Jaarverslag 2020

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

INHOUDSOPGAVE

MISSIE | 3

INLEIDING | 4

1. KLACHTEN INGEDIEND IN 2020 | 6

2. KLACHTEN BEHANDELD IN 2020 | 17

3. DE TOP 10 VAN DE OPERATOREN | 26

4. TELECOMKLACHTEN GERELATEERD AAN COVID-19 | 36

5. UITHOLLING VAN HET SOCIAAL TARIEF | 44

6. TENDENSEN IN KWAADWILLIGE EN FRAUDULEUZE COMMUNICATIE | 50

7. EASY SWITCH: EEN BLIJVENDE BRON VAN KLACHTEN | 58

8. DE TELECOMGEBRUIKER ALS SPEELBAL TUSSEN TWEE PARTIJEN BIJ EERSTE-LIJNSKLACHTEN | 64

9. DIENSTEN DOOR DERDEN: PREMIUM SMS EN M-COMMERCE | 70

10. OVERDRACHT EN VERJARING VAN FACTUREN VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN | 78

11. ONREGELMATIGHEDEN BIJ DE LEVERING VAN GOEDEREN | 84

PROCEDUREREGLEMENT | 90

BEGROTING | 94

OMBUDSMAN.BE | 95

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 telecommunicatie- ondernemingen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de Ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

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

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

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

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

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

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

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft als wettelijke opdracht:

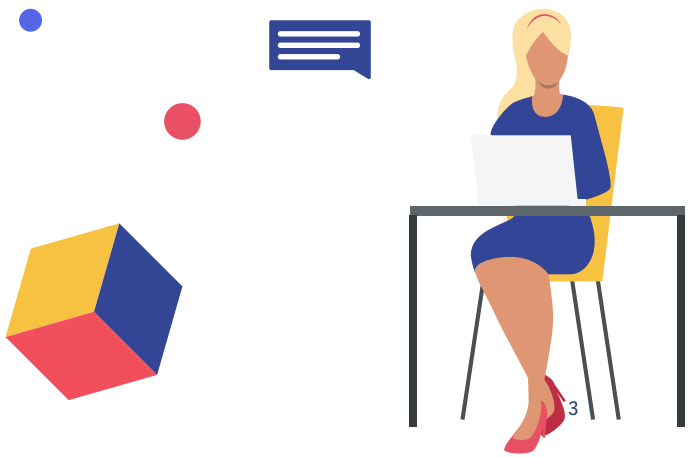
- alle klachten van de eindgebruikers te onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecommunicatie-ondernemingen, waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is;
- te bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecommunicatie-ondernemingen en de eindgebruikers;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

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

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse kennisnemen 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 2020 registreerde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie 14.039 schriftelijke verzoeken tot tussenkomst. Het aantal verzoeken is gedaald (-11,23%) tegenover 2019 (15.816 klachten).

In 2020 was er ook een lichte daling van het aantal bemiddelingsklachten (van 11.406 klachten in 2019 naar 11.142 in 2020). De geschillen in verband met telefonische belaging zijn veel sterker gedaald (van 4.410 in 2019 naar 2.897 in 2020).

De vijf eerste plaatsen van de top 10 worden in 2020 bezet door dezelfde operatoren als in 2019: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking.

Behandeling van klachten

In 2020 hebben we 13.676 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal behandelde geschillen is lager dan in 2019 (toen 16.246), wat een logisch gevolg is van de daling van het aantal ingediende klachten.

In 95,83% van de klachten werd een minnelijke schikking met de telecomgebruiker bereikt. Als we daarbij de aanbevelingen rekenen waarop de operator (gedeeltelijk) positief heeft gereageerd, alsook de verplicht uitvoerbare aanbevelingen, dan is 96,62 % van de dossiers tot een goed einde gebracht.

Zoals gebruikelijk wordt in hoofdstuk 3 de lijst opgesteld van de tien operatoren die in 2020 de meeste klachten hebben gegenereerd. We analyseren de afsluiting van klachten via een schikking of aanbeveling aan de hand van representatieve voorbeelden en cijfers.

Verschillende uitgekozen thema's

Hoofdstuk 4 is gewijd aan de voornaamste problemen in verband met COVID-19 in 2020. De Ombudsdienst buigt zich meer in detail over de dienstverlening aan klanten tijdens de pandemie en de impact daarvan op de telecomgebruikers van alle leeftijden.

In hoofdstuk 5 worden geschillen in verband met het sociaal tarief behandeld. De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat sommige operatoren het recht op die vermindering voor kwetsbare personen aantasten en dat abonnees van kleinere operatoren niet van dat tarief kunnen genieten. Er zijn voor de rechthebbenden nochtans belangrijke voordelen verbonden aan de automatische toekenning van het sociaal tarief.

In hoofdstuk 6 wordt de problematiek van telefoonfraude besproken en wordt het gebrek aan mogelijkheden om een einde te maken aan storende oproepen, sms'en, chatberichten en e-mails aangekaart. Telecomgebruikers hebben ook een beroep op ons gedaan om tal van geschillen in verband met kwaadwillige oproepen te onderzoeken en bemiddelingsklachten ingediend om de blokkering ervan te verkrijgen.

In hoofdstuk 7 buigt de Ombudsdienst zich, zoals in de voorgaande edities van het jaarverslag, over de honderden klachten omwille van problemen met de Easy Switch-procedure. We benadrukken tien structurele kwesties in verband met dit mechanisme wat in theorie de overstap tussen telecomoperatoren zou moeten vergemakkelijken.

In hoofdstuk 8 geven we specifieke voorbeelden van klachten die de moeilijkheden voor de telecomgebruiker illustreren,

wanneer er bij het geschil verschillende bedrijven betrokken zijn. De Ombudsdienst toont de afwezigheid van een structuur aan waarin de operatoren onder andere kunnen overleggen om geschillen te onderzoeken en op te lossen.

In hoofdstuk 9 hebben we het over het terugkerend probleem van de klachten met betrekking tot de facturatie van M-commerce en premium sms-diensten. De Ombudsdienst heeft hierover in 2020 voor het 18e jaar op rij meer dan 900 klachten geregistreerd, voornamelijk van Proximus-klanten, die kosten van diensten door derden op hun facturen zien verschijnen waar ze niet om hebben gevraagd.

Hoofdstuk 10 gaat over de moeilijkheden die eigen zijn aan de bemiddeling in verband met verjaarde of aan incassobedrijven overgedragen facturen.

Ten slotte analyseert de Ombudsdienst in hoofdstuk 11 de vele klachten van gebruikers over onregelmatigheden met betrekking tot het leveren van voornamelijk smartphones die online bij de telecomoperatoren werden besteld.

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 ondersteund bij het beheer van onze dossiers.

Ik wil erop wijzen dat het jaarverslag ook integraal te vinden is op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 25 maart 2021.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

01

Klachten ingediend in 2020

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2020 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

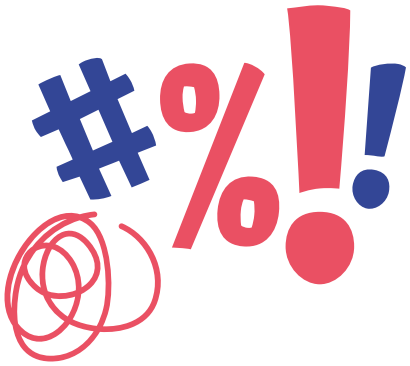
E. Verdeling van bemiddelingsklachten per operator 12

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 2020

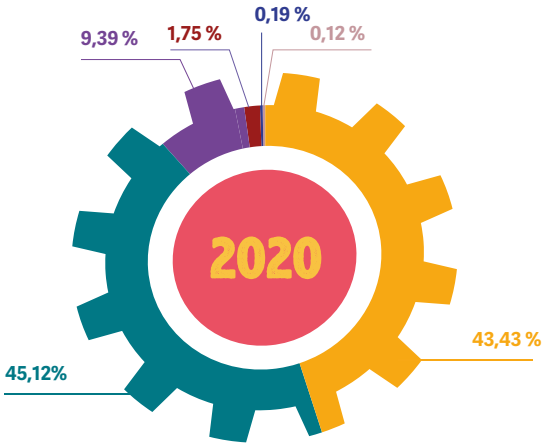


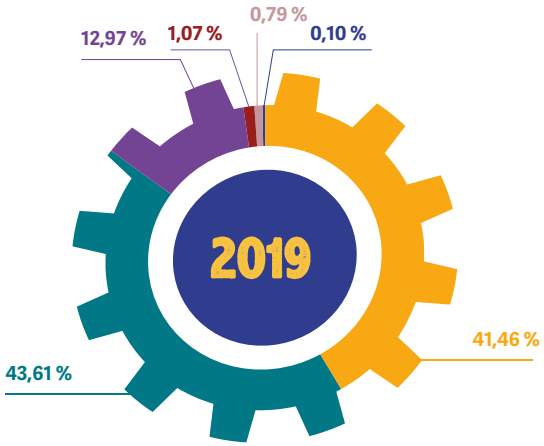
TABEL 1

We geven hier de evolutie weer van het aantal klachten dat bij onze dienst werd ingediend. We stellen vast dat het aantal klachten in 2020 afneemt: er werden 14.039 klachten neergelegd tegenover 15.816 in 2019, een afname met 11,23%.

De daling betreft zowel de Franstalige klachten (4.715 tegenover 5.145 in 2019) als de Nederlandstalige klachten (9.324 tegenover 11.534 in 2019). Toch merken we vanaf september 2020 een voortdurende toename van het aantal klachten op.

B. INDIENINGSWIJZEN





	2020	2019
E-MAIL	6.334	6.897
WEBSITE	6.097	6.558
BRIEF	1.318	2.051
CONSUMENTENOMBUDSDIENST	246	170
BELMED	27	15
BEZOEK	17	125

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.

Tal van consumenten sturen ons e-mails (45,12%) of vullen het formulier op onze website in (43,43%). In 2020 ontvingen we 9,39% brieven (tegenover 12,97% in 2019). De consumentenombudsdienst heeft ons 246 dossiers doorgegeven, ofwel 1,75% van de verzoeken tot interventie in 2020. Slechts 0,12% van de dossiers werd geopend na een persoonlijk bezoek aan onze kantoren in Brussel. Dat kan worden verklaard door de sluiting ervan tijdens de COVID-19-pandemie en de verplichting om telefonisch een afspraak te maken. In 2020 werden er 27 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

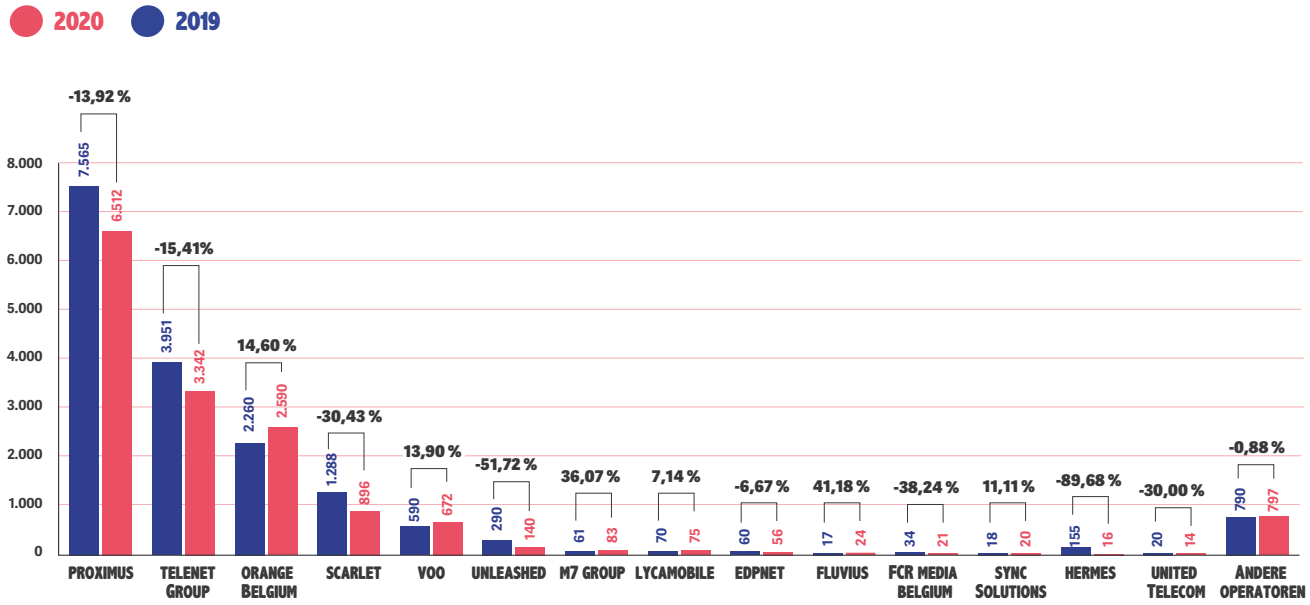
eO : klachten één enkele operator, mO : klachten meerdere operatoren

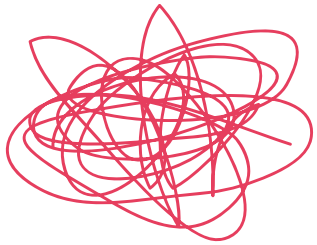
	2020	% 2020	mO 2020	eO 2020	eO 2020 %	2019	% 2019	mO 2019	eO 2019	eO 2019 %
PROXIMUS	6.512	42,70%	702	5.810	45,01%	7.565	44,04%	837	6.728	46,33%
TELENET GROUP	3.342	21,91%	508	2.834	21,96%	3.951	23,00%	590	3.361	23,14%
ORANGE BELGIUM	2.590	16,98%	512	2.078	16,10%	2.260	13,16%	483	1.777	12,24%
SCARLET	896	5,88%	189	707	5,48%	1.288	7,50%	310	978	6,73%
VOO	672	4,41%	171	501	3,88%	590	3,44%	150	440	3,03%
UNLEASHED	140	0,92%	40	100	0,77%	290	1,69%	54	236	1,63%
M7GROUP	83	0,54%	10	73	0,57%	61	0,36%	4	57	0,39%
LYCAMOBILE	75	0,49%	16	59	0,46%	70	0,41%	13	57	0,39%
EDPNET	56	0,37%	30	26	0,20%	60	0,35%	39	21	0,14%
FLUVIUS	24	0,16%	22	2	0,02%	17	0,10%	16	1	0,01%
FCR MEDIA BELGIUM	21	0,14%	10	11	0,09%	34	0,20%	10	24	0,17%
SYNC SOLUTIONS	20	0,13%	4	16	0,12%	18	0,10%	12	6	0,04%
HERMES (SCHEDOM-DOMMEL)	16	0,10%	9	7	0,05%	155	0,90%	41	114	0,78%
UNITED TELECOM	14	0,09%	11	3	0,02%	20	0,12%	12	8	0,06%
ANDERE OPERATOREN	790	5,18%	110	680	5,27%	797	4,64%	82	715	4,92%

TABEL 3

De top 5 van 2020 bestaat uit dezelfde operatoren als in 2019, in identiek dezelfde volgorde: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Alleen de operatoren Orange (16,98% vs. 13,16% in 2019) en VOO (4,41% vs. 3,44% in 2019) vertonen een stijging. Unleashed (vooral bekend bij het publiek onder de merken Mobile Vikings en Jim Mobile) staat net als in 2019 op de zesde plaats in de rangschikking. M7 Group (TV Vlaanderen en Télésat), Lycamobile, Edpnet en Fluvius sluiten de top 10 af. Onder 'andere operatoren' hebben we meer dan twintig operatoren gegroepeerd, waaronder 3Starsnet (Sewan), UCX, Voxbone, Destiny, Colt Technology Services, Carrefour Belgium, Ello Mobile en BICS. Bij veel klachten worden meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Telenet Group, Orange Belgium en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken. Als we het 'multi-operator-effect' buiten beschouwing laten, blijft de top 5 procentueel min of meer ongewijzigd.

2. EVOLUTIE IN PERCENTAGE VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR

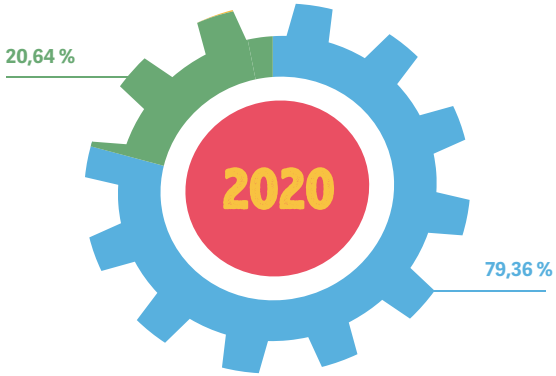




TABEL 4

Sommige operatoren kenden een daling van het aantal klachten die veel hoger ligt dan de gemiddelde daling (-11,21%). Zo was de daling van het aantal klachten meer uitgesproken bij Proximus (-13,92%), Telenet Group (-15,41%), Scarlet (-30,43%), Unleashed (-51,72%), FCR Media Belgium (-38,24%), Hermes (Schedom-Dommel) (-89,68%) en United Telecom (-30%). In tegenstelling tot de algemene trend merken we een stijging op bij Orange Belgium (+14,60%), VOO (+13,90%), M7 Group (+36,07%), Lycamobile (+7,14%), Fluvius (+41,18%) en Sync Solutions (+11,78%).

D. VERDELING VAN DE INGEDIENDE KLACHTEN PER PROCEDURE



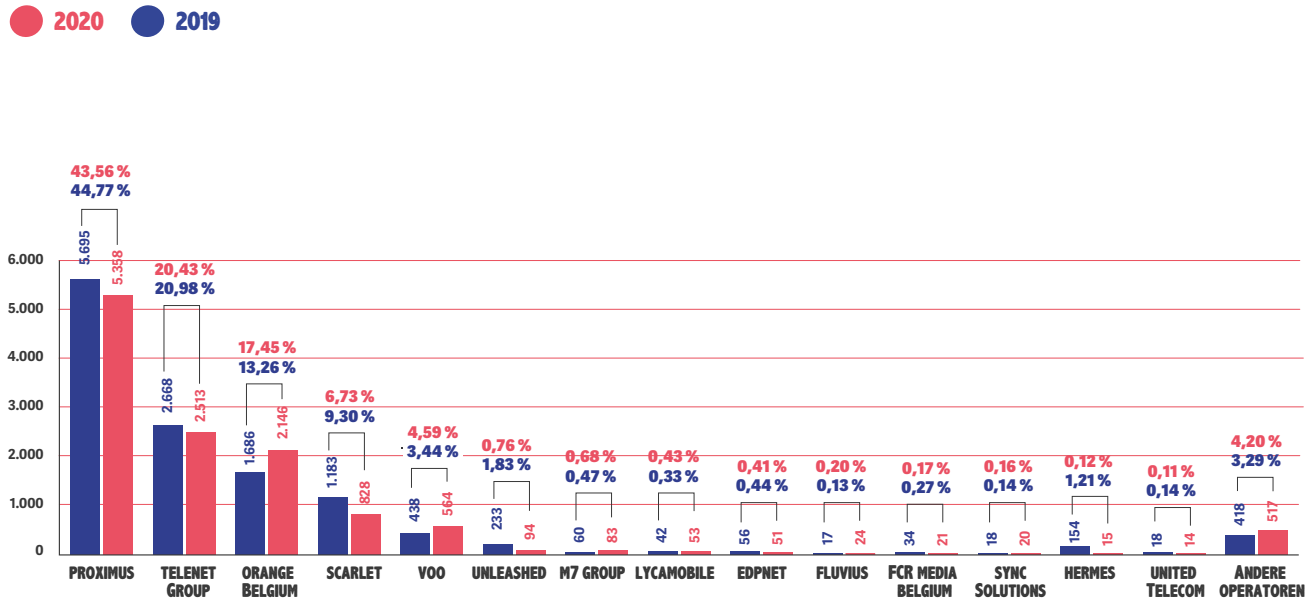
TABEL 5

In 2020 registreerden we 14.039 klachten (tegenover 15.816 klachten in 2019). 11.142 dossiers betreffen een bemiddelingsprobleem (tegenover 11.406 in 2019) en 2.897 dossiers (tegenover 4.410 in 2019) betreffen de procedure voor het identificeren van vermeende kwaadwillige bellers.

	2020	2019
BEMIDDELING	11.142	11.406
KWAADWILLIGE OPROEPEN	2.897	4.410

E. VERDELING VAN BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

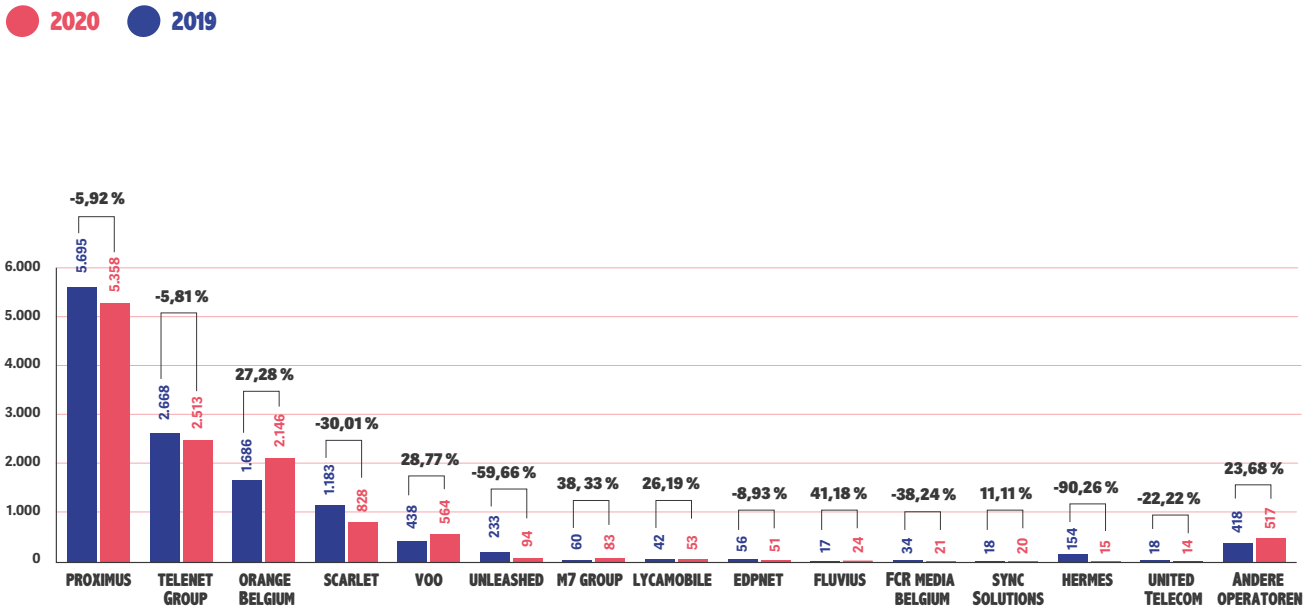
1. AANTAL BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR



TABEL 6

Zonder rekening te houden met de dossiers over telefonische belaging is de uitsplitsing per operator precies dezelfde als die in tabel 3. Proximus blijft ruim aan kop met 5.358 dossiers (tegenover 5.695 in 2019). 43,56% van de te behandelen bemiddelingsklachten had betrekking op deze operator (tegenover 44,77% in 2019). De top 5 wordt vervolledigd met Telenet Group (2.513 vs. 2.668 in 2019), Orange Belgium (2.146 vs. 1.686 in 2019), Scarlet (828 vs. 1.183 in 2019) en VOO (564 vs. 438 in 2019). We stellen een relatieve stabiliteit van de percentages voor die operatoren vast, met uitzondering van Orange Belgium (17,47% vs. 13,26% in 2019) en Scarlet (6,73% vs. 9,30% in 2019). Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking met 94 bemiddelingsklachten in 2020 (tegenover 233 in 2019).

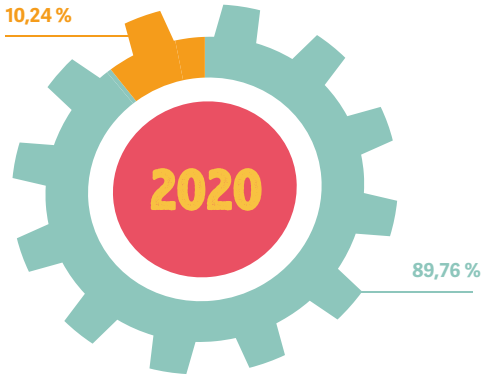
2. EVOLUTIE IN PERCENTAGE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

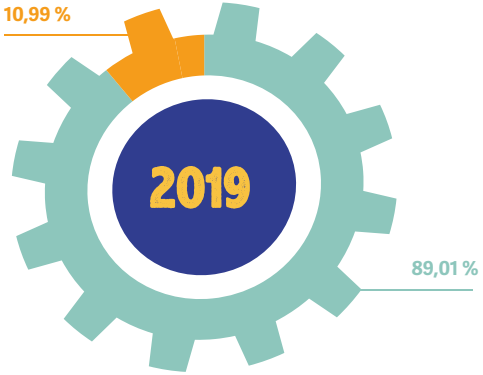


TABEL 7

Voor Proximus (-5,92%), Telenet Group (-5,81%), Scarlet (-30,01%), Unleashed (-59,66%), Edpnet (-8,93%), FCR Media Belgium (-38,24%), Hermes (Schedom-Dommel) (-90,26%) en United Telecom (-22,22%) daalde het percentage sterker dan de algemene tendens (-3,29%). Op te merken valt echter dat de operatoren Orange Belgium (+27,28%), VOO (+28,77%), M7 Group (+38,33%), Lycamobile (+26,19%), Fluvius (+41,18%) en Sync Solutions (+11,11%) een reële stijging vertonen.

3. AANTAL BEMIDDELINGSKLACHTEN B2C/B2B





TABEL 8

De Ombudsdienst is een dienst die ter beschikking staat van elke privé- en professionele telecomgebruiker. In 2020 nam de Ombudsdienst als bevoegde entiteit 10.001 bemiddelingsdossiers op zich voor 'business-to-consumer'-klagers, particuliere personen dus. De verzoeken tot interventie van particulieren vertegenwoordigen 89,76% van alle bemiddelingsdossiers, tegenover 89,01% in 2019. In 2020 registreerden we 1.141 geschillen (tegenover 1.253 in 2019) met betrekking tot professionele klagers, d.w.z. 10,24% van alle bemiddelingsdossiers.

	2020	2019
BUSINESS TO CONSUMER (NIET-PROFESSIONELE KLAGER)	10.001	10.153
BUSINESS TO BUSINESS (PROFESSIONELE KLAGER)	1.141	1.253

F. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER CATEGORIE

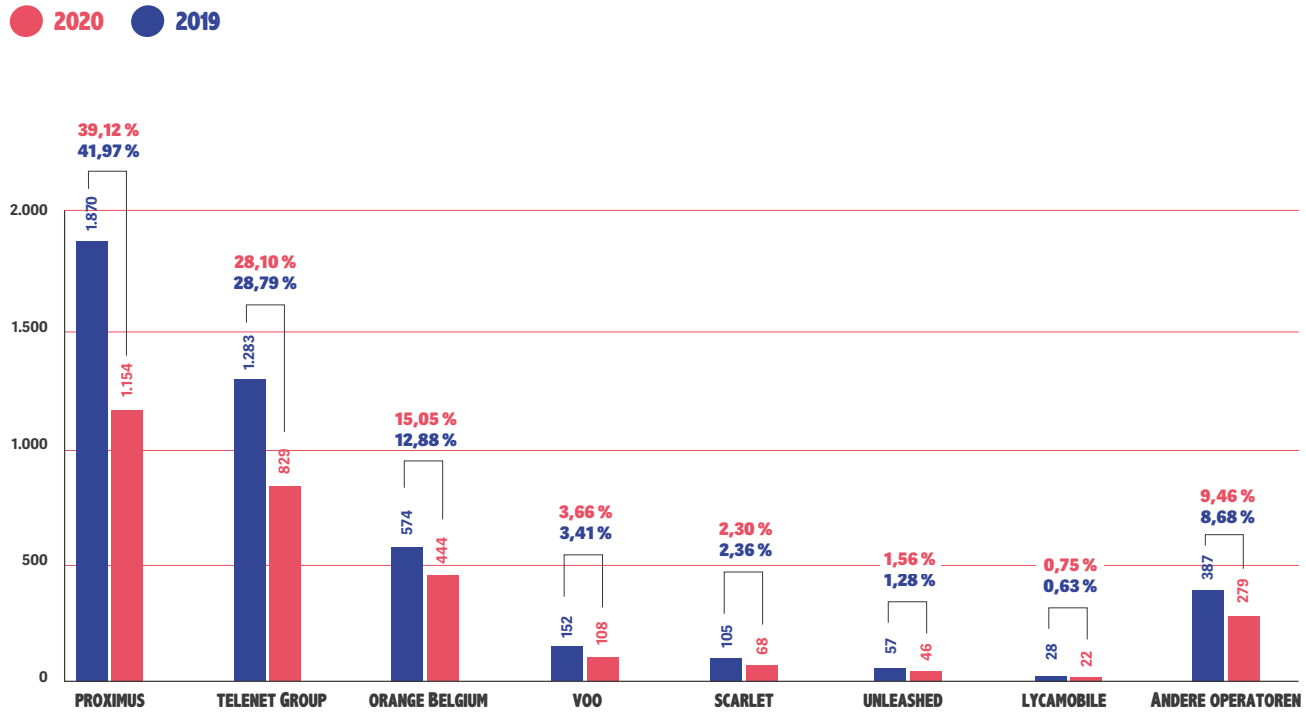
B2C Business to Consumer (niet-professionele klager), mC : klachten meerdere categorieën, eC : klachten één enkele categorie

	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	mC 2020	eC 2020	eC 2020 %	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019	mC 2019	eC 2019	eC 2019 %
FACTURATIE	5.880	38,08%	5.276	38,23%	2.591	3289	43,35%	6.554	40,95%	5.793	41,12%	3.145	3.409	43,87%
CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN	3.099	20,07%	2.807	20,34%	1.820	1279	16,86%	3.703	23,14%	3.212	22,80%	2.213	1.490	19,17%
DEFECTEN EN STORINGEN	1.901	12,31%	1.615	11,70%	902	999	13,17%	1.844	11,52%	1.572	11,16%	992	852	10,96%
PRIVACY	916	5,93%	877	6,35%	473	443	5,84%	830	5,19%	779	5,53%	204	626	8,06%
VERANDERING VAN OPERATOR	910	5,89%	803	5,82%	493	417	5,50%	/	/	/	/	/	/	/
AANSLUITING	847	5,48%	730	5,29%	425	422	5,56%	1054	6,59%	923	6,55%	541	513	6,60%
KLANTENDIENST	765	4,95%	677	4,91%	645	120	1,58%	306	1,91%	269	1,91%	259	47	0,61%
OPVOLGING VAN KLACHTEN	301	1,95%	260	1,88%	185	116	1,53%	398	2,49%	352	2,50%	275	123	1,58%
OVERDRAAGBAARHEID	/	/	/	/	/	/	/	462	2,89%	391	2,78%	248	214	2,75%
PREPAIDKAARTEN	183	1,19%	180	1,30%	51	132	1,74%	244	1,52%	233	1,65%	87	157	2,02%
VEILIGHEID	174	1,13%	158	1,14%	130	44	0,58%	213	1,33%	198	1,40%	120	93	1,20%
DIVERSEN	165	1,07%	147	1,07%	14	151	1,99%	121	0,76%	113	0,80%	12	109	1,40%
SCHADE INFRASTRUCTUURWERKEN	154	1,00%	144	1,04%	48	106	1,40%	104	0,65%	96	0,68%	35	69	0,89%
PRINCIPIËLE AANGELEGENHEDEN	124	0,80%	110	0,80%	70	54	0,71%	127	0,79%	116	0,82%	87	40	0,52%
TELEFOONGIDSEN	23	0,15%	18	0,13%	8	15	0,20%	43	0,27%	42	0,30%	14	29	0,37%

TABEL 9

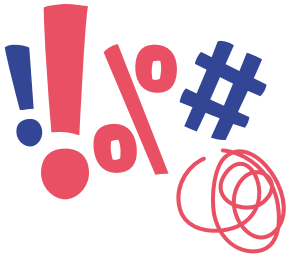
De klachten over 'facturatie' maken nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (38,08% vs. 40,95% in 2019). Net als in 2019 vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden' en 'storingen' de top 3. De klachten over 'privacy' komen op de vierde plaats van de rangschikking (5,93% vs. 5,19% in 2019). De nieuwe categorie 'verandering van operator' staat op de vijfde plaats van de rangschikking met 5,89%. We hebben de geschillen over Easy Switch (vroeger opgenomen onder 'contractuele aangelegenheden') samengevoegd met de klachten over 'overdraagbaarheid'. We behandelen de Easy Switch-problematiek in hoofdstuk 7 van dit verslag. Het blijkt dat de klachten in verband met het onthaal ('klantenservice'), die aanzienlijk toenemen (4,95% vs. 1,91% in 2019), net als in 2019 vooral verband houden met een andere categorie. De problemen die telecommunicatiegebruikers ondervinden bij hun eerste contact met eerstelijnsdiensten worden in hoofdstuk 8 van dit verslag grondig geanalyseerd. Wat betreft klachten van particulieren (business-to-consumer) zijn de percentages in het algemeen gelijkaardig gebleven.

G. Verdeling van de klachten over kwaadwillige oproepen per operator



TABEL 10

De dossiers over telefonische belaging zijn gedaald tot 2.950 verzoeken, vergeleken met 4.456 in 2019. We hebben er rekening mee gehouden dat sommige dossiers betrekking hebben op een of meer operatoren. De klachten tegen Proximus liggen nog steeds op kop (39% tegenover 41,97% in 2019), ondanks een duidelijke volumedaling (1.154 tegenover 1.870 in 2019). Het percentage klachten over Telenet Group blijft stabiel (28,10% vs. 28,79% in 2019), en hetzelfde geldt voor VOO (3,66% vs. 3,41% in 2019), Scarlet (2,30% vs. 2,36% in 2019), Unleashed (1,56% vs. 1,28% in 2019) en Lycamobile (0,75% vs. 0,63% in 2019). Het probleem van telefonische belaging en het gebrek aan een oplossing om een einde te maken aan storende oproepen wordt aangekaart in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.



02

Klachten behandeld in 2020

A. Overzicht van de klachten behandeld tussen 2018 en 2020 18

B. Spreiding van de behandelde klachten per procedure 18

C. Gemiddelde behandelingstermijn per procedure 19

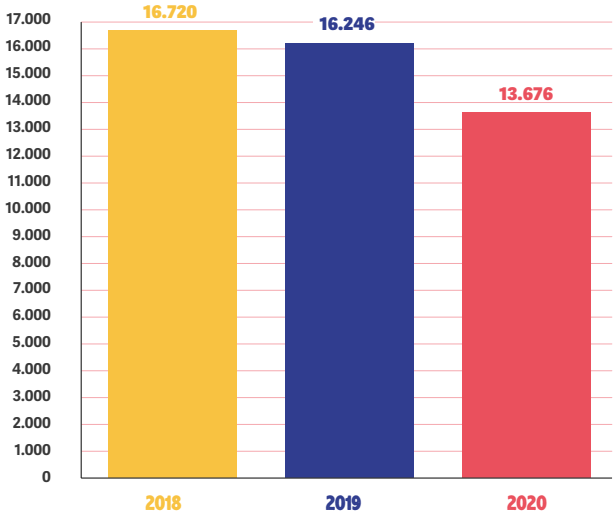
D. Klachten over kwaadwillige oproepen 20

E. Bemiddelingsklachten 21

1. Ontvankelijkheid 21
2. Redenen voor niet-ontvankelijkheid 22
3. Resultaten 23
4. Positieve resultaten voor de gebruikers 24

F. Telefonische verzoeken om informatie 25

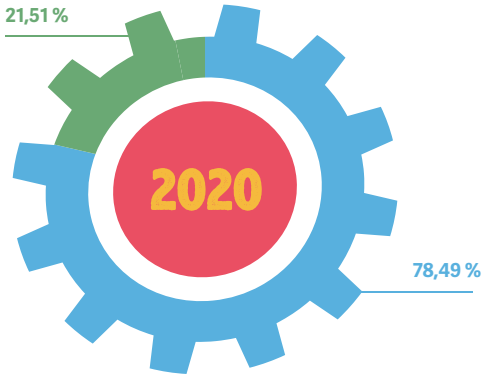
A. BEHANDELDE KLACHTEN TUSSEN 2018 EN 2020

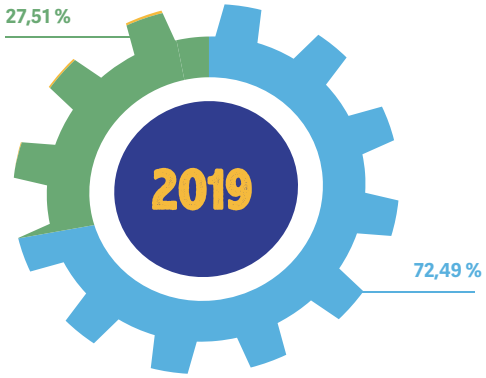


TABEL 11

Hier tonen we de evolutie van het aantal klachten die de Ombudsdienst de laatste drie jaar heeft behandeld. In 2020 hebben we 13.676 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2020 behandelde geschillen is gedaald tegenover 2019 (16.246) en 2018 (16.720), wat een logisch gevolg is van de daling van het aantal ingediende klachten.

