vloeiden voort uit een intern probleem bij Scarlet, wat door deze operator zelf als het 'november-probleem' werd omschreven. Volgens Scarlet werd de oorzaak van dit probleem pas in mei 2019 gedetecteerd, wat zich vertaalde in een geleidelijke afname van het aantal geschillen hieromtrent. Tijdens meerdere vergaderingen met Scarlet werd de Ombudsdienst er over geïnformeerd dat een informaticaprobleem, namelijk het aligneren van gegevens tussen verschillende databanken, aan de basis

lag van de bewuste klachten. Het streefdoel van Scarlet om telecomdiensten op te leveren binnen een termijn van een achttal dagen na bestelling, kon hierdoor niet langer worden verwezenlijkt voor een groot aantal nieuwe klanten of klanten die hun telecomdiensten lieten verhuizen naar een ander adres. De problemen deden zich vooral voelen voor klanten die wensten te beschikken over een Trio-abonnement, bestaande uit vaste telefonie, internet en tv. De extreem laattijdige oplevering gold ofwel voor het volledige pack, ofwel voor bepaalde componenten ervan. Vooral de telefoonaansluiting bleek vaak te worden geïmpacteerd. In het kader van sommige ombudsdossiers activeerde Scarlet een tijdelijk nieuw nummer, in afwachting van de indienststelling van het vertrouwde telefoonnummer van de klant.

2.1. Gevolgen voor de Scarlet-abonnee

Sommige ombudsklachten legden ronduit groteske situaties bloot. Situaties waarbij klanten meer dan vijf maanden dienden te wachten op hun aansluiting waren geenszins uitzonderlijk. Vooral zij die hun telecomdiensten bij hun vorige operator reeds hadden opgezegd of door andere omstandigheden zonder functionele vaste telecomdiensten vielen, werden dikwijls ernstig benadeeld door het structurele probleem van laattijdige aansluitingen door Scarlet. Telecomdiensten nemen in onze maatschappij een steeds belangrijkere plaats in en de toepassingen ervan zijn enorm uiteenlopend. De onbeschikbaarheid van internet, vaste telefonie en zelfs tv kan voor de gebruiker verregaande gevolgen hebben. Mobiele telecomoplossingen bieden niet altijd een evenwaardig alternatief en zijn bovendien vaak duurder. De betrokken ombudsklachten bevatten dan ook tal van relazen waaruit blijkt dat de gedupeerde gebruikers

in de problemen kwamen omdat ze niet aan thuiswerk konden doen, omdat studerende kinderen geen toegang meer hadden tot internet, omdat kleine zelfstandigen telefonisch niet bereikbaar waren gedurende een lange periode, omdat alarmsystemen die afhankelijk zijn van de goede werking van internet niet langer functioneel waren of omdat de onbeschikbaarheid van een vertrouwd telefoonnummer leidde tot sociale isolatie van bijvoorbeeld oudere personen.

Een bijkomend nadelig gevolg voor deze grote groep aan Scarlet-klanten was dat zij vaak nodeloos verlof dienden te nemen op tijdstippen waarop Scarlet een interventie van een installateur had aangekondigd, terwijl deze in werkelijkheid niet kwam opdagen. Tot slot had de laattijdige aansluiting van Scarlet ook een financiële repercussie voor veel klagers. Zij waren in sommige gevallen genoodzaakt om abonnee te blijven bij hun vorige operator, die meestal minder gunstige tarieven hanteerde, of zij waren verplicht om meer gebruik te maken van mobiel internet en mobiele telefonie, met een hogere telecomfactuur tot gevolg. Men mag hierbij niet voorbijgaan aan het feit dat veel Scarlet-klanten bewust voor deze operator kiezen omwille van de lagere tarieven, wat overigens vaak werd aangekaart in de klachten.

2.2. Desinformatie door Scarlet in eerste lijn

Voorafgaandelijk de bemiddeling door de Ombudsdienst, dient de gebruiker in contact te treden met de telecomoperator waartegen zijn klacht is gericht, in een poging om het dispuut onderling op te lossen. Dit wettelijke principe geldt eveneens voor problemen met de oplevering van telecomdiensten door Scarlet. Uit de desbetreffende relazen van de klagers blijkt dat deze operator de klantencontacten in eerste lijn volgens een vast stramien afhandelde. Wanneer de abonnees contact opnamen met de klantendienst van Scarlet omwille van het uitblijven van de aansluiting, werd hen gevraagd om geduld uit te oefenen. De klant werd hierbij niet geïnformeerd over zelfs maar een geraamde datum waarop de aansluiting daadwerkelijk zou worden gerealiseerd. Uit sommige klachten, waarvan het eerste, hierboven geciteerde relaas een schoolvoorbeeld is, blijkt bovendien dat Scarlet deze klanten vaak sms-berichten verstuurde waarin een aansluitingsdatum werd gecommuniceerd, welke echter telkens opnieuw werd verschoven naar een later tijdstip. Op die manier werden de klanten spreekwoordelijk aan het lijntje gehouden. De Ombudsdienst betreurt deze gang van zaken. Telecomgebruikers dienen door hun operator correct te worden geïnformeerd over de uitvoeringsdatum van het contract. Wanneer omstandigheden verhinderen om de diensten binnen een overeengekomen termijn op te leveren, dient de operator de klant hierover in alle transparantie te informeren, zodat deze kan beslissen om al dan niet uit te kijken naar een alternatieve oplossing.

Een bijkomend fenomeen, dat opduikt in sommige ombudsklachten, is dat Scarlet soms in eerste lijn de klant doorverwees naar Proximus omdat deze operator aan de basis van het probleem zou liggen. Naar aanleiding van deze beschuldigende vinger richting de toegangsoperator, namen de Scarlet-abonnees vaak het initiatief om de klantendienst van Proximus te contacteren. Zij kwamen logischerwijze van een kale reis terug, aangezien de klanten geen contractuele band hadden met deze operator. De Ombudsdienst betreurt het dat de klager, door toedoen van de informatie die Scarlet hem in eerste lijn verstrekte, de speelbal werd tussen twee operatoren. Op die manier worden de frustratie en het misnoegen van de gebruiker, die sowieso reeds benadeeld was, enkel nog groter.

2.3. Compensatie ten gevolge van de tussenkomst door de Ombudsdienst

Zoals hierboven reeds toegelicht, kunnen extreem langdurige opleveringstermijnen van telecomdiensten in ernstige mate nadeel berokkenen aan de gebruikers. Scarlet voorziet in haar algemene voorwaarden geen contractueel vastgestelde compensatie in geval van laattijdige aansluitingen. In het kader van eerstelijnscontacten beloofde Scarlet af en toe een beperkte tegemoetkoming, die doorgaans door de klagers smalend als een 'zoethoudertje' werd afgedaan, omdat hun werkelijke schade hiermee helemaal niet in verhouding stond.

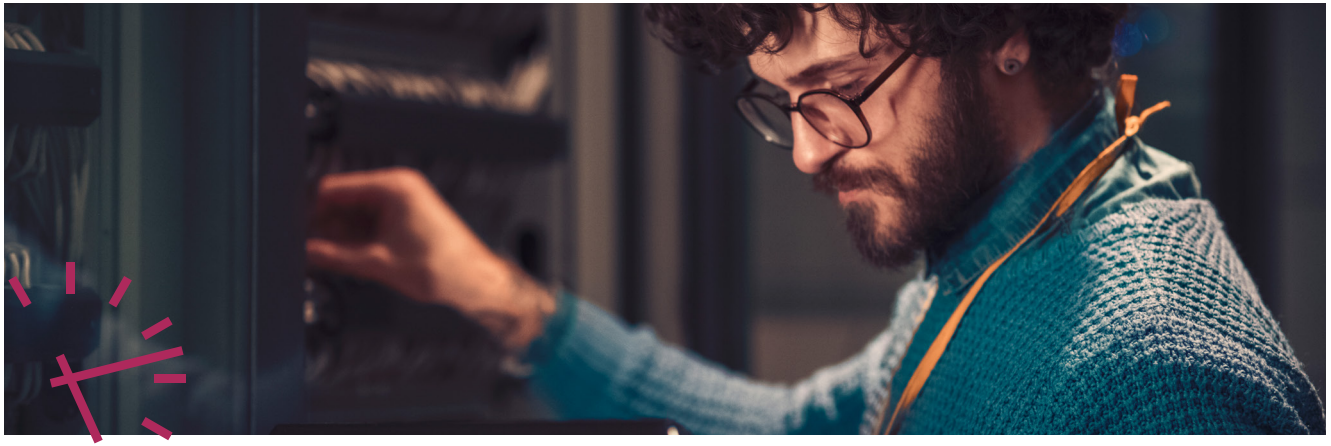
Artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt in dit verband het volgende: "De schuldenaar wordt, indien daartoe grond bestaat, veroordeeld tot het betalen van schadevergoeding, hetzij wegens niet uitvoering van de verbintenis,

hetzij wegens vertraging in de uitvoering, wanneer hij niet bewijst dat het niet nakomen het gevolg is van een vreemde oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, en hoewel er zijnerzijds geen kwade trouw is."