B. SPREIDING VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN PER PROCEDURE



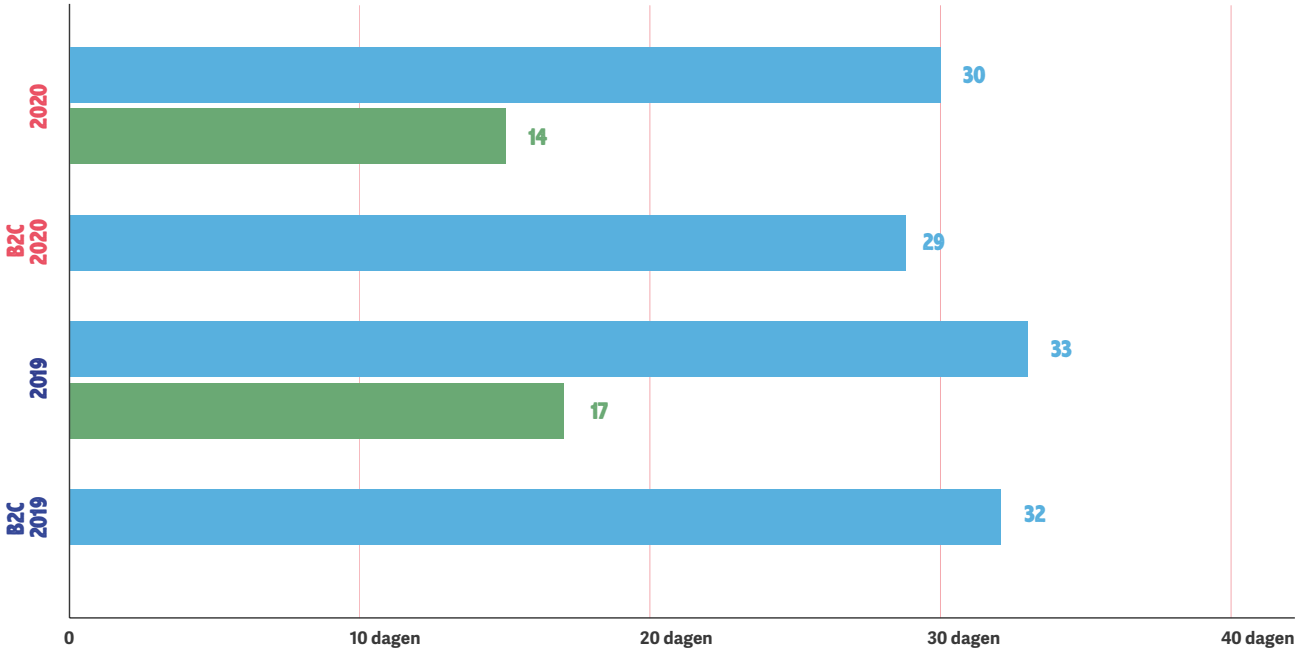


	2020	2019
KWAADWILLIGE OPROEPEN	2.942	4.469
BEMIDDELING	10.734	11.777

TABEL 12

Het aantal afgesloten dossiers met betrekking tot kwaadwillige oproepen (2.942) is gedaald ten opzichte van vorig jaar (4.469 in 2019), net als de afgesloten bemiddelingsdossiers (10.734 tegenover 11.777 in 2019).

C. GEMIDDELDE BEHANDELINGSTERMIJN PER PROCEDURE

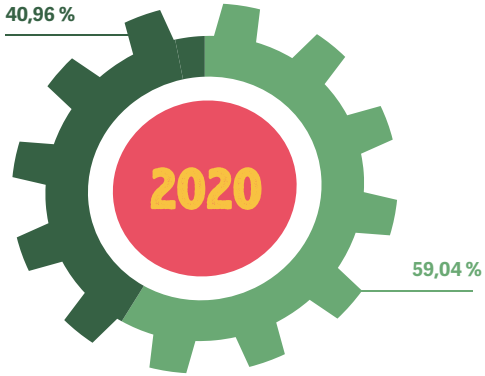


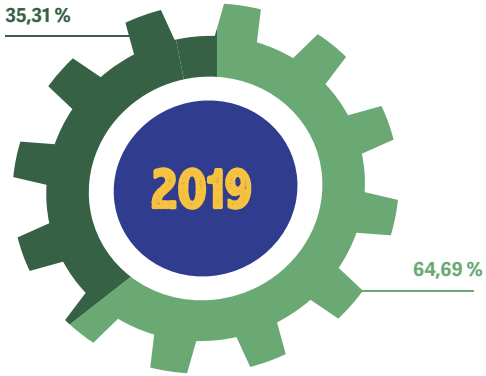
TABEL 13

In 2020 werd een hulpvraag over telefonische belaging gemiddeld in 14 kalenderdagen behandeld (tegenover 17 dagen in 2019). Een bemiddelingsdossier werd gemiddeld op 30 kalenderdagen afgesloten (tegenover 33 in 2019).

	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
BEMIDDELING	30	29	33	32
KWAADWILLIGE OPROEPEN	14	/	17	/

D. KLACHTEN OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN

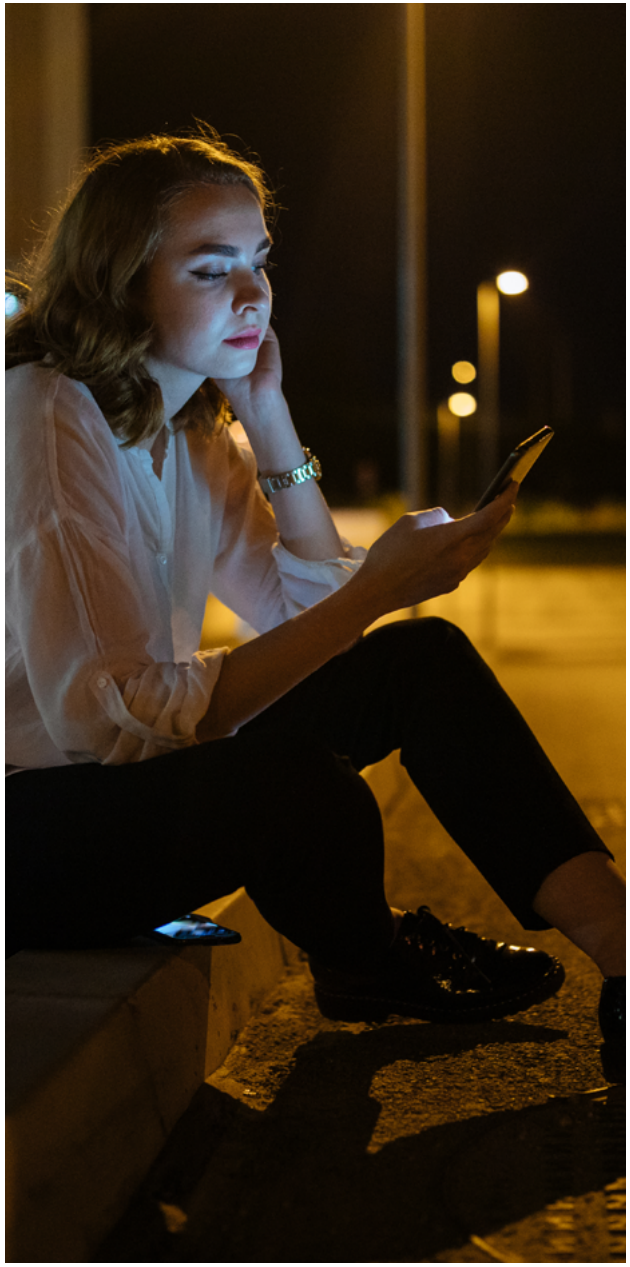




TABEL 14

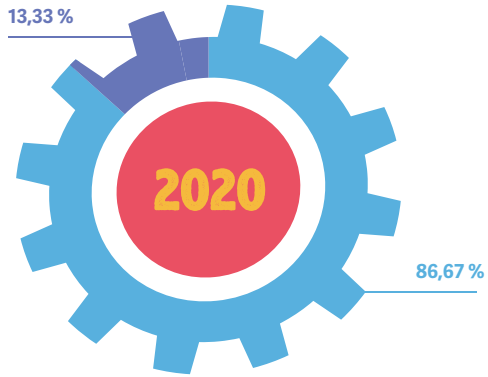
We stellen percentagegewijs een stijging vast van het aantal klachten waarbij een identiteit kon worden meegedeeld (40,96% tegenover 35,31% in 2019). Meer dan de helft van de dossiers over telefonische belaging werden afgesloten zonder identificatie van de vermeende auteur(s) van kwaadwillige of storende oproepen/sms'en (59,04% tegenover 64,69% in 2019). We behandelen deze problematiek onder meer in hoofdstuk 6 van dit verslag.

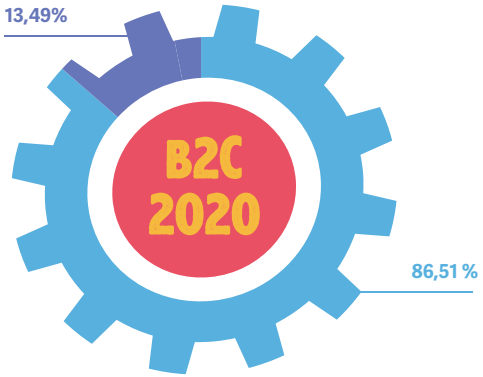
	2020	2019
ZONDER IDENTIFICATIE	1.737	2.891
MET IDENTIFICATIE	1.205	1.578

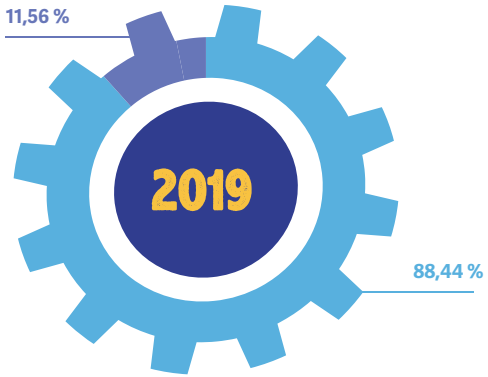


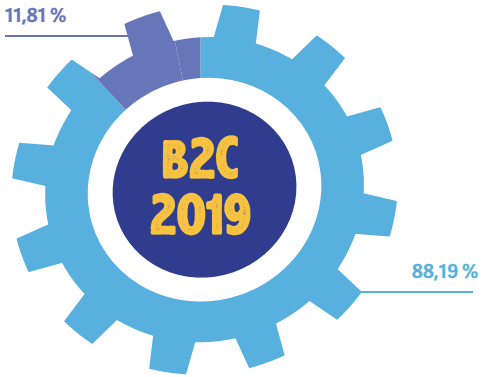
E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

1. ONTVANKELIJKHEID









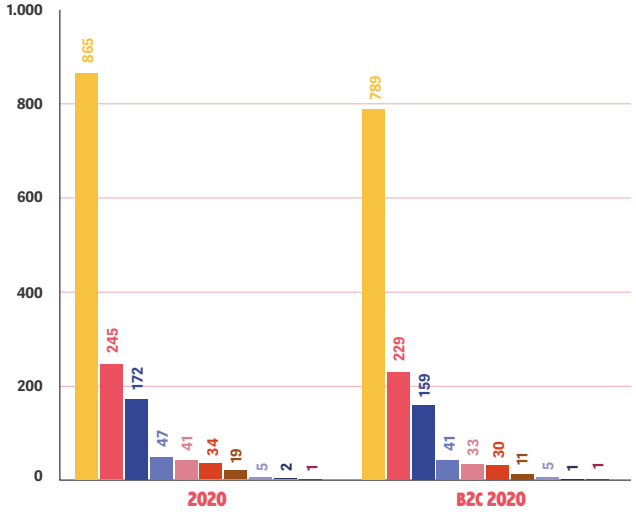
TABEL 15

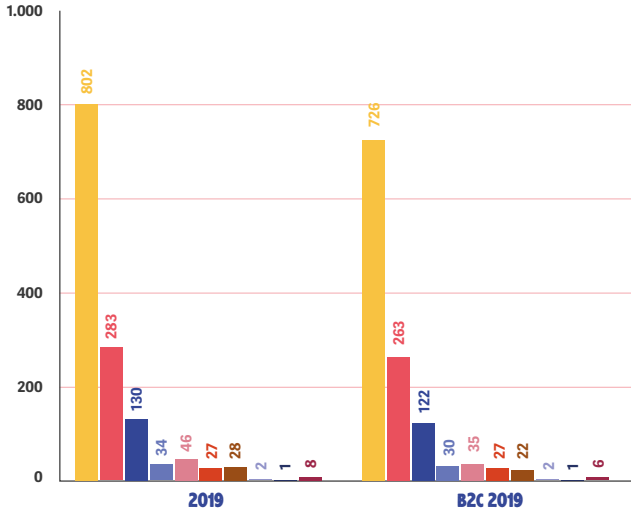
Het aantal ontvankelijk verklaarde bemiddelingsgeschillen is procentueel lichtjes gedaald (86,67% tegenover 88,44% in 2019).

Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsdossiers voor particulieren ('business-to-consumer') bleef in 2020 zo goed als gelijk (86,51%).

	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
ONTVANKELIJK	9.303	8.332	10.416	9.211
NIET ONTVANKELIJK	1.431	1.299	1.361	1.234

2. REDENEN VOOR NIET-ONTVANKELIJKHEID



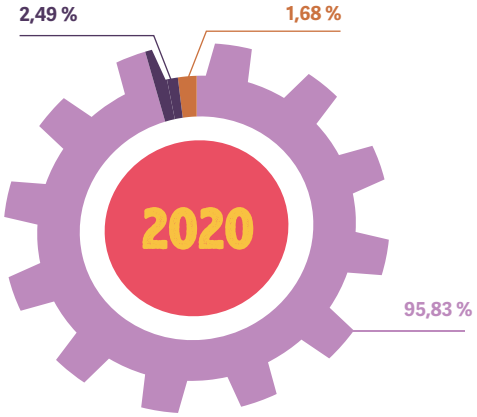


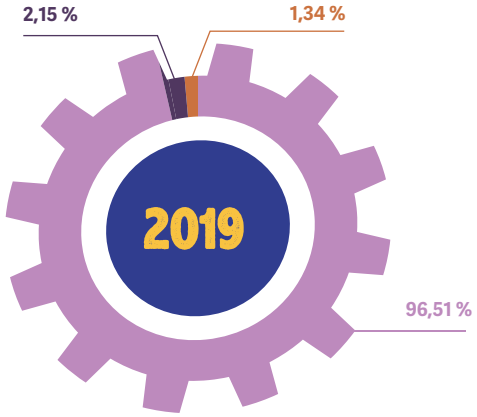
	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
EERSTELIJNSKLACHT	865	789	802	726
ONVOLLEDIGE GEGEVENS	245	229	283	263
ANDERE BETROKKEN SECTOR	172	159	130	122
GERECHTELIJKE PROCEDURE	47	41	34	30
EERSTELIJNSKLACHT OUDER DAN EEN JAAR	41	33	46	35
ONDUIDELIJKE KLACHT	34	30	27	27
PRIVÉCONFLICT	19	11	28	22
KWETSENDE KLACHTEN	5	5	2	2
BUITEN BEVOEGDHEID	2	1	1	1
BUITENLANDSE OPERATOREN	1	1	8	6

TABEL 16

In meer dan de helft (60,45%) van de niet-ontvankelijke bemiddelingsdossiers achtte de Ombudsdienst de klacht niet-ontvankelijk omdat vooraf geen contact was opgenomen met de betrokken operator (in 2019 was dat 58,93%). Als beroepsinstantie kunnen we pas tussenkomen als de klager zelf al heeft gepoogd zijn geschil te regelen met de operator. 17,12% van de niet-ontvankelijke klachten in 2020 werd als onvolledig beschouwd (tegenover 20,79% in 2019). De Ombudsdienst moet immers over een minimum aan informatie beschikken om een geschil te kunnen behandelen. In 12,02% van de niet-ontvankelijke dossiers weigerde de Ombudsdienst ze te behandelen omdat het aangehaalde probleem zich in een andere sector dan de telecommunicatiesector voordeed of het voorwerp uitmaakte van een gerechtelijk beroep (3,28% tegenover 2,50% in 2019). 2,86% van de niet-ontvankelijk verklaarde geschillen had betrekking op feiten die al meer dan een jaar eerder aan de operator waren voorgelegd (tegenover 3,38% in 2019). 2,38% van de onontvankelijk verklaarde klachten bij de dienst betrof in 2020 een onduidelijke klacht (tegenover 1,98% in 2019) en in 1,33% van de gevallen ging het om een privéconflict (tegenover 2,06% in 2019).

3. RESULTATEN





	2020	2019
MINNELIJKE SCHIKKINGEN	8.915	10.052
AANBEVELINGEN	232	224
INGETROKKEN KLACHTEN	156	140

TABEL 17

Voor een grote meerderheid van de behandelde dossiers kon er een minnelijke regeling worden getroffen (95,83% tegenover 96,51% in 2019). Het aantal aanbevelingen nam in aantal toe (232 tegen 224 in 2019). Op te merken valt dat het aantal ingetrokken klachten toeneemt (156 tegen 140 in 2019). Hoofdstuk 3 van dit jaarverslag gaat meer in detail in op de percentages minnelijke schikkingen voor de tien operatoren waarvoor in 2020 het hoogste aantal klachten werd ingediend.

4. POSITIEVE RESULTATEN VOOR DE GEBRUIKERS

	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019
Minnelijke schikkingen	8.915	95,83%	7.994	95,94%	10.052	96,51%	8.899	96,61%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	38	0,41%	35	0,42%	47	0,45%	37	0,40%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	22	0,24%	21	0,25%	16	0,15%	14	0,16%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden	14	0,15%	7	0,09%	11	0,11%	10	0,11%
Totaal positieve resultaten	8.989	96,62%	8.057	96,70%	10.126	97,22%	8.960	97,27%
Negatieve resultaten	111	1,19%	95	1,14%	113	1,08%	96	1,04%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen	47	0,51%	39	0,47%	37	0,36%	35	0,38%
Ingetrokken klachten	156	1,68%	141	1,69%	140	1,34%	120	1,30%
Totaal aantal verkregen klachten	9.303	100%	8.332	100%	10.416	100%	9.211	100%

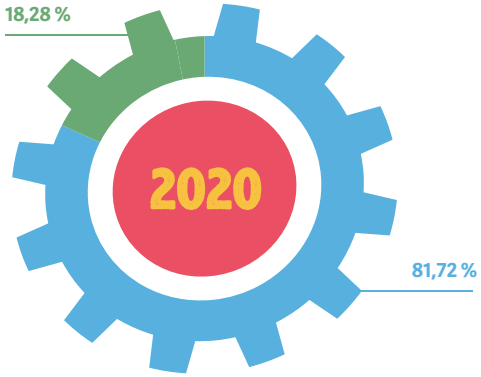
TABEL 18

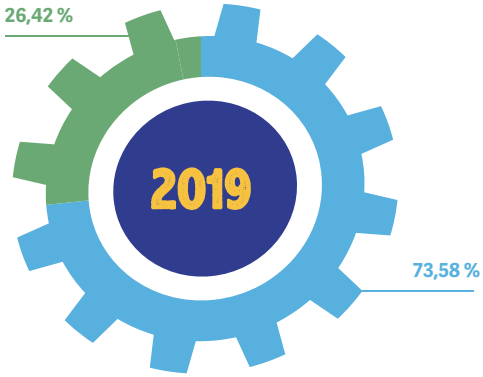
De positieve resultaten (96,62% tegenover 97,22% in 2019) omvatten het totaal aantal minnelijke schikkingen (8.915), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (38), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (22) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die uitvoerbaar zijn geworden (14).

Men moet weten dat bedrijven verplicht zijn de klager en de Ombudsdienst binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van hun gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van die termijn sturen wij een herinnering naar het bedrijf indien de aanbeveling niet werd beantwoord. Het bedrijf beschikt dan opnieuw over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing alsnog te motiveren indien het de aanbeveling niet volgt. De gemotiveerde beslissing wordt naar de klager en naar de Ombudsdienst gestuurd. Indien die bepalingen niet worden gerespecteerd (zie artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), is het bedrijf verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke tegemoetkoming aan de betrokken klager betreft. De negatieve resultaten (1,19% tegenover 1,08% in 2019) omvatten het totaal aantal aanbevelingen in het voordeel van het bedrijf (29) en gunstige aanbevelingen voor klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (82). Op 31 december 2020 telden wij bovendien 47 aanbevelingen die lopende waren, met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van 40 dagen nog niet was verstreken.

Zoals alle voorgaande jaren mag 2020 beschouwd worden als een positief jaar: voor 96,62% van de afgesloten dossiers (97,22% in 2019) 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 identiek.

F. TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INFORMATIE





TABEL 19

Een van de opdrachten van de Ombudsdienst is eindgebruikers die zich telefonisch tot hem richten zo goed mogelijk te begeleiden. Dergelijke directe telefonisch hulp leidt niet altijd tot het achteraf indienen van een klacht of een verzoek tot identificatie van vermeende kwaadwillige bellers. 6.704 telefonische verzoeken om informatie (tegenover 6.442 in 2019) hadden betrekking op een geschil met een operator (81,72% vs. 73,58% in 2019), wat een stijging is met 4,07%.

1.500 verzoeken om informatie (18,28% tegenover 26,42% in 2019) waren gericht op het verkrijgen van informatie over telefonische belaging en meer in het bijzonder over de identificatieprocedure.

	2020	2019
INFORMATIE OVER BEMIDDELING	6.704	6.442
INFORMATIE OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN	1.500	2.313

03

DE TOP 10 VAN DE OPERATOREN

A. Inleiding 27

B. Behandeling van klachten 27

1. Proximus 27
2. Telenet Group 29
3. Orange 30
4. Scarlet 31
5. VOO 32
6. Unleashed (Mobile Vikings/Jim Mobile) 33
7. M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat) 34
8. Lycamobile, Edpnet en Fluvius 35

A. Inleiding

Overeenkomstig artikel 43bis, §3 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven heeft de Ombudsdienst voor Telecommunicatie als voornaamste opdracht alle klachten van eindgebruikers te onderzoeken en te bemiddelen tussen hun, de operatoren en andere leveranciers van elektronische communicatiediensten om een minnelijke schikking voor de geschillen te bevorderen.

Wanneer er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, stelt de Ombudsdienst een aanbeveling op ten aanzien van de betrokken onderneming. Een kopie van deze aanbeveling wordt ook bezorgd aan de eindgebruiker. Deze aanbeveling is, hoofdzakelijk en naargelang het geval, gebaseerd op het gezond verstand, de billijkheid en de contractuele of wettelijke bepalingen.

De betrokken onderneming beschikt hierna over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien ze de aanbeveling niet volgt.

Na het verstrijken van de in de vorige alinea vermelde termijn stuurt de Ombudsdienst een herinnering naar de betrokken onderneming. De onderneming beschikt dan over een extra termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien ze de aanbeveling niet volgt. De gemotiveerde beslissing wordt zowel naar de klager als naar de Ombudsdienst gestuurd.

Wanneer de hierboven vermelde termijnen niet worden gerespecteerd, verbindt de betrokken onderneming zich ertoe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

Zoals gebruikelijk wordt in dit hoofdstuk de lijst opgesteld van de 10 operatoren die het afgelopen jaar de meeste klachten hebben gegenereerd.

Over het algemeen zetten de in 2019 waargenomen trends zich voort in 2020; dit zowel wat betreft het aantal geregistreerde klachten per operator als de meest terugkerende problemen.

De top 10 in 2020 is dus bijna gelijk aan die van 2019, met uitzondering van de tiende en laatste plaats die Lycamobile vorig jaar innam en nu in handen is van Fluvius. Lycamobile neemt nu de achtste plaats.

Daarnaast blijft het trio dat bovenaan de lijst prijkt ongewijzigd, namelijk Proximus, Telenet en Orange.

Voor elk van de 10 operatoren die in de rangschikking zijn opgenomen, zal bijzondere aandacht uitgaan naar de meest kenmerkende klachtencategorieën die het grootste aantal klachten opleverden.

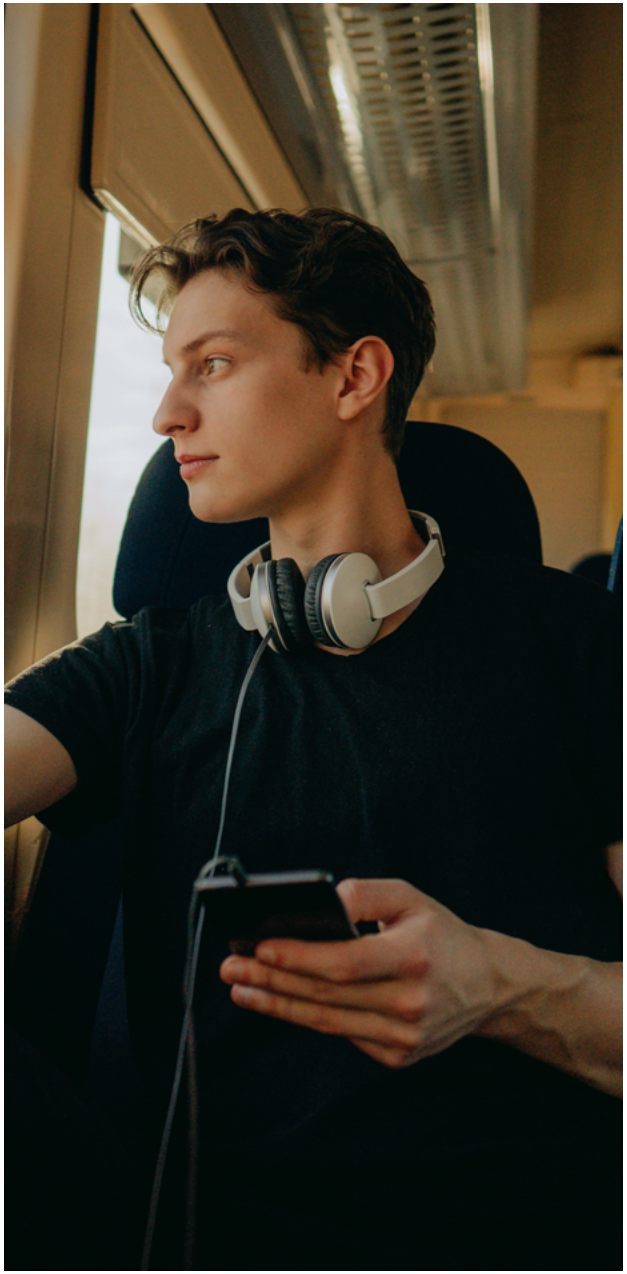
Bovendien worden enkele van de aangehaalde thema's in de volgende hoofdstukken nader besproken.

B. Behandeling van klachten

1. Proximus

Net als de vorige jaren, staat Proximus op de eerste plaats in de top 10 met 5207 behandelde klachten. De Ombudsdienst is in 2020 tot een minnelijke schikking gekomen in 84,9% van de klachten tegen Proximus (4422).

De meerderheid van de in 2020 over Proximus behandelde klachten ging over de facturatie van M-commercediensten (627 klachten), het blokkeren van inkomende oproepen (259 klachten), de opzegging van abonnementen (257 klachten), Easy Switch (246 klachten), en de facturatie van packs (217 klachten).



1.1. Facturatie van diensten door derden: M-commerce

De meerderheid van de in 2020 behandelde klachten tegen Proximus gaat over de facturatie van diensten door derden, mobile commerce of M-commerce (633 klachten). Over het algemeen betwisten de betrokken abonnees dat zij een abonnement op dergelijke diensten hebben genomen. Bovendien komt uit de klachten ook de zwakke betrokkenheid van vooral de eerstelijnsklantendienst van Proximus naar voren, die de abonnee vaak alleen maar doorverwijst naar de dienstverlener of zelfs de politie. Ten slotte brengen deze klachten de beperkingen en leemtes van de wettelijke bepalingen op dit gebied aan het licht. Dit thema wordt uitvoeriger besproken in hoofdstuk 9 van dit jaarverslag.

De operator Proximus heeft me voor € 603,79 bestolen. Ik heb telefonisch contact opgenomen met Proximus. Proximus vertelde me dat ik me had geabonneerd bij een bedrijf. Ik vroeg hen de naam van dit bedrijf. Het is het bedrijf WISTER. Ik zei dat ik dat bedrijf niet kende en dat ik niets had ondertekend. Er werd me gezegd dat ik contact moest opnemen met Wister en hen moest vragen het contract stop te zetten. Proximus gaf me het telefoonnummer van Wister en ik nam contact op: "Hoe heb ik me bij u geabonneerd en wat doet u?" Ze hebben me zogezegd een sms gestuurd en ik heb op de sms geklikt en heb me dus automatisch geabonneerd. Ik ben € 700,00 kwijt. Maar ik heb niets ondertekend. Ze hebben me gezegd dat ik contact moest opnemen met Proximus. Ik heb de domiciliëring en mijn abonnement bij Proximus stopgezet. Ik heb Proximus gevraagd om het bedrag terug te betalen, maar ze weigerden. Ze zeiden dat ik mijn klacht bij Wister moest indienen. Proximus eist nog altijd € 257,42 van mij via de deurwaarder.

1.2. Opzegging: voortzetting van de facturatie

Klachten in verband met de opzegging van abonnementen vormen de tweede categorie die in 2020 een aanzienlijk aantal klachten tegen Proximus opleverden (257 klachten). Deze klachten gaan over de voortzetting van de facturatie, ondanks de bevestiging van de opzegging door Proximus.

Ondanks de verzending van een aangetekende brief waarin ik de annulering van mijn abonnement vraag en waarvoor ik een e-mail van Proximus heb ontvangen waarin de opzegging wordt bevestigd, blijft deze onderneming mij facturen sturen (maart € 46,43/ april € 10,00) voor niet-geleverde diensten. Dit ondanks de bevestiging dat het contract sinds 14 februari 2020 is opgezegd.

1.3. Easy switch: geen kennisgeving aan de donoroperator

Ook de klachten over de Easy Switch-procedure maken een aanzienlijk aantal uit (246 klachten). Zoals hieronder wordt geïllustreerd, stelt Proximus de donoroperator regelmatig laattijdig op de hoogte van de deactivering van de diensten of verzuimt hij dat te doen. Het is in principe de taak van de recipiëntoperator (Proximus) om de aanvraag tot stopzetting van de diensten zo snel mogelijk na de activering van zijn diensten door te sturen naar de donoroperator (artikel 9 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie).

Bijkomend, leidt deze nalatigheid tot dubbele facturering voor de betrokken abonnees. De tussenkomst van de Ombudsdienst maakt het mogelijk om de facturatie van de donoroperator recht te zetten, hetzij door de donoroperator zelf, hetzij door Proximus.

Ik ben van operator veranderd (overstap naar Proximus op 28/12/2019). Ik kreeg echter een rekening van mijn oude operator: VOO vraagt me te betalen voor de volledige maand januari 2020. In een telefonisch contact met VOO vernam ik dat ze de informatie over de contractwijziging niet zouden hebben ontvangen van Proximus (Switch-code). Ik ben dus het slachtoffer van een dubbele facturatie waar herinneringskosten van € 10.00 van VOO bijkomen. Ik kan ze uiteraard niet betalen.

1.4. Facturatie voor het inleveren van apparatuur (decoder)

In 2020 werden 105 klachten geteld betreffende facturatie voor het niet inleveren van apparatuur en meer in het bijzonder van decoders. In de meeste gevallen verklaren de betrokken abonnees, zonder echter het minste bewijs te kunnen leveren, dat zij de apparatuur hebben ingeleverd. Proximus van zijn kant beweert dat het geen gegevens heeft over de teruggave van de apparatuur.

1.5. Ontoegankelijkheid van de klantendienst via het algemeen nummer

Tot slot werden er in 2020 651 telefonische informatievragen gesteld aan de Ombudsdienst, door klagers die de klantendienst van Proximus niet konden bereiken via het algemene 0800/22 800-nummer. Het is daarom belangrijk opnieuw te benadrukken dat operatoren de nodige middelen moeten vrijmaken voor de goede werking van hun eerstelijnsdiensten (jaarverslag 2019, blz. 51). Deze noodzakelijke kwestie is tijdens de COVID-19-pandemie als uitermate belangrijk gebleken. In hoofdstuk 8 van dit jaarverslag wordt dieper ingegaan op de problematiek van het (dis)functioneren van de eerstelijnsdiensten.

2. Telenet Group

Sinds 2017 staat Telenet Group systematisch op de tweede plaats in de top 10 van de operatoren. In 2020 werden 2460 behandelde klachten over Telenet Group geregistreerd bij de Ombudsdienst. Dat is minder dan in 2019 (2746 klachten). De vastgestelde daling komt overeen met een vermindering van 10,4%.

De tussenkomst van de Ombudsdienst resulteerde in 89,5% van de gevallen tot een minnelijke schikking (2202 klachten).

De voornaamste problemen die aanleiding gaven tot klachten tegen Telenet Group zijn de blokkering van inkomende oproepen (236 klachten), de verandering van operator via de Easy Switch-procedure (192 klachten), algemene internetproblemen (141 klachten), de problematiek van fraude en identiteitsdiefstal (130 klachten), de facturatie van packabonnementen (129 klachten) en het aanrekenen van herinneringskosten (124 klachten).

2.1. Blokkering van inkomende oproepen

Klachten over het blokkeren van inkomende oproepen vormen de grootste bron van klachten waarbij Telenet Group betrokken is (236 klachten).

Sinds vorige week heb ik al vier telefoontjes uit het buitenland ontvangen op mijn vaste lijn. Ik denk dat deze oproepen uit Corsica en Griekenland komen. Wat kan ik doen?

De betrokken abonnees zijn ofwel het slachtoffer van telefonische oplichting (telefoonspam, ping calls, Wangiri-fraude enz.), ofwel van ongewenste oproepen voor commerciële doeleinden of directe prospectie. In 2020 hebben dat soort praktijken in de context van de gezondheidscrisis rond de COVID-19-pandemie (zie verder) een zekere heropleving gekend.