Artikel 13 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten, vormde naar de mening van de Ombudsdienst een correct wettelijk beginsel waarop de schadevergoeding voor benadeelde Scarlet-klanten kon worden gebaseerd. Dit wettelijk principe stipuleert eenvoudig gezegd dat de gebruiker in geval van een laattijdige nummeroverdracht tussen twee operatoren, recht heeft op een tegemoetkoming van € 3,00 per dag.
Tijdens de bemiddeling heeft de Ombudsdienst er naar gestreefd dat de klagers, die het slachtoffer waren van vaak extreem lange wachttijden voor de realisatie van Scarlet-aansluitingen, een vergoeding zouden ontvangen die gebaseerd is op dit progressief compensatiemechanisme.

De grootteorde van de vergoeding zou aldus afhangen van de wachttijd tussen de initieel voorziene opleveringsdatum enerzijds en de daadwerkelijke aansluitingsdatum anderzijds. De Ombudsdienst beoogde dat deze compensatie ook zou worden toegekend aan klagers die finaal beslist hadden om, gezien de lange wachttermijn, hun contract met Scarlet stop te zetten. Eventueel kon er rekening worden gehouden met het feit of de klager al dan niet nog toegang had tot de telecomdiensten bij zijn vorige operator in afwachting van de uitvoering van het contract door Scarlet. Ook andere omstandigheden dienden bij het bepalen van de tegemoetkoming in acht te worden genomen, bijvoorbeeld situaties waarbij de klant geheel of gedeeltelijk verantwoordelijk was voor de vertraging in de oplevering van de Scarlet-diensten.

Deze regeling werd in 2019 geleidelijk aan toegepast door Scarlet in de ombudsklachten. In tegenstelling tot de eerstelijnsklachten, werd er door Scarlet meestal een compensatie aangeboden die uiteindelijk genoegdoening bood voor de honderden gedupeerde klagers. Er dient echter gezegd te worden dat het bereiken van een billijke tegemoetkoming voor de klagers, vaak persistente bemiddeling vergde.



In een groot aantal klachten kwam aan het licht dat Scarlet vaak meerdere afspraken met de klant met het oog op de aansluiting niet had nagekomen. In voorkomend geval heeft de klager, wanneer hij geopteerd had voor Easy Switch, recht op een wettelijke compensatie van € 10,00 per gemiste afspraak. Dit wordt bekrachtigd door artikel 19 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vastelijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie. Tijdens de bemiddeling in de desbetreffende klachten streefde de Ombudsdienst er uiteraard naar dat Scarlet ook deze vergoeding zou toekennen aan de benadeelde gebruikers.

3. Klachten over laattijdige aansluitingen tegen de overige operatoren

Hoewel ook andere operatoren in 2019 werden geconfronteerd met een significant aantal klachten over laattijdige aansluitingen van vaste telecomdienst, waren de omstandigheden die aan het licht kwamen doorgaans minder schrijnend. Situaties zoals bij Scarlet-klanten, die vaak meer dan een half jaar dienden te wachten op de activatie van hun telefoon-, internet en / of tv-abonnement, kwamen slechts bij hoge uitzondering aan bod in de klachten tegen Proximus, Telenet, Orange en de andere operatoren.

3.1. Proximus en Telenet

Voor zover deze informatie beschikbaar was, wees de behandeling van klachten over laattijdige aansluitingen te-

gen Proximus en Telenet meestal uit dat de technische situatie bij de klant van die aard was, dat er werkzaamheden (zoals laswerken) noodzakelijk waren om de diensten alsnog te kunnen opleveren. Op basis van de elementen in de klachten valt niet altijd met zekerheid te achterhalen of de operatoren op het moment van de totstandkoming van het contract volledig op de hoogte waren van de bestaande technische situatie op het adres van de klant. Het is bijgevolg niet uitgesloten dat dergelijke problemen meestal pas aan het licht kwamen op het moment van de voorziene datum van oplevering van de aansluiting. Wat de klachten wel duidelijk uitwijzen is dat de operatoren, naar analogie met Scarlet, vaak gebrekkig communiceren met de klant, wanneer de aansluiting niet op het voorziene tijdstip kan worden gerealiseerd.

3.2. Orange

Een bijzondere situatie stelt zich in de klachten over laattijdige oplevering van vaste telecomdiensten van Orange ('Love packs'). In tegenstelling tot operatoren zoals Scarlet, die hun telefoon-, internet-, en tv-diensten opleveren via het netwerk van Proximus, verlopen de vaste telecomdiensten van Orange over het kabelnetwerk van Telenet. Net als in 2018 ontving de Ombudsdienst in 2019 ettelijke tientallen beroepsklachten die een structureel probleem inzake de samenwerking tussen deze beide operatoren aan het licht brengen. Teneinde dergelijke klachten op een snelle manier op te lossen, wint de Ombudsdienst tijdens de bemiddeling regelmatig informatie in bij netwerkleverancier Telenet, opdat de eventuele oorzaak van de laattijdige aansluiting aan het licht zou komen.

Op basis van de vergelijking van de informatie die respectievelijk Orange en Telenet aan de Ombudsdienst bezorgde, kon zij zich niet van de indruk ontdoen dat er sprake is van een problematische communicatie tussen beide operatoren. Tijdens de behandeling van deze klachten in het laatste kwartaal van 2019 heeft de Ombudsdienst bovendien vastgesteld dat Orange haar policy en algemene voorwaarden gewijzigd heeft, in die zin dat deze operator weigert om aanvragen tot aansluitingen te accepteren wanneer de klant niet beschikt over een actieve Telenet-hoofdkabel. Een strikte toepassing van deze nieuwe verkoopsvoorwaarden impliceert dat wie beslist om een Orange-aansluiting te nemen voor zijn nieuwbouwwoning, op een weigering zal stuiten omdat de installateur zal vaststellen dat er geen actieve Telenet-kabel aanwezig is.

Ook in het geval de gebruiker voorheen klant was bij Telenet en er naar aanleiding van zijn opzeggingsaanvraag een filter op de kabel werd geactiveerd, blijkt uit de recentere klachten dat Orange weigert om diensten te leveren over deze kabel. Sinds 1 juli 2019 hebben Orange-techniekers ook de toelating om bepaalde handelingen op het kabelnetwerk (zoals het verwijderen van filters) uit te voeren; doch Orange kan nog steeds een beroep doen op Telenet om dergelijke interventies uit te voeren.

De Ombudsdienst is dan ook verbaasd over deze starre houding van Orange in deze aansluitingsklachten. Bijkomend verloopt de bemiddeling in deze klachten steeds slechter, in die zin dat Orange-abonnees in voorkomend geval steeds vaker genoodzaakt zijn om aan te sluiten bij een andere leverancier van vaste telecomdiensten. Dit impliceert in zekere zin een beperking van de keuze van de gebruiker binnen de geliberaliseerde telecommarkt.

C. CONCLUSIE

Met uitzondering van enkele gevallen, waarbij de aansluiting niet kon worden gerealiseerd omwille van niet-conforme infrastructuur bij de klant (zoals binnenbekabeling en kabels op privé-domein), vallen problemen met de oplevering van telecomdiensten in principe onder de verantwoordelijkheid van de contracterende operator. Tegenover de betaling van facturen door de abonnee staat immers dat de telecomoperator geacht wordt om diensten op te leveren binnen de afgesproken termijn. Naar analogie met de aanrekening van herinnerings- en invorderingskosten bij een laattijdige betaling van een factuur door de klant, mag dan ook verwacht worden dat de operator deze klant een evenredige vergoeding verschuldigd is, wanneer hij de aansluiting niet binnen de afgesproken termijn oplevert. De Ombudsdienst stelt evenwel vast dat een dergelijke vergoeding geen deel uitmaakt van de standaardcontracten tussen de telecomoperatoren en de gebruikers. Proximus voorzag in haar verkoopsvoorwaarden een vergoeding van twee maanden abonnementsgeld telefonie in geval van laattijdige aansluiting van de telefoondienst, maar schrapte deze bepaling sedert 1 november 2019 uit de algemene voorwaarden. De vraag rijst dan ook of er nog wel gesproken kan worden van een evenwicht tussen de rechten en de plichten van respectievelijk de telecomoperator en de abonnee in geval van niet- of laattijdige uitvoering van de verkoopsovereenkomst.

10 DUBBELE AANREKENING VAN ABONNEMENTSGELD NA VERANDEREN VAN TELECOMOPERATOR MET EASY SWITCH

A. Inleiding **80**

B. Bemiddeling in klachten over Easy Switch **81**

C. Structurele problemen bij de toepassing van Easy Switch **83**

1. Easy Switch wordt niet standaard toegepast 83
2. Problemen inzake de bilaterale communicatie tussen de operatoren 83
3. Mogelijke nalatigheid bij de verwerking van Easy Switch-aanvragen 84
4. Onduidelijkheid over het toepassingsgebied van Easy Switch 84
5. Easy Switch-klachten in eerste lijn : de klager als speelbal tussen twee operatoren 85

A. INLEIDING

Easy Switch is een faciliteit die sedert 1 juli 2017 wordt aangeboden aan telecomgebruikers wanneer zij beslissen om hun internet- en digitale tv-abonnement over te dragen naar een andere operator. Easy Switch streeft er naar om een operatorwissel vlot te laten verlopen, in die zin dat de nieuwe provider gemandateerd wordt om het abonnement bij de oude operator stop te zetten. Hierdoor vermijdt de gebruiker dubbele aanrekening van abonnementskosten.

Voorafgaandelijk de invoering van Easy Switch kwam het de gebruiker toe om bij het wijzigen van telecomoperator zijn internet- en tv abonnement zelf op te zeggen, door de oude provider aan te schrijven. Destijds toonden de klachten aan dat veel gebruikers hiervan niet op de hoogte waren en dikwijls op het verkeerde been werden gezet door de verkoper van de nieuwe operator. In dergelijke omstandigheden was de dubbele aanrekening van abonnementsgelden, te weten door de oude en door de nieuwe operator, gedurende een bepaalde periode onvermijdelijk.

In een poging om de telecomgebruikers niet langer te ontmoedigen om op zoek te gaan naar de meest voordelige telecomoperator, zochten de beleidsmakers een oplossing voor dit structurele probleem. Men liet zich hierbij inspireren door het principe van nummerportering, een faciliteit die reeds sedert respectievelijk het jaar 2000 en 2002 van toepassing is op vaste telefoon- en gsm-nummers. Bij overdracht van een nummer tussen twee operatoren, wordt het daaraan gekoppelde abonnement bij de oude operator automatisch stopgezet waardoor er in principe geen sprake kan zijn van overlappende abonnementskosten. De ombudsklachten uit 2019 tonen aan dat nummerportabiliteit weliswaar vertraging kan oplopen maar relatief weinig facturatieproblemen in de hand heeft gewekt.

Door middel van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnsdiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische communicatiesector, beoogde deze regelgeving een soortgelijke gebruiksvriendelijke faciliteit bij het veranderen van telecomprovider, ditmaal van toepassing op internet- en tv-diensten. Easy Switch werd vanaf 1 juli 2017 de standaardprocedure. Voortaan volstond het dat de gebruiker tijdens de bestelling de Easy Switch-ID (terug te vinden op de factuur) van de oude operator zou doorgeven aan de nieuwe operator, opdat deze zou instaan voor de stopzetting van het internet- en tv-abonnement bij de oude operator en dit gelijktijdig met de activatie van de nieuwe diensten. Op die manier wordt zowel vermeden dat de gebruiker geconfronteerd zou worden met een noemenswaardige onderbreking van de dienstverlening, als met een overlappende facturatie van beide betrokken telecomoperatoren.

In het kader van haar jaarrapport 2017 had de Ombudsdienst vastgesteld dat er tussen 1 juli 2017 - de datum van implementatie van Easy Switch - en 31 december 2017, tientallen keren een beroep werd gedaan op haar bemiddelingsopdracht door klanten die gebruik hadden gemaakt van deze procedure. Deze beroepsklachten onthulden dat de Easy Switch-procedure in een aantal gevallen haar doel had gemist, waardoor de gebruiker, na wijziging van operator, alsnog werd geconfronteerd met doorlopende aanrekeningen van zijn voormalige internet- en / of tv-provider. De vaststellingen in de klachten van 2018 zetten de Ombudsdienst er

toe aan om Easy Switch opnieuw onder de aandacht te brengen in het jaarverslag. Op basis van 529 ombudsklachten diende de Ombudsdienst in 2018 te concluderen dat er nooit eerder zoveel om bemiddeling werd gevraagd wegens dubbele facturatie voor internet- en tv-abonnementen na een operatorwissel. In 2019 dient de Ombudsdienst te constateren dat er nog steeds geen sprake is van een significante klachtendaling voor wat betreft de toepassing van Easy Switch : 498 gebruikers vroegen in 2019 buitengerechtelijke geschillenbemiddeling omwille van een dispuut over de aanrekening van dubbele abonnementsgelden, nadat zij van operator veranderden middels Easy Switch. Klachten over Easy Switch behoren tot de zogenaamde multi-operatorklachten, in die zin dat zowel het standpunt van de oude als van de nieuwe provider wordt opgevraagd, teneinde de feiten zo goed mogelijk te kunnen reconstrueren en de bemiddeling meer kans op slagen te geven. De combinatie van operatoren waartegen in 2019 de meeste ombudsklachten werden ingediend zijn Proximus - Telenet Group (140 klachten), Orange – Telenet Group (99 klachten) en Proximus – Scarlet (95 klachten). De operatoren die op basis van de ombudsklachten over Easy Switch in 2019 individueel het meest omstreden zijn, waren Proximus (313 klachten), Telenet Group (215 klachten), Orange (184 klachten), Scarlet (127 klachten) en VOO (99 klachten).

B. BEMIDDELING IN KLACHTEN OVER EASY SWITCH

Begin mei (2019) ben ik veranderd van operator, namelijk van Telenet naar Proximus. Nu krijg ik een aanrekening van Telenet voor de maand juni van € 86,50. Ik heb telefonisch contact opgenomen met de klantendienst van Telenet. Hun uitleg is dat Proximus niet het nodige heeft gedaan om Telenet te verwittigen van de overname, dat ik de factuur moet betalen en de kosten recupereren bij Proximus. Ik begrijp niet hoe Proximus de aansluiting kunnen doen heeft zonder dat Telenet uitgeschakeld zou zijn. Proximus beweert dat ik niets meer aan Telenet zou moeten betalen...

Telenet Group bevestigde aan de Ombudsdienst dat zij geen Easy Switch-aanvraag van Proximus hadden ontvangen. De abonnementen werden pas stopgezet op 14 juni 2019 nadat de klager hiervoor telefonisch contact had opgenomen. Telenet Group stelde echter vast dat er reeds op 7 mei 2019 door een shop-medewerker een opzeg werd aangevraagd, waaraan geen gevolg was gegeven. Telenet Group voerde dan ook de opzeg met terugwerkende kracht uit en crediteerde de twee laatste facturen. Proximus bezorgde de Ombudsdienst zeer weinig informatie. De operator wees er enkel op dat er naar aanleiding van een rechtstreeks contact met de klager beslist werd om een creditnota van € 135,00 te verstrekken.

De overdracht van Proximus naar Orange is misgelopen omdat de verkoper van Orange in de winkelketen M. de automatische code voor de stopzetting van Proximus niet heeft doorgegeven aan Orange. Hierdoor zit ik met dubbele facturen. Ik heb reeds beide operatoren gecontacteerd maar geen enkele partij wil een vergoeding toekennen.

Orange bevestigde dat het internet- en tv-abonnement van de klager op 7 maart 2019 werd geactiveerd. Op de abonnementsaanvraag werd volgens Orange vermeld dat de klager geen gebruik wenste te maken van de Easy Switch-procedure. Orange achtte zichzelf bijgevolg niet verantwoordelijk voor de dubbele facturatie. Proximus bevestigde aan de Ombudsdienst dat er geen Easy Switch-aanvraag werd ontvangen. Na verdere bemiddeling toonde Proximus zich bereid om de slotfactuur kwijt te schelden, wat echter slechts neerkwam op een gedeeltelijke oplossing voor de dubbele aanrekeningen. Uit het bemiddelingsgesprek was tevens gebleken dat de klager zijn huurmodem en -decoder nog niet had binnengebracht, waardoor dit niet kon worden aangegrepen als argument om Proximus er toe aan te zetten om het abonnement met terugwerkende kracht stop te zetten.

Bij de overstap van Orange naar Telenet op 5 mei 2019 is er blijkbaar iets fout gelopen, aangezien ik facturen van mijn oude operator blijf ontvangen. Telenet maakte gebruik van Easy Switch en verzekerde mij dat ik verder niets hoefde te doen. Ik heb Orange opgebeld en zij betwisten dat er een Easy Switch-aanvraag voor tv en internet zou zijn ontvangen. Orange maant mij aan de openstaande facturen, die ik contesteer, te betalen, en verwijst mij door naar Telenet. Wanneer ik bel naar Telenet, zegt men mij dat ik mij tot Orange moet richten.

Telenet Group bevestigde aan de Ombudsdienst dat de klager bij installatie inderdaad het Easy Switch-mandaat had ondertekend. Deze procedure werd volgens Telenet Group weliswaar gelanceerd, maar niet door Orange afgerond. Als nieuwe operator toonde Telenet Group zich bereid om haar verantwoordelijkheid op te nemen en vroeg de betwiste Orange-facturen op, waarna de overlappende aanrekeningen werden gecompenseerd. Orange van haar kant beweerde dat er geen Easy Switch-aanvraag door Telenet Group werd ontvangen. De diensten bij Orange werden uiteindelijk geannuleerd op 13 juli 2019 naar aanleiding van een schriftelijke opzeggingsaanvraag door de klager. Verder informeerde Orange de Ombudsdienst er over dat de klager op 7 mei 2019 zijn huurmodem en -decoder had teruggestuurd, wat echter niet automatisch had geleid tot de opzeg van het abonnement. Uit commerciële overwegingen werd het openstaand saldo van € 42,88 kwijtgescholden.

Ik ben veranderd van provider, meer bepaald van Proximus naar Orange. Tot op heden rekent de voorgaande provider mij nog kosten aan, terwijl deze opgezegd is. Na ettelijke telefoons en mails en zelf ter plaatse geweest te zijn, sta ik nog even ver.