In beide gevallen staan de abonnees meestal machteloos tegenover die ongewenste oproepen. Ze beschikken momenteel immers niet over de technische middelen om zich doeltreffend tegen dat soort telefonische oplichting te beschermen. Bovendien worden de wettelijke bepalingen op dit gebied, maar matig toegepast door de operatoren. Artikel VI.110, §1 van het Wetboek van economisch recht bepaalt onder meer dat: "het gebruik van geautomatiseerde oproepsystemen zonder menselijke tussenkomst en het gebruik van faxen met het oog op direct marketing, zijn verboden zonder de voorafgaande, vrije, specifieke en geïnformeerde toestemming van de geadresseerde van de boodschap". De wetgeving is zeker nuttig, maar vanwege het territorialiteitsprincipe is zij niet van toepassing op in het buitenland gevestigde bedrijven, die in de meerderheid zijn als het gaat om klachten over ongewenste oproepen voor commerciële doeleinden of directe prospectie. Zie hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

2.2. Easy Switch

Net als in 2019 is Easy Switch in 2020 een van de belangrijkste oorzaken van klachten tegen Telenet Group (192 klachten). De problemen met betrekking tot de Easy Switch-procedure worden grondiger geanalyseerd in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

2.3. Facturatie: herinneringskosten

In 2020 werden er 124 klachten over de facturatie van herinneringskosten door Telenet Group ingediend bij de Ombudsdienst. Deze klachten wijzen vooral op problemen eigen aan Telenet Group, zoals het niet naleven van het principe dat de eerste herinnering kosteloos moet zijn of problemen met de manier waarop de factuur wordt bezorgd. Die problemen vormen inbreuken op artikel 119, §2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Het voornoemde artikel, dat op 1 juli 2018 in werking trad, bepaalt de regels en principes die van toepassing zijn bij een onbetaalde rekening. Specifiek met betrekking tot de herinneringskosten bepaalt dat artikel het volgende: "Indien de abonnee de factuur niet tijdig betaalt, mag de operator de betrokken abonnee op elk moment schriftelijk herinneren aan het verstrijken van de vervaldatum van de factuur en hem uitnodigen de volgens de operator verschuldigde betaling te verrichten (...)". Bijgevolg veronderstelt de facturatie van herinneringskosten dat vooraf aan de abonnee naar behoren een bericht werd gestuurd waarin hem werd gevraagd de verschuldigde betaling te verrichten (jaarverslag 2018, hoofdstuk 8).

(...) Telenet Group rekent me graag systematisch € 10,00 herinneringskosten aan, zonder me ooit een eerste factuur te sturen, en beperkt zich tot het vaststellen dat ik een zogenaamde betalingsachterstand heb. Sommige maanden ontvang ik zelfs facturen voor twee maanden, want Telenet heeft duidelijk mijn overschrijving niet opgemerkt ... Ik heb een aantal keren een Telenet-shop bezocht, waar ze me verzekeren dat alles geregeld is en dat ik geen problemen meer zal hebben. De medewerkers van BASE zijn sinds het begin van de lockdown onbereikbaar, maar ze aarzelen niet om mij herinneringskosten in rekening te brengen, waardoor het dus onmogelijk is om uitleg te krijgen. Des te meer daar de overzichten van BASE tegenstrijdig zijn: zo verzekert de applicatie me dat mijn facturen zijn betaald terwijl ik een sms ontvang met de vraag om € 18,50 te betalen, en tegelijkertijd vertelt de klantenzone op hun website me dat ik nog steeds een saldo van € 37,00 verschuldigd ben. Ik heb uiteraard geprobeerd om een domiciliëring op te starten, verschillende keren zelfs: men verzekert me telkens dat de inhouding niet zou zijn gebeurd, wat gewoonweg onmogelijk is. Ik vraag me af in hoeverre er echt rekening is gehouden met mijn domiciliëringsaanvraag.

3. Orange

In 2020 staat Orange, net als in 2019, op de derde plaats in de top 10. De Ombudsdienst registreerde 2002 behandelde klachten tegen Orange.

Door de tussenkomst van de Ombudsdienst konden 1801 klachten, dus 89,9 % van de klachten tegen Orange, met een minnelijke schikking worden afgesloten.

Net als in 2018 en 2019 hadden de meest voorkomende klachten betrekking op de toepassing van de Easy Switch-procedure (205 klachten) en de opzegging van abonnementen (159 klachten).

3.1. Easy Switch: structureel probleem

De meest voorkomende klachten tegen Orange gaan over Easy Switch, met een totaal van 205 klachten. Hoofdstuk 7 gaat specifiek over de problematiek van Easy Switch.

Ik was 15 jaar lang Telenet-abonnee en betaalde mijn facturen normaal maandelijks. In juni ben ik overgestapt naar Orange. De medewerker van de Orange-winkel overtuigde me om mijn abonnement over te zetten en beloofde me dat Orange de 'Easy Switch'-procedure zou toepassen en voor de overstap zou zorgen. Ik hoefde dus niets te doen. Een paar dagen later kwam een technicus van Orange bij mij thuis en werden alle modems en aansluitingen geïnstalleerd. Sinds eind oktober ontvang ik brieven van Telenet wegens een onbetaald bedrag van € 500,00. Telenet zegt dat het om een fout van Orange gaat, dat mijn contract niet correct heeft opgezegd. Ik weet niet wie zich hier heeft vergist maar ik heb altijd één abonnement bij één operator betaald. Waarom eist Telenet betaling voor diensten die niet werden geleverd? Is Orange verantwoordelijk voor de overdracht?

3.2. Problemen in verband met de opzegging van abonnementen

Problemen rond opzegging zijn ook een belangrijke reden voor betwistingen die leiden tot het indienen van klachten (159) tegen Orange. De geconstateerde problemen zijn divers en uiteenlopend: niet verwerken en opvolgen van de opzeggingsvraag, voortzetten van de facturatie ondanks de opzegging, aanrekenen van kosten voor vervroegde opzegging enz.

U vindt bijgevoegd de documenten en bewijzen betreffende een opzegging die op 22 januari 2018 bij Orange is gebeurd. De opzegging werd niet intern bij Orange uitgevoerd. Orange bleef daarom het abonnementsbedrag inhouden tot november 2019. Ondanks het onweerlegbare bewijs van de in de winkel verrichte opzeggingsvraag weigert Orange mij terug te betalen. Mijn laatste e-mail blijft onbeantwoord. Het spreekt voor zich dat ik de zaken niet zo laat en dat ik mijn rechten zal doen gelden. Ik eis dus nog steeds een bedrag van € 580,00. Kunt u me hier alstublieft mee helpen?

Overeenkomstig artikel 111/3, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet Orange het contract beëindigen op het door de abonnee gekozen tijdstip, zelfs onmiddellijk. Orange moet de abonnee ook een schriftelijke bevestiging daarvan sturen.

3.3. Stopzetting van het sociaal telefoontarief

Tot slot wil de Ombudsdienst ingaan op de implementatie van de nieuwe 'Go'-abonnementen van Orange in de loop van de maand maart 2020. Voor sommige abonnees ging dit gepaard met de stopzetting van het toekennen van het sociaal telefoontarief waarvan ze daarvóór wel genoten. De Ombudsdienst heeft 39 klachten over deze problematiek behandeld. Voor een zeer groot deel van deze klachten werd een minnelijke schikking getroffen.

De problematiek van de annulering van het sociaal tarief door Orange wordt verder besproken in hoofdstuk 5.

4. Scarlet

Scarlet blijft op de vierde plaats staan in de top 10. In 2020 nam het aantal behandelde klachten tegen Scarlet af (735 klachten). In 2019 werden er 1208 klachten over Scarlet geregistreerd bij de Ombudsdienst. Dat is een daling met 39,10 %.

In 2020 werden 648 klachten of 88,2 % van de klachten tegen Scarlet afgesloten met een minnelijke schikking tussen de partijen.

Het merendeel van de klachten heeft betrekking op Easy Switch (62 klachten), de opzegging van abonnementen (61 klachten) en de facturatie van mobiel internet (43 klachten). Bovendien blijven de klachten over de late activering van telecommunicatiediensten in 2020 actueel (43 klachten). In hoofdstuk 9 van het jaarverslag van 2019 werd reeds een gedetailleerde analyse van deze problematiek besproken.

4.1. Easy Switch: foute vermelding van een klant- of identificatienummer voor Easy Switch

Een groot deel van de klachten (62) tegen Scarlet gaat over de toepassing van de Easy Switch-procedure, die de verandering van operator moet vergemakkelijken. In het onderstaande voorbeeld wordt een van de structurele problemen bij de toepassing van de Easy Switch-procedure belicht, namelijk het feit dat de donoroperator een foutief klant- of identificatienummer voor Easy Switch heeft meegedeeld. Deze problematiek wordt in detail besproken in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

De opzeggingsprocedure bij operator Scarlet via het Easy Switch-nummer werd niet op de gevraagde datum geregistreerd. De operator VOO deelt mij mee dat zij de vraag wel degelijk hebben verstuurd, maar ik stel vast dat er een cijfer ontbreekt in het Easy Switch-nummer. Tot besluit zegt Scarlet dat ze niet het juiste nummer hebben gekregen (maar niets hebben laten weten) en VOO wil niets doen en vindt dat Scarlet had moeten reageren.

4.2. Problemen in verband met de behandeling en de followup van opzeggingsvragen

Naast de problemen met de toepassing van de Easy Switch-procedure werden er in 2020 ook 61 klachten over opzegging behandeld door de Ombudsdienst. Deze klachten zijn over het algemeen het gevolg van het feit dat Scarlet de opzeggingsvraag niet had verwerkt en opgevolgd.

Ondanks het feit dat ik een opzeggingsmail heb gestuurd, ontvang ik nog steeds facturen. Ik wil graag worden terugbetaald en mijn dossier bij Scarlet afsluiten, alstublieft.

5. VOO

VOO staat nog steeds op de vijfde plaats in de top 10, ondanks een toename van het aantal behandelde klachten in 2020, namelijk 556 klachten ten opzichte van 445 klachten in 2019. Dit representeert een stijging met 24,9 %.

De Ombudsdienst is erin geslaagd om 458 klachten minnelijk te regelen, zijnde 82,4 % van de klachten tegen VOO.

De meest voorkomende klachten tegen VOO gaan over de toepassing van de Easy Switch-procedure (100 klachten), de opzegging van contracten en abonnementen (82 klachten) en problemen met de packabonnementen (36 klachten).

5.1. Easy Switch: structurele problemen

Een deel van de klachten tegen VOO werd ingediend na een verandering van operator via de Easy Switch-procedure (100 klachten). Die problematiek wordt meer in detail geanalyseerd in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag. Wij willen hier toch benadrukken dat de recipiëntoperator, in casu VOO, de abonnee schriftelijk moet inlichten over de problemen die zich voordoen bij de afwikkeling van de Easy Switch-procedure en hem moet uitnodigen om de schriftelijke opzegging van de diensten bij zijn vorige operator te vragen (artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van vaste lijndiensten en bundels van diensten in de sector van de elektronische communicatie).

Sinds 3 december 2019 ben ik bij VOO, en dus niet langer bij Proximus. VOO heeft op 3 december 2019 een opzeggingsaanvraag ingediend met Easy Switch. VOO heeft geen enkel antwoord ontvangen van Proximus en nu vraagt Proximus mij december 2019 en januari 2020 te betalen en vertelt mij dat ik het bewijs nodig heb dat VOO inderdaad de opzeggingsvraag heeft ingediend. VOO laat me weten dat ik jullie hulp moet inroepen. Bij voorbaat dank voor uw antwoord. Ik weiger te betalen voor december 2019 en januari 2020 omdat ik sinds 3 december 2019 bij VOO ben.

5.2. Opzeggingsvraag niet verwerkt

Daarnaast heeft de Ombudsdienst in 2020 82 klachten behandeld naar aanleiding van de opzegging van abonnementen of contracten bij operator VOO. Het grootste probleem is dat VOO ofwel geen rekening houdt met de soms herhaaldelijke vraag/vragen van de abonnee tot opzegging of van de abonnee eist dat hij een reden voor de opzegging opgeeft.

Mijn opzeggingsaanvraag is gedurende 10 dagen niet verwerkt en ik probeer een klacht in te dienen via het online formulier dat niet werkt omdat de server sindsdien buiten werking is. Ik probeer het vanaf een gsm, een tablet of een pc, maar het antwoord is altijd hetzelfde: 'server down'. Ik zou willen dat mijn opzeggingsaanvraag zo snel mogelijk wordt verwerkt want ik ben vanaf eind deze week, met name 24 januari, voor een maand in het buitenland. Mijn aanvraag werd sinds 9 januari gedaan en is nog steeds niet verwerkt.

Ter herinnering: de opzegging door de abonnee kan door alle schriftelijke middelen gebeuren en zonder dat er een reden moet worden opgegeven. Bovendien moet het contract op het door de abonnee gekozen tijdstip worden beëindigd, zelfs onmiddellijk. Er moet een schriftelijke bevestiging van de beëindiging naar de abonnee worden gestuurd. De operator moet de betrokken dienst zo snel mogelijk afsluiten. Tot slot moet de operator zich onthouden van elke praktijk die de beëindiging zou kunnen belemmeren. De Ombudsdienst is verschillende malen tussengekomen bij VOO om hen op dit principe te wijzen en de naleving ervan aan te bevelen (artikel 111/3, §§1 en 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

6. Unleashed (Mobile Vikings/Jim Mobile)

In 2020 staat Unleashed (Mobile Vikings), net als in 2019, op de zesde plaats in de top 10.

In 2020 werden er 89 klachten over Unleashed (Mobile Vikings) ingediend bij de Ombudsdienst. In 2019 werden er 307 klachten behandeld tegen Unleashed (Mobile Vikings). De cijfers van 2020 wijzen dus op een aanzienlijke daling van om en bij de 71 %.

Voor 77 klachten kon een minnelijk schikking worden bereikt, wat goed is voor een percentage van iets meer dan 86,5 %.

6.1. Overdracht van mobiele nummers

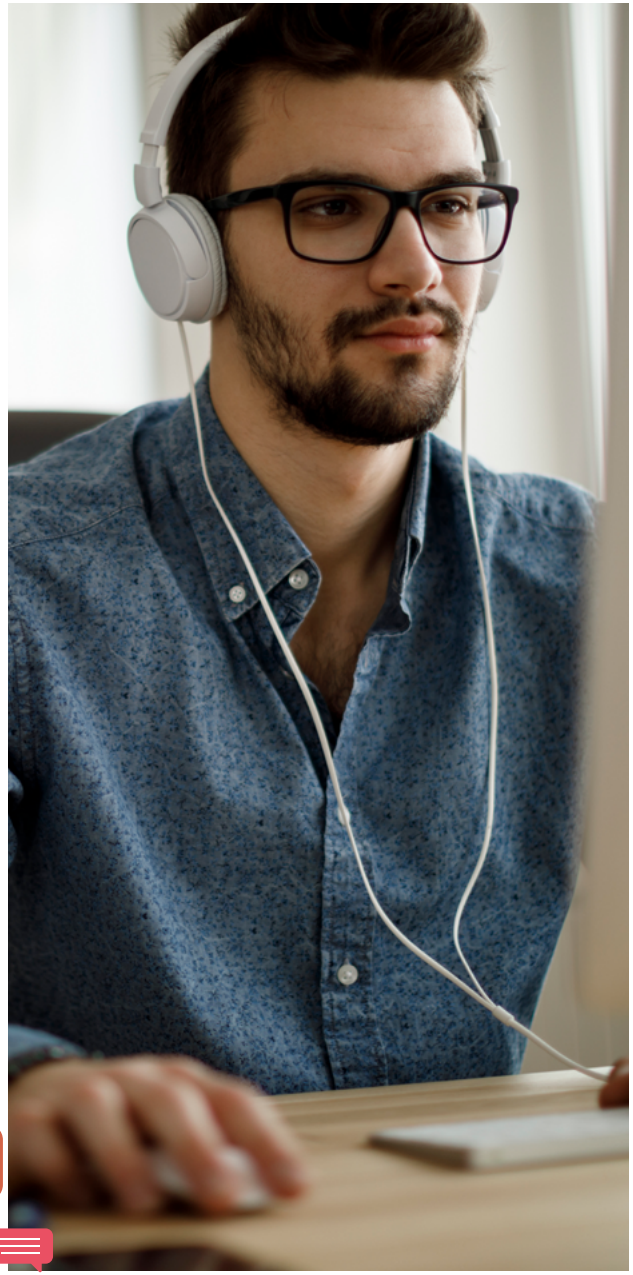
Net als vorig jaar zijn problemen met betrekking tot de overdraagbaarheid van mobiele nummers een bron van geschillen met Unleashed (Mobile Vikings), waarvoor de Ombudsdienst in de loop van 2020 regelmatig werd aangeschreven (19 klachten).

We hebben een nummeroverdracht aangevraagd voor het nummer ... van Proximus naar Mobile Vikings. Op maandagavond 5/10 hebben we de simkaart gewisseld en toen ontstonden de problemen. Toch hebben we van Mobile Vikings per e-mail de bevestiging gekregen dat we van operator zouden veranderen en ons nummer zouden behouden. Blijkbaar niet, want het nummer lijkt helemaal niet te zijn overgedragen. Na 2 dagen bellen en mailen naar beide bedrijven hebben we nog steeds geen oplossing. Dat nummer is noodzakelijk. Het stelt ons in staat om contact op te nemen met de school en het ziekenhuis voor onze dochter die ernstige gezondheidsproblemen heeft. Gelieve tussen te komen voor dit probleem. Mobile Vikings geeft aan dat het probleem bij Proximus ligt.

6.2. Prepaidkaarten: verstrijken van het tegoed en deactivering van het mobiele nummer

Problemen die voortvloeien uit het verstrijken en deactiveren van het tegoed op prepaidkaarten zijn de op een na meest voorkomende oorzaak van klachten bij de Ombudsdienst (10 klachten). Zoals uit het onderstaande voorbeeld blijkt, zijn bepaalde abonnees niet op de hoogte van het principe dat prepaidkaarten worden gedeactiveerd als ze niet binnen het jaar worden herladen. Bovendien stuurt Unleashed (Mobile Vikings) geen waarschuwing vóór die deactivering naar de betrokken abonnees. Abonnees ontvangen eenvoudigweg een e-mail op de dag van de deactivering, met de mededeling dat hun nummer is gedeactiveerd. Na de tussenkomst van de Ombudsdienst gaf Unleashed (Mobile Vikings) in dit soort van dossiers echter toe dat de abonnees niet vooraf op de hoogte waren gebracht van de deactivering van hun nummer en heeft ze uiteindelijk opnieuw geactiveerd.

Op 29 mei 2020 liet Unleashed (Mobile Vikings) me weten dat mijn gsm-nummer, dat ik al 20 jaar heb, de volgende dag zou worden afgesloten omdat het al een jaar niet meer werd herladen. Op dit moment heb ik een abonnement van mijn werkgever en had ik er geen behoefte aan om de kaart te herladen, maar dit nummer was nog wel aangesloten op het netwerk in mijn Dual Sim en ik kreeg regelmatig sms'jes en telefoontjes van vrienden en familie. Ik reageerde direct via hun WhatsApp-klantenservice om te vragen wat ik kon doen om mijn nummer niet af te sluiten. Er werd mij geantwoord dat het niet mogelijk was om mijn telefoonnummer te behouden. Ik wil dat mijn nummer opnieuw wordt geactiveerd.



7. M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat)

M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat) staat voortaan op de zevende plaats in de top 10. In 2019 nam M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat) de achtste plaats in de rangschikking in.

In 2020 werden 79 klachten behandeld ten aanzien van TV Vlaanderen (67 klachten) en Télésat (12 klachten). Dat is een lichte stijging in vergelijking met het aantal klachten in 2019, dat toen 69 bedroeg.

Van de 79 behandelde klachten, werden 70 klachten afgesloten met een minnelijke schikking. Zeven klachten gaven aanleiding tot een aanbeveling van de Ombudsdienst.

De klachten die het vaakst werden geformuleerd tegen TV Vlaanderen/Télésat gaan enerzijds over de opzegging van abonnementen (14 klachten) en anderzijds over defecten en storingen op televisiediensten. Deze issues gingen hoofdzakelijk over de ontvangst van bepaalde televisiezenders.

7.1. Opzeggingsvraag niet verwerkt en voortzetting van de facturatie na opzegging

Overeenkomstig artikel 111/3, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet TV Vlaanderen/Télésat akte nemen van de opzegging op het door de abonnee gekozen moment, zelfs onmiddellijk, en de betrokken dienst zo snel mogelijk afsluiten. We stellen echter vast dat dat principe niet altijd wordt toegepast door TV Vlaanderen/Télésat.

Ik heb Télésat in november per e-mail en telefoon gemeld dat ik mijn abonnement niet zou verlengen omdat ze me nog altijd € 35,00 verschuldigd zijn. Niet alleen hebben ze mijn abonnement niet op tijd opgezegd, maar ze durven me nog € 12,54 factureren terwijl ze me nog € 35,00 verschuldigd zijn. Ik weiger dat bedrag te betalen en wacht nog steeds op mijn € 35,00. Ze zijn niet in staat om hun werk te doen, maar dat is mijn probleem niet. Ze werden ruim vóór het einde van het abonnement op de hoogte gebracht.

7.2. Storingen

Er hebben zich verschillende technische problemen voorgedaan. De klagers melden meestal problemen met de werking van de modem, slechte beeldkwaliteit, de onmogelijkheid om bepaalde televisiekanalen te ontvangen enz.

Mijn Télésat-module werkt niet meer met Télésat-kanalen! Télésat zegt dat ik een nieuwe moet kopen! Dat is onaanvaardbaar. Ik gebruik dus een andere module en die werkt, behalve 2 kanalen in het pakket: C8 en Infosport! Sinds gisteren werken la trois en RTL TVI ook niet meer! Télésat zegt dat ze op de hoogte zijn en dat ze een oplossing zullen zoeken. Het gedrag van de operator is ronduit schandalig. Wilt u tussenkomen? Alvast bedankt voor het vinden van een oplossing.

8. Lycamobile, Edpnet en Fluvius

8.1. Lycamobile

In 2020 staat Lycamobile, op de achtste plaats in de top 10. Dit jaar heeft de Ombudsdienst 54 klachten tegen Lycamobile behandeld. Na zijn tussenkomst is de Ombudsdienst erin geslaagd bijna al deze klachten minnelijk te regelen.

De belangrijkste grieven over deze operator gaan over verschillende specifieke aspecten van prepaid mobilofonie, zoals de onmogelijkheid om een mobiel nummer te recupereren, de onbeschikbaarheid van het tegoed op een prepaidkaart, de onmogelijkheid om het nog beschikbare tegoed te raadplegen enz. Daarnaast blijft de onmogelijkheid om inkomende oproepen te blokkeren actueel.

De problematiek van het blokkeren van inkomende oproepen heeft in 2020 ook tot klachten geleid (7).

Bij de ontvangst van ongewenste oproepen uit het buitenland is de operator meestal niet in staat om de abonnee middelen aan te bieden om zich echt tegen dat type van oproepen te beschermen. (Zie verder)

Ik ontvang ongewenste en laattijdige oproepen van een Frans nummer. Ik zou dat nummer graag blokkeren.

8.2. Edpnet

Edpnet neemt de negende en voorlaatste plaats in van de top 10. Dit is dezelfde positie als in 2019.

In 2020 werden er 51 klachten over operator Edpnet ingediend bij de Ombudsdienst. Dat is een lichte daling in vergelijking met het aantal klachten dat in 2019 werd geteld, namelijk 52 klachten.

In bijna alle gevallen werd de tussenkomst van de Ombudsdienst afgesloten met een minnelijke schikking van het geschil.

De categorieën van klachten zijn vrij uiteenlopend. De meest voorkomende categorie (9 klachten) is de Easy switch-problematiek, die uitvoeriger wordt besproken onder hoofdstuk 7 van dit jaarverslag. Problemen met de stopzetting van de diensten (5 klachten) komt op de tweede plaats.

8.3.Fluvius

Fluvius komt op de laatste plaats in de top 10 met 26 behandelde klachten die in 2020 bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie zijn ingediend. Voor alle betrokken klachten kon een minnelijke schikking worden getroffen.

De klachten hebben vooral betrekking op schade als gevolg van de uitvoering van infrastructuurwerken (12 klachten).

Daarnaast wenst de Ombudsdienst te benadrukken dat Fluvius de termijn van tien dagen die aan elke operator wordt toegekend om zijn standpunt en de antwoordelementen die zijn standpunt rechtvaardigen in acht moet nemen en moet respecteren (artikel 11, lid 3 van het procedureregelement). Die naleving garandeert de doeltreffendheid van het bemiddelingsproces en de minnelijke schikking van de geschillen.

Fluvius wordt vaak door de Ombudsdienst gecontacteerd als partner van de operatoren inzake infrastructuurwerken en niet zozeer als onderneming waar een klacht tegen wordt ingediend. Hun input is vaak van belang om een duidelijker beeld ten aanzien van de operator te verkrijgen.

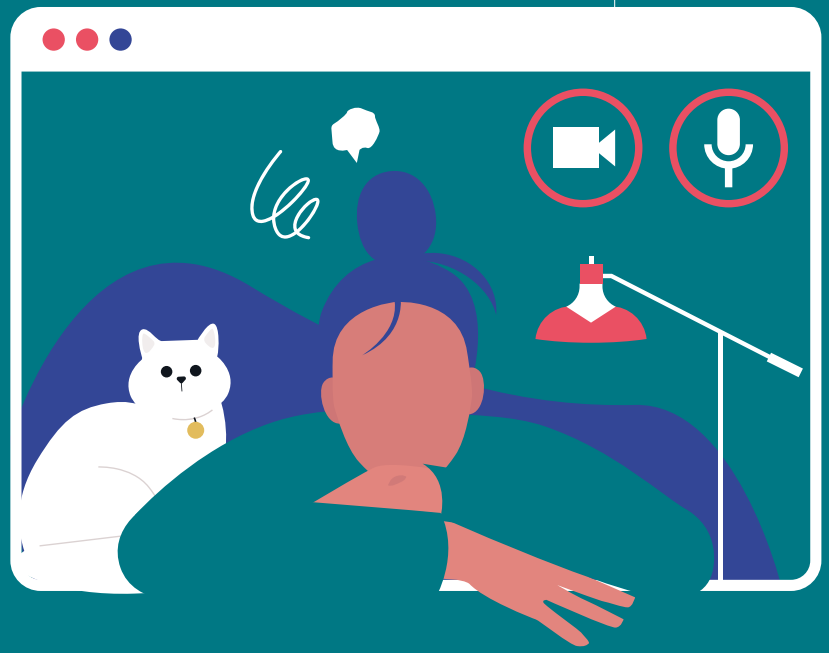
04 Telecomklachten gerelateerd aan COVID-19

A. Inleiding 37

B. Klachtenthema's 37

1. Ontoereikende klantendienstverlening 37
2. Impact van de pandemie op de digitale kloof 39
3. Problemen met nieuwe aansluitingen, technische defecten en storingen 40
4. Aanrekening van abonnements- en verbruikskosten 42
5. Telefonische belaging en fraude 43

C. Conclusie 43



A. Inleiding

Sedert het uitbreken van de coronapandemie in België begin maart 2020 stelde de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vast dat een deel van de beroepsklachten van 2020 direct of indirect betrekking hadden tot deze zeer unieke situatie. Ondanks de digitalisering houden de operatoren in bepaalde situaties immers nog steeds fysiek contact met hun klanten, denken we maar aan de verkooppunten waar telecomcontracten worden afgesloten, toestellen worden gekocht, defecte apparaten worden binnengebracht, decoders en modems op het einde van de overeenkomst worden afgeleverd of vragen worden gesteld over facturen, producten en diensten. Ook in het kader van de realisatie van aansluitingen en het onderzoeken en lichten van storingen is meestal een fysiek contact met de klant onvermijdelijk. Door toedoen van de verplichte inperking van fysiek contact tussen burgers kwam deze persoonlijke dienstverlening onder druk te staan. Honderden klagers dienden in 2020 zelfs tot lang na de eerste coronagolf, alsook tijdens de tweede golf een klacht in bij de Ombudsdienst omdat zij omwille van de coronamaatregelen negatief geïmpacteerd werden.

Middels deze bijdrage tracht de Ombudsdienst de belangrijkste problematieken die in 2020 verband hielden met COVID-19 bloot te leggen. De Ombudsdienst zal in dit hoofdstuk verder ingaan op de klantendienstverlening tijdens de pandemie en de impact ervan op de oudere en jongere telecomgebruikers. Tevens zullen de talloze problemen met nieuwe aansluitingen en storingen bij bestaande aansluitingen aan bod komen, alsook de onregelmatigheden bij de aanrekeningen van abonnements- en verbruikskosten. Het virus bleek ook een bron te zijn van klachten over telefonische belaging en fraude. Het hoofdstuk zal worden afgesloten met een korte reflectie op de grotere maatschappelijke en economische rol van elektronische communicatie tijdens de COVID-19-pandemie.

B. Klachtenthema's

1. Ontoereikende klantendienstverlening

In maart 2020 heb ik een mail ontvangen van Proximus dat wij in verband met de corona gratis konden bellen naar alle vaste nummers tijdens de daguren zonder dat gespecifieerd werd tot welke datum. Dan kreeg ik in juni ineens een rekening voor gesprekken welke ik driemaal heb betwist zonder een degelijk antwoord te hebben ontvangen. Nu werd mijn vaste telefoon buiten dienst gezet. Mijn vrouw is gehandicapte en kan de telefoon niet missen.

Mijn schoonmoeder is al weken wachtende op herstel van haar vaste telefoon. Wij kunnen mijn schoonmoeder omwille van de gezondheidscrisis niet meer bezoeken en zij kan ons niet meer bereiken. Wanneer ik een klacht wou indienen via Proximus, dan werd mij dat onmogelijk gemaakt. Op de website is er geen contactformulier, er is geen mogelijkheid om een e-mail te sturen, ik kan alleen telefoneren en minutenlang naar muziek luisteren. Uiteindelijk kreeg ik iemand aan de lijn die mij het onmogelijke durfde vragen, namelijk om via de website klacht in te dienen. Daarna kreeg ik het antwoord dat men zal kijken wat men kon doen en begon er weer minutenlang muziek, waarna de verbinding vanuit Proximus verbroken werd.

Mijn iPhone X, dat ik nog geen twee jaar geleden had aangeschaft bij Telenet Group, startte plots niet meer op. Ik heb er alle begrip voor dat in deze coronacrisis Telenet Group ons niet dezelfde service kan bieden, maar negen belletjes, vier contactnummers en twee uur later had ik nog steeds geen oplossing. Telenet Group was volgens de website ook bereikbaar via e-mail of via Facebook Messenger maar nergens kreeg ik antwoord. De Base shops waren gesloten door de opgelegde wetgeving. Maar mijn garantie verviel op 17 april. Ik zou graag hebben dat mijn garantie wordt verlengd.

Er liet zich in 2020 een belangrijke klachtenstijging optekenen in het domein 'klantendienst'. In 2019 registreerde de Ombudsdienst 306 beroepsklachten die betrekking hadden op de klantendienstverlening van de verschillende telecomoperatoren. In 2020 registreerde de Ombudsdienst daarentegen 765 klachten. Vooral de toegankelijkheid van de operatoren Proximus (185), Orange (41), Telenet Group (33) en Scarlet (32), hun als onvoldoende ervaren klantgerichtheid en de slechte informatieverstrekking werden door de klagers op de korrel genomen.

In een crisissituatie is vooral een toegankelijke, duidelijke en transparante communicatie een must. Wanneer telecomgebruikers in deze moeilijke tijden informatie zochten, konden ze terecht op de website, maar ook via sociale media werd door meerdere operatoren informatie meegegeven. Men mag echter niet uit het oog verliezen dat niet elke klant via deze kanalen te bereiken is. Voorbeeld 1 schetst hierbij een gebrekkige communicatie over de toekenning en afschaffing van door Proximus toegekende gunstmaatregels. Als les uit de eerste lockdown, lijkt het de Ombudsdienst zeker niet overbodig om klanten zonder elektronisch mailadres per brief te informeren over de meest relevante informatie betreffende doorgevoerde en terug opgedoekte gunstmaatregels bijvoorbeeld via de maandelijkse facturen.

Hoofdzakelijk meldden de klagers aan de Ombudsdienst dat zij hun operator moeilijk, zoals in voorbeeld 2, of slechts na verloop van lange wachttijden, die zelfs konden oplopen tot meer dan een uur, konden bereiken. De situatie werd bijkomend lastig doordat de klagers zich evenmin konden richten tot een fysieke telecomwinkel. Telecomwinkels en andere fysieke verkooppunten moesten volgens de wet aan het begin van de eerste lockdown immers volledig sluiten en waren daarmee ontoegankelijk voor de klanten. Daarmee konden zij slechts telefonisch (of schriftelijk) terecht bij hun operator met grote frustraties tot gevolg. Na een bepaalde periode mochten de telecomwinkels terug openen; dit eerst in beperkte mate voor noodgevallen, later op afspraak en tenslotte mits respectering van de richtlijnen.

Zoals het derde voorbeeld weergeeft, konden defecte toestellen in de periode van sluiting niet tijdig worden binnengebracht ter herstelling of vervanging. De betrokken klagers bleven soms afgesneden van alle communicatiemogelijkheden en werden aan hun lot overgelaten. Creatieve oplossingen bleken in de beginperiode van de lockdown zoek. Sommige operatoren verwezen de klagers gauw door naar de fabrikant van een toestel, hetgeen meestal niet tot een oplossing leidde. Frequent meldden klagers aan de Ombudsdienst dat zij hun huurdecoders en -modems niet konden binnenbrengen in de winkel van hun operator en dat zij moesten wachten op verdere orders. Deze bleven echter uit met als gevolg dat de waarborg van de toestellen alsnog in rekening werd gebracht.

Tijdens de tweede golf werden enkele vastgestelde ongemakken voor de telecomklanten aangepakt. Zo communiceerde bijvoorbeeld Proximus op zijn website verschillende stappenplannen naargelang of een toestel omgeruild, hersteld of teruggestuurd moest worden.

Deze konden zijn klanten raadplegen op een toch wel moeilijk terugvindbare webpagina.

De blijvende instroom aan klachten over de werking van de telefonische klantendiensten laat ons vermoeden dat klagers in 2020 in vele gevallen ook tijdens de periode van versoepelingen telefonisch contact boven een bezoek aan één van de winkels bleven verkiezen. In de eerste golf van 15 maart 2020 tot 31 mei 2020 ontving de Ombudsdienst 40 beroepsklachten over de onbereikbaarheid van de eerstelijnsklantendiensten, waarvan 17 klachten gericht waren tegen Proximus en 14 klachten tegen Orange. In de daaropvolgende periode van 2,5 maanden (1 juni 2020 tot 15 augustus 2020) bleef de Ombudsdienst een gelijkaardig aantal registreren, namelijk 38 beroepsklachten, hoewel de telecomshops ondertussen al lang terug open waren. Hiervan waren 21 klachten gericht tegen Proximus en 10 klachten tegen Telenet Group. Misschien speelt hier het oude zeer mee van onderbezetting van de eerstelijnsdiensten tijdens de vakantiemaanden, maar ook daarna, in de daaropvolgende "normale" periode van 16 augustus 2020 tot 31 oktober 2020 was nog steeds sprake van 75 beroepsklachten, waarvan Proximus 60 klachten voor zijn rekening nam. Gedurende de tweede golf, in de periode van 1 november 2020 tot 31 december 2020, waarbij tijdelijk alle niet-essentiële winkels, en voor korte tijd ook enkele telecomwinkels terug gesloten waren, nam de Ombudsdienst nota van 126 beroepsklachten waarbij klagers meldden dat ze hun operator niet of nauwelijks konden bereiken. Op de website van Proximus en Scarlet was het zelfs tijdelijk niet meer mogelijk om een schriftelijke klacht in te dienen. 79 klagers maakten daarover hun beklag tegenover Proximus, 30 klagers ten aanzien van Scarlet. De Ombudsdienst hoopt dat Proximus en Scarlet de nodige capaciteiten in hun klantendiensten zo snel als mogelijk terug kunnen bereiken en ook overdag (soms noodzakelijke) online schriftelijke contacten opnieuw kunnen toelaten, zodat klanten terug de gepaste dienstverlening kunnen ontvangen. De aangegane engagementen in onder andere het charter voor klantvriendelijkheid dienen intact te blijven, ook al zijn de omstandigheden moeilijk.

2. Impact van de pandemie op de digitale kloof

Ik ben ouder dan 70 jaar en heb in het verleden een zware longontsteking gehad en behoor dus tot de risicogroep voor corona. Ik ben niet vertrouwd met online aankopen en herlaad mijn Pay&Go-kaart normaal via de Proximus winkel. Ik heb immers nog Proximus-waardebonnen die ik daarvoor wil gebruiken. Door de coronamaatregelen zijn de Proximus-winkels gesloten. Gisteren (7 april 2020) was de laatste dag om te herladen en kon ik niet terecht in een Proximus-winkel. Nu ben ik plots al mijn krediet (meer dan €20,00) kwijt en kan ik helemaal niet meer bellen met mijn gsm.