Orange, in de hoedanigheid van nieuwe operator, liet aan de Ombudsdienst weten dat het internet- en tv-abonnement bij hen werd geactiveerd op 17 mei 2019. In dit kader werd er wel degelijk een Easy Switch-aanvraag gericht naar Proximus, aldus nog Orange, die er aan toevoegde dat deze aanvraag op 20 mei 2019 werd aanvaard. Proximus gaf toe dat de producten van de klager laattijdig werden stopgezet omdat er een probleem was met de databank. Proximus was van mening dat haar diensten hadden moeten worden geannuleerd op 9 mei 2019. De rechtzetting die de historische operator uitvoerde bestond er uit dat alle abonnementsgelden na 1 mei 2019 werden gecrediteerd. Verder maakte Proximus er de klager attent op dat zij de dienst Netflix, hoewel dit deel uitmaakte van het telecompack, zelf diende op te zeggen bij deze firma. De klager was tevreden over deze bemiddelde oplossing maar wees er terloops op dat zij er niet in slaagde om zelfstandig het Netflix-abonnement op te zeggen aangezien zij geen toegang meer had tot de benodigde codes. Na verdere bemiddeling liet Proximus uiteindelijk weten zelf het nodige te hebben gedaan om het Netflix-account van de klager op te zeggen.

Gebruikmakend van Easy Switch ben ik overgestapt van Proximus, waar ik beschikte over een professioneel abonnement, naar Scarlet. Ondanks deze overstap blijft Proximus mij facturen sturen. Ik heb reeds meermaals contact opgenomen met Proximus, die bevestigt dat het niet mogelijk is om bij twee operatoren aangesloten te zijn, maar desalniettemin betaling van de facturen blijft eisen. Scarlet maakte zich in eerste lijn sterk dat ik de Proximus-aanrekeningen niet diende te betalen, en dat ik de facturen van Scarlet diende te bewaren als bewijs dat ik bij hen ben aangesloten.

Scarlet liet de Ombudsdienst weten dat de klager, naast vier gsm-abonnementen, een internetaansluiting had besteld. Er werd volgens Sarlet wel degelijk een Easy Switch-aanvraag verstuurd naar Proximus, maar deze werd onmiddellijk geweigerd. Gezien deze omstandigheden had Scarlet naar eigen zeggen de klager een e-mail verstuurd om hem hierover te informeren en hem aan te raden om zelf contact op te nemen met zijn oude operator teneinde de diensten aldaar op te zeggen. Volgens Proximus werd er echter geen Easy Switch-aanvraag ontvangen. Naar aanleiding van de Ombudsklacht werd het 'Bizz All-in'-pack van de klager alsnog door Proximus stopgezet. Het openstaand saldo van € 305,11 aan Proximus bleef echter verschuldigd.

C. STRUCTURELE PROBLEMEN BIJ DE TOEPASSING VAN EASY SWITCH

1. Easy Switch wordt niet standaard toegepast

Artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijnsdiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische communicatiesector bepaalt dat Easy Switch als procedure standaard wordt toegepast bij de overstap van vaste telecomdiensten tussen twee operatoren. Het komt er bijgevolg op neer dat de totstandkoming en de uitvoering van het contract bij de nieuwe operator gelijktijdig moet leiden tot de opzeg van de vaste telecomdiensten bij de oude operator. Mocht hij dit toch niet wensen, dan moet de abonnee dit expliciet aangeven bij zijn nieuwe operator. Uit nogal wat klachten, waarvan de eerste en tweede geciteerde relazen representatieve voorbeelden zijn, blijkt evenwel dat Easy Switch in werkelijkheid niet standaard wordt toegepast door de nieuwe operator, met dubbele facturatie tot gevolg. Vooral Orange en Scarlet lijken deze wettelijke bepaling regelmatig met de voeten te treden.

De klagers beweren veelal dat de verkopers hen verzekerd zouden hebben dat zij geen stappen dienen te ondernemen om de diensten bij de oude operator stop te zetten, en dat de nieuwe operator zelf zou instaan voor de stopzetting van de internet- en / of tv-abonnementen bij de voormalige provider. Tijdens de bemiddeling komt vervolgens aan het licht dat de Easy Switch-procedure niet wordt opgestart door de nieuwe operator. Niet zelden kan deze operator aantonen dat de klager daadwerkelijk een bundel documenten heeft ondertekend of een contract heeft aanvaard waarin vermeld staat dat hij zelf dient in te staan voor de opzeg bij de oude operator. Deze klachten doen vermoeden dat de betrokken klagers de contracten, die soms meer dan tien pagina's beslaan, niet in hun totaliteit hebben gelezen en dat de verkopers hun vertrouwen hebben geschonden. Er zijn immers maar weinig omstandigheden denkbaar waarin de klant er bewust zou voor kiezen om geen gebruik te maken van Easy Switch.

Een pijnpunt dat af en toe aan het licht komt is dat de gebruiker, vooral wanneer hij een telecomcontract afsluit in een verkooppunt, niet in het bezit is van de Easy Switch-ID, welke genoteerd staat op de facturen van de oude operator. Wanneer deze identificatiecode niet wordt doorgegeven aan de nieuwe operator, kan Easy Switch onmogelijk worden opgestart. Af en toe worden er afspraken gemaakt tussen de klant, wanneer hij geen factuur van zijn oude operator op zak heeft, en de verkoper om de Easy Switch-ID op een later tijdstip door te spelen. Dit stuit echter vaak op praktische problemen en leidt finaal niet tot de opstart van Easy Switch.

Een rondvraag leerde de Ombudsdienst dat het veranderen van operator slechts in een minderheid van de gevallen door middel van Easy Switch gebeurt. Het welslagen van Easy Switch zal volgens de Ombudsdienst voor een groot deel afhankelijk zijn van de mate waarin de operatoren deze procedure standaard aanbieden aan klanten die onder het toepassingsgebied vallen. Ook de ombudsklachten tonen aan dat er op dit vlak nog steeds sprake is van een grote uitdaging voor de verschillende telecomoperatoren.

2. Problemen inzake de bilaterale communicatie tussen de operatoren

Het is de taak van de nieuwe operator om de Easy Switch-procedure correct te lanceren, door de voormalige operator de opdracht te geven om het internet- en / of tv-abonnement van de klant stop te zetten op het tijdstip van de overname van deze diensten. Niet zelden leggen ombudsklachten problemen op dit vlak bloot, zoals wordt

geïllustreerd door de derde en vijfde hierboven geciteerde betogen van klagers. Bemiddeling door de Ombudsdienst bracht aan het licht dat de nieuwe operator naar eigen zeggen Easy Switch zou hebben opgestart, terwijl de oude operator aangaf geen aanvraag te hebben ontvangen. Dit is een verontrustende vaststelling die doet vermoeden dat er zich structurele problemen voordoen op het communicatieplatform waarover de bilaterale contacten tussen de operatoren inzake Easy Switch verlopen.

Slechts in sommige gevallen laat de nieuwe operator weten een weigering te hebben ontvangen na het versturen van de Easy Switch-aanvraag. In voorkomend geval stuurt de nieuwe operator meestal een e-mail naar zijn klant om hem te informeren over het falen van Easy Switch en hem aan te raden zelf in te staan voor de opzeg van het abonnement bij zijn voormalige operator. Uit ervaring in klachtenbemiddeling blijkt dat deze communicatie, om welke reden dan ook, niet altijd terechtkomt of wordt opgepikt door de gebruiker. Het is tevens opmerkelijk dat noch de nieuwe operator, noch de gebruiker, informatie verkrijgt over de reden van weigering. Wanneer de Ombudsdienst dient te bemiddelen in dergelijke klachten, komt af en toe aan het licht dat een weigering gebaseerd is op een onbeduidend gegeven, zoals bijvoorbeeld een overbodige spatie in de Easy Switch-aanvraag.

Teneinde klachten te vermijden is het bijgevolg van groot belang dat de bilaterale informatie-uitwisseling tussen operatoren in het kader van Easy Switch op een efficiënte manier verloopt, zodat het bereiken van de doelstelling van deze procedure gegarandeerd kan worden. Hierbij dient gestreefd te worden naar het gebruik van een uniform systeem, naar analogie met het platform voor nummerportabiliteit, aangezien het aantal disputen hierover in verhouding veel geringer is.

3. Mogelijke nalatigheid bij de verwerking van Easy Switch-aanvragen

Een ander structureel pijnpunt dat aan de basis ligt van talrijke geschillen, is de mogelijke nalatigheid van operatoren wanneer een klant gebruik maakt van Easy Switch. Verzuim doet zich in diverse vormen voor bij zowel de nieuwe als de oude operator. In het kader van bemiddeling door de Ombudsdienst komt dikwijls aan het licht dat de nieuwe operator heeft nagelaten om Easy Switch te lanceren, hoewel de toepassing van deze procedure met de klant was overeengekomen. Evengoed komt het voor dat de oude operator in het kader van een Ombudsklacht dient te erkennen dat er een aanvraag tot stopzetting van een abonnement werd ontvangen, zonder dat hier gevolg werd aan gegeven. Dit type van problemen, wat voor de gedupeerde gebruiker leidt tot overlappende facturatie, wordt door de operatoren vaak toegewezen aan systeemfouten of lopende orders. De vierde hierboven geciteerde klacht geldt als een voorbeeld van dit niet te onderschatten structurele probleem.