Ik heb mijn overschrijving naar de bank op tijd binnen gedaan, maar door de coronacrisis werd deze te laat uitgevoerd door de bank. Ik heb van Telenet Group een herinnering gekregen en onmiddellijk gebeld naar mijn operator, maar ze aanvaardden mijn excuses niet. Twee dagen later, 23 april, heb ik een aanmaning gekregen van € 10,00.

Ik heb een aanvraag gedaan voor een flybox van Orange om die aan mijn kleinzoon te bezorgen daar hij op het adres waar hij verblijft momenteel geen internet heeft en hij dus niet in de mogelijkheid is om via smartschool zijn studies te doen. Ik heb €39,00 betaald maar vijf dagen later had ik nog steeds niets ontvangen. Vermits mijn kleinzoon die flybox echt wel dringend nodig had, dacht ik om een tweede poging te doen en heb dan nogmaals een flybox besteld en betaald. Wonder boven wonder, de dag nadien werd de flybox geleverd maar spijtig genoeg de simkaart niet. En, hier gingen we weer: alle dagen, vanaf levering tweede flybox, belde ik uren naar Orange met de vraag waar die simkaart bleef en hun antwoord was steeds ongeveer hetzelfde: "We weten dit niet, er zal een dossier opgemaakt worden". Tot nu toe heeft mijn kleinzoon nog niets voor school kunnen doen.

Toegang hebben tot op elektronische wijze verstrekte informatie en die dan nog kunnen begrijpen, bleek in tijden van corona cruciaal om te kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven, om online studies te kunnen volgen, te werken of om in contact te blijven met zijn vrienden en familie. Sommige klagers wisten niet wat te doen zonder laptop, smartphone of internetaansluiting of hadden een digitale kennisachterstand. Zoals voorstaand voorbeeld 1 aantoont heeft een deel van de bevolking nog niet de digitale vaardigheden om met een computer, tablet of smartphone te kunnen werken, online aankopen uit te voeren of vooraf betaalde kaarten online te herladen. Prepaid-klanten leken door de meeste operatoren vergeten te zijn aan het begin van de door de overheid verstrekte sluitingsmaatregelen. Vooral oudere telecomklanten klaagden het feit aan dat zij plotseling verplicht hun belwaarde online moesten opladen en geen weet hadden hoe zij zich nu moesten behelpen. De klager uit voorbeeld 1 verloor initieel zijn belkrediet en bovendien zijn verbinding met de buitenwereld waardoor hij tijdelijk geïsoleerd geraakte van zijn familie en vrienden. Ondanks het feit dat meerdere operatoren, speciale voorwaarden, zoals bijvoorbeeld extra datavolume, lanceerden, bleek uit de klachten dat voornamelijk Orange en Proximus hun prepaid-klanten initieel uit het oog verloren voor wat betreft de toekenning van gunstmaatregelen. Op zijn website (https://www.orange.be/nl/hulp-tijdens-coronacrisis) informeerde Orange er in de lente van 2020 over dat zijn gsm-abonnees in het kader van de corona-context tijdelijk gratis 5 GB extra datavolume kregen toebedeeld. Tempo-klanten (prepaid) genoten eerst niet van dit voordeel. Later zette Orange dit recht. Volgens de online informatie kon men als mobiele klant van Proximus, met uitzondering van de prepaid-klanten, in de lente van 2020 tijdelijk onbeperkt bellen naar alle vaste lijnen in het binnenland, voor zover de abonnee zich in België of in de Europese Unie bevond. Mobiele klanten, opnieuw met uitzondering van de prepaid-klanten, verkregen ook tijdelijk 10 GB extra mobiele data.

Voorts, wie digitaal niet mee was en nog met papieren facturen en overschrijvingen werkte, riskeerde in 2020 rappelkosten te moeten betalen voor laattijdige betalingen; dit vooral dan bij Telenet Group. De klachten wezen uit dat met name Telenet Group elke verantwoordelijkheid van zich afschoof voor problemen met de postbedeling van facturen of met de bank. Hoewel het genoegzaam bekend was dat de postbedeling onder impuls van de corona-context structureel vertraging opliep, weigerde Telenet Group tijdens de eerstelijnsklachtenbehandeling om op een coulante manier om te gaan met deze situatie en bleef deze operator een zeer strikt inningsbeleid voeren ten aanzien van privéklanten die ervoor gekozen hadden om facturen per post te ontvangen. Daarentegen bood Telenet Group zijn business-klanten wel een extra faciliteit in het kader van de coronamaatregelen. Deze klanten konden tijdelijk, onder bepaalde voorwaarden, tot drie maanden uitstel van betaling van facturen verkrijgen (https://www2.telenet.be/TBsamenerdoor).

Kinderen uit kansarme gezinnen werden tijdens de COVID-19-maatregelen dubbel getroffen: ze konden niet naar school en onderwijs via digitale leerplatformen, zoals smartschool, was onmogelijk als men niet over een computer of toegang tot internet beschikte. Tientallen ouders en grootouders vreesden dat hun kroost hierdoor een grote achterstand zou oplopen en dienden een klacht in bij de Ombudsdienst met de vraag tot hulp omdat ze door de eerstelijnsdiensten van Orange, Proximus, Scarlet, Telenet Group en VOO niet verder werden geholpen.

3. Problemen met nieuwe aansluitingen, technische defecten en storingen

Deze ochtend belde ik reeds driemaal naar de technische dienst van Proximus. De eerste keer had ik een mijnheer aan de lijn en die ging ervoor zorgen dat iemand mij opbelde wat niet gebeurde. Doordat de problemen acuut werden belde ik terug naar de operator. Na 7 minuten aan de lijn werd ik afgebroken. Vorige week nam ik ook al contact op en toen zei de klantendienstmedewerker van Proximus me dat het probleem zou liggen bij de technische eenheid met veel wachtende lijnen (meer dan vier). Deze ochtend had ik nochtans maximum één wachtende voor mij. De derde keer had ik iemand aan de lijn die me niet verder heeft geholpen. Wij zijn een huisartsenpraktijk en het is een must dat de patiënten ons ter aller tijde kunnen bereiken. Deze ochtend kwam er zelf een patiënt naar hier voor het maken van een afspraak (in coronatijden kan dit echt niet).

Mijn internetverbinding is gewoon verschrikkelijk. Ik heb zelf 1,59 Mbps aan prestaties gemeten. De Proximus-technicus sprak van 2 Mbps. In zijn laatste interventie sprak hij van gemiddeld 3.000 micro-onderbrekingen per dag. In dergelijke omstandigheden is de verbinding bijna nutteloos. Met de lockdown konden mijn kinderen niet deelnemen aan afstandsonderwijs. Ondanks de lockdown moest ik bijna dagelijks naar het kantoor rijden omdat thuiswerk maar beperkt mogelijk was. De inspanningen van de technici (twee modems) hebben geen verbetering gebracht. Het is mij ook duidelijk dat er pas een einde komt aan deze grieven als Proximus ook in H. is en glasvezel of een radioverbinding zal installeren. Maar deze toestand kan echt niet meer in tijden van corona.

Sinds vrijdag hebben wij geen internet, telefoon en tv-verbinding meer. Wij hebben Scarlet aan de lijn gehad op vrijdag en op maandag met de uitleg dat de oorzaak door Proximus moest opgelost worden en er een technieker zou langskomen. Nu zijn we ondertussen dinsdag, er is nog geen enkele oplossing en Scarlet is onbereikbaar. Wij hebben studenten die online les moeten volgen, studenten die online examen moeten afleggen en een thuiswerker.

Eén van de belangrijkste klachtenthema's in de context van corona waren de problemen die klagers met hun telecomaansluitingen ondervonden, alsook technische defecten en storingen die voor grote hinder zorgden.

Zeker sinds de COVID-19 crisis kan men stellen dat een internetverbinding voor velen een noodzakelijke voorziening is geworden, zoals water of elektriciteit. In 2020 waren 847 klachten gelinkt aan het bekomen van een nieuwe aansluiting en 1.902 klachten (1.844 klachten in 2019) hadden betrekking tot technische defecten en storingen hoewel het leven in 2020 op bepaalde momenten stilgevallen was.

De klagers toonden er meestal alle begrip voor dat sommige operatoren, zoals Proximus, tijdens de lockdown in de lente van 2020 geen techniekers konden sturen teneinde diens veiligheid te garanderen, maar klaagden toen vooral het feit aan dat hen geen concrete datum voor hun beoogde aansluiting in het vooruitzicht werd gesteld. Sommige operatoren, zoals Proximus of Telenet Group, boden hun klanten in deze periode allerlei alternatieve arrangementen aan, die echter soms opnieuw ombudsklachten veroorzaakten. In de zomermaanden konden de klagers minder begrip tonen voor de vertragingen in de aansluitingen, bijvoorbeeld in het geval dat een bejaarde ouder van een klager lange tijd zonder bezoekmogelijkheid was, maar ook zonder enige andere contactmogelijkheid. Uit de relazen van de klagers kon de Ombudsdienst afleiden dat van zodra de coronamaat-

regelen werden afgezwakt, er inhaalbewegingen door de operatoren werden uitgevoerd maar tijdens de tweede lockdown viel de Ombudsdienst opnieuw de schrijnende klachten in het oog dat alleenstaande, oudere mensen die hoewel nog thuiswonende of reeds in een serviceflat of woonzorgcentrum, soms tot twee maanden toe zonder werkende aansluiting moesten zijn. De getroffen familieleden gaven aan de Ombudsdienst mee dat zij het in tijden van corona en isolement onverantwoord vonden om burgers zo lang zonder een internet-, telefoon- of tv-aansluiting te zetten.

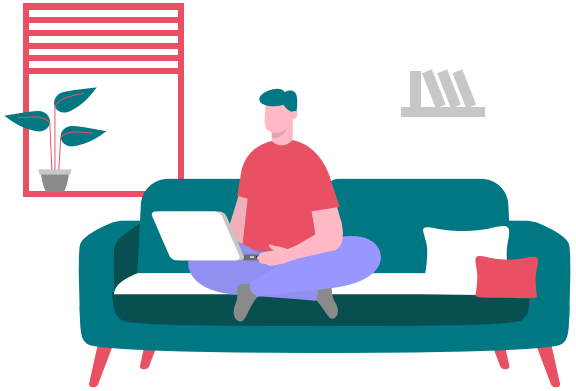
Technische interventies baseerden zich tijdens de eerste lockdown in 2020 vooral op het principe van prioriteit waarbij sommige operatoren, zoals Proximus en Telenet Group, zich ertoe engageerden in de meest dringende gevallen eerst te zullen tussenkomen. De aanpak van de operatoren bleek makkelijker gezegd dan gedaan. Art. 115 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de operatoren gehouden zijn voorrang te verlenen inzake de herstelling van een defect aan de volgende personen: nooddiensten, ziekenhuizen, artsen, apothekers en dierenartsen die een wachtdienst onderhouden, invaliden, zieken die speciale verzorging nodig hebben, alsook gehandicapten. De operatoren garanderen dat de storingshersteltijd niet meer mag bedragen dan 24 uur voor de eerst geciteerde groep van nooddiensten, ziekenhuizen, artsen en apothekers en dit ook op zaterdag, zondag en feestdagen. Een kleine twintigtal klagers, die toebehoren tot deze beroepsgroep, zagen zich nochtans in 2020 genoodzaakt een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst omdat deze wettelijke bepalingen niet gerespecteerd werden. Proximus, bij wie de meeste klagers waren aangesloten, verduidelijkte dat de extra maatregelen, waarbij prioriteit werd gegeven aan bepaalde sectoren (ziekenhuizen, dokters, kritische beroepen), van start was gegaan op 18 maart 2020 maar werd stopgezet op 15 april 2020, dit in samenspraak met het BIPT.

Om de verspreiding van het coronavirus in te dijken, stapten veel bedrijven waar mogelijk over op telewerken. Vele klagers ondervonden daarbij meermalen per dag onderbrekingen van de werkgerelateerde dienstverlening terwijl zij fulltime diensten nodig hadden voor telefonische permanenties, online meetings, conference calls, etc. Telenet Group waarschuwde zijn klanten er op zijn website voor dat de coronamaatregelen ertoe leidden dat door de vele thuisgebruikers het dataverbruik sterk steeg waardoor de druk op het internet toenam en een minder vlot verlopend internetverkeer kon plaatsvinden.

In het jaarlijks economisch cijferrapport van de elektronische communicatiesector meldde het Belgisch instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) voor 2019 dat het mobiel dataverbruik zeer sterk was toegenomen. Voor het vaste datagebruik vindt men de nodige informatie in het BIPT-verslag betreffende de status van de elektronische- communicatie en televisiemarkt in 2019. De data heeft betrekking op 2019 en een update voor 2020 was bij opmaak van dit hoofdstuk nog niet ter beschikking. De impact van corona en het thuiswerk werd weliswaar nauwkeurig opgevolgd door het BIPT. Navraag bij het BIPT leerde de Ombudsdienst dat de telecomgebruiker meer vast internet gebruikte in maart en april 2020. De stijging begon op 13 maart 2020 bij de eerste maatregelen en zette zich verder bij de verstrenging op 18 maart 2020, dit tot een hoger verbruik van 165% op 21 maart 2020. Daarna daalde het vaste datagebruik met ongeveer 20 % wat zich liet verklaren door de inspanningen van onder andere Netflix, YouTube en Amazon, die de beeldkwaliteit verlaagden.

De Ombudsdienst ontving ook klachten over internetverbindingen die weliswaar nog voldeden aan de wettelijke minimumbepalingen, hoewel geargumenteerd kan worden dat deze niet voldeden om bijvoorbeeld te telewerken of online learning met videoconferencing te doen. Klagers meldden dat de technische realiteit op sommige plaatsen in Bornival, Deinze, Eliksem, Essen, Frasnes-Les-Buissenal, Gesves, Holzheim, Puurs-Sint-Amands, Rixensart en Tienen achterophinkte aan de verwachtingen van de Belgische overheid om tijdens crisismomenten zo veel als mogelijk van thuis uit te werken en afstandsonderwijs te volgen. Het tweede voorbeeld schetst een realistisch beeld van wat klagers in bepaalde streken van België dagelijks ondervinden. Uit een aan het BIPT gevraagde analyse kwam naar voren dat er voor de zones Frasnes-les-Buissenal (buiten het centrum), Gesves en Holzheim (hier bevestigde de regulator een 1 Mbps-dekking) effectief een probleem met dekking is. In de andere locaties leek het mogelijk een betere connectie te hebben, zeker als men alle alternatieven naast elkaar legde, zoals bijvoorbeeld mobiel internet of een hybride systeem van draadloze en vaste verbindingen. Ook de verdere uitrol van het fibernetwerk zal in de toekomst in bepaalde gebieden hopelijk soelaas kunnen bieden, alsook de implementatie van het 5G-netwerk.

De klager in het derde voorbeeld schetste, onder andere, de ondervonden onderbrekingen tijdens de online examens van zijn kinderen. Andere klagers meldden de Ombudsdienst dat ook bij Telenet Group de internetverbinding verbroken werd tijdens het examen van hun zoon of dochter en Telenet Group geen attest ter staving wou afleveren.



4. Aanrekening van abonnements- en verbruikskosten

Ik heb zaterdag 90 minuten proberen te bellen naar de helpdesk van Proximus. Iedereen was volgens hun bandje in gesprek maar ik vermoed dat er gewoon niemand was. Ik wou melden dat ik voor het abonnement 'all sports' al maanden betaal terwijl er geen voetbal was en nu de competitie herstartte is het niet beschikbaar.

Ik heb een vakantiewoning die ik in normale tijden verhuur, maar met corona mag dit niet. Ik heb dus de box en de decoder opgezegd. Daar zit volgens mij een groot probleem. Ik moet dus naar de Ardennen komen, mijn toestellen per post terugsturen naar Proximus om daarna nieuwe terug aan te vragen voor de nieuwe aansluiting. Volgens mij zou dit veel eenvoudiger kunnen, namelijk de toestellen gewoon laten staan en terug activeren als de verhuur weer wordt vrijgegeven door de overheid.

De Ombudsdienst registreerde in 2020 1.698 beroepsklachten waarmee de klagers een onregelmatigheid in hun aangerekende verbruikskosten aankaartten. De Ombudsdienst wenst enkele problematieken die betrekking hebben op corona in de kijker te zetten.

In 2020 bleek de telefoon noodzakelijk om contact te kunnen houden met familieleden, vrienden en kennissen. Ook doordat vele gebruikers in 2020 veel meer dan vroeger van thuis uit werkten, maakten zij automatisch meer bel- en datakosten, zo berichtten deze.

De aangerekende tarieven en oplopende kosten bleken voor sommige klagers, ondanks de in 2020 tijdelijk ingevoerde gunstmaatregels van de verschillende operatoren, nog zo hoog te zijn dat ze niet aarzelden om een klacht in te dienen bij de Ombudsdienst. Wat betrof vaste telefonie rapporteerde Telenet Group dat een groot deel van zijn klanten gratis kon bellen tijdens de daluren. De operator raadde de klagers aan om tijdens deze tijdstippen te bellen. Telenet Group gaf tevens aan de klagers mee ervoor gekozen te hebben om geen gratis belminuten aan te bieden bij zijn mobiele abonnementen. Klanten werd geadviseerd via alternatieve manieren te bellen, dit via het internet (Skype, Whatsapp, Facetime, ...). Hiervoor hadden de klanten en hun correspondenten weliswaar een internetverbinding nodig. Proximus, stond zijn klanten die beschikten over een vaste telefoonaansluiting tijdelijk gratis bellen naar alle vaste nummers in België toe, met uitzondering van speciale lijnen van het type 07x en 090x. Als mobiele klant (met uitzondering van de prepaid klanten, zie punt B.2.) kon men onbeperkt bellen naar alle vaste lijnen in het binnenland. Ook voor VOO-klanten werd telefoneren van vaste naar andere vaste nummers in het binnenland gratis. Bepaalde klanten kregen weet van deze 'ongelijke' behandeling en konden weinig begrip tonen voor de commerciële beslissingen van hun minder coulante operator.

Mede onder invloed van de COVID-19-beperkingen belden de telecomgebruikers ook veelvuldig naar hun familie, vrienden en kennissen die in het buitenland leven. Enkele consumenten waren verrast door de kosten die zij hiervoor aangerekend kregen. Zij apprecieerden de gegeven tijdelijke gunstmaatregelen van de verschillende operatoren maar vonden deze toch te beperkt.

Op zijn website (https://www.orange.be/nl/hulp-tijdens-coronacrisis) informeerde Orange erover dat de gsm-abonnees in het kader van de corona-context tijdelijk gratis 5 GB extra datavolume kregen toebedeeld. Tempo-klanten (prepaid) genoten niet van dit voordeel.

De Ombudsdienst ontving tevens een bepaald aantal klachten gerelateerd aan het in 2020 onder de invloed van corona gewijzigde aanbod van de operatoren. Enkele klagers reageerden ontstemd over het feit dat Proximus abonnementskosten bleef aanrekenen voor sportzender-pakketten hoewel de competitie stillag onder de impuls van de coronamaatregelen. Andere klagers meldden aan hun operator TV Vlaanderen dat zij geen ongevraagde, automatische toevoeging van voetbalzenders aan hun abonnement tegen een verplichte extra betaling van € 3,00 per maand wensten.

De Ombudsdienst ontving tientallen klachten van klagers die aan hun operator vroegen hun diensten tijdelijk te mogen stopzetten. In andere jaren ging het om klagers die bijvoorbeeld de winter in zuidelijke landen doorbrachten en gedurende deze periode geen nood hadden aan telecomdiensten in België, klagers die een wereldreis maakten, studenten op kot die tijdens de vakantiemaanden daar niet vertoefden, tijdens verbouwingen, etc. Het tijdelijk niet gebruik van de telecominstallatie gebeurde dus uit de eigen, vrije wil. Maar omwille van de wettelijke overheidsmaatregelen konden de betrokken klagers in 2020 buiten hun wil om geen gebruik maken van hun telecomdiensten, zoals in het geval van tweede verblijfsadressen, uitbaters van een B&B of een hotel. Navraag bij Proximus leerde de Ombudsdienst dat deze, in tegenstelling tot andere operatoren, in de eerste lockdown geen mogelijkheid voorzag om diensten tijdelijk stop te zetten. Naar aanleiding van de verplichte sluiting van de horeca tijdens de tweede lockdown kende Proximus alle professionele klanten die eigenaar waren van een restaurant of café een maand abonnementsschorsing toe voor de producten die niet meer gebruikt werden, met uitzondering van bepaalde aanbiedingen, joint offers en Bizz Online.

5. Telefonische belaging en fraude

Ik werd anoniem gebeld. Die persoon noemt mijn naam en voornaam en deelt me na mijn bevestiging mee dat mijn coronatest positief was. Ik was helemaal verbijsterd en aangeslagen en vroeg in welk hospitaal de testen uitgevoerd waren. Hierop legde de man de telefoon neer. Dit is volledig ongepast in deze bange tijden. Hier kan ik niet mee lachen.

Men belde me op in verband met het coronavirus. Ik moest naar dokter Carlo bellen op het nummer 0907x. Ik ben een man van 87 jaar en heb naar het nummer gebeld. Het gesprek was dan in het Frans. Ik moest aan de lijn blijven. De dokter ging subiet aan de lijn komen. Na een tijd moest ik opleggen en opnieuw inbellen. Nu zit ik met een rekening van +/- € 170,00 waarvoor ik klacht indiende tegen Proximus.

Het virus bleek ook een bron te zijn van klachten omwille van nieuwe oplichtingspraktijken. De Ombudsdienst gaat verder in op dit belangrijk klachtenthema in de hoofdstukken 6 en 9 van dit jaarverslag maar wenst vooral enkele schrijnende corona-gerelateerde gevallen in de schijnwerper te zetten.

Het was betreurenswaardig te zien dat bepaalde oplichters de situatie aangrepen om burgers telefonisch te belagen. Hetzij om te melden dat de betrokkene zogezegd besmet was met het coronavirus, hetzij om hen te laten bellen naar een betaalnummer om er zo ook nog eens winst uit te halen. In slechts enkele onderzochte klachten kon worden overgegaan tot identificatie van de beller. De oproepen bleken zowel te zijn gelinkt aan privépersonen wiens nummer vermoedelijk gespooft werd, alsook aan bedrijven. Telkens was het hoofddoel, zoals bij een reeks andere kwaadwillige oproepen, om geld afhandig te maken van nietsvermoedende burgers.

C. Conclusie

We kunnen er niet omheen dat elektronische communicatie tijdens de COVID-19-pandemie een nog grotere maatschappelijke en economische rol is gaan spelen. In de periodes dat we ons nog nauwelijks mochten verplaatsen schakelden veel werkgevers massaal over op telewerk, werd 'onderwijs op afstand' de norm, verliepen contacten tussen familieleden en vrienden bijna uitsluitend via telefoon, internet en sociale media en gebeurde de vrijetijdsbesteding nog meer dan in het verleden door middel van online toepassingen zoals gaming, streaming, en dergelijke. Vele operatoren kampten het hele jaar door met enorme piekmomenten bij hun klantendiensten die zij niet konden bemeesteren.

Uit de talrijke beroepsklachten die de Ombudsdienst in deze periode over Proximus ontving, leidt de Ombudsdienst af dat deze operator het moeilijkst had in het tweede semester van 2020 om zijn eerstelijnsdienst voldoende toegankelijk te maken voor zijn klanten. Klagers bleven met hun vragen en problemen zitten. In het klachtenbeeld doken vooral de verschillende problemen omtrent aansluitingen, technische defecten en storingen op, alsook de aanrekening van abonnements- en verbruikskosten.

Tevens stelden de coronamaatregelen de kwestie van de digitale kloof op scherp en werd eens te meer duidelijk dat telefonische belaging en fraude door cybercriminelen eveneens een voedingsbodem vinden in deze moeilijke omstandigheden.

05

Uitholling van het sociaal tarief

A. Inleiding 45

B. Kenmerken van het sociaal tarief 45

1. Toekenningsvoorwaarden 45
2. Aanvraagprocedure 46
3. Geen sociaal tarief bij kleinere operatoren 46
4. Overzicht van de kortingen 46

C. Structurele problemen 46

1. Orange schrapt het sociaal tarief op nieuwe gsm-abonnementen 46
2. Geen automatische toekenning van het sociaal tarief door telecombedrijven 48
3. Het sociaal tarief kan niet verkregen worden bij kleinere operatoren 48

D. Conclusies en aanbevelingen 49

A. Inleiding

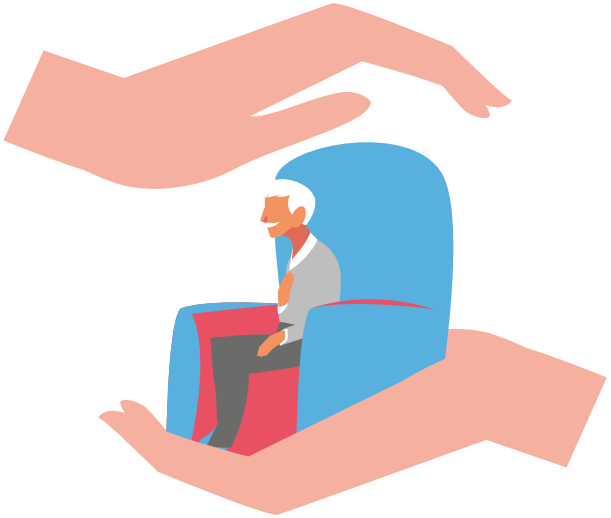
Telecomgebruikers die voldoen aan bepaalde criteria kunnen, voor zover ze zijn aangesloten bij de vijf belangrijkste operatoren, het sociaal tarief aanvragen, een korting die de operatoren op de factuur toekennen voor vaste telefonie of vast internet. Het wettelijk kader met betrekking tot dit sociaal tarief wordt gestipuleerd in artikel 74 van de Wet betreffende de elektronische communicatie (WEC) van 13 juni 2005.

In 2020 werd 164 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van een geschil tussen een gebruiker en een telecomoperator met betrekking tot het sociaal tarief. Ondanks de context van algemene klachtenafname steeg het aantal ombudsklachten over het sociaal tarief ten opzichte van 2019, toen er 102 verzoeken tot bemiddeling over dit thema werden ingediend.

Het behoeft weinig verder betoog dat deze klachten vooral betrekking hebben op kwetsbare gebruikers. Zoals verder in dit artikel zal blijken, bestaan de rechthebbenden op het sociaal tarief vooral uit personen met zeer ernstige medische aandoeningen en/ of ouderen met een beperkt inkomen. Tijdens de behandeling van dergelijke klachten wordt de Ombudsdienst dan ook vaak geconfronteerd met emotionele getuigenissen van gebruikers, die alle moeite hebben om de eindjes aan elkaar te knopen maar desalniettemin op één of andere manier beknot worden in hun recht op het sociaal tarief.

De Ombudsdienst stelt wel vast dat met name Telenet, los van het wettelijk sociaal tarief, initiatieven neemt om sommige doelgroepen met een kwetsbaar karakter tegemoet te komen. Zo liet de Mechelse kabelmaatschappij begin oktober 2020 weten dat ze een proefproject starten met sociale organisaties om uiteindelijk 10.000 kansarme gezinnen basisinternet aan te bieden voor een fractie van de commerciële prijs. Daarnaast kent Telenet al vele jaren een korting toe op het abonnementsgeld voor televisie, voor zover de abonnee die deze gunstmaatregel heeft aangevraagd, kan bewijzen 80% invalide te zijn. Bovendien kennen meerdere operatoren, waaronder opnieuw Telenet Group, maar ook Proximus, momenteel buiten het wettelijk kader een sociale korting aan op gsm-diensten. Diverse operatoren pakten in 2020 daarenboven tijdens de eerste lockdown uit met allerhande steuninitiatieven, waarbij abonnees genoten van een extra gratis datavolume, een uitbreiding van het aantal belminuten en /of films, waardoor zij eveneens blijk gaven van een maatschappelijk engagement, buiten de wettelijke verplichtingen om.

Middels deze bijdrage tracht de Ombudsdienst de structurele problemen te belichten die aan bod komen in de klachten over het sociaal tarief en waaruit meer specifiek zal blijken dat er sprake is van een zekere uitholling van deze wettelijke humanitaire maatregel. Bij wijze van aanhef volgt een beknopte uiteenzetting over onder meer de toekenningscriteria, de aanvraagprocedure en de samenstelling van de kortingen die begunstigden van het sociaal tarief kunnen verkrijgen. Het artikel wordt afgerond met enkele conclusies en aanbevelingen ten aanzien van de telecomsector.



B. Kenmerken van het sociaal tarief

1. Toekenningsvoorwaarden

Het sociaal tarief kan per gezin aangevraagd worden door 65-plussers, voor zover zij alleen wonen of samenwonen met één of meer personen die ouder zijn dan 60 jaar, of met kinderen en kleinkinderen, die wees zijn of bij een gerechtelijke beslissing aan de grootouders zijn toevertrouwd. Bijkomend dienen deze 65-plussers te beschikken over een globaal belastbaar inkomen voor het gehele gezin dat niet hoger is dan het plafond dat door het RIZIV is vastgelegd om in aanmerking te komen voor de verhoogde financiële tussenkomst in de gezondheidzorg. Dit plafond bedraagt sedert 1 maart 2020 € 19.957,16 voor gerechtigden, verhoogd met € 3.694,61 voor elke persoon ten laste. Ook wie minstens 66% gehandicapt is en als dusdanig erkend is door de FOD Sociale Zekerheid of het ziekenfonds kan onder bepaalde gezinssituaties en onder dezelfde financiële voorwaarden die van kracht zijn op 65-plussers het sociaal tarief aanvragen. Dit geldt eveneens voor leefloners, personen die een laryngectomie hebben ondergaan of die aan een gehoorverlies van minstens 70 dB lijden voor het beste oor of samenwonen met een kind of kleinkind met dezelfde aandoening. Tot slot komen ook militaire oorlogsblinden in aanmerking voor het sociaal tarief.

2. Aanvraagprocedure

Het telecombedrijf geldt als aanspreekpunt wanneer de aspirant-begunstigde inlichtingen wenst te verkrijgen over het sociaal tarief en/ of de procedure voor het verkrijgen van deze korting wenst op te starten. Het sociaal tarief binnen de telecomsector wordt met andere woorden niet automatisch toegekend aan rechthebbenden. Voor zover de operator het sociaal tarief daadwerkelijk aanbiedt, zal deze elke aanvraag doorsturen naar het BIPT, dat op zijn beurt natrekt of de betrokkene voldoet aan de voorwaarden om het sociaal tarief te verkrijgen. Hiertoe wordt de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid geraadpleegd. In geval van goedkeuring wordt de operator bij wie de aanvrager is aangesloten hierover ingelicht door het BIPT, waarna de kortingen in principe worden toegekend vanaf de volgende factureringsperiode. Desgevallend neemt het BIPT contact op met de aanvrager om bijkomende informatie in te winnen of indien de aanvraag tot het sociaal tarief wordt geweigerd.

3. Geen sociaal tarief bij kleinere operatoren

Het sociaal tarief kon in 2020 slechts worden genoten bij vijf telecombedrijven, namelijk Proximus, Telenet Group (inclusief Base), Orange, Scarlet en VOO. Dit vloeit voort uit de toepassing van artikel 74 § 2 van de WEC, dat stelt dat enkel operatoren met een omzet van meer dan € 50.000.000 verplicht zijn om het sociaal tarief aan te bieden. Gebruikers die aangesloten zijn bij kleinere operatoren, zoals Edpnet, M7Group en Unleashed, kunnen bijgevolg überhaupt niet genieten van het sociaal tarief.

4. Overzicht van de kortingen

Het sociaal tarief bestaat uit een combinatie van kortingen op de telecomfactuur, welke zijn vastgelegd in artikel 38 van de bijlage bij de WEC. Wanneer het BIPT de aanvraag voor het sociaal tarief heeft goedgekeurd, kan bij de vijf grootste operatoren een korting van 50% verkregen worden op de installatiekosten voor een vaste telefoonaansluiting. Daarnaast wordt er maandelijks een reductie van 40% (met een maximum van € 8,40) toegekend op het abonnementsgeld voor vaste telefonie, vast internet of gebundelde telecomdiensten. Tot slot is er een korting voorzien van hoogstens € 3,10 per maand op gesprekskosten die verlopen via de vaste telefoonaansluiting.

C. Structurele problemen

1. Orange schrapt het sociaal tarief op nieuwe gsm-abonnementen

Op 9 maart 2020 lanceerde Orange nieuwe tariefplannen voor zijn mobiele abonnementen. Niet enkel gebruikers die intekenden op een nieuw gsm-abonnement dienden een "Go"- formule te kiezen, ook bestaande klanten werden door Orange op gefaseerde wijze telefonisch gecontacteerd met het oog op het omzetten van de oude naar de nieuwe tariefplannen. Eén specifiek probleem dat aan bod komt in de klachten hieromtrent betreft de schrapping van het sociaal tarief naar aanleiding van deze tariefplanwijziging. Ook abonnees die bij hun vorige gsm-operator genoten van het sociaal tarief en overstapten naar Orange, in de logische veronderstelling dat daar het sociaal tarief eveneens zou worden toegepast, merkten op hun facturen dat de kortingen niet langer werden verrekend op de abonnements- en gesprekskosten. Deze problematiek, die kwetsbare gebruikers treft, veroorzaakte in 2020 een veertigtal klachten, waarvan hieronder twee representatieve getuigenissen van klagers worden geciteerd.

Voorheen had ik bij Orange een abonnement "Koala" en genoot ik van het sociaal tarief op dit abonnement. Hiervoor betaalde ik € 20,00 en kreeg een korting wegens sociaal tarief van € 12,00 (€ 8,90 + € 3,10). Voordat ik ben overgeschakeld naar het abonnement "Go Plus" heb ik contact opgenomen met Orange om mij te informeren of deze formule in aanmerking komt om een sociaal abonnement te kunnen genieten. Er werd mij bevestigd dat dit geen probleem is om met dit eventueel nieuw abonnement verder te genieten van een sociaal abonnement. Per 9 maart 2020 ben ik overgeschakeld naar het gsm-abonnement "Go Plus". Gisteren ontving ik de factuur en stelde ik vast dat mijn sociaal abonnement werd geschrapt

van mijn factuur, waardoor ik € 12,00 meer moet betalen. Gezien mijn beperkt inkomen vind ik dit onterecht dat het sociaal tarief werd geschrapt.

Bij aankoop van een Orange-abonnement ben ik bedrogen door de verkoper van de winkel te D. voor wat betreft het sociaal tarief. Dit zou mee overgenomen worden van Telenet. Is niet gebeurd ondanks de beloftes. [...] Waarom zou ik overstappen naar Orange als ik mijn sociaal tarief zou verliezen? Dan was ik nooit weggegaan bij Telenet.

De meeste klachten werden ingediend door abonnees van Orange, die door deze operator telefonisch werden gecontacteerd en aangespoord om over te stappen naar één van de nieuwe "Go"-formules, onder het voorwendsel dat zij voor dezelfde prijs meer datavolume zouden verwerven. Uit de getuigenissen van de klagers blijkt dat Orange echter had verzwegen dat het sociaal tarief onder impuls van deze abonnementswijziging niet langer zou worden toegekend. Pas na ontvangst van de eerstvolgende factuur bleek dat de maandelijkse korting van € 12,00 niet werd verrekend. Voor veel kwetsbare gebruikers, die zich begrijpelijkerwijs misleid voelden, betekende dit concreet een verdubbeling van hun telecomfactuur.

Uit de bemiddeling bleek dat Orange de klanten via een melding op de factuur van maart of april 2020 geïnformeerd zou hebben over de schrapping van het sociaal tarief voor wat betreft de "Go"-formules. Deze communicatie gebeurde met andere woorden nadat de nieuwe abonnementen werden gelanceerd. Uit een aantal klachten bleek dan ook dat sommige abonnees werden overgezet naar een "Go"-formule alvorens zij via de facturen werden geïnformeerd over de annulering van het sociaal tarief. Bovendien getuigden klagers dat de bewuste melding op de facturen door hen niet werd opgemerkt en verloren was gegaan tussen de grote hoeveelheid andere informatie.