Het spreekt voor zich dat de operatoren er moeten naar streven om elke vorm van nalatigheid te vermijden. De betrachting dient te zijn dat de klant, die binnen het toepassingsgebied van Easy Switch valt, er kan op rekenen dat de betrokken operatoren onderling de nodige maatregelen nemen om een vlotte overstap, zonder dubbele aanrekeningen, te kunnen waarborgen. Reeds sedert de implementatie van Easy Switch op 1 juli 2017, dient de Ombudsdienst vast te stellen dat systeemfouten en lopende orders bij de operatoren worden ingeroepen als oorzaak van het mislukken van deze procedure. Het is betreurenswaardig te moeten constateren dat dit structurele probleem, dat kan wijzen op nalatigheid of verzuim, anno 2019 nog steeds aan de basis ligt van talrijke disputen over Easy Switch.

4. Onduidelijkheid over het toepassingsgebied van Easy Switch

Het verslag aan de Koning bij artikel 1 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 over Easy Switch stipuleert het volgende: "Het toepassingsgebied ratione personae van dit besluit is, als gevolg van vragen vanuit de markt tijdens de openbare consultatie, niet meer beperkt tot consumenten. Ook kleine zelfstandigen en ondernemingen die een residentieel tariefplan hebben genomen bij de donoroperator, maar dat tariefplan (ook) gebruiken voor hun professionele activiteiten kunnen gebruik maken van het vereenvoudigde proces van migratie geregeld in dit besluit."

Net als de voorafgaande jaren, dient de Ombudsdienst uit de klachten die in 2019 werden ingediend af te leiden dat er onduidelijkheid bestaat over het toepassingsgebied van Easy Switch. Sommige zelfstandigen of zaakvoerders van KMO's, die beschikken over een abonnement bestemd voor het professioneel marktsegment, gaan er abusievelijk

van uit dat zij gebruik kunnen maken van Easy Switch. Een cruciale rol in dit verband is weggelegd bij de nieuwe operator, die haar professionele klant correct dient te informeren over (de beperkingen binnen) het toepassingsgebied van Easy Switch. Wanneer de nieuwe operator Easy Switch opstart voor een klant die niet onder het toepassingsgebied valt, zal dit niet aanvaard worden door de oude operator, wat geïllustreerd wordt door de vijfde geciteerde klacht. Dikwijls stroomt deze melding van weigering niet door naar de klant, waardoor dubbele facturatie onvermijdelijk wordt.

Onduidelijkheden en verwarring over het toepassingsgebied van Easy Switch reiken overigens verder dan abonnementen voor de professionele markt. Zoals de analyse van de vierde geciteerde klacht aantoont, blijkt dat er componenten van telecompacks bestaan, die niet worden stopgezet door middel van Easy Switch, alhoewel zij duidelijk gekoppeld zijn aan internet- en / of tv-diensten, zoals Netflix. Het is dan ook belangrijk dat er lessen worden getrokken uit dergelijke klachten. Er dient met name een structurele oplossing te worden gevonden, waarbij de toepassing van Easy Switch, ook leidt tot de opzeg van bijhorende diensten.

5. Easy Switch-klachten in eerste lijn : de klager als speelbal tussen twee operatoren

Wanneer een gebruiker een beroep wenst te doen op de bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst, wordt verondersteld dat hij voorafgaandelijk op eigen kracht gepoogd heeft om het geschil op te lossen door in contact te treden met de betrokken telecomoperator(en). Uit het relaas van de meeste klagers blijkt dat zij in eerste lijn contact hebben opgenomen met zowel de nieuwe operator, als de oude operator. Dit blijkt ook uit de klachten die eerder in dit artikel werden geciteerd. Al te vaak komt aan het licht dat de klager systematisch van het kastje naar de muur wordt gestuurd. De oude operator beweert geen aanvraag voor stopzetting van het betrokken abonnement te hebben ontvangen, terwijl de nieuwe operator aangeeft dat Easy Switch wel degelijk werd gelanceerd. Het blijkt dat de operatoren al te weinig inspanningen leveren om de oorzaak van de dubbele aanrekeningen diepgaander te onderzoeken. In de plaats daarvan wordt de klant gemakkelijkheidshalve afgewimpeld en onverrichterzake doorverwezen naar de andere operator.

De Ombudsdienst concludeert voor het derde opeenvolgende jaar dat eerstelijnsklachten over Easy Switch-disputen niet altijd naar behoren worden behandeld door telecomoperatoren. Er dringt zich dan ook een afspraak op tussen de operatoren waarbij dergelijke klachten ernstig worden genomen en onderling wordt geanalyseerd, in plaats van de klant te laten fungeren als tussenpersoon.

11 DATAKOSTEN IN BINNEN- EN BUITENLAND

A. Inleiding **87**

B. Onverwacht hoog mobiel dataverbruik in België **87**

1. Onbeperkt dataverbruik 88
2. Kosteloze apps 88
3. Waarschuwingsberichten 88

C. Onverwacht hoog dataverbruik binnen de Europese Economische Ruimte **89**

1. Abonnementen met onbeperkt internetvolume 89
2. Binnen de Europese Economische Ruimte en toch buiten Europa 89
3. Buiten de Europese Economische Ruimte maar nog in Europa 90

D. Onverwacht hoog dataverbruik buiten de Europese Economische Ruimte **91**

E. 'Onbeperkt' vast internet in België **92**

F. Conclusie **92**

A. INLEIDING

Een smartphone is de dag van vandaag meer dan alleen een mobiele telefoon en heeft door middel van apps meerdere toepassingen, zoals telefoneren, fotograferen, navigeren, luisteren naar muziek, films kijken, chatten, enzovoort. Voor velen is de smartphone een integraal onderdeel van het dagelijks leven geworden. De opkomst van streamingdiensten zoals Netflix en YouTube, alsook online videogames zorgen tegelijkertijd voor een steeds hoger dataverbruik thuis op het vast internet. Dit veelvuldig online gebruik kan soms aanzienlijke kosten veroorzaken, die de eindgebruikers vaak laattijdig opmerken bij het ontvangen van hun telecomrekening.

De Ombudsdienst ontving in 2019 666 klachten waarin klagers oplopende en onverwachte kosten voor hun mobiel, en in veel mindere mate vast, internetverbruik hebben gemeld. In 2018 ontving de Ombudsdienst hieromtrent 783 klachten. Telenet Group is koploper in 2019 met 241 klachten, gevolgd door Proximus met 151 klachten. Orange telde 116 klachten, Scarlet 100 klachten. Unleashed sluit de top 5 af met 37 klachten.

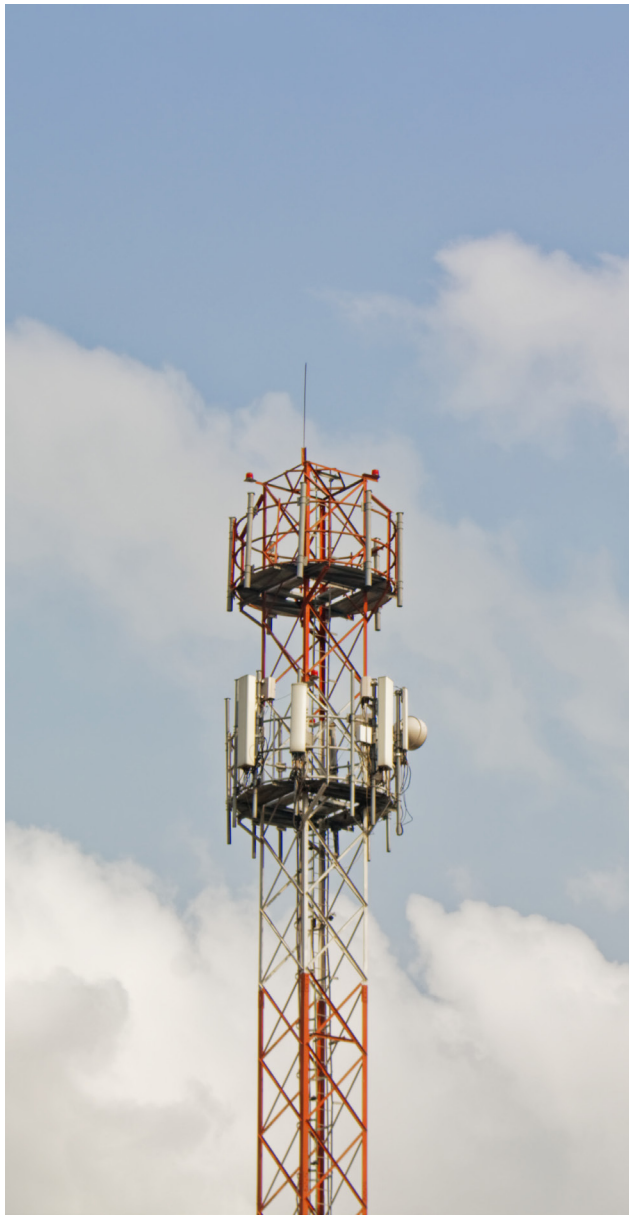
In dit artikel analyseren we deze klachten, waarbij een onderscheid zal worden gemaakt naargelang de eindgebruikers mobiel internet in België gebruikten, in landen van de Europese Economische Ruimte of erbuiten. Hierbij wetende, dat de Europese Economische Ruimte (EER) uit 31 lidstaten bestaat: alle 28 lidstaten van de Europese Unie en de drie lidstaten van de Europese Vrijhandelsassociatie (EFTA), behalve Zwitserland, namelijk IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. Verder zullen we ook kort ingaan op de belangrijkste problemen die eindgebruikers ervaren met het verbruik van hun vaste internetverbinding.