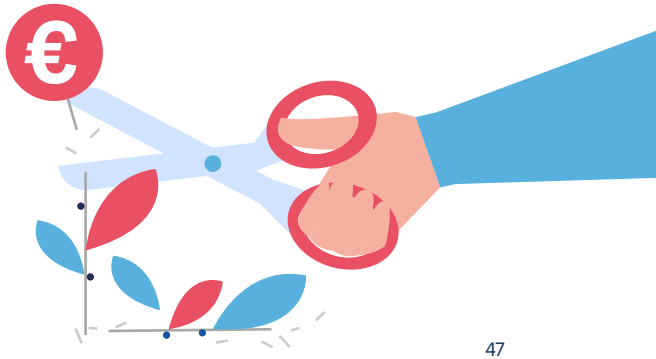
Bemiddeling door de Ombudsdienst bracht in de meeste gevallen enig soelaas, in die zin dat Orange bereid was om een korting op het abonnementsgeld toe te kennen voor een bepaalde periode. Deze korting varieerde van 10% op de abonnementskosten tot € 10,00 per maand en dit voor een termijn uiteenlopend van drie maanden tot één jaar. Orange stelde ook voor om een internetabonnement te activeren, vermits het sociaal tarief hierop wel van toepassing is, maar de meeste klagers gingen hier niet op in of gaven aan zich dit niet te kunnen permitteren. Een structurele oplossing, waarbij de klager het recht op sociaal tarief - al dan niet middels het ongedaan maken van de abonnementswijziging - voor onbepaalde duur terug werd toegekend, kon via bemiddeling niet worden bereikt. In de meeste dossiers ging de klager al dan niet schoorvoetend akkoord met de door Orange voorgestelde regeling, maar in vijf klachten werd een aanbeveling opgesteld, waarbij de operator werd opgeroepen om het sociaal tarief onverminderd terug toe te kennen aan de klager. Orange besliste echter om deze aanbevelingen naast zich neer te leggen.

De schrapping van het sociaal tarief door Orange op gsm-abonnementen vloeit voort uit een beslissing van het Grondwettelijk Hof op 2 februari 2016, die op zijn beurt een gevolg is van een arrest van het Europees Hof van Justitie van 11 juni 2015. Dit arrest stelt dat het toepassen van sociale tarieven en de financiering ervan binnen het kader van de richtlijnen rond universele dienstverlening, louter van toepassing is op de universele diensten zelf, waar mobilofonie - in tegenstelling tot vaste telefonie en vast internet - geen deel van uitmaakt. Telecomoperatoren zijn bijgevolg niet langer verplicht om het sociaal tarief toe te passen op mobiele producten maar kunnen dit wel doen op vrijwillige basis. Proximus en Telenet Group (inclusief Base) waren in 2020 de enige operatoren die het sociaal tarief op gsm-producten bleven aanbieden. Scarlet besliste reeds in 2019 om het sociaal tarief niet langer toe te passen op mobiele abonnementen, wat destijds leidde tot enkele ombudsklachten.

Eén en ander neemt niet weg dat de Ombudsdienst van mening is dat Orange zich schuldig maakt aan oneerlijke handelspraktijken, nota bene jegens een kwetsbare groep van gebruikers. Vooreerst pleegde deze operator een inbreuk tegen artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek, vermits hij niet te goeder trouw handelde. Orange liet immers na om deze gebruikers transparant en proactief te informeren over de schrapping van het sociaal tarief als gevolg van een intekening op de nieuwe gsm-abonnementen.

Bijkomend kunnen we gewag maken van een misleidende omissie in de zin van artikel VI.99 in Boek VI [Marktpraktijken en consumentenbescherming] van het Wetboek van economisch recht, vermits diezelfde gebruikers onvoldoende de gevolgen konden inschatten van hun beslissing om over te stappen naar een nieuwe "Go"-formule van Orange.

In geval de klant reeds Orange-abonnee was en genoot van het sociaal tarief op een oud gsm-abonnement, kan de annulering ervan bovendien beschouwd worden als een wijziging van het contract. In dat opzicht bepaalt artikel 108 § 2 van de WEC dat de operator de betrokken abonnee ten minste één maand vooraf naar behoren individueel ter kennis moet stellen van dergelijke wijzigingen. Tegelijkertijd diende Orange de gebruikers op de hoogte te stellen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden, wat echter niet gebeurde.



2. Geen automatische toekenning van het sociaal tarief door telecombedrijven

Mijn moeder wordt dit jaar 80 jaar en woont alleen. Nu krijgt ze het sociaal tarief bij Proximus omdat ik dit aangevraagd heb. Wist niet dat dit mogelijk was. Mijn vraag nu is, werkt dit ook met terugwerkende kracht?

Ik heb een brief gekregen van het BIPT om te controleren of ik nog recht had op het sociaal tarief. Ik heb alle gevraagde documenten verzameld. Blijkt dat ik recht heb op het sociaal tarief sedert maart 2014, terwijl Telenet dit pas toekent sedert juni 2019. Op mijn vraag om het sociaal tarief toe te kennen vanaf maart 2014 reageert Telenet niet.

Base weigert om het sociaal tarief te activeren omdat ze in de veronderstelling zijn dat ik nog steeds aangesloten ben bij Orange. Navraag bij Orange leert mij nochtans dat mijn gsm-nummer aldaar wel degelijk werd stopgezet.

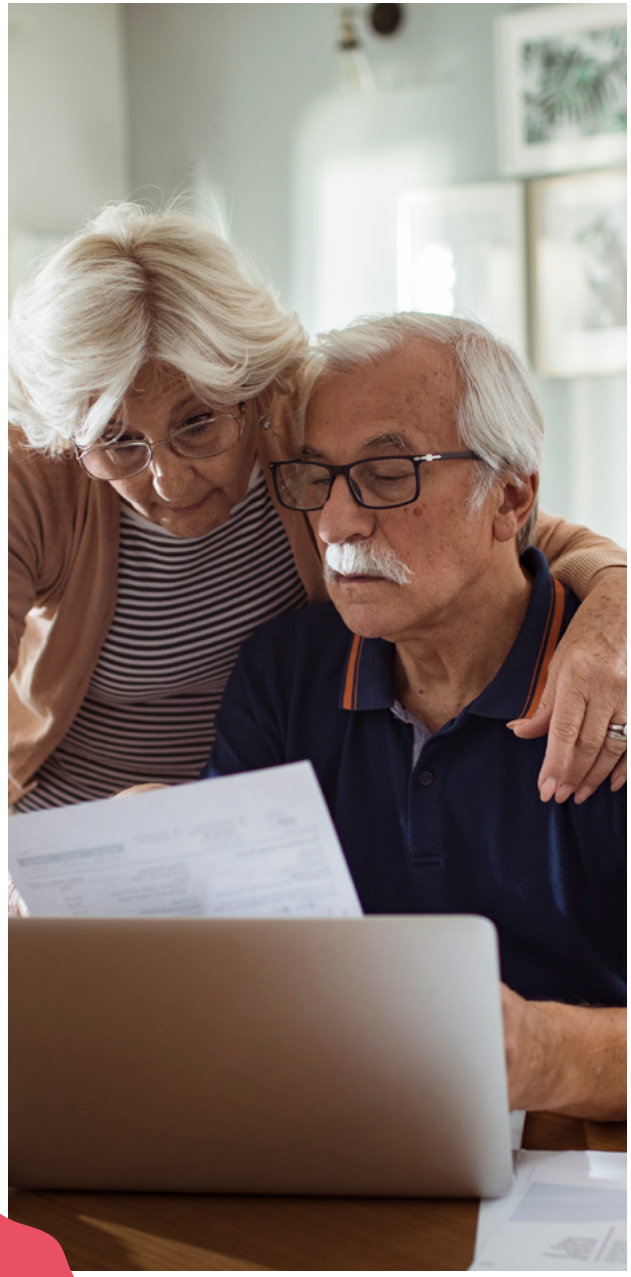
In zijn jaarverslag 2017 pleitte de Ombudsdienst ervoor om, naar analogie met de energie- en waterleveranciers, het sociaal tarief binnen de telecomsector automatisch toe te kennen aan rechthebbenden.

In 2020 richtten meerdere gebruikers zich opnieuw tot de Ombudsdienst omdat ze niet op de hoogte waren van het bestaan van dit recht op sociaal tarief en hierdoor soms jarenlang kortingen op hun telecomfactuur hadden gemist. De verliezen voor deze kwetsbare gebruikers liepen op tot honderden euro's. De vraag rijst hoeveel rechthebbenden zich op dit moment niet bewust zijn van deze substantiële sociale korting en dat ze deze kunnen aanvragen bij hun telecomoperator.

De automatische toekenning van het sociaal tarief op basis van gegevens in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid zou er bijkomend toe leiden dat deze kwetsbare en niet altijd zelfredzame doelgroep wordt ontlast van de administratieve rompslomp die gepaard gaat met de aanvraagprocedure. Bovendien zou een dergelijke automatisatie allicht een halt kunnen toeroepen aan een niet gering aantal klachten die illustreren dat het sociaal tarief op dit moment niet altijd overgedragen wordt bij wijziging van operator, wat kan leiden tot een onderbreking van deze korting. Er bestaan ook klachten over het tijdelijk verlies van het sociaal tarief, te wijten aan de langdurige behandeling van een aanvraag of omwille van andere administratieve onregelmatigheden bij welke betrokken instantie dan ook. Dergelijke disputen kunnen vermoedelijk eveneens teruggeschroefd worden onder impuls van een automatische toekenning.

3. Het sociaal tarief kan niet verkregen worden bij kleinere operatoren

De Ombudsdienst ontvangt regelmatig vragen van gebruikers die willen genieten van het sociaal tarief bij kleinere operatoren, omdat zij vaststellen dat dit niet mogelijk is. Ook wanneer de Ombudsdienst in het kader van bemiddeling de klager doorverwijst naar de prijssimulator van het BIPT, www.bestetarief.be, dient men er rekening mee te houden dat rechthebbenden van het sociaal tarief de kortingen op vaste telefonie- en / of internetabonnementen niet zullen kunnen genieten wanneer zij opteren voor een andere operator dan Proximus, Telenet Group (inclusief Base), Orange, Scarlet of VOO. Sommige klagers geven zelfs te kennen dat de keuze voor een kleinere operator zelfs voordeliger zou zijn dan wanneer ze zouden opteren voor een grote speler die het sociaal tarief wel aanbiedt. In zekere zin roept het vragen op wanneer de commerciële tarieven van een kleinere operator gunstiger zijn dan de prijszetting van een groter telecombedrijf, zelfs al is deze onderhevig aan de wettelijke sociale kortingen. Een gelijkschakeling met de elektriciteit-, gas- en drinkwatersector, waarbij elke leverancier een sociale korting aanbiedt aan rechthebbenden, dringt zich op.

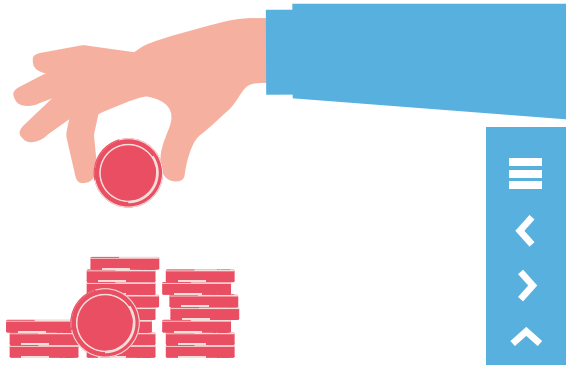


D. Conclusies en aanbevelingen

Een stijgend aantal ombudsklachten wijst uit dat het sociaal tarief binnen de telecomsector, nochtans een wettelijke maatregel met humanitaire inslag, als het ware wordt uitgehold. De beslissing van Orange om in navolging van een arrest van het Grondwettelijk Hof, het sociaal tarief niet langer toe te passen op de nieuwe gsm-abonnementen, veroorzaakte een significant aantal klachten. Orange beoogt alle klanten om te zetten naar de huidige "Go"-formules, neemt hiertoe telefonisch contact op met zijn abonnees, maar verzuimt om de rechthebbenden van het sociaal tarief proactief te informeren over het wegvallen van deze korting. Andere klachten vloeien dan weer voort uit het feit dat het sociaal tarief tot op vandaag niet automatisch wordt toegekend aan telecomgebruikers die voldoen aan de toekenningscriteria. Hierdoor wordt een substantiële, maandelijkse korting op de telecomfacturen van kwetsbare personen gedurende een korte of langere periode niet toegewezen.

Met het oog op de toekenning van het sociaal tarief aan kwetsbare gezinnen die het meest nood hebben aan een dergelijke ondersteuning, lijkt het de Ombudsdienst opportuun dat deze wettelijke maatregel voortaan automatisch wordt toegekend, zoals dit reeds het geval is in andere nutssectoren. Op die manier wordt bovendien de administratieve last teruggedrongen voor alle betrokken partijen, niet in het minst voor kansarme gebruikers, waaronder ouderen, personen met een laag inkomen of met een ernstige fysieke beperking.

Nog naar analogie met de energie- en drinkwatersector, pleit de Ombudsdienst enerzijds voor een uitbreiding van het sociaal tarief bij de kleinere operatoren en anderzijds voor het herinvoeren van het sociaal tarief op mobiele abonnementen. Dit zal rechthebbenden op het sociaal tarief, net zoals andere telecomgebruikers, niet alleen toelaten om in te gaan op het best passende aanbod van de markt, maar ook om de telecomfactuur verder te verlagen. Het is niet uitgesloten dat deze maatregel bovendien een hefboom zal creëren voor het vernauwen van de digitale kloof: niet zelden geven gebruikers tijdens de behandeling van hun klacht aan dat de vele beperkingen binnen het huidig kader van het sociaal tarief hen ervan weerhoudt om een internetaansluiting te nemen.



06 Tendensen in kwaadwillige en frauduleuze communicatie

A. Inleiding 51

B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en 51

1. Klachtenaantal 51
2. Lage slaagkans tot identificatie 52
3. Categorisering van de vermoedelijke daders 52

C. Bemiddelingsklachten met de vraag tot blokkering 54

1. Klachtenaantal 54
2. Belangrijkste fraudefenomenen in 2020 55

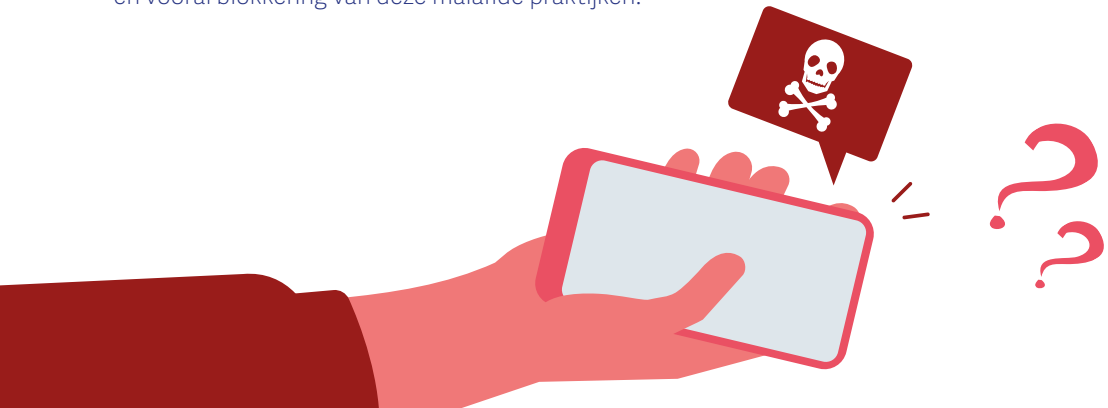
D. Kwaadwillige en frauduleuze communicatie die aanleiding gaf tot het indienen van een klacht bij de Ombudsdienst 57

A. Inleiding

Reeds meerdere jaren leidde het probleem van telefonische en schriftelijke belaging en het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen, sms'en, chatberichten en e-mails te stoppen tot een amalgaam aan klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen (kwo) en beroepsklachten met de vraag tot blokkering.

De vaak ongepaste omstandigheden (vroege of nachtelijke oproepen, meerdere pogingen op één dag, etc.), de intimidatie en/of de financiële schade, die vaak gepaard gaan met deze kwaadwillige oproepen zouden, in principe, volgens artikel 145, § 3bis van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie kunnen beboet worden met een geldboete van € 50,00 tot € 300,00 en met een gevangenisstraf van vijftien dagen tot twee jaar. De daders gebruiken immers een elektronisch communicatienetwerk, -dienst of ander elektronisch communicatiemiddel en veroorzaken hiermee overlast aan de klagers, berokkenen (financiële en/of mentale) schade of doen alvast een poging.

In eerste instantie zal de Ombudsdienst in dit hoofdstuk de onderzochte kwaadwillige oproepen en sms'en nader analyseren en categoriseren, zoals dit reeds gebeurde in 2018 en 2019. Daarnaast zal de Ombudsdienst zich buigen over de verschillende fraudepogingen die opnieuw leidden tot de aanhoudende vraag van de telecomgebruiker tot actie en vooral blokkering van deze malafide praktijken.

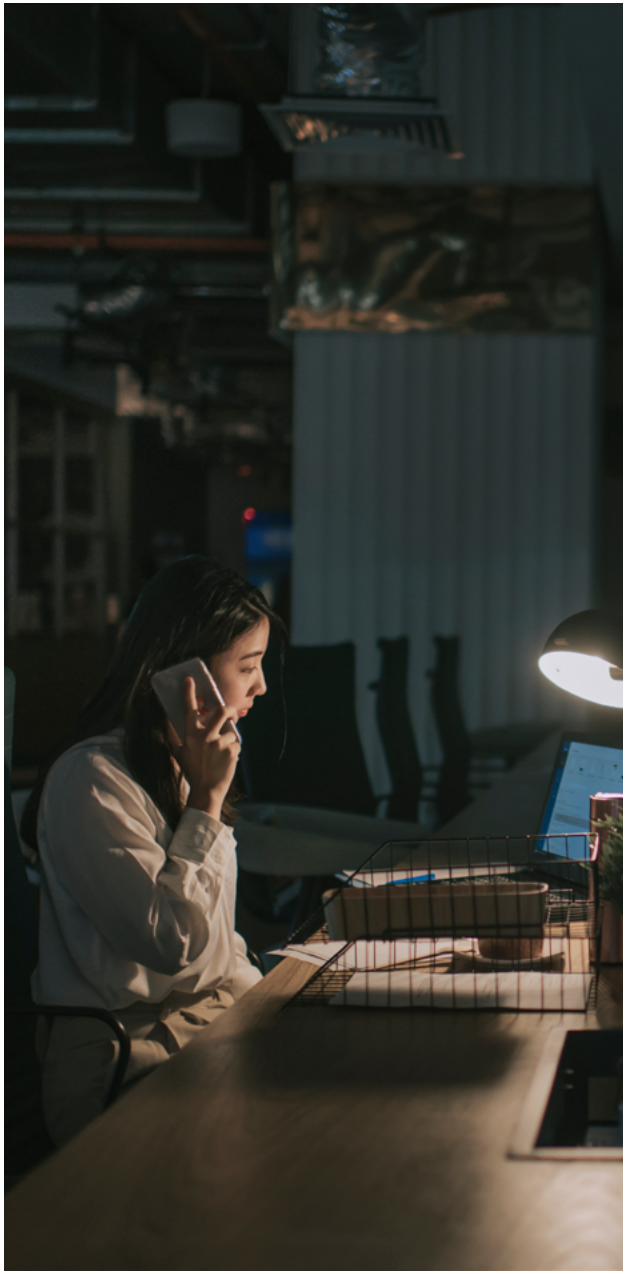


B. Klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en

1. Klachtenaantal

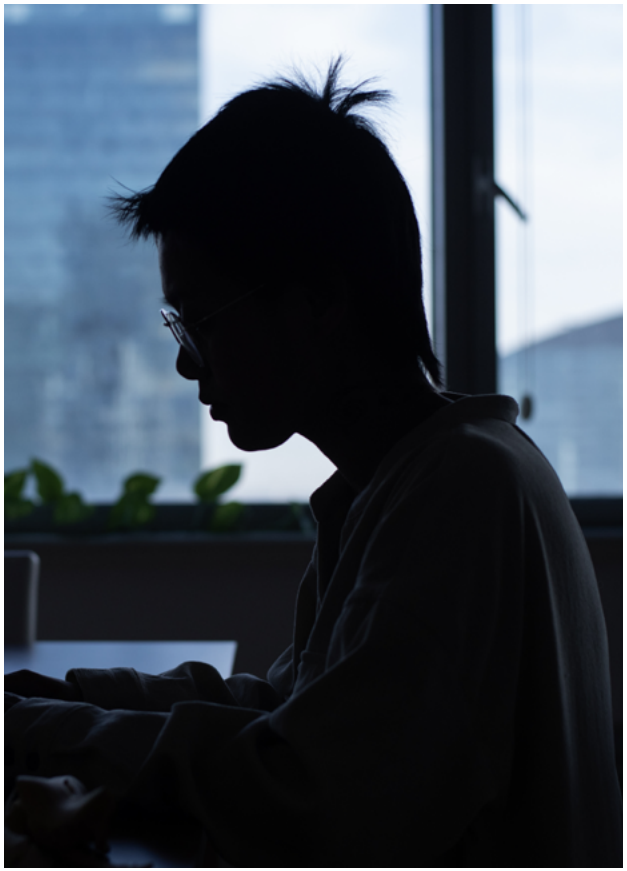
In tegenstelling tot de stijgende trend van 2018 naar 2019 (respectievelijk 4011 en 4410 aanvragen) stelt de Ombudsdienst in 2020 vast dat er minder formulieren voor onderzoek naar klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen werden ingediend, zijnde 2897 in totaal. 1500 keer werd de Ombudsdienst telefonisch gecontacteerd door telecomgebruikers die zich telefonisch wilden informeren over hun rechten.

Tijdens de eerste coronagolf van midden maart tot eind juni 2020 nam de Ombudsdienst nota van 673 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen waarbij de klagers aangaven de identiteit van de vermoedelijke dader te willen kennen. In dezelfde periode van 2019 registreerde de Ombudsdienst 1317 kwo-klachten. Het lijkt erop dat de gekende overlast significant terugviel tijdens de uitbraak van de Covid-19-pandemie. Hetzelfde fenomeen van terugvallende cijfers werd vastgesteld voor wat betrof de tweede coronagolf van midden oktober 2020 tot eind december. In dezelfde periode registreerde de Ombudsdienst in 2020 621 klachten terwijl dit nog 904 klachten waren in 2019.



2. Lage slaagkans tot identificatie

Van de 2942 in 2020 behandelde klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen waarbij de klagers aangaven de identiteit van de vermoedelijke dader te willen kennen, hebben 1205 klachten geleid tot een identificatie, goed voor 40,96 %. Deze identificatiegraad evolueert ten opzichte van 2019 positief (toen 35,31 %), doch blijft relatief laag wat hoofdzakelijk te verklaren valt door de moeilijkheid om storende oproepen uit het buitenland of gespoofte nummers te identificeren.



3. Categorisering op context

Sinds midden 2018 categoriseert de Ombudsdienst de resultaten van de onderzoeken met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en met als doel een beter zicht te krijgen op de vermoedelijke daders van deze oproepen. Hierbij houdt de Ombudsdienst rekening met de verstrekte informatie van de telecomoperatoren in geval van identificatie, alsook met het relaas van de klager.

In 6% van de in 2020 behandelde klachten waar een identificatie mogelijk was, was de context voor de Ombudsdienst niet duidelijk genoeg om deze toe te wijzen. In 44% van de behandelde dossiers zonder identificatie, was dit eveneens het geval. De Ombudsdienst onthield zich van toewijzing aan een context in geval van sterke twijfel.

3.1. Ongewenste oproepen en/ of sms'en omwille van privéconflicten

Ik wil een aanvraag doen in opdracht van de politie in verband met telefonische stalking van mijn ex. Ik hoop dat u ook het nummer van het sms-bericht kunt achterhalen omdat dit voor mijn dossier heel belangrijk is.

Onder deze rubriek vallen de klassieke gevallen van kwaadwillige oproepen, zijnde de sociale conflicten tussen bijvoorbeeld familieleden, buren of collega's, alsook de gevallen waarbij iemand dreigberichten of sms-berichten stuurt die door hun inhoud als lasterlijk en kwetsend worden ervaren. Tenslotte vallen hieronder ook de belagende oproepen met een seksuele context. Het valt op dat een groot aantal klagers door hun politiekantoor werden doorverwezen naar de Ombudsdienst om de vermoedelijke daders te identificeren en er vaak een kopie van hun proces verbaal mee werd overgemaakt.

De Ombudsdienst kon in 2020 59% van de geïdentificeerde storende oproepen toewijzen aan oproepen veroorzaakt door particulieren. 15% van de niet-geïdentificeerde klachten viel tevens onder de categorie "privéconflicten". Dit hoge slaagpercentage van identificatie binnen de privécontext valt deels te verklaren door de reeds gemelde terugval aan frauduleuze oproepen gedurende het eerste coronapiekmoment.

3.2. Binnen- en buitenlandse callcenters

Een onbekende stalkt me sinds enkele maanden dagelijks telefonisch via mijn vaste lijn en mijn gsm. Hij wacht een minuut zonder te spreken en haakt dan in. Omdat ik niet meer opneem gebruikt hij steeds wisselende telefoonnummers. Dit moet stoppen want er is schade: angst, stress, slapeloosheid, gevoel van bedreiging en inbreuk op mijn privacy.

23% van de geïdentificeerde kwaadwillige oproepen had betrekking op Belgische callcenters. 2% van de niet-geïdentificeerde dossiers vonden volgens het verhaal van de klagers eveneens hun oorsprong in een Belgisch call-center. Vooral computergestuurde, technisch slecht afgestelde systemen zorgden in 2020 opnieuw voor overlast. De Ombudsdienst heeft dit jaar en ook in voorgaande jaren de meest voorkomende callcenters herhaaldelijk aangeschreven. Telenet Group meldde de Ombudsdienst deze nuttig blijkende taak proactief te hebben overgenomen.

In 4% van de dossiers met identificatie in 2020 slaagde de Ombudsdienst erin om een buitenlands callcenter aan te duiden als oproeper. 7% van de niet-geïdentificeerde kwo's werd toegewezen aan een buitenlands callcenter.

De Ombudsdienst raadt gebruikers, die niet meer lastig willen worden gevallen door dergelijke commerciële oproepen aan om zich in te schrijven op de "Bel-me-niet-meer-lijst" (https://www.dncm.be), die ervoor zorgt dat men geen ongewenste productaanbiedingen, diensten

of speciale promoties meer ontvangt via de telefoon. Belangrijk om te weten is dat callcenters die voor een Belgische adverteerder bellen vanuit het buitenland naar Belgische nummers ook verplicht zijn om deze lijst te raadplegen.

3.3. Phishing met en zonder financieel nadeel

Ik ontving een gesprek in gebrekkig Nederlands inzake een openstaande factuur bij Colruyt. Het nummer van de verdachte is 09XX.

In 6% van de dossiers die leidden tot een identificatie in 2020, ontdekte de Ombudsdienst soms een erg persistente phishing met frauduleuze bedoelingen zonder financieel nadeel waar de telecomgebruiker jammer genoeg al jaren ervaring mee heeft, zoals de Microsoft-phishing-pogingen. Deze laatsten zijn vooral terug te vinden in de cijfers van niet-geïdentificeerde dossiers over kwaadwillige oproepen, waarbij de context 'phishing zonder financieel nadeel' 26% uitmaakt. De criminelen probeerden privacygevoelige informatie te stelen of boden zogezegd hulp aan bij het oplossen van computerproblemen.

Slechts 2% van de niet-geïdentificeerde dossiers ging over phishing met een financieel nadeel. De gedupeerden hadden vaak de goede reflex om hulp te zoeken bij de politie die hen in deze professioneel kan bijstaan; doch soms werd dus een beroep gedaan op de Ombudsdienst om misschien toch een link te vinden naar de daders.

De oproep uit het geciteerd voorbeeld stond geregistreerd op naam van een gekend frauduleus incassokantoor. De Ombudsdienst raadt de telecomgebruikers aan, steeds in hun administratie na te gaan of er terecht sprake zou kunnen zijn van een openstaand saldo bij de vermelde schuldeiser. Onder de weblink https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/consumentenbedrog/vormen-van-oplichting/aan-telefoon/lijst-van-televerkopers-en kan een telecomgebruiker een lijst van dubieuze televerkopers en incassobureaus terugvinden waarover de Federale Overheidsdienst Economie reeds meldingen heeft ontvangen.

3.4. Robocalls

De oproeper maakt zich niet kenbaar wanneer ik de telefoon opneem. Het nummer is niet bereikbaar wanneer ik terugbel. Wij ontvangen zelden oproepen op onze vaste lijn vandaar dat het vreemd is dat we plots bijna dagelijks dergelijke oproepen ontvangen.

1% van de klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen, waarbij de Ombudsdienst de vermoedelijke dader kon identificeren, werden gecategoriseerd als robocalls. 8% van de niet-geïdentificeerde dossiers had eveneens betrekking op robocalls. De klagers berichtten niets te horen bij het opnemen. Robocalls zijn vaak geautomatiseerde oproepen die kunnen worden gebruikt om na te gaan of een lijn actief is of niet. Het gebeurt dat deze informatie wordt doorgegeven aan malafide callcenters waarop een poging tot phishing kan volgen.

C. Bemiddelingsklachten met de vraag tot blokkering

Volgens artikel 422bis van het Strafwetboek bestaat het misdrijf "belaging" uit het ernstig verstoren van de rust van een persoon, terwijl men wist of had moeten weten dat zijn gedrag dit effect had kunnen veroorzaken. Men kan iemands rust verstoren op vele verschillende manieren. Ongevraagd aan iemands deur opdagen, brieven, e-mails of sms-berichten sturen, veelvuldige telefonische oproepen plegen of veelvuldige berichten op de voicemail achterlaten.

Er bestaat de mogelijkheid om een kosteloos onderzoek te vragen bij de Ombudsdienst indien men de identiteit van de vermoedelijke dader wil achterhalen (zie punt B.). Van belang is dat belaging een klachtmisdrijf of privaat misdrijf is waarvoor men na ontvangst van het resultaat formeel klacht moet indienen bij de politiediensten om de dader een halt toe te roepen door middel van een strafprocedure. Tevens bestaat ook de mogelijkheid om de klager rechtstreeks aan te spreken over de kwaadwillige oproepen.

Artikel 120 van de wet van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt in de kwestie van blokkering van ongewenste inkomende oproepen en sms'en het volgende: "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." Deze wettelijke bepaling heeft echter uitsluitend betrekking op het blokkeren van oproepen naar betaalnummers en niet op de oproepen waarmee mensen op dit moment geteisterd worden, zoals bijvoorbeeld de reeds vermelde robocalls of de oproepen van Belgische of buitenlandse verkopers. Voor die laatste kan wel worden 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.".

1. Klachtenaantal

De stijgende trend van de voorbije jaren van het aantal klachten onder de rubriek 'blokkeringsmogelijkheden' blijft zich doorzetten. 652 klagers richtten zich in 2020 tot de Ombudsdienst met de vraag dat hun telecomoperator de ongewenste oproepen, sms'en en sociale media chatberichten een halt toeroepen. Eén vierde ervan had vooraf nagelaten eerst contact op te nemen met zijn telecomaanbieder en werd vervolgens doorverwezen naar de betrokken operator ter verdere behandeling in eerste lijn. Het klachtenaantal is dus in 2020 met 27 % gestegen in vergelijking met 2019 (512) en de operatoren begonnen deze klachten, in samenspraak met de Ombudsdienst, meer nauwgezet te onderzoeken. 119 klagers belden naar de Ombudsdienst om zich telefonisch te informeren over de problematiek. De klagers in kwestie waren minder geïnteresseerd in de vraag wie de overlast van telefoonterreur of cyberstalking veroorzaakte. Zij wilden dat de oproepen of sms'en simpelweg stopten. Ook in geval van malafide chatberichten of e-mails zochten de klagers soelaas bij hun telecomoperator en werd soms een financiële rechtzetting van de ondervonden schade gevraagd. Uit de klachten blijkt dat de telecomklanten de verwachting hebben dat hun telecomoperator hen afschermt en beveiligt.

Het valt de Ombudsdienst op dat klagers er vooral voor kiezen om een bemiddelingsklacht in te dienen in geval zij een sterk vermoeden hebben dat het zou kunnen gaan over oplichtingspraktijken. In het kader van privéaangelegenheden kwam de vraag tot blokkering enkel aan bod in geval van conflicten tussen ex-partners.

2. Belangrijkste fraudefenomenen in 2020

2.1. Wangiri

Ik heb op korte tijd drie oproepen gekregen van het volgende nummer 0963xxx. De laatste keer heb ik opgenomen zonder reactie aan de andere kant. Ik heb drie keren teruggebeld. In een onoplettendheid heb ik mijn gesprek niet afgedrukt en heb dit pas na één uur gezien. Nu moet ik €62,17 betalen. Het zijn hackers die geld aftroggelen maar waar gaat dat geld naartoe is mijn vraag.

De Ombudsdienst ontving in 2020 meer dan 100 beroepsklachten van telecomgebruikers die geconfronteerd werden met (pogingen tot) Wangiri-fraude. Zij ontvingen oproepen die meestal eindigden na de eerste of tweede beltoon. Deze zogenaamde ping-oproepen leiden bij het terugbellen tot extra aanrekeningen. Volgens het gevoerde onderzoek kwamen de telefoontjes uit Ascension, Canada, de Centraal Afrikaanse Republiek, Congo, de Dominicaanse Republiek, Hawaï, Mali, Papoea-Nieuw-Guinea, Palestina, Samoa, Syrië, Tsjaad, Tunesië, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en sinds februari van 2020 tevens uit verschillende Europese landen en dan vooral uit Griekenland, Italië, Polen en Spanje.

De Ombudsdienst heeft sinds 2018 weet van het feit dat verschillende operatoren, zoals Proximus, Telenet en Orange bepaalde fraudegevoelige nummerreeksen preventief blokkeren wanneer deze klanten lastigvallen. Veel van de oproepnummers waren opeenvolgende nummers wat doet vermoeden dat deze door een computer worden aangestuurd. Op die manier wordt het de klant en de operator moeilijker gemaakt om de lastigvallende nummers te blokkeren voor inkomend verkeer.

2.2. Microsoft en Bitcoin phishing

Ik ben het zat dat ik via de telefoon kan opgebeld worden door allerhande malafide computer- software, -Microsoft oplichters. Het wordt een dagelijks spelletje waarbij de oplichters na verloop van tijd beginnen dreigen. Dat moet ophouden. De maat is vol.

Meerdere keren per dag krijg ik een opdringerige telefoon in het Engels of Frans in verband met Bitcoins. De persoon aan de telefoon reageert niet wanneer ik hem vraag om mijn nummer van hun lijst te halen. Ook krijg ik bergen mails om Bitcoins te kopen. Uitschrijven heb ik vele malen gedaan, maar ze blijven komen. Ik wil dat ze die nummer blokkeren.

De Ombudsdienst ontving in 2020 een dertigtal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en een zestigtal bemiddelingsklachten over het feit dat de klagers werden opgebeld door oplichters die zich voordeden als medewerkers van Microsoft. Het gaat om een operator overschrijdend en wereldwijd probleem. De klachten komen sinds 2013 elk jaar terug in golven. Het lijkt erop dat de oplichters in deze periodes letterlijk alle nummers afbellen die in België voorkomen.

Een tiental keer werd een aanvraag ingediend naar vervelende telefonische verkoopspogingen van Bitcoins. Tevens ontving de Ombudsdienst een tiental beroepsklachten over deze problematiek. Geen enkele operator kan de klagers tot nu toe een oplossing aanreiken voor deze vervelende oproepen.

2.3. Whaling - malafide chatberichten

De afzender deed zich voor als onze dochter die zogezegd een nieuw gsm had omdat de hare stuk was en zo konden we haar nummer opslaan. Doordat ze haar gsm kwijt was kon ze haar rekeningen niet tijdige betalen. Het geld moest dadelijk gestort worden, anders werden de kosten verhoogd. Het mocht niet via BNP Paribas Fortis om het nog op tijd in orde te krijgen. Het moest via KBC. Het ging over bedragen van bijna € 5000 en nog eens driemaal bijna € 2000.