B. ONVERWACHT HOOG MOBIEL DATAVERBRUIK IN BELGIË

Een absurde, onbegrijpelijke en onaanvaardbare aanrekening van Telenet Group. Op de avond / nacht van 28 juni 2019 op 29 juni 2019 is er mobiel dataverkeer, nationaal, gewoon bij ons thuis buiten bundel aangerekend. Telenet Group beweert dat er 20447,275 MB buiten bundel zou verbruikt zijn op die avond / nacht en zij rekenen hier € 1.689,9231 buiten bundel voor aan. Terwijl wij die avond amper internet gebruikt hebben. Zij kunnen zogezegd niet nagaan waar dit verbruik vandaan komt. Wij snappen ten eerste al niet hoe het komt dat er zo veel mobiele data zou verbruikt zijn, dit lijkt ons zelfs onmogelijk, en ten tweede vinden wij het absurd hoeveel Telenet Group durft aan te rekenen voor één avond / nacht mobiele data, gewoon bij ons thuis. Dit, terwijl er gsm-abonnementen zijn met onbeperkt bellen, sms'en en mobiele data voor een € 20,00 à € 40,00 bij andere providers.

Meer dan de helft van de klachten inzake mobiel internet (382 klachten) die in 2019 werden ingediend bij de Ombudsdienst, had betrekking op onverwachte kosten naar aanleiding van dataverbruik in België. De Ombudsdienst registreerde hieromtrent 136 klachten tegen Telenet Group, 90 klachten tegen Proximus, 62 klachten tegen Orange, 61 klachten tegen Scarlet en 18 klachten tegen Unleashed.

Ik heb een contract met Proximus voor mijn mobiele telefoon. Epic beats - € 25 / maand. Maar deze maand heb ik € 60,00 extra datakosten voor slechts 0,6 GB extra data. Dit vind ik geen eerlijke prijs.



1. Onbeperkt dataverbruik

De grote operatoren Proximus, Orange en Telenet Group bieden tegenwoordig enkele mobiele abonnementen aan met 'ongelimiteerd' dataverbruik. Bij 'onbeperkt' dient echter wel een kanttekening gemaakt te worden. Vaak ziet men in de algemene voorwaarden van deze contracten een 'fair use policy' staan of toch een volumebeperking. Zo had in het geval van bovenvermeld tweede voorbeeld de klager een zogenaamd onbeperkt volume (geafficheerd als 'eindeloze data') wat in de praktijk overeenkwam met 20 GB surfdata aan normale snelheid ter beschikking. Uit de bemiddeling bleek dat het beluisteren van muziek tot een hoog verbruik van data op een beperkte tijdspanne had geleid. Nadat de klager die data had opgebruikt, werden hem extra kosten aangerekend door Proximus. Andere operatoren kiezen in dergelijke gevallen voor een sterke verlaging van de snelheid.

Zo wordt bijvoorbeeld door Telenet Group verbruik niet meer als 'normaal' aanzien indien men per maand regelmatig tien (of meer) keer meer mobiele data verbruikt dan het gemiddeld verbruik van alle klanten met een onbeperkt aanbod. De Ombudsdienst is van mening dat het onmogelijk is om kennis te nemen van deze denkbeeldige limieten, waardoor de klagers onmogelijk kunnen inschatten wat hun concrete verbruikslimieten zijn. De Ombudsdienst betreurt dit gebrek aan transparantie vanwege de operator, alsook de ongepaste en misleidende benaming van de diensten.

2. Kosteloze apps

In sommige aanbiedingen van operatoren telt het dataverbruik van één of enkele mobiele applicaties niet mee in het aangerekende totaalverbruik. Bepaalde sociale media apps, zoals WhatsApp en Facebook Messenger, maar ook apps van de operatoren zelf, zoals Yelo Play en Play Sports kunnen in voorkomend geval in theorie op de smartphone worden gebruikt zonder dat het inbegrepen datavolume slinkt. Uit bepaalde klachten leidde de Ombudsdienst echter af dat aan klagers die naar bepaalde 'kosteloze' apps hadden gesurft, inhoud werd getoond voor dewelke alsnog data werd aangerekend in geval men deze bekeek. Zo kon bijvoorbeeld het gebruik van Facebook gratis zijn als men dit als zijn favoriete app koos, maar werd data in aanmerking genomen voor bijvoorbeeld de filmpjes die men via deze app bekeek of de links om krantenartikelen verder te lezen. De transparantie over wat al dan niet is inbegrepen in het datavolume of abonnement is dikwijls zoek.

3. Waarschuwingsberichten

De Ombudsdienst stelt na jaren van het in kaart brengen van de problematiek van het correct versturen van waarschuwingsberichten vast dat de wettelijk voorziene sms-notificaties bij binnenlands dataverkeer niet leidden tot een significante klachtenafname. Overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen, dienen telecomoperatoren hun klanten weliswaar te waarschuwen bij het bereiken van hun maandelijks forfait. Ook wanneer verder dataverbruik uiteindelijk leidt tot een buitenbundelkost, zijn de operatoren verplicht om hun klanten te informeren na het overschrijden van hun bovengrens. Toch vooral het feit dat de operatoren niet altijd de waarschuwingsberichten op tijd versturen en in geval van minderjarige eindgebruikers, de titularissen (ouders) niet informeren, zijn vaak bronnen van onverwachte hoge facturen. Ook in een relatie werkgever – werknemer is het vaak zo dat de tweede partij, niet automatisch kennis verkreeg van het (naderend) verbruik buiten bundel. Sommige waarschuwingsberichten worden door de (professionele) eindgebruiker als misleidend ervaren. De Ombudsdienst is van mening dat zeker nog ruimte is tot verbetering bij het tijdig waarschuwen van de eindgebruiker en de persoon die verantwoordelijk is voor de betaling wanneer het datavolume bijna bereikt of overschreden wordt.

C. ONVERWACHT HOOG DATAVERBRUIK BINNEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE

De Ombudsdienst ontving in 2019 65 klachten over de facturatie van mobiel internet in de Europese Economische Ruimte. De Ombudsdienst registreerde hieromtrent 19 klachten tegen Telenet Group, 16 klachten tegen Orange, 15 klachten tegen Proximus, 7 klachten tegen Scarlet en 4 klachten tegen Unleashed.

1. Abonnementen met onbeperkt internetvolume

Het aanbod 'Mobilus XL unlimited' is niet unlimited in een ander EU land, maar beperkt tot 16 GB bij Proximus. Daarna is het gewoon een betalende roamingdienst.

Het afschaffen van de Europese roamingtarieven sinds 15 juni 2017 en de toepassing van het 'Roam like at home'-principe impliceerde dat men binnen de EER-landen net zo kon telefoneren, sms'en of surfen als in het Europese thuisland voorzien was.

Zoals bovenvermeld voorbeeld echter illustreert, zijn er hierop wel uitzonderingen. Zo heeft men bijvoorbeeld bij bepaalde tariefplannen mogelijks niet zijn volledige datavolume beschikbaar in het buitenland. Het is ook zo dat in geval men permanent in het ene land woont maar in een ander land een mobiel telefooncontract heeft afgesloten, men zich niet kan beroepen op zijn recht tot gratis roaming.

Als men notabene het (beperkte) beschikbare volume van het aangegane tariefplan tijdens Europese roaming overschrijdt, worden er extra kosten door de operatoren in rekening gebracht. Deze extra kosten mogen weliswaar, volgens artikel 1, 4) van Verordening (EU) 2017/920 van het Europees Parlement en de Raad van 17 mei 2017 tot wijziging van Verordening (EU) nr. 531/2012 wat betreft de voorschriften voor wholesale roamingmarkten, de bovenste prijsgrens van € 4,50 / GB plus btw (2019) niet overschrijden. Ook hier dient de Ombudsdienst vast te stellen dat een ongelimiteerd volume dat toch beperkt is, kan leiden tot klachten over onverwachte, hoge kosten omwille van het gebruik van een ongepaste term.

2. Binnen de Europese Economische Ruimte en toch buiten Europa

Toen ik eind mei op vakantie was op het Griekse eiland Corfu kreeg ik de eerste dag al een sms van Telenet Group waarin stond dat ik 14 MB had verbruikt via een vreemde operator en reeds € 141,00 extra had verbruikt. Toen ik Telenet Group hierover aansprak, kreeg ik als antwoord dat ik me vermoedelijk met een Turkse operator had verbonden. Corfu is meer dan 100 kilometer van Turkije verwijderd. Vrienden die er bij waren en bij Proximus aangesloten waren kregen de vraag of ze wilden verbonden worden met een andere operator. Bij Telenet Group liet men dit vrolijk doorgaan en had ik een vreselijk dure rekening aan mijn been. Bovendien stond mijn abonnement zo ingesteld dat ik bij € 5,00 extra verbruik al een bericht moest ontvangen, ... niet gehad ...wel degelijk één van € 80,00 en mijn vrouw één van € 61,00.

Ik heb een buitensporige rekening van € 1.596,92 van mijn operator Tellink gekregen na een verlof in Cyprus. Ik heb geen meldingen gekregen via sms of verwittiging dat mijn verbruik buitensporig was. Ik heb vrijwillig een betaling van € 400,00 gedaan. Voor dit minieme verbruik, mij door de medewerker van Tellink zelf meegedeeld, is dit ruimschoots voldoende.

De Ombudsdienst ontving verschillende klachten van klagers die zeker van hun stuk waren dat zij zich op het Europees grondgebied bevonden terwijl zij volgens de telecomfactuur verbinding zouden hebben gemaakt met een zendmast buiten de Europese Economische Ruimte, die kilometers verder weg was. Bekende situaties zijn de Griekse eilanden aan de grens met Turkije of Albanië, Normandië voor de kust van de Kanaaleilanden en Gibraltar tegenover Marokko. Een technische verklaring hiervoor is dat voor mobiele gebruik radiogolven niet samenvallen met nationale grenzen en een zee hier geen enkel natuurlijk obstakel biedt.

Als men zich dan in een grensgebied van de Europese Economische Ruimte bevindt, kan dit tot een verraderlijke situatie leiden. Als de mobiele telefoon verbinding opneemt met het netwerk van een provider die buiten de Europese Economische Ruimte gevestigd is, zonder dat de gebruiker dit merkt, wordt het gebruik van de gsm erg duur; dit hoewel men zich nog fysiek op Europees grondgebied bevindt.

Sms-notificaties met weergave van de tarieven bij aankomst in een land enerzijds en met informatie over het voortschrijdend dataverbruik anderzijds verliezen grotendeels hun relevantie in deze context. De tarieven zijn dermate hoog dat deze sms-berichten, die de klant in principe moeten beschermen, ofwel zeer snel op elkaar volgen, ofwel niet in realtime worden ontvangen. Telenet Group rekende het

gebruik van internet in voorgenoemd voorbeeld van Corfu aan aan € 10,00 / MB (aangerekend per 10 KB).

De Ombudsdienst betreurt het buitensporig aanrekenen van ongewenst roamen nabij de grens van de Europese Economische Ruimte. De Ombudsdienst raadt de operatoren aan de klant, die kennelijk zijn telefoonkosten laag wilde houden door voor een abonnement met een vaste maandelijkse prijs gekozen te hebben, eventueel via een opt-in procedure, duidelijk erop te wijzen dat hij bij een verbinding met een buiten EER-netwerk buitensporig hoge kosten maakt. Artikel 15.5 van de Verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken binnen de Unie bepaalt reeds dat roamingaanbieders redelijke maatregelen moeten nemen om hun klanten te beschermen tegen aanrekening van roamingtarieven voor roamingdiensten die ongewild zijn gebruikt wanneer zij zich in hun eigen lidstaat bevinden. Het actief informeren van zijn klanten, indien deze ongewild op een niet EER-mast in een grensgebied terecht komen, lijkt de Ombudsdienst in dit zelfde kader de evidentie zelf.

3. Buiten de Europese Economische Ruimte maar nog in Europa

Ik ontving een factuur van € 6.492,49 van mijn operator Orange voor hoofdzakelijk twee verbindingen op het grondgebied van Andorra. Ik heb alles geprobeerd om deze facturering volledig te annuleren. Orange blijft doof voor mijn argumenten en hij dreigt met een invorderingsprocedure via een deurwaarder.

Op mijn factuur wordt mij € 2.343,98 aangerekend door Proximus voor het downloaden van minder dan 200MB in Montenegro. 200MB dat zijn een stuk of 20 foto's. Wanneer ik mijn beklag hierover maak bij de klantendienst van Proximus meldt men mij dat ik in 2017 gevraagd had de automatische begrenzing van mijn kosten op te heffen. Maar in 2018 had ik uitdrukkelijk gevraagd om op al mijn mobiele nummers de begrenzing opnieuw te activeren. Ik stel vast dat dit niet gebeurd is.

Tijdens de krokusvakantie zijn mijn vrouw en ik naar Zwitserland gegaan. Beiden hebben we een prepaid kaart van Mobile Vikings. Zoals gewoonlijk kregen we sms berichtjes bij de grensovergangen met de tarieven in verband met data en bellen. Toen we Zwitserland binnenreden ook. In deze sms stond duidelijk dat Zwitserland en Monaco deel uitmaakten van Europa volgens Mobile Vikings. Op 06/03/2019 hebben ze echter zonder waarschuwing via mail, sms of andere middelen besloten om Zwitserland niet meer deel te laten uitmaken van de roaming landen die deel uitmaken van de EU. Nochtans voor we vertrokken hadden we dit ook nog eens op hun site nagekeken, en daar stond dat Zwitserland deel uitmaakte van de EU roaming landen waar de bundelvoorwaarden gelden. Resultaat is nu dat ik ongeveer € 90,00 kwijt ben en mijn vrouw ongeveer € 25,00. Nooit heb ik een bericht gekregen dat ik over een bepaald bedrag ben gegaan noch of ik mijn data wou verderzetten.

In 2019 werd tientallen keren een beroep gedaan op de Ombudsdienst om te bemiddelen naar aanleiding van gecontesteerde aanrekeningen van kosten voor dataroaming, waarbij de gebruiker het Europese continent niet had verlaten.

Veruit de meeste klachten vloeiden voort uit kosten ten gevolge van gebruik van mobiel internet in Zwitserland. Ook Andorra en Monaco vormen locaties waar dataverbruik leed tot hoge datakosten. Tot slot registreerde de Ombudsdienst eveneens klachten omwille van datakosten veroorzaakt tijdens een verblijf in sommige Balkan-landen, zoals Noord-Macedonië, Servië, Albanië en Montenegro.

De verordening (EU) Nr. 531/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 13 juni 2012 betreffende roaming op openbare mobiele communicatienetwerken is voor de 28 EU-lidstaten en de zogenaamde EER-landen (Europese Economische Ruimte) van toepassing maar niet in bijvoorbeeld Zwitserland, en evenmin op satellietcommunicatie van schepen. De EU-roamingverordening is dus ook niet van toepassing op San Marino, het eiland Man en de Faeröer eilandengroep, de Kanaaleilanden, Gibraltar, Vaticaanstad en overzeese gebieden in, onder andere, het Caraïbisch gebied.

Zeker het feit dat er hoge roamingtarieven van kracht zijn voor sommige kleine staten, verrast veel eindgebruikers. Zoals het derde voorbeeld illustreert, is het voor de consument soms ook verwarrend dat sommige providers roaming in landen die niet lid zijn van de Europese Economische

Ruimte aan EU-tarieven aanbieden, maar anderen niet en dat dit van jaar tot jaar en zelfs binnen het jaar opnieuw kan veranderen. Na uitvoerige bemiddeling werd in heel wat van deze klachten een minnelijke schikking getroffen door het toepassen van een first bill shock, wat overeenkwam met een éénmalige, al dan niet volledige, creditering van de hoge aangerekende datakosten in deze gebieden.

D. ONVERWACHT HOOG DATAVERBRUIK BUITEN DE EUROPESE ECONOMISCHE RUIMTE

Op de laatste factuur die ik van Telenet Group verkreeg werd me een bedrag van € 3.597,45 aangerekend. We zijn dit jaar voor de vierde keer op reis in Oekraïne en ons zeer bewust van de problematiek van 'gsm buiten Europa'. Onze twee telefoons waren bij Telenet Group begrensd in data tot € 50,00 en we hadden ginds een eigen nummer. We begrijpen dit niet.

De Ombudsdienst registreerde in 2019 131 klachten over gecontesteerde facturatie van kosten voor dataroaming buiten de Europese Economische Ruimte. Een groot deel van deze klachten sloeg op gebruik van mobiel internet op andere continenten dan Europa, meer bepaald in landen zoals Canada, Colombia, Costa Rica, De Filipijnen, Dubai, Egypte, Israël, Kenya, Oman, Rusland, Thailand, Tunesië, Zuid-Afrika en de V.S. waar het 'roam like at home'-principe niet geldt. De Ombudsdienst registreerde hieromtrent 76 klachten tegen Telenet Group, 39 klachten tegen Proximus, 33 klachten tegen Orange, 27 klachten tegen Scarlet en 15 klachten tegen Unleashed.

Bepaalde operatoren verrasten de Ombudsdienst door te stellen dat het verbruik van mobiele data in dergelijke gevallen niet kon worden geblokkeerd tijdens een datasessie en/of geen waarschuwing kon worden gestuurd met als gevolg dat de klagers hierdoor boven het wettelijk bepaalde of individueel ingestelde grensbedrag eindigden.

De Ombudsdienst dringt erop aan dat de operatoren hun verantwoordelijkheid opnemen en de maatregelen versterken om hun klanten beter te beschermen tegen onverwacht hoge roamingkosten die kunnen oplopen tot duizenden euro's. Uit de klachten kan de Ombudsdienst afleiden dat de hoge tarieven (soms tot € 15,00 / MB) nauwelijks gekend zijn door de klagers en deze voor hen eerder moeilijk terug te vinden zijn op de websites van de verschillende operatoren.