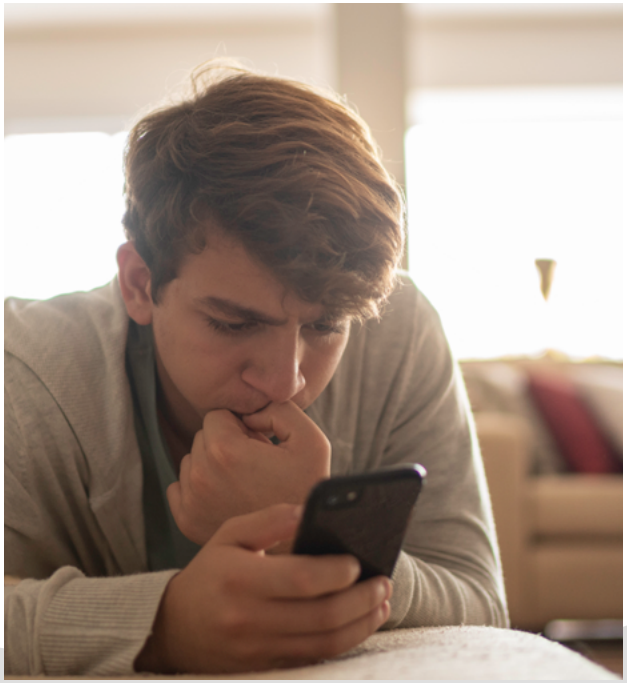
De Ombudsdienst ontving in 2020 een twintigtal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen over een gebeurde Facebook Messenger-, Instagram- of WhatsApp--oplichting, waarbij de klagers trachtten de dader te identificeren en een zestigtal bemiddelingsklachten tegen hun telecomoperator met de vraag om hulp bij de identificatie van de daders en bijkomend de vraag de malafide gebruikte telefoonnummers te blokkeren.

Op basis van de relazen van de klagers en de door hen aan ons bezorgde bewijsstukken, kon de Ombudsdienst zich een vrij precies beeld vormen van de modus operandi van de oplichters die hier aan het werk waren.

Sommige nietsvermoedende gebruikers ontvingen een bericht via een sociaal mediakanaal, schijnbaar van een vriend of kennis met de vraag het gsm-nummer van het slachtoffer door te geven. De valse vriend nam deel aan een wedstrijd en vroeg de codes die het slachtoffer per sms zou ontvangen. De slachtoffers werden onder (tijds) druk gezet om zoveel en zo snel mogelijk de codes door te spelen. Met de doorgespeelde codes werden vervolgens aankopen bij Boku of Fortumo/ Rentabiliweb gedaan. De door de dienstenaanbieders aangerekende aankopen

werden uiteindelijk ingevorderd door de telecomoperatoren.

Sinds midden oktober 2020 hanteerden oplichters vaak dezelfde werkwijze, maar met soms grotere gevolgen en niet meer via de truc met de codes. Het slachtoffer kreeg een alarmerend bericht via zijn berichtendienst van een onbekend nummer. De fraudeurs deden zich voor als een familielid of vriend en bleken over voldoende persoonlijke informatie te beschikken opdat de nietsvermoedende ontvangers de valse identiteit niet in twijfel trokken. Men wist hoe de mensen elkaar onderling aanspraken, wie de partner van het familielid was en men gebruikte een correcte profielfoto. De klagers trapten, vaak onder druk gezet door de hoogdringendheid van de berichten, in de val en schreven soms binnen enkele minuten tot duizenden euro's over op de bankrekeningen van de fraudeurs.



2.4. Smishing

Ik ontving een sms-bericht van KBC dat mijn huidige bankkaart zou vervallen over enkele dagen maar ik heb géén KBC kaart. Om mijn nieuwe kaart te kunnen ontvangen moest ik op een link drukken dat het had over een recyclage programma en een vernieuwing. Ik ben daarmee naar de politie gegaan. Daar zegde men dat zij geen onderzoek gingen doen. Gelieve met het betreffende nummer 047xxx contact op te nemen en/of dit volledig te blokkeren.

De Ombudsdienst verkreeg in 2020 een dertigtal klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en waarbij klagers melding maakten van smishing, alsook een vijftigtal bemiddelingsklachten met de vraag tot blokkering van verdachte sms-berichten die hen lastigvielen en leken afkomstig te zijn van banken, Bpost, federale openbare diensten, cardstop, et cetera.

Smishing is een samenvoeging van 'sms' en 'phishing'. Bij smishing wordt een tekstbericht als communicatiemedium gebruikt in plaats van een e-mail. Smishing draait net als phishing per e-mail om bedrog. Het draait om het bedriegen van het slachtoffer om hem of haar zo ver te krijgen op een link te klikken of informatie te geven om hem geld afhandig te maken. Het gevaar voor de gebruiker schuilt erin dat men vaak door onoplettendheid en verminderde aandacht door de vele tekstberichten die men dagelijks ontvangt en verstuurt, vatbaarder is voor bepaalde risico's en men sneller in de val loopt dan zelf gedacht.

Om verdere schade te vermijden besloot Proximus om bepaalde malafide internetconnecties op het netwerk te blokkeren ter bescherming van zijn klanten.

2.5. Malafide e-mails

Ik heb nu al weken elke dag tussen de 80 en de 150 fraude mails en dat vind ik toch iets te veel van het goede daar ik toch klant ben bij Telenet. Dus vraag ik mij af: kan Telenet daar niets tegen ondernemen?

Phishing via frauduleuze e-mails die gericht zijn om de ontvanger zo ver te krijgen een bijlage met malware te openen of te klikken op een schadelijke koppeling bestaat al sinds de begindagen van het internet. De meeste mensen weten ondertussen wel iets over de risico's van e-mailfraude maar ook de Ombudsdienst werd in 2020 een veertigtal maal gecontacteerd om hier paal en perk aan te stellen. De klagers slaagden er niet steeds in om zich selectief, via een afmeldlink, uit te schrijven uit de talrijke nieuwsbrieven of mailings waar ze zich, naar hun weten, nog niet eens voor hadden ingeschreven. Ook stelden ze dat ze niet dagelijks honderden verdachte mails konden melden bij verdacht@safeonweb.be, een initiatief van het Centrum voor Cybersecurity België. Zij eisten betere spamfilters van hun operatoren.

2.6. Malware of ransomware

De Ombudsdienst ontving in 2020 enkele beroepsklachten over het feit dat de klagers werden opgebeld door oplichters die beweerden de controle te hebben over de computer van het slachtoffer. Telenet, dat sinds dit jaar elke ombudsklacht grondig laat onderzoeken door zijn fraudeteam, heeft de frauduleuze telefoonnummers geblokkeerd op zijn netwerk.

D. KWAADWILLIGE EN FRAUDULEUZE COMMUNICATIE DIE AANLEIDING GAF TOT HET INDIENEN VAN EEN KLACHT BIJ DE OMBUDSDIENST

De kwestie van telefonische of schriftelijke belaging en het gebrek aan mogelijkheden om hinderlijke oproepen, sms'en, chatberichten of e-mails te laten stoppen bleek in 2020 nog lang niet van de baan hoewel het kortdurend erop leek dat de Covid-19-pandemie tot minder fraudeklachten had geleid.

De veiligheid van het Belgische netwerk staat volgens de klagers nog steeds onder druk. Het bleek immers in de meerderheid van de in 2020 ingediende klachten opnieuw een illusie dat de Ombudsdienst alle belagers zou kunnen identificeren. De Ombudsdienst werd in zijn werk vooral belemmerd door het feit dat vele van de gemelde oproepen of sms'en vanuit het buitenland werden gepleegd en/of telefoonnummers werden gespooft. Hierdoor wordt enige identificatie onmogelijk of het risico bestond dat de verkeerde titularis als dader werd opgegeven.

Vooral de verdere teneur van fraude toonde nog meer de moeilijkheid van de telecomoperator om de verwachtingen van de telecomgebruikers in te lossen en deze te behoeden voor belaging. Er werd weliswaar enig vooruitgang geboekt in 2020 in die zin dat sommige operatoren de bemiddelingsklachten meer nauwgezet onderzochten, soms een financiële rechtzetting deden, alsook trachtten zo snel als mogelijk in te spelen op massafraude, dit door bepaalde nummerreeksen, alsook, zeer uitzonderlijk, individuele nummers te blokkeren op hun netwerk.

Toch bleven de klachten over frauduleuze phishing oproepen, sms'en, sociale media berichten en malafide e-mails dagelijkse kost, die bij de klagers leidde tot overlast en angst om financiële nadelen op te lopen.

07

Easy Switch: een blijvende bron van klachten

A. Inleiding 59

B. Structurele problemen 60

1. Easy Switch wordt niet standaard toegepast 60
2. Easy Switch wordt beloofd maar niet toegepast 60
3. De gebruiker is niet in het bezit van zijn Easy Switch-ID 60
4. De nieuwe operator laat na om de gebruiker er over te informeren dat Easy Switch niet van toepassing is 61
5. De nieuwe operator laat na om Easy Switch door de sturen naar de oude operator 61
6. Easy Switch mislukt omwille van een 'lopend order' bij de oude operator 61
7. Easy Switch mislukt omwille van fouten in het klantnummer of in de Easy Switch-ID 62
8. Tegenstrijdige verklaringen over de oorzaak van het mislukken van Easy Switch 62
9. Teruggave van huurapparaten leidt niet tot stopzetting van het oude contract 62
10. De gebruiker wordt tijdens de eerstelijnsklachtenbehandeling van Pontius naar Pilatus gestuurd 63

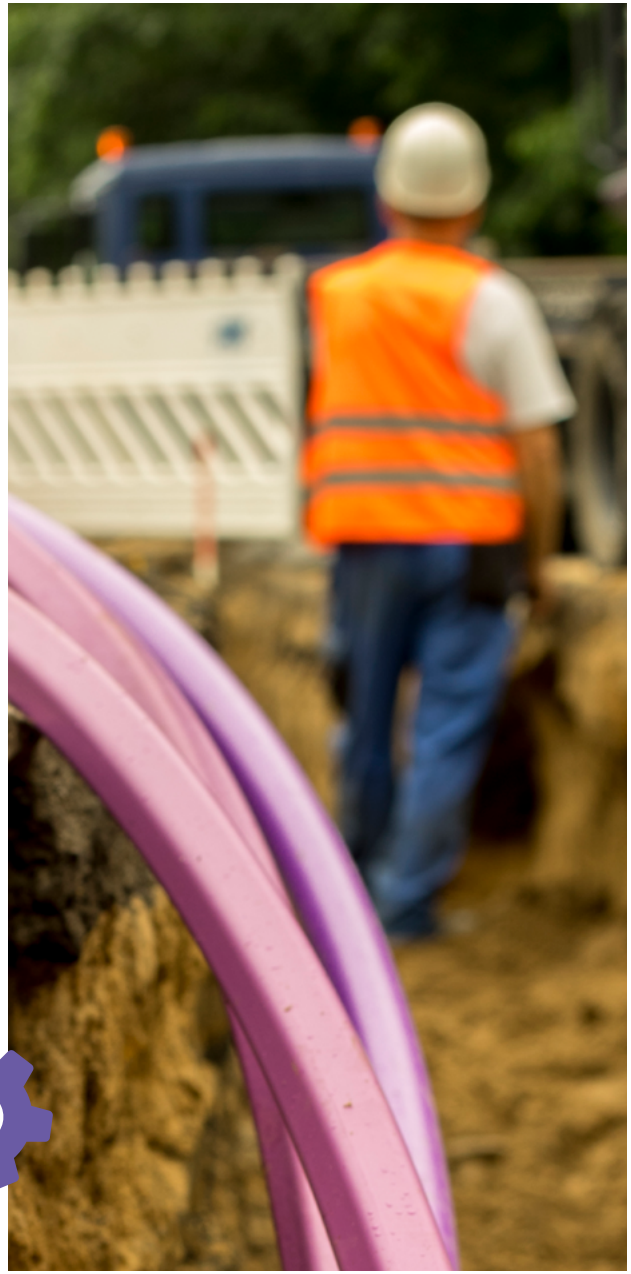
C. Conclusie 63

A. Inleiding

De liberalisering van de telecommarkt, opgestart in de jaren '90 van de vorige eeuw, heeft ertoe geleid dat de gebruiker keuze heeft tussen verschillende operatoren. Op basis van een prijsvergelijking, om maar één van de mogelijke criteria te benoemen, kan hij het telecombedrijf kiezen dat het beste aansluit bij zijn noden. Sedert begin jaren 2000 kan men ervoor opteren om zijn telefoon- en gsm-nummer te behouden, wat geldt als een belangrijk voordeel bij wijziging van operator. Het opheffen van langdurige contracten voor particuliere gebruikers en kleine ondernemingen sedert 2012, heeft de drempel om over te stappen van de ene naar de andere operator verder verlaagd. De resterende struikelblokken, namelijk de administratieve rompslomp en de problemen op gebied van opzeg en facturatie, werden in 2016, door de introductie van Easy Switch als standaardprocedure bij een overstap, aangepakt.

Het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vaste lijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische communicatiesector (hierna KB Easy Switch), had specifiek als streefdoel om het overstappen tussen aanbieders van internet- en tv-diensten te vergemakkelijken. Sedert 1 juli 2017 dient de abonnee die beschikt over een internet- en/ of digitale tv-dienst voor particulier gebruik niet langer zelf in te staan voor de opzeg van de diensten bij zijn oude operator. Deze taak zou voortaan toebedeeld worden aan de nieuwe gekozen operator. De activatie van de telecomdiensten zou bovendien samenvallen met de stopzetting van het oude contract, waardoor dubbele aanrekeningen van abonnementskosten, een bron van vele ombudsklachten, vermeden zou worden.

De Easy Switch-procedure heeft echter niet kunnen vermijden dat talrijke gebruikers een beroep moeten doen op de Ombudsdienst, net omdat zij vaststellen dat hun oude operator het internet- en/ of tv-abonnement blijft aanrekenen na overstap naar een ander telecombedrijf. In 2018 en 2019 noteerde de Ombudsdienst respectievelijk 529 en 498 dergelijke beroepsklachten. In 2020 klopten 445 gebruikers aan bij de Ombudsdienst, omdat zij er niet eigenhandig in slaagden om een geschil over Easy Switch op te lossen. Omdat de klagers zelden met zekerheid kunnen bepalen of de verantwoordelijkheid bij de nieuwe, dan wel de oude operator ligt, betrekt de Ombudsdienst bijna altijd beide bedrijven bij de bemiddeling. De vijf combinaties van operatoren die de meeste beroepsklachten in 2020 veroorzaakten waren Proximus – Telenet Group, Orange – Telenet Group, Proximus – Orange, Proximus – VOO en Orange – VOO. De operatoren die het meest betrokken waren bij Easy Switch-klachten in 2020 waren in aflopende volgorde Proximus, Orange, Telenet Group, VOO en Scarlet. Het uitblijven van een significante klachtendaling leidt ertoe dat er voor het derde opeenvolgende jaar aandacht moet worden besteed aan dit thema.



B. Structurele problemen

1. Easy Switch wordt niet standaard toegepast

Ik ben op 19 december 2019 overgestapt van Orange naar Telenet. Heb de digicorder zoals gevraagd teruggestuurd, maar bleef nog steeds facturen ontvangen. Heb met hen contact opgenomen, alsook met Telenet, maar geen van beiden kon hier iets aan veranderen. Ook aangetekend schrijven verstuurd met opzegging.

Dat Easy Switch als procedure standaard moet worden toegepast bij de overstap van vaste telecomdiensten tussen twee operatoren, vloeit voort uit artikel 3 van het KB Easy Switch. Gebruikers die wensen af te zien van Easy Switch dienen dit uitdrukkelijk te melden bij de totstandkoming van hun contract bij de nieuwe operator. De klachten illustreren dat de operatoren dit belangrijke principe nog steeds niet altijd correct naleven. Noch tijdens het verkoopgesprek, noch tijdens het invullen van de contractformulieren, wordt standaardmatig voorgesteld om Easy Switch toe te passen. Als gevolg hiervan blijft het oude contract van de onwetende gebruiker doorlopen en wordt het abonnement pas stopgezet nadat deze een (schriftelijke) opzeggingsaanvraag verstuurt. In dit scenario is de gebruiker gedupeerd doordat hij gedurende een periode aanrekeningen van twee telecombedrijven ontvangt.

2. Easy Switch wordt beloofd maar niet toegepast

We zijn sinds 17 februari 2020 van Telenet naar Proximus veranderd. Deze overstap is gebeurd via een consult van Proximus (...), die ging alles in orde brengen. Doch krijg ik nog facturen van Telenet, tot ik reageerde en zij zeggen dat er geen stopzetting is geweest.

Eén van de meest voorkomende klachten bestaat eruit dat gebruikers beweren dat de verkoper van hun huidige operator hen op het hart heeft gedrukt dat zij zouden instaan voor de stopzetting van het abonnement bij de oude operator. Achteraf komt aan het licht dat de Easy Switch-procedure helemaal niet werd opgestart. Niet zelden kan de nieuwe operator aantonen dat de klager een contract heeft getekend waarin staat aangeduid dat hij niet opteerde voor Easy Switch. Uit talrijke getuigenissen van klagers kan de Ombudsdienst afleiden dat zij zich hier niet bewust van waren. Het bewuste extract uit de overeenkomst maakt doorgaans deel uit van een bundel bestaande uit tien of meer pagina's, die de gebruiker in een drukke winkelomgeving allicht niet grondig heeft doorgenomen alvorens tot ondertekening over te gaan.

3. De gebruiker is niet in het bezit van zijn Easy Switch-ID

Mijn 80-jarige vader veranderde van operator Telenet naar Proximus met digitale tv en internet. Proximus voerde naar eigen zeggen de Easy Switch uit maar willen hier geen bewijs van leveren. Telenet beweert dit niet te hebben ontvangen en bleef abonnementskosten aanrekenen. Deze zijn opgelopen tot meer dan € 151,00. (...) Telenet kan toch perfect zien vanaf welk moment er geen gebruik meer werd gemaakt van hun diensten? Dit zou toch als bewijs kunnen dienen, los van de falende Easy Switch?

Tijdens de bemiddeling in deze symptomatische klacht meldde Proximus dat uit navraag bij de verkoper bleek dat de betrokken abonnee bij zijn bezoek aan de shop geen kopie van zijn Telenet-factuur bij zich had. De verkoper kon daardoor geen Easy Switch-ID ingeven. Hij zou de vader van de klager vervolgens gezegd hebben dat hij de opzeg van zijn vaste diensten bij Telenet zelf moest regelen.

De Easy Switch-procedure kan inderdaad pas worden opgestart nadat de abonnee zijn Easy Switch-ID en zijn klantnummer bij de vorige operator doorgeeft aan de nieuwe. Deze gegevens staan in principe vermeld op de facturen en de aankoopbevestiging, alsook in de online klantenzone. Wanneer de gebruiker tijdens de totstandkoming van het contract geen toegang heeft tot deze noodzakelijke gegevens, kan hij in principe geen gebruik maken van Easy Switch. Uit sommige relazen van klagers blijkt dat de ontbrekende gegevens achteraf telefonisch worden doorgegeven, wat echter aanleiding kan geven tot fouten. In andere gevallen is er sprake van misverstanden tussen de verkoper en de klant over de opzeg van het contract bij de oude operator. Dergelijke anomalieën leiden steeds tot dubbele facturen ten laste van de gebruiker en creëren talloze klachten.

4. De nieuwe operator laat na om de gebruiker er over te informeren dat Easy Switch niet van toepassing is

Betrokken man, analfabeet, kreeg hedenmorgen een factuur vanwege Telenet voor een bedrag van € 219,31. Het betreft de aanrekening voor kabeltelevisie. (...) Wij hebben als mantelzorger de bedoeling deze factuur te weigeren want betrokkene is met zijn abonnementsaanvraag per 29 oktober 2019 aangesloten bij Orange.

Easy Switch kent een afgelijnd toepassingsgebied. Zo kan een analoog tv-abonnement niet worden stopgezet middels Easy Switch. Evenmin vallen telecomproducten bestemd voor professioneel gebruik onder de toepassing van Easy Switch. Deze diensten moeten bijgevolg door de abonnee zelf worden stopgezet via een schriftelijke aanvraag bij de oude operator. Niet alle gebruikers zijn hier als leek van op de hoogte. De klachten wijzen uit dat de nieuwe operatoren hen hier niet systematisch op wijzen. Hierdoor lopen de abonnementen bij de oude operator verder, wat leidt tot betwiste aanrekeningen.

5. De nieuwe operator laat na om Easy Switch door de sturen naar de oude operator

Bij overstap van Orange naar Telenet eind juli is blijkbaar iets misgelopen met Easy Switch, waardoor ik nog facturen blijf krijgen van Orange. Zowel Telenet als Orange ontkennen in de fout te zijn gegaan en Orange wil ook niet met terugwerkende kracht stopzetten.

Tijdens de bemiddeling erkende Telenet dat omwille van systeemtechnische redenen de Easy Switch-procedure niet werd opgestart, in die zin dat Orange niet werd ingelicht over de operatorwissel. Onderzoek in de klachten leert dat een dergelijke onregelmatigheid niet uitzonderlijk is.

6. Easy Switch mislukt omwille van een 'lopend order' bij de oude operator

Op 5 juni 2020 ging ik van Proximus naar VOO. Normaal gesproken had ik met Easy Switch een onmiddellijke overdracht moeten hebben, maar VOO informeerde me dat Proximus de overstap niet meteen accepteerde en na verschillende pogingen kreeg ik een brief van VOO waarin stond dat ik er zelf voor moest zorgen.

Tijdens de bemiddeling gaf Proximus toe meerdere aanvragen tot Easy Switch van VOO te hebben ontvangen. Deze werden echter automatisch verworpen omdat er nog een modemswap in het klantenbestand van de klager geregistreerd stond. Het verwerpen van Easy Switch door de oude operator op basis van een dergelijk 'lopend order' wordt met name af en toe door Proximus en Scarlet aangegeven als concrete oorzaak. Zoals de geciteerde klacht illustreert, wordt de gebruiker in het beste geval door zijn nieuwe operator na een aantal weken geïnformeerd over het falen van Easy Switch en verzocht om het contract bij zijn voormalige telecomleverancier zelf op te zeggen. Dat de zich van geen kwaad bewuste klant tijdelijk dubbele facturen heeft ontvangen, wordt door de betrokken operatoren in eerste lijn ongemoeid gelaten.

7. Easy Switch mislukt omwille van fouten in het klantnummer of in de Easy Switch-ID

Ik heb mijn abonnement voor tv en internet laten overzetten van Orange naar Scarlet maar krijg van Scarlet het bericht dat de stopzetting van mijn abonnement niet mogelijk is via Easy Switch.

Eén van de onderdelen van de Easy Switch-procedure bestaat eruit dat de nieuwe operator op basis van de Easy Switch-ID enerzijds en het klantnummer van de gebruiker anderzijds de oude operator informeert over diens beslissing om van telecombedrijf te veranderen. Deze gegevens dienen om de klant te kunnen identificeren. Tijdens deze informatie-uitwisseling kunnen er zich echter anomalieën voordoen die leiden tot het falen van Easy Switch. Zo bracht diepgaand onderzoek in de geciteerde klacht aan het licht dat louter het ontbreken van een punt in het klantnummer van Orange aan de basis zou liggen van het verwerpen van de Easy Switch-aanvraag door deze operator. De klachten leren dat dergelijke schijnbaar kafkaiaanse situaties geen absolute zeldzaamheid zijn.

De Ombudsdienst herhaalt in dit verband zijn advies uit het jaarverslag 2019, namelijk ontwikkeling van een applicatie die op uniforme wijze wordt gebruikt door alle telecomoperatoren en autocontrolemechanismen bevat die de hierboven beschreven mistoestanden moeten tegengaan.

8. Tegenstrijdige verklaringen over de oorzaak van het mislukken van Easy Switch

In januari 2019 verhuisde ik en veranderde tezelfdertijd van operator van Proximus naar VOO. Ik heb gekozen voor Easy Switch om mijn oude services zo snel mogelijk te beëindigen na de activering van mijn nieuwe diensten. (...) Nadat ik mijn nieuwe VOO-diensten had geïnstalleerd, nam ik contact op met de klantenservice om te weten of mijn Proximus-beëindiging in orde was, wat werd bevestigd. In mei 2020, na anderhalf jaar zonder nieuws van Proximus, kreeg ik een aanmaning van een gerechtsdeurwaarder. Deze vroeg me € 598,00 aan onbetaalde rekeningen. (...) Proximus beweert nooit een beëindigingsverzoek voor internet en tv te hebben ontvangen.

VOO liet de Ombudsdienst weten dat er twee communicaties werden verstuurd naar Proximus om in het kader van Easy Switch het abonnement aldaar te annuleren. Volgens VOO aanvaardde Proximus de tweede aanvraag, te weten op 30 januari 2019. Dit werd echter door Proximus tegengesproken. De oude operator van de klager beweerde geen Easy Switch-aanvraag te hebben ontvangen. Het betrokken abonnement werd door Proximus zelf op 13 mei 2020 stopgezet omwille van wanbetaling.

De hierboven geciteerde situatie komt regelmatig aan bod in ombudsklachten. De oude en nieuwe operator wassen beiden hun handen in onschuld en leggen tegenstrijdige verklaringen af, terwijl de klager niets verweten kan worden. In de geciteerde case was de klager er zich waarschijnlijk niet bewust van dat zijn Proximus-abonnement op zijn oude adres was blijven verderlopen, temeer daar hij op zijn nieuwe adres geen aanrekeningen van zijn oude operator had ontvangen. De gerechtsdeurwaarder kon bij nazicht van de adresregisters uiteindelijk de klager lokaliseren, waarna deze werd geconfronteerd met een zeer onaangename verrassing.

9. Teruggave van huurapparaten leidt niet tot stopzetting van het oude contract

Ik heb mijn contract met Orange beëindigd op 11 augustus 2020. Sindsdien ben ik klant bij een ander bedrijf. Op 31 augustus 2020 heb ik alle toestellen teruggestuurd naar Orange via Bpost. Vandaag heb ik een Orange-factuur ontvangen voor de periode 25/08/2020 tot 24/09/2020. Hoe kan dit nadat ik hun apparaten sinds 11 augustus 2020 niet meer heb gebruikt? Ik sprak met Orange maar de agente was onbeleefd en brutaal en bleef volhouden dat ik nog steeds hun internet- en tv-diensten zou gebruiken.

Veel abonnees van internet en tv worden contractueel verplicht om een modem en decoder te huren bij de operator om gebruik te kunnen maken van hun diensten. Na beëindiging van het contract worden zij geacht om deze huurtoestellen terug te bezorgen aan het betrokken telecombedrijf, op straffe van een vergoeding. Sommige operatoren, met Orange op kop, blijken de teruggave van deze toestellen niet te beschouwen als een aanvraag tot opzegging van de abonnementen waartoe ze dienen. Op die manier wordt de abonnee een vangnet ontnomen voor het geval Easy Switch niet leidt tot de stopzetting van het oude contract. Het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst wordt ingediend omwille van deze policy is aanzienlijk.

10. De gebruiker wordt tijdens de eerstelijnsklachtenbehandeling van Pontius naar Pilatus gestuurd

Ik krijg steeds facturen van mijn vorige telecombedrijf Orange, terwijl dit abonnement is opgezegd op 24 mei 2020 door Proximus, waar ik mijn huidige abonnement heb. Orange stuurt mij naar Proximus en Proximus stuurt mij naar Orange, dus een kat-en-muis-spelletje. Geen van beiden kan mij een oplossing geven.

Zowat alle klagers getuigen dat zij in eerste lijn voortdurend worden doorverwezen van de nieuwe naar de oude operator en omgekeerd, zonder dat er daadwerkelijk een oplossing wordt aangeboden. Operatoren laten klaarblijkelijk na om eerstelijnsklachten over Easy Switch onderling uit te klaren en hun verantwoordelijkheid te nemen jegens de gebruiker, die veelal weinig of niets verweten kan worden. Dit structureel gebrek aan oplossingsgerichtheid is waarschijnlijk één van de hoofdredenen van het hoge aantal beroepsklachten over Easy Switch. Hoofdstuk 8 van dit jaarrapport belicht diepgaander de lijdensweg die telecomgebruikers vaak moeten ondergaan tijdens de behandeling van eerstelijnsklachten waarbij meerdere partijen betrokken zijn.

C. Conclusie

De tien hierboven beschreven structurele problemen binnen Easy Switch vormen in grote lijnen slechts een herhaling van de onregelmatigheden die reeds in de voorbije jaarverslagen werden opgetekend op basis van concrete, representatieve klachten. De Ombudsdienst kan slechts vaststellen dat er zich onregelmatigheden blijven voordoen op alle mogelijke schakels in de Easy Switch-keten. De gemeenschappelijke factor komt erop neer dat de gedupeerde gebruiker telkens geconfronteerd wordt met overlappende facturen. Zijn eventueel voornemen om te kunnen besparen door over te schakelen naar een voordeliger telecombedrijf wordt bijgevolg, al dan niet tijdelijk, tenietgedaan. De administratieve vereenvoudiging voor de klant is in voorkomend geval evengoed een illusie, omdat hij uiteindelijk dikwijls zelf zijn oud contract nog moet opzeggen en vervolgens al te vaak moet vaststellen dat de eerstelijnsklachtenbehandeling zeer inefficiënt, tijdrovend en zelfs ontmoedigend verloopt. Hoewel bemiddeling door de Ombudsdienst in beroepsklachten over Easy Switch zeker niet altijd van een leien dakje loopt, verkrijgt de klager op het einde van het parcours meestal alsnog een rechtzetting van de dubbele abonnementskosten.

Dit neemt niet weg dat we op basis van de honderden ombudsklachten, die sedert de introductie van Easy Switch elk jaar opnieuw worden ingediend, bezwaarlijk kunnen concluderen dat de doelstelling van deze procedure ten volle wordt bereikt. Nochtans vormde Easy Switch een veelbelovende aanvulling op het principe van nummerportabiliteit, die naar analogie met deze reeds lang bestaande gebruikersfaciliteit een vlotte en eenvoudige overstap tussen operatoren beoogde. Hoewel ook de overdracht van telefoonnummers niet volledig vrij is van gebruikersklachten, zijn de structurele problemen bij Easy Switch grootschaliger en worden ze klaarblijkelijk niet aangepakt.

08

De telecomgebruiker als speelbal tussen twee partijen bij eerstelijnsklachten

A. Inleiding 65

B. Voorbeelden van eerstelijnsklachtenbehandeling waarbij twee telecomoperatoren betrokken zijn 65

1. Verandering van operator 65
2. Aansluiting en storingslichting bij een operator die geen eigen netwerk beheert 66
3. Routeringsprobleem 66
4. Usurpatie van gsm-nummers 67

C. Voorbeelden van eerstelijnsklachtenbehandeling waarbij een telecomoperator en een andere onderneming betrokken zijn 67

1. Aanrekening op telecomfacturen van diensten door derden 67
2. Invordering door of doorverkoop van telecomfacturen aan externe invorderaars (incassobureaus, gerechtsdeurwaarders) 68

D. Wettelijke context van klantendiensten van telecomoperatoren 68

E. Conclusies en aanbevelingen 69

A. Inleiding

Elk jaar doen duizenden gebruikers een beroep op de Ombudsdienst omdat zij er niet in slagen om een probleem met een telecombedrijf op te lossen na een eerste contact met de klantendienst. Uit de talrijke getuigenissen valt op dat zij in eerste lijn al te vaak op grote obstakels stuiten, en dan vooral wanneer de klacht betrekking heeft op meerdere partijen. De klagers melden heel vaak dat ze spreekwoordelijk van het kastje naar de muur worden gestuurd, doordat de ene partij doorverwijst naar de andere en niemand zijn verantwoordelijkheid neemt om tot een oplossing te komen. Het mag daarom niet verbazen dat consumenten en bedrijven de Ombudsdienst frequent vragen om te bemiddelen in geschillen met meerdere partijen.

Deze partijen bestaan meestal uit verschillende operatoren, waarmee de Ombudsdienst binnen de grenzen van haar bevoegdheid kan bemiddelen. In 2020 ging het om een totaal van 2.241 zogenaamde multi-operator-klachten. Een klassiek voorbeeld hiervan zijn de klachten over onregelmatigheden betreffende Easy Switch, waarbij zowel de oude als de nieuwe operator worden betrokken. Daarnaast zijn er ook de zogenaamde 'multi party'-klachten, over problematieken waarbij één van de partijen geen telecomonderneming is. We hebben het dan bijvoorbeeld over externe invorderaars (incassobureau, gerechtsdeurwaarder), of aanbieders van premium sms of M-commercediensten, waarbij de aanrekening van het (gecontesteerde) verbruik van deze diensten op de telecomfacturen verschijnt.

In principe neemt de Ombudsdienst in dergelijke klachten geen contact op met deze derde partijen, hoewel er in realiteit af en toe wel informatie aan deze ondernemingen gevraagd; dit om bijvoorbeeld een duidelijker beeld op de probleemsituatie te verkrijgen of om een minnelijke schikking te bereiken. Bemiddeling in dergelijke klachten is voor de Ombudsdienst vaak een moeizaam proces, omdat moet rekening worden gehouden met de positie van meerdere partijen en de verantwoordelijkheden vaak worden verdeeld over meerdere, zo niet alle betrokken partijen of verweerders.

Door middel van deze bijdrage wenst de Ombudsdienst deze specifieke problematiek onder de aandacht te brengen. Aan de hand van probleemsituaties over diverse thema's, waarin meerdere partijen betrokken zijn, zal de lezer zich een beeld kunnen vormen van de lijdensweg die sommige telecomgebruikers dikwijls moeten ondergaan in hun poging om dergelijk geschil op te lossen. De voorbeelden van klachten en de analyses die hieruit voortvloeien zullen opgesplitst worden. In een eerste luik, waarbij de betrokken partijen, naast de gebruiker, louter telecombedrijven zijn (B.), en een tweede luik waarbij naast de gebruiker en een telecomoperator nog een andere partij betrokken is (C.). Vervolgens komt het wettelijk kader van eerstelijnsklachtenbehandeling door telecomoperatoren aan bod. In onze conclusie worden aanbevelingen geformuleerd die een structurele verbetering van deze problematiek voor ogen houden.

B. Voorbeelden van eerstelijnsklachtenbehandeling waarbij twee telecomoperatoren betrokken zijn

1. Verandering van operator

Op 4 juli 2020 zijn wij overgeschakeld van Telenet naar Orange. Wij gaven hierbij het Easy Switch-nummer door. (...) Wij leverden de digicorder, modem en powerlines in bij een Telenetpunt op 10 juli. Nu krijgen wij opnieuw een factuur van Telenet ten bedrage van € 144,59 met allerhande verrekeningen en een nieuwe abonnementsperiode van 5 juli tot 4 augustus. Ik nam gisteren contact op met Orange. Volgens hen is alles correct verlopen en ligt de fout bij Telenet. Ik vraag om een bewijs dat alles correct is overgezet en wou desnoods zelf met Telenet contact opnemen. Er kon geen bewijs overgemaakt worden, was het antwoord. Orange geeft ons wel een compensatie van € 49,00. Nadien neem ik contact op met Telenet en leg de situatie uit. Ook dat alle apparatuur is ingeleverd. Zij weigeren de facturen te corrigeren. Volgens Telenet ligt de fout bij Orange dus zij moeten zorgen voor compensatie. (...) Zowel Orange als Telenet wijzen naar elkaar maar niemand neemt actie.

In geval van een dispuut naar aanleiding van een verandering van operator zijn er bijna steeds twee telecombedrijven betrokken partij, namelijk de recipiëntoperator en de donoroperator. In 2020 werd hiervoor 910 maal een beroep gedaan op de Ombudsdienst. De getuigenissen van deze klagers wijzen uit dat zij in eerste lijn meestal contact opnemen met beide partijen, enerzijds omdat de nieuwe operator hen beloofde om het abonnement bij de oude operator op te zeggen, anderzijds omdat de facturen van de oude operator betwistbaar zijn. Al te vaak blijkt dat de gedupeerde

klant onverrichterzake wordt doorverwezen van de ene naar de andere operator. Dit blijkt hoofdzakelijk te wijten aan het gebrek van de eerstelijnsklantendienst om een grondig onderzoek op te starten en onderling een oplossing uit te werken. Nochtans vergt dit type van klachten doorgaans een diepgaande analyse om na te gaan waar de oorzaak ligt voor het mislukken van de procedure die gepaard gaat met de verandering van operator. De vele beroepsklachten over één van deze procedures, namelijk Easy Switch, wordt overigens uitvoeriger besproken in hoofdstuk 7 van dit jaarrapport.