De Ombudsdienst raadt vliegtuigreizigers zeker aan hun gsm af te zetten vooraleer aan boord te gaan. Het is anders snel gebeurd dat men in de buitenlandse luchthaven en / of hotel zijn gsm wil veranderen van vliegtuigstand naar een wifi-verbinding of helemaal wil uitschakelen en voor deze handeling van enkele seconden een hoog bedrag aan datakosten maakt, dat in schril contrast staat met de kosten die thuis of in de Europese Economische Ruimte worden aangerekend. Ook voor reizigers op boten is het belangrijk van zich goed op voorhand te informeren over de kostprijs van de beschikbare communicatiemiddelen, zoals bijvoorbeeld satellietverbindingen.

E. 'ONBEPERKT' VAST INTERNET IN BELGIË

Elke keer als we ons internet gebruiken is het binnen de twee weken al op of zelfs minder. Daardoor kunnen we ook amper op internet gaan om zaken te doen. Ongelimiteerd internet is niet ongelimiteerd, maar 750 GB. Eens er over limiteert Telenet Group de internetsnelheid en biedt zelf geen mogelijkheid deze limitering op te zeggen. Na telefonisch contact met Proximus blijkt dat ze inderdaad ook een limiet hebben van 750 GB maar dat je steeds 150 GB kunt bijvragen. Ik wens dat het limiet wordt opgeheven aangezien ik overgeschakeld ben naar een zwaarder abonnement omdat het dan ongelimiteerd is.

Elk jaar ontvangt de Ombudsdienst diverse klachten van telecomgebruikers die ons melden misleid te zijn door zogenaamde ongelimiteerde abonnementen, meer concreet omdat er wel degelijk een beperking blijkt te gelden. Een analyse van de klachten leerde de Ombudsdienst dat de klagers op productomschrijvingen zoals 'onbeperkt' of 'ongelimiteerd' vertrouwen en in die veronderstelling intekenen op een contract voor een internettoegang via het vaste netwerk, met een vaste prijs, voor een bepaalde surfsnelheid, zonder beperkingen.

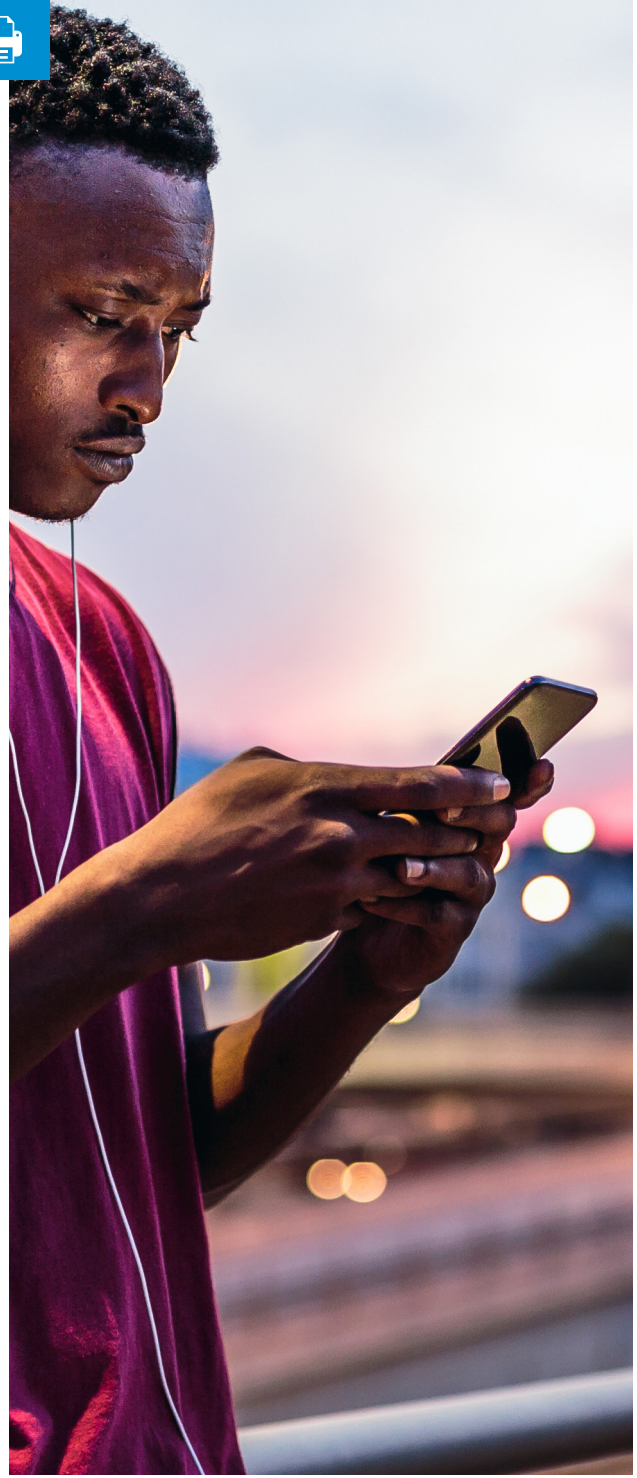
De Ombudsdienst verklaart beperkende maatregelen, vaak omschreven als 'fair use policy' (die mogelijks niet eens opgenomen zijn in de algemene voorwaarden) als ongepaste benadeling en onrechtmatig indien de productnamen, -fiches en / of webpagina's spreken van onbeperkt dataverbruik op de vaste lijn.

F. CONCLUSIE

Zowel het gebruik van vast- als mobiel dataverbruik is ondertussen goed ingeburgerd, wat echter niet wegneemt dat de klachten blijven binnenstromen bij de Ombudsdienst. Het mag niet vergeten worden dat er jaarlijks nieuwe gebruikers op de telecommarkt bij komen, zowel jongeren, alsook ouderen, die telkens opnieuw struikelen over de over de jaren heen door de Ombudsdienst gemelde aandachtspunten. Duidelijk is dat de vraag groeit naar een hoger daadwerkelijk ongelimiteerd datavolume voor zowel het vast-, alsook mobiel verbruik, mede omwille van de verdere digitalisering van de maatschappij, alsook bijvoorbeeld het veranderde kijkgedrag door tv te kijken via internet.

Meer en meer klagers melden verrast te zijn door de hoge kosten die zij aangerekend krijgen van zodra zij hun databundel overschrijden. Opvallend is in dit verband dat er te weinig duidelijkheid heerst over de beperkingen van de commerciële aanbiedingen.

De mogelijkheid tot instellen van een verbruikslimiet is slechts zelden voorzien bij alle abonnementsformules (zie hoofdstuk 9 D. van het jaarverslag 2018). Teneinde onbewuste verbindingen met een niet-E.E.R.-netwerk te vermijden, is de Ombudsdienst er ook voorstander van dat de Belgische operatoren aan de roamende klant expliciete toestemming vragen om te connecteren op dure buitenlandse netwerken. Dit principe van opt-in geldt nu reeds in het geval de klant zijn / haar dataroaming wil voortzetten na het bereiken van de standaard wettelijke bovengrens van € 50,00.



PROCEDUREREGLEMENT

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

HOOFDSTUK I: DEFINITIES

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

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

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

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

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

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

HOOFDSTUK II: BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE TELECOMMUNICATIEBEDRIJVEN

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

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

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

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

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

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

HOOFDSTUK III: DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

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

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

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

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

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

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

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. Dit type aanvraag is echter niet onderworpen aan dit procedureregelement;

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 Telecommunicatie naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

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

c) de Gemeenschapsregulatoren.

HOOFDSTUK IV: BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

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

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

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

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

Artikel 7: Volledige aanvraag

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

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

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen

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

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

Artikel 11: Termijnen

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

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

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

Artikel 12: Afsluiting van het dossier

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

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

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

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

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige

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

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

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

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

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

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

Artikel 16: Onpartijdigheid

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

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

Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen

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

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

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;

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

Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures

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

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

Artikel 19: Kosteloosheid

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

Artikel 20: Intrekking van de klacht

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

Artikel 21: Vertegenwoordiging

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

BEGROTING

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

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

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

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

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

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

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

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

BEGROTING 2019

INKOMSTEN	
Terugvordering en bijdrage van de sector	€ 2.378.636

UITGAVEN	
PERSONEELSUITGAVEN	
Wedden & Toelagen	€ 1.642.691
Tussenkomsten voor personeel	€ 532.600
WERKINGSMIDDELEN	
Huur en Onderhoud	€ 35.000
Onderhoudswerken	€ 6.000
Onderhoud voertuigen	€ 33.000
Verzekeringen	€ 9.000
Belastingen	€ 42.000
Overkoepelende organisaties	€ 1.000
Informatica	€ 35.000
Werken door derden	€ 719.400
Opleiding	€ 26.000
Opdrachten in het buitenland	€ 8.000
Telefoon-verzendingen-vervoer	€ 85.000
INVESTERINGSUITGAVEN	
Kantoormateriaal	€ 26.000
Informaticamateriaal	€ 82.000
Technisch materiaal	€ 0
Aankoop van voertuigen	€ 0
TOTAAL	**€ 3.282.691**

OMBUDSMAN.BE

Deze portaalsite is beschikbaar voor alle internetgebruikers die de weg willen vinden naar de juiste ombudsman die hen kan helpen om hun probleem op te lossen.
Hieronder geven we een kort overzicht van de nuttige informatie die beschikbaar is op de website www.ombudsman.be.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

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