2. Aansluiting en storingslichting bij een operator die geen eigen netwerk beheert

Twee weken geleden heb ik een nieuw abonnement afgesloten via Orange voor tv en internet in mijn nieuwe woning. Geen opmerking tot ik van Orange te horen kreeg dat iemand anders op mijn adres staat geregistreerd. Hierdoor kan Telenet geen aansluiting uitvoeren en kan Orange de aansluiting niet in orde brengen. Vorige week verschillende keren aan Orange uitgelegd hoe het project (nieuwbouw op een oud fabrieksterrein) in mekaar zit en dat mijn huisnummer enkel door mij wordt gebruikt. We hebben zelfs via Google Street view gekeken om het project uit te leggen. (...) Toen ik terug contact opnam met Orange, kreeg ik opnieuw te horen dat Telenet geen aansluiting kan uitvoeren omdat reeds een andere bewoner op dit nummer is geregistreerd. Opnieuw mijn verhaal gedaan, mijn dossier zou door een supervisor worden nagekeken en ik zou de dag zelf nog antwoord krijgen. 's Avonds heb ik zelf terug contact opgenomen gezien ik niks had gehoord. Bleek dat de helpdesk reeds gesloten was omwille van corona. Gisterenmorgen teruggebeld. Ik kreeg hetzelfde verhaal te horen dat iemand anders op mijn huisnummer is geregistreerd waardoor ze geen aansluiting kunnen uitvoeren. Terug mijn verhaal gedaan, Orange zou dit terug doorgeven aan Telenet. Ik heb uiteindelijk zelf contact opgenomen met Telenet, ze hebben mij de naam van de persoon doorgegeven die op mijn huisnummer is geregistreerd en voorgesteld om een klacht in te dienen. Ik ben de naam van de persoon gaan opzoeken op de brievenbussen binnen het woonproject en heb hiervan een foto doorgestuurd naar Telenet. Opnieuw ook contact opgenomen met Orange om dit allemaal door te nemen zodat ze dit op hun beurt aan Telenet kunnen vermelden. Vandaag werd ik door Telenet gecontacteerd naar aanleiding van de klacht die ik heb ingediend. Na lang intern overleg werd mij voorgesteld om een technieker langs te sturen die de aansluiting in orde zou brengen. Toen mij werd gevraagd welke abonnementsformule ik wou, heb ik uitgelegd dat ik hen rechtstreeks contacteerde omdat bovenstaande al twee weken lopende is. Toen ze hoorden dat ik mijn abonnement via Orange heb afgesloten, was het verhaal direct afgelopen en moest dit worden opgelost door de B2B-diensten van Telenet en Orange. Terug Orange gecontacteerd om dit door te geven en toen kreeg ik te horen dat ik opnieuw drie dagen zou moeten wachten alvorens meer nieuws te krijgen.

Gebruikers kunnen kiezen tussen verschillende telecomleveranciers, maar worden soms geconfronteerd met het feit dat hun gekozen operator niet beschikt over een eigen kabelinfrastructuur of straatnetwerk. Zo levert bijvoorbeeld Scarlet vaste telecomdiensten over het netwerk van Proximus; en wanneer internet en/ of digitale televisie afgenomen wordt van Orange, verloopt het signaal over de kabel van Telenet of VOO. Er kunnen zich zowel op het vlak van nieuwe aansluitingen, als op het vlak van storingslichtingen diverse problemen in dit verband voordoen. Er zijn immers omstandigheden waarbij de netwerkoperator dient te interveniëren om een aansluiting te realiseren of om een technisch probleem op te lossen, bij de zogenaamde 'alternatieve' operator of OLO ('other licensed operator'). Dergelijke situaties leiden helaas regelmatig tot klachten, zoals het hierboven geciteerde voorbeeld illustreert. Al te vaak moeten we uit de getuigenissen van de klagers afleiden dat zij in eerste lijn van het kastje naar de muur worden gestuurd. Nochtans is het enige aanspreekpunt voor de klant de operator waarmee hij een contract heeft afgesloten. In het kader van de eerstelijnscontacten wordt de klager echter vaak onterecht doorverwezen naar de netwerkbeheerder, waar hij geen klant is en daarom niet wordt geholpen. Zelfs al is de operator van de abonnee afhankelijk van een netwerkbeheerder om een probleem op te lossen, dan nog is het geenszins geoorloofd om de abonnee die bij de eerstgenoemde partij is aangesloten bij melding ervan door te sturen naar Proximus, Telenet of VOO. Het is daarentegen de verantwoordelijkheid van de operatoren om dergelijke problemen onderling op te lossen, zonder dat de klant moet fungeren als tussenpersoon. of in een soort niemandsland terecht komt zonder enig inzicht op vooruitgang.

3. Routeringsprobleem

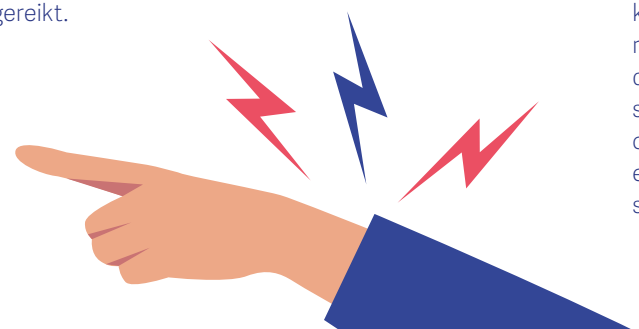
Als advocatenkantoor zijn wij voor onze vaste telefonie aangesloten bij Proximus en beschikken wij over een telefooncentrale. Reeds maanden is ons telefoonnummer niet te bereiken door bepaalde nummers die toebehoren aan Base [Telenet Group red.]. In eerste lijn signaleert Proximus ons dat dit probleem een gevolg is van een routeringsprobleem bij Base. Base meldt echter dat het probleem bij Proximus ligt.

Elk jaar, zo ook in 2020, ontvangt de Ombudsdienst tientallen klachten van gebruikers die aangeven dat telefoonoproepen van bepaalde nummers niet door hen kunnen worden ontvangen. Onderzoek in het kader van de bemiddelingsopdracht leert dat dit voornamelijk te wijten is aan een zogenaamd routeringprobleem. Dit probleem leidt ertoe dat oproepnummers die aangesloten zijn bij een andere operator niet bereikbaar zijn voor bepaalde netwerken of nummerreeksen, wat het normaal telefoonverkeer verstoort. Beroepsklachten over deze problematiek kunnen via de Ombudsdienst vaak spoedig worden opgelost, maar de eerstelijnsklachtenbehandeling is vaak een ander verhaal. Ook hier geldt dat de operatoren zich helaas onvoldoende moeite getroosten om dergelijke onregelmatigheden onderling te verhelpen.

4. Usurpatie van gsm-nummers

Ik ben al klant bij Orange sinds zes jaar, nooit problemen gehad en dan eergisteren ben ik plots mijn nummer kwijt door een fout in communicatie tussen Orange en Telenet. Een andere mevrouw met een nummer bijna identiek aan het mijne was klant bij Base en wilde overstappen naar Telenet maar kreeg eergisteren verkeerdelijk mijn nummer. Het antwoord van Telenet was dat ze voor mij niets kunnen doen, want dat ik nu geen klant meer bij hen ben... Dit telefoonnummer is ook het centrale nummer van de firma waarvoor ik werk; wij zijn dus sinds eergisteren onbereikbaar. We verloren gisteren ook een volledige dag werk door van puntje naar paaltje tussen de twee operatoren gestuurd te zijn.

De procedure voor overdracht van gsm-nummers tussen twee telecomoperatoren wordt beschreven in artikel 10 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische-communicatiediensten. Jaarlijks wordt de Ombudsdienst enkele tientallen keren verzocht om te bemiddelen in een situatie waarbij een gebruiker zijn gsm-nummer kwijtgeraakt omwille van een ongewenste overdracht naar een derde persoon die is aangesloten bij een andere operator. In zijn poging om verhaal te halen en de oorspronkelijke situatie te herstellen, neemt de gedupeerde gebruiker contact op met zijn eigen operator, die hem echter vaak onmiddellijk doorverwijst naar het telecombedrijf dat het bewuste nummer heeft overgenomen. Vervolgens ontspint er zich vaak een onverkwikkelijke situatie waarbij de klager in eerste lijn spreekwoordelijk van Pontius naar Pilatus wordt gestuurd, zonder dat er daadwerkelijk een oplossing wordt aangereikt.



C. Voorbeelden van eerstelijnsklachtenbehandeling waarbij een telecomoperator en een andere onderneming betrokken zijn

1. Aanrekening op telecomfacturen van diensten door derden

Via ons abonnement bij Proximus is er ongewild een activatie gebeurd van de M-commercedienst 'Wister', wat leidt tot betwiste aanrekeningen op de Proximus-facturen. (...) Na telefonisch contact met Proximus bleek ik mij te moeten wenden naar de klantendienst van Wister zelf. Proximus kan hun kosten namelijk pas in mindering brengen eens Wister de creditering naar Proximus doorvoert. Als reactie hierop heb ik effectief via e-mail een verzoek tot onmiddellijke schrapping alsook de creditering van alle openstaande kosten gevraagd bij Wister. Zij lieten mij dan weten dat men dit dossier ging bekijken. Tot op vandaag heb ik hier echter geen reactie meer op gekregen.

De Ombudsdienst ontving in 2020 voor het 18e opeenvolgende jaar vele honderden klachten over de aanrekening van ongevraagde premium sms- en M-commerce-diensten. De facturatie van deze diensten kan gebeuren via de telecomfacturen. Hierbij fungeert de operator als inner van deze kosten, en zal hij niet nalaten om de invorderingsprocedure op te starten in geval de aanrekeningen voor deze derde dienstenverleners niet tijdig worden betaald. Sedert het bestaan van deze klachten stelt de Ombudsdienst vast dat de operatoren, met Proximus op kop, hun klanten tijdens een eerstelijnsklacht systematisch doorverwijzen naar de dienstenaanbieders. Een dergelijke doorverwijzing getuigt niet alleen van weinig zin voor verantwoordelijkheid en klantgerichtheid uit hoofde van de operator, maar garandeert daarenboven geenszins een oplossing voor de gedupeerde gebruikers. De meeste klagers signaleren immers dat deze veelal buitenlandse firma's moeilijk bereikbaar zijn, de betwistingen ongemoeid laten of beloftes tot uitschrijving van de diensten niet naleven. De problematiek van betwiste kosten op telecomfacturen voor rekening van dergelijke ondernemingen wordt overigens diepgaander belicht in hoofdstuk 9 van dit jaarverslag.

In oktober 2020 liet Proximus aan de Ombudsdienst weten dat zij zouden starten met het beter behandelen van dergelijke klachten in eerste lijn. Deze operator engageerde zich ertoe om bij dergelijke betwistingen voortaan zelf de dienstenaanbieder te contacteren en hierbij telkens een onderzoek op te starten om na te gaan of de abonnee al dan niet recht heeft op een terugbetaling. De Ombudsdienst is verheugd dat Proximus heeft ingezien dat dergelijke klachten in eerste lijn efficiënter en klantvriendelijker dienen te worden aangepakt en dat de behandeling ervan een bijkomend voordeel biedt, namelijk de opportuniteit tot het monitoren van de evoluties binnen dit lang aanslepend structureel gebruikersprobleem.

2. Invordering door of doorverkoop van telecomfacturen aan externe invorderaars (incassobureaus, gerechtsdeurwaarders)

Mijn internetaansluiting werd door Telenet eenzijdig afgesloten op 28 augustus 2020. Ik bel naar Telenet en verneem dat de blokkering een gevolg is van een incassodossier. Ik word doorverwezen naar het incassobureau Intrum. Terloops meldt Telenet mij dat er een aanrekening van € 70,00 uit 2007 zou openstaan, terwijl ik destijds geen abonnee was bij deze operator. Ik neem contact op met het incassobureau. Aangezien het account niet op mijn naam staat kunnen zij niets meedelen omwille van de privacywetgeving zonder toestemming van de schuldeiser. Bij een tweede navraag kreeg ik een ander incassonummer. Uiteindelijk blijkt het om een openstaande factuur van 15 september 2007 (13 jaar geleden!) te gaan, op naam van de persoon van wie ik de lijn op dat adres heb overgenomen. De bewuste factuur kon niet meer doorgestuurd worden (te lang geleden!); enkel het referentienummer voor betaling kon meegedeeld worden. De aansluiting zou pas worden opengezet zodra de betaling ontvangen is. Op mijn vraag wat er gebeurt als ik die niet wens te betalen, aangezien de factuur verjaard is en niet op mijn naam staat, was het antwoord dat de lijn onderbroken blijft tot nader order en Telenet geen actie onderneemt.

De Ombudsdienst werd in 2020 269 maal verzocht om te bemiddelen in een geschil tussen een gebruiker en een telecomoperator omwille van betwiste telecomfacturen die minnelijk werden ingevorderd door een incassobureau of een gerechtsdeurwaarder. Wanneer een openstaande aanrekening onbetaald blijft, stuurt het betrokken telecombedrijf eerst zelf herinneringen naar de klant en doet aansluitend een beroep op een externe partij die belast is met de invordering van het openstaand saldo. Dit gaat gepaard met aanzienlijke supplementaire kosten voor de schuldenaar, die in principe een schriftelijke aanmaning ontvangt vanwege het incassobureau of de deurwaarder. Wanneer de gebruiker echter verhaal wenst te halen bij zijn operator omwille van de invordering van een betwist bedrag, wordt hij vaak doorverwezen naar de externe partij. Het incasso- of deurwaardersbureau kan de schuldenaar echter vaak geen diepgaande uitleg verschaffen over het openstaand bedrag en lijkt geen geschikt aanspreekpunt te zijn in geval van een betwisting. Hoewel de Ombudsdienst uit sommige getuigenissen van klagers kon afleiden dat vooral gerechtsdeurwaarders af en toe klachten van schuldenaars noteren en doorsturen naar de betrokken telecomoperator gebeurt dit geenszins systematisch, zoals het hierboven geciteerde relaas illustreert. Ook hier wordt de gebruiker al te vaak niet geholpen in eerste lijn. Het is zelfs niet uitgesloten dat de gebruiker hierdoor dusdanig ontmoedigd wordt, dat hij zijn klacht laat varen en gemakshalve het eventueel onterechte bedrag betaalt. Zoals de geciteerde klacht aantoont, beschikken de operatoren bovendien over een uitstekend drukkingsmiddel om de gebruikers tot betaling van al dan niet gecontesteerde bedragen te laten overgaan, namelijk de stopzetting van de telecomdiensten.

D. Wettelijke context van klantendiensten van telecomoperatoren

Artikel 116/1 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (WEC) vermeldt dat telecomoperatoren verplicht zijn om een klantendienst ter beschikking te stellen van de gebruikers, maar legt geen specifieke kwalitatieve criteria op. Een aantal kwaliteitscriteria vinden we wel terug in het charter voor klantvriendelijkheid, welke op 5 juni 2011 werd ondertekend door onder meer belangrijke Belgische telecomoperatoren. In dit charter verbinden deze bedrijven zich er onder meer toe om hun contactgegevens op een transparante wijze kenbaar te maken, de duurtijd van de wachtlijnen aan de telefonische helpsdesk te beperken tot maximum twee en een halve minuut en brieven en e-mails van klanten te beantwoorden binnen de vijf werkdagen. Specifieke maatstaven voor wat betreft de efficiënte en oplossingsgerichtheid van eerstelijnsklachten komen er evenwel niet in aan bod. Verder bestaan er richtlijnen voor ondernemingen betreffende de behandeling van klachten, welke werden opgesteld door de FOD Economie en gebaseerd zijn op boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' van het Wetboek van economisch recht (WER). Deze richtlijnen stipuleren onder meer dat "ondernemingen niet verplicht zijn om de ontvangen klachten op te lossen, maar ze moeten hun best doen om te proberen er een gunstig gevolg aan te geven (een of meerdere voorstellen doen, antwoorden op de vragen, nuttige informatie meedelen, ...)." Een meer uitvoerige analyse van de wettelijke context van klantendiensten van telecombedrijven kan gelezen worden in het vijfde hoofdstuk van het jaarverslag 2019 van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.

E. Conclusies en aanbevelingen

Op basis van de relazen van talloze klagers kan de Ombudsdienst slechts concluderen dat er onmiskenbaar een structureel probleem heerst voor wat betreft de afhandeling van eerstelijnsklachten van gebruikers tegen telecombedrijven waarbij meerdere partijen betrokken zijn. De gebruikers worden al te vaak doorverwezen van de ene naar de andere partij. Zij ondergaan vaak een lijdensweg in hun poging om tot een vergelijk te komen en komen uiteindelijk vaak moe getergd aankloppen bij de Ombudsdienst.

Er kan gerust gesteld worden dat het gebrek aan oplossingsgerichtheid en kwaliteit van de eerstelijnsklachtenafhandeling een grotere bron van ergernis is, na de reeds moeilijke bereikbaarheid en de lange wachttijden bij contactname met de klantendiensten. Dit geldt in het bijzonder voor klachten waarbij hetzij meerdere operatoren, hetzij één operator en andere ondernemingen in betrokken zijn.

De hierboven beschreven probleemgebieden zijn overigens slechts een greep uit de situaties waarbij telecomgebruikers in eerste lijn vaak als speelbal fungeren tussen verschillende partijen. Klagers getuigen af en toe van soortgelijke onaangename ervaringen in onder meer garantiekwesties, waarbij het telecombedrijf waarbij zij het toestel hebben aangekocht hen doorverwijst naar de fabrikant of de verzekeringsmaatschappij. Ook in geval van onenigheid over de toekenning van het sociaal tarief sturen de operatoren kwetsbare gebruikers soms onterecht door naar het BIPT. Wie ten gevolge van infrastructuurwerken te kampen heeft met storingen op de telecomdiensten dient op aangeven van de betrokken operator soms zelf contact op te nemen met de onderneming die de schade heeft veroorzaakt.

In dergelijke situaties biedt de Ombudsdienst vaak een uitweg om tot een bemiddelde oplossing te komen. De Ombudsdienst fungeert als uniek en centraal aanspreekpunt voor de klagers, die er zelf niet in slagen om tot een vergelijk te komen in dergelijke, vaak aanslepende geschillen. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden contacteert de Ombudsdienst de betrokken telecomoperatoren en wijst hen op hun contractuele en wettelijke verplichtingen ten aanzien van gedupeerde klagers. Zo komt het bijvoorbeeld de nieuwe operator toe om aan te tonen dat de Easy Switch-procedure correct werd uitgevoerd en moet de nieuwe operator ook instaan voor de toekenning van een compensatie in geval van een laattijdige nummeroverdracht. Voorts waakt de Ombudsdienst er onder andere over dat telecomoperatoren die beroep doen op een externe invorderaar, steeds de nodige verantwoordingen afleggen zonder de klager onverrichterzake door te verwijzen naar een incassobureau of gerechtsdeurwaarder. Binnen dezelfde visie dringt de Ombudsdienst er tijdens de bemiddeling bij de operatoren op aan om zelf een onderzoek op de starten naar betwiste kosten voor rekening van aanbieders van M-commercediensten en premium sms-diensten, wanneer deze op de telecomfacturen verschijnen.

De Ombudsdienst pleit ervoor dat operatoren niet langer de klanten in eerste lijn doorverwijzen naar andere partijen, tenzij dit echt noodzakelijk zou zijn. Wanneer een gebruikersprobleem betrekking heeft op twee of meer operatoren, zouden deze bedrijven een onderlinge samenwerking op touw kunnen zetten die tot doel heeft om elke individuele eerstelijnsklacht gezamenlijk te onderzoeken, zonder de klager door te sturen naar de andere partij(en). Indien het geschil betrekking heeft op een situatie waarbij, naast de operator, een andere partij, die zelf geen telecombedrijf is, betrokken is, strekt het tot aanbeveling dat de operator de eerstelijnsklacht zelf in behandeling neemt en eigenhandig de andere partij contacteert indien dit kan bijdragen tot een oplossing.

Een dergelijke werkwijze kan allicht leiden tot een meer klantvriendelijke, alsook een efficiëntere eerstelijnsklachtenafhandeling. Bovendien sluit deze aanpak beter aan bij de contractuele verplichtingen van de operator jegens zijn eigen klant.

Wanneer een oplossing in eerste lijn echter niet in de maak is, kunnen de operatoren de coördinaten van de Ombudsdienst doorgeven aan de klager, opdat deze zijn wettelijke bemiddelingsrol kan vervullen.

09

Diensten door derden: premium sms en m-commerce

A. Inleiding 71

B. Premium sms 72

C. M-commerce 72

1. De dienstenaanbieders 73
2. Fraude via sociale media via Boku, Fortumo, Mobiyo (vroeger Allopass), Paymentwall en Rentabiliweb 74
3. Google en Apple 75

D. Pop-up reclame 75

E. Aandachtspunten betreffende de invordering voor derde dienstenaanbieders 75

F. Klachtenbehandeling in eerste lijn 76

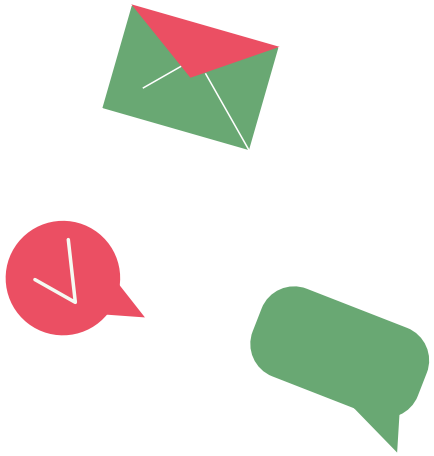
G. 18 jaar klachten over diensten door derden 77

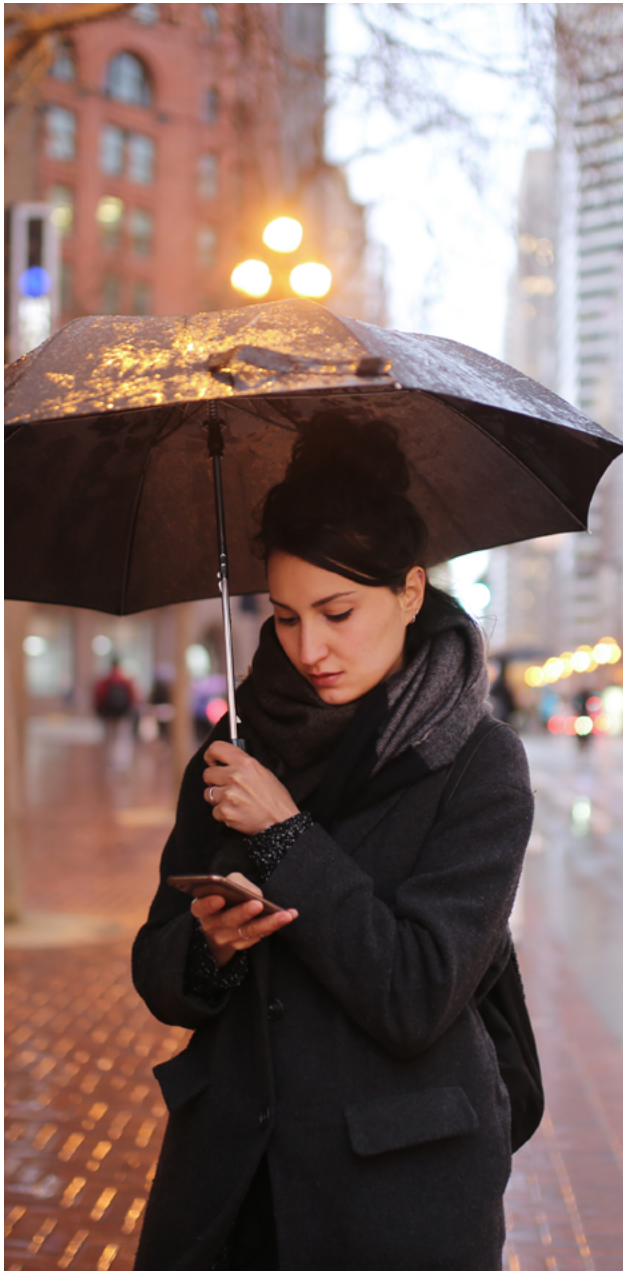
A. Inleiding

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie werd in 2002 voor het eerst geconfronteerd met klachten inzake de aanrekening van diensten aangeboden door derden. In de daaropvolgende jaren werd er door duizenden abonnees een beroep gedaan op de Ombudsdienst en werd bijna eendrachtig over de jaren heen beweert deze diensten niet te hebben aangevraagd, er zich niet te hebben voor ingeschreven of op zijn minst het betalend abonnement onbewust te hebben geactiveerd. In 2018 en 2019 bedroeg het aantal klachten over deze problematiek respectievelijk 562 en 611. Ondanks het sinds 26 januari 2019 in voege getreden Koninklijk Besluit van 12 december 2018 houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten was er ook in 2020 sprake van een gevoelige toename van het aantal betwistingen (924 keer), dit in een context van algemene klachtenafname. De Ombudsdienst stelde vast dat het aantal klachten met betrekking tot de aanrekening van premium sms- en M-commerce-diensten maand na maand fors toenam sedert maart 2020 (45) en dit met uitschieters gedurende augustus (107) en september (135).

Proximus blijft ook dit jaar de operator met het hoogste aantal beroepsklachten binnen deze categorie, zijnde 715 op het bovenvermelde totaal, wat neerkomt op een gevoelige stijging van bijna 43% ten opzichte van 2019 (501). Tegen Telenet werden er 106 beroepsklachten ingediend. De top-3 werd in 2020 afgesloten door Orange met 74 klachten. Vooraleer klacht neer te leggen bij de Ombudsdienst hadden vele abonnees reeds vruchteloos getracht om de ongewenste abonnementen bij de derde dienstenaanbieders stop te zetten of de omstreden aankopen te laten annuleren via hun telecomoperator. Vooral wensten zij de ongerechtvaardigd aangerekende bedragen, die door de provider in naam van de dienstenaanbieders werden geïnd, te recupereren. Vele telecomgebruikers konden immers moeilijk geloven dat de hen overkomen, agressieve en weinig transparante handelspraktijken legaal zouden zijn.

Ondanks de vele onderzoeken en crediteringen die door de bemiddeling bij de Ombudsdienst werden behaald, dient nog steeds te worden vastgesteld dat structurele oplossingen binnen de sector uitblijven. De Ombudsdienst ziet zich daarom genoodzaakt deze chronische problematiek opnieuw in de kijker te zetten en toelichting te geven bij de premium sms- en M-commercediensten die het meest aan bod kwamen in de ombudsklachten van 2020. Verder tracht de Ombudsdienst stil te staan bij de rol van de operatoren in dit verhaal en de wijze waarop deze omgingen met de eerstelijnsbetwistingen van hun klanten. Dit hoofdstuk wordt tenslotte beëindigd met een samenvattende reflectie op dit al te goed gekende klachtenthema.





B. Premium SMS

Ik ontvang reeds twee maanden twee keer per week een betalende sms van 9165 (€ 2,00 per keer) van een dienst die me onbekend is. Ik probeerde de dienst te bereiken via mail (help@coupomzo.com) om te controleren of ik me niet per ongeluk had aangemeld maar kreeg onmiddellijk de boodschap dat de mail onbezorgbaar was. Ik sms'te terug STOP maar er werd geen gevolg aan gegeven. Mijn operator Telenet Group kan de diensten wel blokkeren maar dit wil niet zeggen dat ze niet meer verstuurd en aangerekend worden. Op mijn factuur staan ook geen verdere gegevens. Ik ben teneinde raad. Het is onmogelijk om van deze sms'jes af te geraken.

De Ombudsdienst registreerde in 2020 200 premium sms-klachten waarvan de meeste klachten werden ingediend tegen Proximus (82) en Telenet Group (68). Ten opzichte van vorig jaar, waar de Ombudsdienst 165 premium sms-klachten registreerde, stellen we vast dat Telenet (29 in 2019) in deze categorie meer dan een verdubbeling liet opmeten in het aantal behandelde klachten. Bij Proximus is er sprake van een daling van 18 % (100 in 2019).

Typerend voor de premium sms'en is dat zowel de ontvangen, alsook de verstuurde berichten naar en/of van de verkorte viercijferige nummers betalend zijn. De dienst wordt dikwijls aangeboden in de vorm van een abonnement van onbepaalde duur en het stopzetten ervan vereist een actie door de eindgebruiker. Dit gebeurt het best door het sms'en van het woord "stop", wat echter dikwijls tot geen resultaat leidt. De content van de diensten is uiteenlopend en varieert van games en videoclips tot sportuitslagen en erotiek. Zoals later in dit artikel zal blijken, waren het vaak dezelfde dienstenaanbieders en aggregatoren die opnieuw in 2020 hun opwachting maakten maar ook nieuwe bedrijven volgden spijtig genoeg hun voorbeeld.

Met name de diensten met de verkorte nummers 9080 (Lead Switch via het dienstenplatform mGage Europe Limited), 9165 (kortingscoupons van Coupomzo via mGage Europe Limited met als dienstenverlener MZO Holding BV), 9300 (youriq-test.com van Izesoft BV), 9989 (My Quizzie van Republic Response / Blinck) en 9997 (MobiPlanet van TXT Nationlimited) vielen op. 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 (KB betaaldiensten) legt duidelijk vast dat een betalende dienst op een eerlijke, transparante en rechtmatige wijze moet worden aangeboden.

In de lente van 2020 verkreeg de Ombudsdienst bericht dat Telenet Groep de shortcode 9165, waarvan sprake in het geciteerd voorbeeld, op zijn netwerk liet blokkeren mede omwille van het feit dat niet werd voldaan aan de sector regulerende richtlijnen. De Ombudsdienst kende het bedrijf achter dit nummer mGage al van in 2018, toen nog in verband met klachten over de dienst 'DealSaints', die door Telenet Group volledig werd afgesloten naar aanleiding van verschillende klachten. Volgens Telenet Group werden alle in 2020 geïmpacteerde klanten door de operator vergoed, ook al hadden zij geen klacht ingediend. In andere ombudsdossiers werd het verbruik gecrediteerd of bracht men de aangerekende kosten in mindering op de volgende aanrekening. In andere klachten informeerde Telenet de klagers dat de dienstenaanbieder in kwestie het verbruik aan deze ging terugbetalen binnen een termijn van drie weken.

C. M-commerce

Het begrip M-commerce staat voor mobile commerce staat voor mobile commerce en verwijst naar de aankoop en verkoop van producten en diensten met behulp van mobiele telefoons en andere draadloze handheld apparaten. Het is de mobiele variant van e-commerce waar men via de smartphone bijvoorbeeld een online-bestelling uitvoert, die via de telecomfactuur kan worden afgerekend.

Een tijdje geleden is me op de één of andere malafide manier ongewild een abonnement afgesloten bij 'LiveFootball.tv'. Voetbal interesseert me helemaal niet, laat staan dat ik hierbij een abonnement zou afsluiten. Het is dan ook meer dan duidelijk dat dit op een frauduleuze manier gebeurde. Toen ik dit abonnement opmerkte op mijn Proximus factuur heb ik meteen contact opgenomen met Proximus. Toen werd me bevestigd dat deze kosten niet betaald moesten worden maar dat ik zelf het abonnement moest opzeggen. Het opzeggen heb ik dan ook meteen in orde gebracht. Daarna ontving ik echter nog steeds een reminder voor dit bedrag. Hierop heb ik schriftelijk klacht ingediend bij Proximus. Ik kreeg een vaag antwoord terug: "Deze 'dienst' was niet door Proximus verleend, dus het dossier zou meteen terug afgesloten worden." Gisteren werd mijn nummer (tijdelijk) afgesloten. Toen ik hierop (met veel engelengeduld) opnieuw contact opnam met hun klantendienst, kon de medewerkster mijn kosten echter niet zelf crediteren. Ze zei me letterlijk: "Om deze kosten gecrediteerd te krijgen zal klacht ingediend moeten worden bij de Ombudsdienst. Enkel zo zullen ze hier bij Proximus geloven dat dit problematisch is."

In 2020 ontving de Ombudsdienst 724 verzoeningsklachten over M-commerce, waarvan 633 klachten tegen Proximus.

In 2019 registreerde de Ombudsdienst 446 M-commerce klachten, waarvan 401 gericht waren tegen Proximus. Ook de cijfers van eerdere jaren in acht nemende, stelde de Ombudsdienst vast dat naast de algemene stijging van de klachten betreffende M-commerce, vooral bij Proximus een toename gebeurde die, in vergelijking met 2017, zelfs verdriedubbelde (182 klachten toen).

1. De dienstenaanbieders

Hierna volgt een overzicht van de meest belangrijke actoren die in 2020 gebruik maakten van een operator om de voor hun diensten aangerekende kosten te innen. De klachten wijzen uit dat de meerderheid betrekking had op een relatief beperkt aantal specifieke betaaldiensten.

Opvallend was dat de betrokken diensten voor gaming zich, nog meer dan in andere jaren, vooral op jonge en minderjarige gebruikers richtten. Toch worden minderjarigen tot op zekere hoogte wettelijk beschouwd als handelsonbekwaam waardoor de activatie van een betalende abonnementsdienst in principe enkel tot stand zou mogen gebracht na uitdrukkelijke toestemming van de ouders. Zonder toestemming is de met de dienstenaanbieders afgesloten overeenkomst nietig te verklaren.

1.1. Digital Global Pass

Het Franse bedrijf Digital Global Pass stond in 2020 garant voor het hoogste aantal beroepsklachten met betrekking tot M-commerce, voornamelijk met de diensten 'Wister', 'Veedz' en 'Fuze Forge'.

1.1.1. Wister

Wister is de Ombudsdienst al bekend sinds april 2013 en zorgde in 2020 opnieuw voor ongeveer 150 klachten. Deze dienst biedt veelal erotische content aan, waarbij de toegang tot pornografische video's meestal 24 uur gratis wordt aangeboden, om vervolgens automatisch over te gaan tot een betalende dienst. De klachten met betrekking tot Wister legden nog steeds dezelfde structurele problemen bloot dewelke de Ombudsdienst reeds in zijn voorgaande jaren in zijn jaarverslagen regelmatig vermeldde. In de overgrote meerderheid van de bemiddelingsklachten verkregen de operatoren, en dan vooral Proximus, onvolledige of zelfs geen antwoord van Wister, wanneer een onderzoek werd aangevraagd. Vaak bleek dat bijvoorbeeld de welkomst-sms'en niet conform de geldende bepalingen waren of dat de dienstenaanbieder zonder verdere verklaring reeds een terugbetaling had uitgevoerd, waarvan noch de klager, noch Proximus op de hoogte waren. In sommige klachten werd geconstateerd dat de benadeelde abonnee de dienst effectief niet had gebruikt.

1.1.2. Veedz

De Ombudsdienst ontving voor de eerste keer in augustus 2019 klachten over Veedz. De aanrekeningen van Veedz betroffen transacties met betrekking tot een abonnementsdienst op streaming van video's. In 2020, verkreeg de Ombudsdienst hierover opnieuw een honderdtwintigtal klachten. Proximus stelde in deze klachten regelmatig vast dat de dienstenaanbieder inbreuken pleegde tegen de geldende regels en niet antwoordde op de door de operator overgemaakte vragenlijst. Veedz liet ook veelal na enige bewijsstukken te bezorgen die de aanrekening enigszins zouden kunnen staven. De Ombudsdienst heeft geen weet dat de door de operator individueel opgemerkte inbreuken tot structurele aanpassingen bij de dienstenaanbieder zouden hebben geleid.

1.1.3. Fuze Forge

De Ombudsdienst ontving voor de eerste keer in april 2019 klachten over Fuze Forge. In 2020 verkreeg de Ombudsdienst opnieuw een twintigtal klachten. Het gaat

hierbij vooral om online spelletjes, zoals het videospel "Bottle Flip 3D" op de webpagina pampam.ibf2 of "mine n craft", die lijken opgezet te zijn om, onder andere, kinderen te misleiden tot een betalende abonnementsdienst, terwijl de originele spelen, zoals bijvoorbeeld "Fortnite" of "Minecraft", aanvankelijk gratis te verkrijgen zijn. In vele dossiers ontving Proximus geen antwoord binnen de wettelijk voorziene termijn van vijf werkdagen na de indiening van de klacht stelde de operator vast dat er sprake was van foutief afgeleverde sms-berichten of dat de betwiste kosten zonder weten van de innende operator reeds geannuleerd waren door de dienstenleverancier na een eerstelijnscontact of doorverwijzing.

1.2. PM Connect

Tot het portfolio van het Britse bedrijf PM Connect behoren onder andere de diensten LifeFootball.tv en Demon Games.

1.2.1. LiveFootball.tv

De eerste ombudsklacht die ingediend werd omwille van LiveFootball.tv dateert van februari 2019. De aanrekeningen betreffen transacties met betrekking tot een abonnementsdienst op een platform voor voetbaluitslagen van zowel UEFA, de Champions league, alsook nationale competities. In 2020 registreerde de Ombudsdienst een honderdtal beroepsklachten. Sommige klagers merkten terecht op dat er tijdens de eerste lockdown geen voetbalcompetitie was en deze dienst totaal nutteloos zou zijn, mocht men er al in geïnteresseerd zijn. De dienstenaanbieder kon Proximus in vele dossiers onvoldoende details bezorgen omtrent de te volgen procedure met betrekking tot de inschrijving en de aanrekening van de diensten, alsook bleken de verstuurde berichten niet conform de regels te zijn. Ook deze dienstenaanbieder liet Proximus soms weten reeds een terugbetaling te hebben klaargezet.

1.2.2. Demon Games

De Ombudsdienst ontving voor de eerste keer in maart 2019 klachten over Demon Games. De aanrekeningen betreffen transacties met betrekking tot een abonnementsdienst op een platform voor mobiele spelletjes. In 2020 verkreeg de Ombudsdienst een zeventigtal beroepsklachten. De dienstenaanbieder kon Proximus in vele dossiers onvoldoende details bezorgen om de inschrijving op de diensten te rechtvaardigen. De berichten bleken opnieuw niet conform de reglementaire bepalingen te zijn of er gebeurde klaarblijkelijk geen leeftijdsverificatie.

1.2.3. Gameshub

Sinds juni 2020 dienden een veertigtal gebruikers klacht in tegen Proximus, die vermoedelijk de enige operator was die kosten voor deze nieuwe betaaldienst van PM Connect inde. Bij het bezoeken van de website http://be.gameshub.be/ stelde de Ombudsdienst vast dat deze dienst zich duidelijk richt op kinderen. Meestal kwam Proximus tijdens de behandeling van de Ombudsklacht tot de vaststelling dat PM Connect onvolledig antwoordde, het naliet om de nodige bewijsstukken voor te leggen of dat niet voldaan werd aan de gedragscode die werd vastgelegd in de GOF-richtlijnen voor 'direct operator billing' diensten. Het viel ook op dat sommige klagers aangaven dat zij systematisch aankondigingen in een andere landstaal verkregen.

2. Fraude via sociale media via Boku, Fortumo, Mobiyo (vroeger Allopass), Paymentwall en Rentabiliweb

Een zeventigtal klachten hadden betrekking op de oplichtingspraktijken via sociale mediakanalen over dewelke de Ombudsdienst reeds in zijn jaarverslag van 2019 berichtte. De gedupeerde telecomgebruikers hadden een bericht via Messenger, Instagram of Snapchat ontvangen, schijnbaar van een vriend, kennis of familielid. In werkelijkheid betrof het een vermoedelijk gehackt of nagebootst profiel, waarmee de fraudeurs in naam van deze kennis of vriend de slachtoffers benaderden en op die manier geen wantrouwen wekten. In de berichten werd het gsm-nummer van de nietsvermoedende gebruiker gevraagd, zogezegd om deel te nemen aan een wedstrijd en werd gevraagd om zo snel mogelijk de codes door te sturen die men per sms ging ontvangen. Met deze doorgespeelde codes deden de fraudeurs vervolgens aankopen bij de dienstenaanbieders. De betrokken operatoren gaven in eerste instantie te kennen dat zij geen enkele fout maakten in deze kwestie, omdat de klagers via de sms-berichten voldoende zouden geïnformeerd geweest zijn over de aankopen en dat zij desgewenst een proces-verbaal zouden kunnen laten opstellen bij de bevoegde autoriteiten. Op aandringen van de Ombudsdienst nam Proximus in de herfst van 2020 opnieuw contact op met de firma Boku met de vraag acties te ondernemen om de telecomgebruikers beter te beschermen tegen eventuele fraude. Het is de Ombudsdienst niet duidelijk of Proximus of andere operatoren ook gelijkaardige maatregelen hebben genomen tegenover het Estse bedrijf Fortumo, het Frans bedrijf Mobiyo, het Amerikaans bedrijf Paymentwall of het bedrijf Rentabiliweb.

3. Google en Apple

De "Google Play"-klachten (12-tal) over de betaaldiensten voor rekening van Google en de klachten over Apple ITunes (+/- 4) vroegen de speciale aandacht van de Ombudsdienst. Daar waar de telecomoperatoren in het kader van de bemiddelingsopdracht van de Ombudsdienst standaardmatig een onderzoek opstarten en informatie opvragen bij de betrokken dienstenaanbieders, gebeurde dit niet in geval van de diensten voor rekening van Google en Apple. De operatoren lieten de Ombudsdienst weten dat Google en Apple weigerden om hen informatie te verstrekken over de klachten indien geen klantenreferte werd meegegeven en schermden hierbij met de privacy van de gebruikers. Nooit eerder werd de Ombudsdienst geconfronteerd met het argument dat GDPR een dergelijk onderzoek in de weg zou staan.

D. POP-UP RECLAME

Dikwijls verscheen de reclame die aanleiding gaf tot het afsluiten van een betwist abonnement of aankoop in de vorm van pop-upvensters en bleek soms uiterst moeilijk weg te klikken. Sommige klagers berichtten dat zij door een QR-code te scannen om de menukaart te zien in een restaurant een abonnement aangesmeerd hadden gekregen bij de betaaldienst Veedz. Een pop-upvenster wordt wettelijk niet beschouwd als elektronische post waardoor de voorafgaande toestemming van de telecomgebruiker (opt-in) niet noodzakelijk is doordat artikel XII.13, §1 WER niet van toepassing is. De adverteerders moeten slechts de informatieverplichtingen respecteren die vastgelegd zijn in artikel XII.12 WER.

Er kwamen ook reclamepop-upvensters ter sprake in de beroepsklachten waarmee geadverteerd werd voor een gratis abonnement van 24 uur. Indien de consument dan naliet dit abonnement tijdig op te zeggen werd hem een vaste wekelijkse abonnementsprijs aangerekend. Vele klagers beweerden nooit te zijn ingegaan op een dergelijk proefabonnement en uit het niets een sms te hebben verkregen waarin stond dat zij «gratis» waren ingeschreven voor een betaaldienst. De klagers die zich van geen contract bewust waren deden de sms af als een poging tot phishing en reageerden er niet verder op. De verrassing bleek des te groter als zij achteraf de aangekondigde abonnementsbedragen zagen verschijnen op hun Proximus factuur. De Ombudsdienst benadert de problematiek van phishing nader in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

E. AANDACHTSPUNTEN BETREFFENDE DE INVORDERING VOOR DERDE DIENSTENAANBIEDERS

Zoals reeds aangegeven heeft de implementatie van het KB betaaldiensten niet geleid tot enige afname van het aantal beroepsklachten over premium sms- en M-commercediensten. Deze verdere klachtenstijging vindt hoofdzakelijk zijn oorzaak in het feit dat Proximus zijn wettelijke verplichting tot grondige analyse en opvolging van een eerstelijnsklacht onvoldoende respecteert maar ook door een aanhoudend gebrek aan structurele ingrijpen. De relazen van de klagers weerspiegelen een, door de betrokkenheid van meerdere partijen, complexe aangelegenheid: er is een dienstenaanbieder en een aggregator, die beiden vaak in het buitenland gevestigd zijn, de Belgische telecomoperator en last but not least de telecomklant die zijn weg niet vindt om de ongevraagd geactiveerde diensten stop te zetten en de terugbetaling van de onrechtmatig aangerekende bedragen aan te vragen.

In geval van een betwisting heeft de klager volgens het KB Betaaldiensten meerdere kanalen om zijn beklag mondeling of schriftelijk te doen. Hij kan zich rechtstreeks in contact stellen met de aggregator of de dienstenaanbieder, voor zover hij over diens gegevens beschikt en diens taal spreekt, maar evengoed met de operator die de gecontesteerde bedragen int.

De Ombudsdienst wenst in het bijzonder Proximus in dit verband erop te wijzen dat de consument die gegronde redenen heeft om het gevraagd bedrag voor diensten door derden te betwisten en dit gemotiveerd aan zijn telecomoperator heeft uitgelegd, niet verder mag worden lastiggevallen (artikel 3 § 2 van de Wet van 20 december 2002 betreffende de minnelijke invordering van schulden van de consument). Het sturen

van herinneringsbrieven en/ of het instellen van een minimumdienst zonder grondig onderzoek van de klacht (zie in dit verband het onder punt C vermeldde voorbeeld), kan worden gekwalificeerd als een inbreuk tegen deze toepasselijke wetgeving.

De Ombudsdienst stelt vast dat Proximus de aanrekening van diensten door derden nu op een apart statement vermeldt, dat bijgevoegd wordt bij zijn telecomfactuur. Elk geschrift dat immers ertoe strekt verwarring te creëren omtrent de hoedanigheid van de juridische persoon die een bedrag in rekening stelt, zoals in het bijzonder een factuur die verkeerdelijk zou laten uitschijnen dat het in de gevallen van aanrekening van premium sms- of M-commerce diensten om een door de telecomoperator aangerekend bedrag zou gaan, is immers door de vernoemde wet van 20 december 2002 verboden.

Ook de inning van wettelijk niet toegestane bedragen is verboden. De Ombudsdienst wenst vooral Proximus, alsook in mindere mate Telenet en Orange, erop te wijzen dat in bijna alle betreffende beroepsklachten aan de Ombudsdienst door de operator werd meegegeven dat er inbreuken tegen de toepasselijke wettelijke bepalingen werden vastgesteld. Dit in het achterhoofd houdende roept de Ombudsdienst de operatoren op om proactief de nodige structurele gevolgen eraan te geven.

F. Klachtenbehandeling in eerste lijn

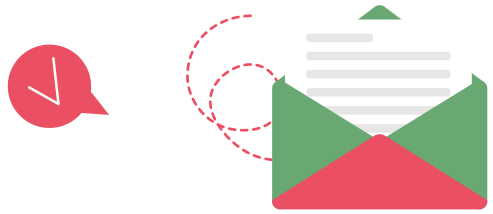
Ik kreeg een aanrekening van Proximus voor mijn mobiel gebruik en daarin stond een bedrag vermeld van €4,99 voor Fuze Forge. Ik heb zelf geen toestemming gegeven voor het gebruik van deze dienst. Aangezien dit bedrijf mij echter onbekend was en ik hiervoor nooit enige diensten heb gevraagd heb ik hun sms-berichten aanzien als spam. Ik contacteerde Proximus en zij zeiden dat ik mij moest wenden tot de derde partij en dat zij enkel tussenpersoon zijn in dit geval. Zij zeiden ook dat ik het nummer moest bellen van de derde partij dat op de factuur vermeld staat. Dit nummer 0427XXX is een betalend nummer.

Uit de relazen van de klagers leidt de Ombudsdienst af dat de overgrote meerderheid van de klagers ervoor opteert om contact op te nemen met zijn telecomoperator, omdat men met deze een (langdurige) vertrouwensrelatie heeft. Dit in tegenstelling tot de dienstenaanbieders, waarvan de klagers meestal nooit eerder hadden gehoord en tegen wie men een gezond wantrouwen koesterde. Men was bevreesd om persoons- en zeker bankgegevens door te spelen voor bijvoorbeeld de beloofde terugbetaling en associeerde deze, vaak buitenlandse bedrijven, met fraude en phishing.

Toch werden de betrokken telecomklanten door Proximus bijna voortdurend doorverwezen naar de dienstenbedrijven, de Ombudsdienst of zelfs de politiediensten. Proximus stelde in het beste geval aan de klagers voor om een blokkering op de betaaldiensten te activeren, zonder consequent de verschillende opties voor te stellen, met als gevolg dat sommige klagers plotseling geen sms-ticket van De Lijn meer konden kopen of niet langer hun parkeerplaats via sms konden betalen. Aanvullend legde Proximus aan de klagers uit hoe deze zich konden uitschrijven van de dienst, evenwel zonder de mogelijkheid tot terugbetaling te vermelden in geval de kosten terecht betwist zouden zijn, of de dienst zelf stop te zetten.

Wanneer de klagers toch contact opnamen met de dienstenaanbieders, bleken deze veelal telefonisch onbereikbaar of reageerden ze niet of laattijdig op de door de gedupeerde gebruikers aangehaalde betwisting. Als excuus diende onder meer het coronaverhaal waardoor de klantendiensten van de dienstenaanbieders in 2020 uitzonderlijk veel achterstand zouden hebben opgebouwd in het verwerken van de klachten. Klagers die het lukte om toch een antwoord te verkrijgen van de dienstenaanbieders kregen vaak te horen dat de betwiste bedragen alsnog dienden te worden betaald. In sommige gevallen werd een onderzoek beloofd, maar werd geen feedback binnen de reglementair vastgelegde termijn van vijf werkdagen na de indiening van de klacht; een fenomeen waarmee ook de operatoren veelvuldig te kampen hadden als zij contact opnamen met de dienstenaanbieders in het kader van ombudsklachten. In nog andere situaties deden de dienstenaanbieders een belofte tot terugbetaling, die uiteindelijk niet werd nagekomen.

Tenslotte wenst de Ombudsdienst zijn licht te werpen op het fenomeen dat klagers hun terugbetalingen slechts in de volgende facturatiecyclus van Proximus kunnen ontvangen. De telecomgebruikers zijn dus gehouden de foutief aangerekende bedragen eerst te betalen, alvorens een terugbetaling in de volgende maand te kunnen verkrijgen. De termijn van 14 dagen tot terugbetaling van onterecht ontvangen bedragen die we kennen van het herroepingsrecht bij verkopen op afstand, wordt in het geval van premium sms- en M-commerce klachten verre van nageleefd. Het duurde soms twee maanden wat totaal buiten verhouding stond en leidde tot extra ombudsklachten.



G. 18 JAAR KLACHTEN OVER DIENSTEN DOOR DERDEN

De door de telecomoperatoren en vooral Proximus uitgevoerde inningen van door derden aangerekende diensten veroorzaakten in 2020 voor het 18e opeenvolgende jaar een groot aantal beroepsklachten.

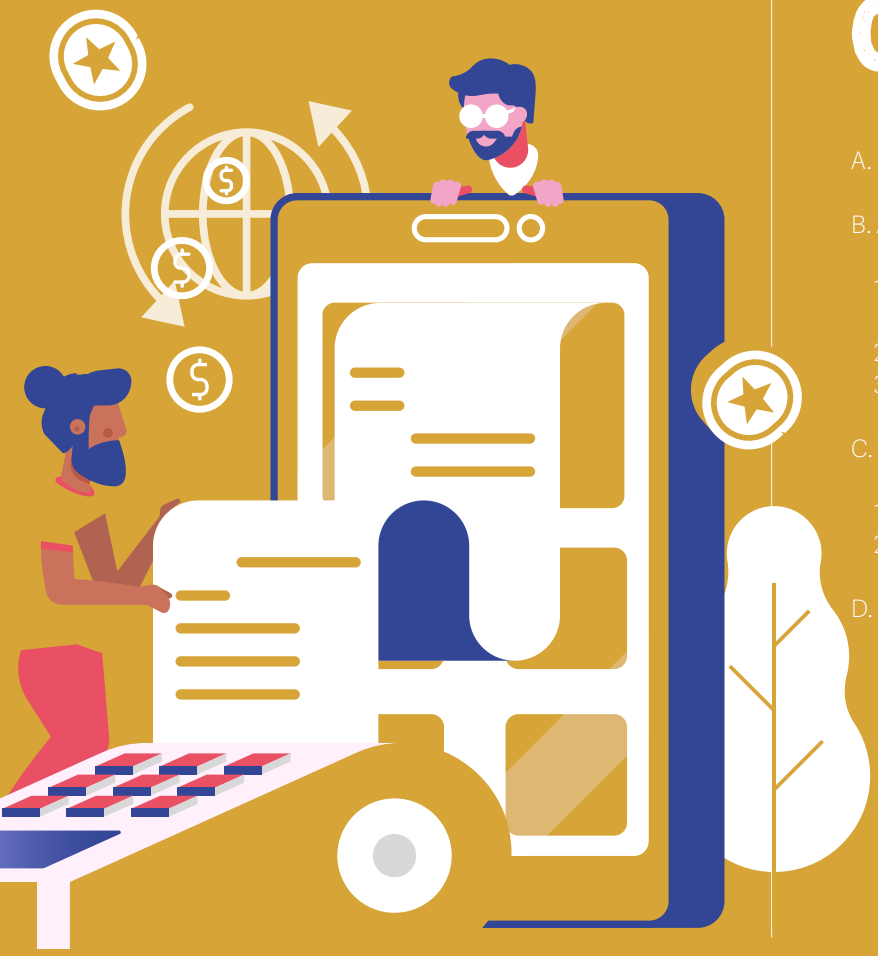
Ondanks het nieuwe KB betaaldiensten, dat slechts in zeer beperkte mate van toepassing is op M-commerce diensten, blijven de klachten stijgen.

De beste consumentenbescherming lijkt de Ombudsdienst gegeven indien dubieuze dienstenaanbieders überhaupt niet in contact zouden kunnen komen met de telecomklant via ongevraagde en moeilijk te verwijderen reclameadvertenties. In de praktijk blijven consumenten nog dikwijls in de "abonnements- of aankoopvallen" trappen, zij het dat deze opgesteld worden via ongewenst toegestuurde premium sms'en, zij het via ongewenste M-commerce overeenkomsten, waarvan de toestemmende wilsverklaring van de telecomgebruiker in de door de Ombudsdienst bekeken beroepsklachten als onbestaande te kwalificeren valt. Het lijkt er momenteel op dat geen enkel mechanisme de consument voldoende kan behoeden voor deze ongewilde abonnementen.

De betrokken telecomoperatoren en dus vooral Proximus nemen onvoldoende hun verantwoordelijkheid. Een proactieve en alerte houding van de operatoren en het durven nemen van structurele maatregelen in eerstelijnsklachten, zeker in geval van duidelijke inbreuken tegen de huidige wettelijke bepalingen, alsook in geval van een herhaaldelijk klachtenpatroon, lijkt de Ombudsdienst meer dan ooit noodzakelijk.

10

OVERDRACHT EN VERJARING VAN FACTUREN VOOR DE LEVERING VAN ELEKTRONISCHE COMMUNICATIEDIENSTEN



A. Inleiding 79

B. Aan een incassobureau overgedragen facturen: analyse en standpunt van de Ombudsdienst 80

1. Lage mate van betrokkenheid en desinteresse van de operatoren of aanbieders van elektronische communicatiediensten 81
2. Tenietdoen van het recht van bezwaar van de abonnee tegen de overdragende operator 81
3. Recht van bezwaar van de abonnee tegen het incassokantoor 81

C. Verjaring van facturen van elektronische communicatiediensten: analyse en standpunt van de Ombudsdienst 82

1. Maatregelen die de invordering van verjaarde facturen verderzetten 82
2. Weigering om een abonnement af te sluiten wegens onbetaalde en verjaarde facturen 83

D. Conclusie 83

A. INLEIDING

De firma Base eist, via Alektum nv, 2311,90 euro van mij! Van 10/12/2018 tot 01/03/2019 heb ik op mijn eentje een reis van drie maanden naar Zuidoost-Azië gemaakt. Een blokkering zou actief zijn geweest, maar een deblokkering boven de € 60,00 zou aan Base zijn gevraagd. Ik heb verschillende keren contact opgenomen met Base om een commercieel gebaar te vragen. Ik kan dit bedrag niet betalen. In september stuurde ik hen een nieuwe e-mail met bewijs van verloren bagage. Ze hebben me 6 maanden later, in februari 2020 geantwoord. Ik wil dat deze zaak wordt afgesloten en dat ik een maximale schadevergoeding ontvang.

Begin februari ontving ik een sms van VOO die een bedrag van € 62,99 eiste. Ik wist niet over welke transactie het ging, dus nam ik op 14/02 contact op met de klantenservice van VOO. Er werd mij verteld dat het een bedrag betrof dat betrekking had op een onbetaalde factuur uit 2015. Toen ik vroeg waarom ik nog nooit een herinnering of ingebrekestelling had ontvangen, kreeg ik alleen te horen dat er een samenvatting per e-mail naar mij zou worden gestuurd.

De invordering van facturen van elektronische communicatiediensten leidt bijna onvermijdelijk tot betwistingen of geschillen. De redenen voor betwistingen kunnen uiteenlopend zijn, of het nu gaat om verjaarde facturen of om facturen die in strijd zijn met wettelijke of contractuele bepalingen.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie ontvangt regelmatig klachten met betrekking tot de invordering van facturen. Zo werden in 2020 269 klachten over de invordering van facturen ingediend bij de Ombudsdienst.

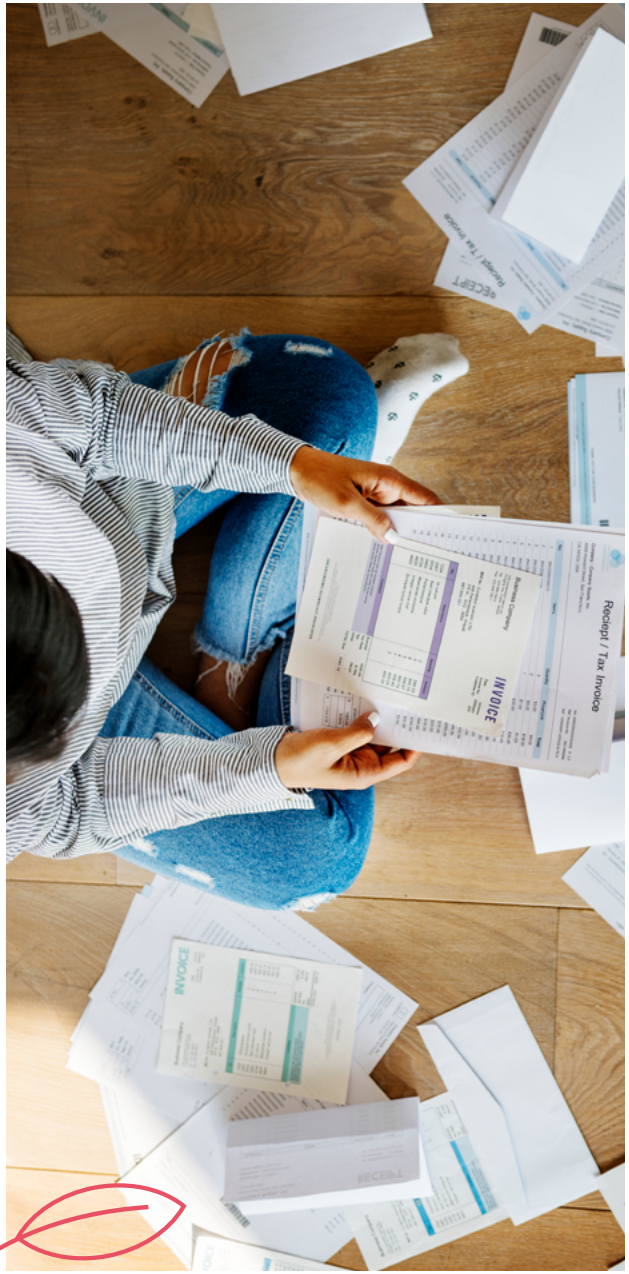
Veel van deze klachten handelen over aanrekeningen die door de operatoren worden overgedragen aan incassobedrijven en verjaarde facturen, twee categorieën waarvan het overgrote deel van de behandelde dossiers in 2020 toe te schrijven is aan Telenet. Tijdens de bemiddeling in deze kwesties moet er enerzijds vaak een vergelijk worden getroffen met het betrokken invorderingsbureau, waarvoor de Ombudsdienst in principe niet bevoegd is.

Anderzijds verschilt in geval van overdracht van schuldvordering de betrokkenheid en motivatie van de operator die aan de basis ligt van de betwiste facturatie in het bemiddelingsproces zeer sterk naargelang de operatoren en de betrokken zaken.

De overdracht van schuldvordering mag in geen geval het recht van de abonnees en de eindgebruikers belemmeren of tenietdoen om hun rechten en belangen te doen gelden en, indien nodig, de facturen waarvoor van hen betaling wordt geëist rechtstreeks met de overdragende operator te betwisten.

Wat meer bepaald de invordering van verjaarde facturen betreft, aarzelen sommige operatoren of aanbieders van elektronische communicatiediensten niet om deze over te dragen aan incassobedrijven. Die blijven dan de betreffende facturen invorderen bij de abonnees.

Deze bijdrage heeft tot doel om, uitgaande van de klachten, verschillende aspecten te analyseren die inherent zijn aan de behandeling door de Ombudsdienst van betwistingen in verband met de overdracht en de verjaring van facturen voor elektronische communicatiediensten. Een eerste deel is specifiek gewijd aan de overdracht van facturen, terwijl het tweede deel zich richt op kwesties die verband houden met de verjaring van die facturen.



B. Aan een incassobureau overgedragen facturen: analyse en standpunt van de Ombudsdienst

De overdracht van een schuldvordering is een overeenkomst waarbij een partij, de overdragende schuldeiser, aan een andere partij, de verkrijgende schuldeiser, de vordering overdraagt die zij heeft op een derde, de gecedeerde schuldenaar, zonder dat daarvoor de toestemming van die laatste vereist is.

De overdracht van een schuldvordering maakt het mogelijk om een vordering van een schuldeiser (overdrager) over te dragen aan een andere natuurlijke of rechtspersoon (verkrijger) en is in die zin een methode om bij overeenkomst vorderingen over te dragen.

Belangrijk is dat de gecedeerde schuldenaar (de abonnee) geen partij is bij de overeenkomst van overdracht van schuldvordering. De loutere onderlinge toestemming tussen de overdrager (operator) en de verkrijger (incassobedrijf) is voldoende om de overeenkomst van overdracht van schuldvordering te doen ontstaan, aangezien de toestemming van de schuldenaar niet vereist is voor het sluiten van de overeenkomst.

De hieronder genoemde klachten zijn het gevolg van de overdracht van facturen/vorderingen door de operator of aanbieder van elektronische communicatiediensten aan een incassobedrijf. Daaruit blijkt dat de betrokkenen niet alleen in zekere mate in de war zijn, maar ook soms niet begrijpen welke bedragen van hen worden geëist. Tot slot blijkt ook dat bij de betrokkenen een grote bereidheid bestaat om die bedragen te betwisten.

De operator Telenet heeft enkele facturen overgedragen aan het bedrijf Alektum nv, dat bedragen van me vordert die geen verband houden met mijn verbruik. Dat bedrijf claimt bedragen die helemaal geen verband houden met mijn facturen. Ik wil graag dat het bedrag van mijn facturen wordt herberekend en het exacte bedrag betalen dat overeenkomt met mijn verbruik.

Ik ben bang. Ik kreeg een factuur van Base en een brief van Alektum, een incassobedrijf. Maar volgens mijn redenering komt dit bedrag uit het niets. Bovendien is het gevorderde bedrag hoger dan het eerder betaalde bedrag, dus het lijkt erop dat Telenet mij nog steeds een opgezegde dienst factureert! Ik heb nooit een bevestiging van die opzegging ontvangen, ondanks een vraag daartoe in juli.

Ik heb een brief ontvangen van het bedrijf Alektum group waarin een bedrag van € 443,46 wordt geëist voor rekening van Proximus. Op 24 januari 2020 heb ik mijn Proximus-abonnement opgezegd om over te stappen naar VOO. Helaas werd de overstap niet correct uitgevoerd, alleen de vaste telefonie werd gedeactiveerd. Ik bleef dus facturen van Proximus ontvangen. Kunt u mij helpen om dit probleem op te lossen? Ik slaag er niet in. Ik ben niet verantwoordelijk voor deze situatie.

Net als andere schuldeisers maken operatoren en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten regelmatig gebruik van de overdracht van vorderingen/facturen. Zij komen dan een prijs overeen (lager dan de nominale waarde) met een incassobedrijf waaraan zij hun vorderingen/facturen verkopen. Het incassobedrijf blijft dan voor eigen rekening de betaling vorderen van wat invorderbaar is bij de abonnee/schuldenaar.

Bij de behandeling van klachten over facturen voor elektronische communicatiediensten wordt de Ombudsdienst over het algemeen met drie soorten problemen geconfronteerd.

1. Lage mate van betrokkenheid en desinteresse van de operatoren of aanbieders van elektronische communicatiediensten

Het is onmogelijk voor Join Experience Belgique om verder te gaan in deze zaak, waarbij Eurofides en de klant betrokken zijn. Van onze kant kunnen we niet meer tussenkomen omdat de vordering is overgedragen. Bovendien werd de vennootschap Join Experience Belgique op 31 maart 2020 in vereffening gesteld. We hebben Eurofides uiteraard in kopie geplaatst in onze uitwisselingen. Het is nu dus aan Eurofides om zich samen met de klant te organiseren en te beslissen – wat de juiste keuze zou zijn – de betaling van de ontbrekende maand te aanvaarden zoals voorgesteld door de klant en de toegepaste incassokosten te laten vallen (waar Join Experience Belgique geen zicht op heeft). Maar dat is de keuze en de beslissing van Eurofides.

Het incassobureau treedt in de plaats van de overdragende operator, die als het ware uit het spel stapt. Dat verklaart waarschijnlijk het relatieve gebrek aan belangstelling van sommige operatoren voor een minnelijke schikking van de overgedragen schuldvorderingen. Het is duidelijk dat de overdragende operatoren niet van plan zijn om nog betrokken te geraken bij de betwisting en zich aldus distantiëren van het bemiddelingsproces.

Bovengenoemde klacht illustreert die desinteresse en dat gebrek aan betrokkenheid. Dat leidt tot de systematische doorverwijzing van de abonnee naar het met het dossier belaste incassobedrijf (verkrijger) en wijst dus op een duidelijke wens om elke bespreking in het kader van bemiddeling af te breken. Het is duidelijk dat een dergelijke houding niet bevorderlijk is voor de minnelijke schikking in dit soort geschillen. Aangezien de Ombudsdienst in principe niet bevoegd is ten aanzien van de genoemde incassobureaus, kan het gebrek aan betrokkenheid en belangstelling bovendien de tussenkomst van de dienst verzwakken of zelfs buitenspel zetten. Het gebrek aan betrokkenheid is betreurenswaardig en is niet bevorderlijk voor een minnelijke en snelle oplossing van het geschil.

2. Tenietdoen van het recht van bezwaar van de abonnee tegen de overdragende operator

Mijn partner en ik hebben een brief ontvangen van een incassobedrijf (CreditSolv) met de vraag om een bedrag van 117,81 euro te betalen dat we aan Scarlet verschuldigd zouden zijn. In november 2019 werden we door Scarlet zonder bericht opgezegd onder het voorwendsel van achterstallige facturen. (Fout omdat we ondertussen onze facturen hadden betaald). Begin december vroegen ze ons de decoder terug te sturen, wat we snel hebben gedaan dankzij het ontvangen retourdocument. Eind januari ontvingen we een brief en een e-mail van CrediSolv die ons verplichtte om € 117,81 te betalen. Na een aantal uitwisselingen en het sturen van bewijsstukken om uitleg te geven, vraagt het bedrijf een opzeggingsdocument, dat ik niet heb. Als ik contact opneem met Scarlet, willen ze niet luisteren en vragen ze me om het in orde te brengen met CrediSolv.

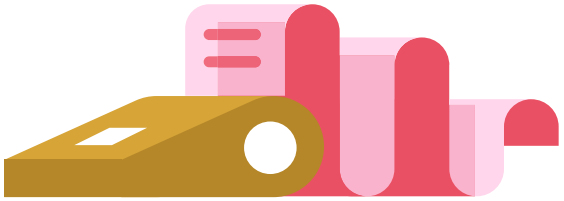
Het tweede probleem hangt nauw samen met het eerste. Het betreft de onmogelijkheid voor de abonnee (de gecedeerde schuldenaar) om de betwiste facturering op geldige wijze te betwisten en excepties (exceptie van niet-nakoming, gronden voor nietigheid, tenietgaan van de vordering enz.) of elk ander argument aan te voeren bij de overdragende operator die aan de oorsprong ligt van de betwiste facturatie. Dit is nog betreurenswaardiger omdat de overdragende operator niet alleen noodzakelijkerwijs een betere kennis en een beter begrip van het dossier heeft, maar ook toegang heeft tot alle gegevens en informatie die er betrekking op hebben.

3. Recht van bezwaar van de abonnee tegen het incassokantoor

We hebben het dossier op naam van de heer E. ontvangen. Het is een oud dossier van Snow. Het merk 'Snow' bood digitale thuisdiensten aan: Digitale TV, internet en vaste telefonie. Base zette het in december 2014 stop. Dit dossier maakt deel uit van de verkoop van de dossiers van Snow aan het bedrijf Alektum en wij hebben geen toegang meer tot de systemen om ze te controleren. In dit geval moet de klant rechtstreeks contact opnemen met Alektum om een klacht in te dienen en om een gebaar te vragen, nl. een verificatie van het dossier bij hen.

In principe behoudt de abonnee (de gecedeerde schuldenaar) tegenover de verkrijger (in dit geval het incassobedrijf) de rechten en excepties die tegen de overdragende schuldeiser (de overdragende operator) kunnen worden ingeroepen. Met andere woorden, de abonnee kan alle middelen en argumenten blijven inroepen die de niet-betaling kunnen rechtvaardigen (nietigheid van het contract, verjaring, een geval van overmacht of een exceptie van niet-uitvoering) en zich dus verzetten tegen vorderingen die door het incassobedrijf (de verkrijger) worden ingesteld om de betaling van de betwiste factuur te verkrijgen.

In de praktijk kan echter worden getwijfeld aan het succes van dergelijke stappen. Afgezien van het feit dat het incassobureau niet noodzakelijkerwijs over alle informatie van het dossier beschikt, is het niet bijzonder vertrouwd met de bijzonderheden en regels die specifiek zijn voor de elektronische communicatiesector en met de minnelijke schikking van geschillen op dat gebied.



C. Verjaring van facturen van elektronische communicatiediensten: analyse en standpunt van de Ombudsdienst

Uitdovende verjaring, soms ook 'bevrijdende' verjaring genoemd, ontslaat de schuldenaar van zijn betalingsverplichting aan het einde van een bepaalde wettelijke termijn.

Voor facturen voor elektronische communicatiediensten is die termijn vastgesteld op vijf jaar (artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek).

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt regelmatig klachten van abonnees die verbaasd zijn dat hun operator of een incassobedrijf dat is aangesteld, eist dat ze facturen van enkele jaren geleden betalen. Over het algemeen krijgen deze klagers naar aanleiding van een aanvraag voor nieuwe producten of diensten een negatief antwoord wegens vrij oude onbetaalde rekeningen. Verjaring is een middel om, door verloop van een zekere tijd en onder de voorwaarden die de wet bepaalt, iets te verkrijgen of van een verbintenis bevrijd te worden (artikel 2219 van het Burgerlijk Wetboek).

Ik heb al 10 jaar een abonnement bij Orange, maar ik kan momenteel geen nieuw abonnement nemen vanwege onbetaalde facturen. Naar mijn mening is dit een verjaarde factuur. Hoe kan ik dit probleem oplossen?

Proximus vraagt me een factuur van € 387,24 te betalen die dateert van 2007. Het is 2020. Aangezien de verjaringstermijn is verstreken, vraag ik om annulering van de schuld.

(...) We ontvingen een factuur van 2014 met veel herinneringskosten die dateren van ons vorige abonnement. We hebben die factuur nog nooit eerder ontvangen (we zijn niet verhuisd en we hebben nog steeds dezelfde e-mailadressen). Nadat we een klacht hadden ingediend, besliste VOO die factuur uit te stellen tot een latere datum, zodat ze niet meer van ons gevorderd kan worden, maar de operator kan ze niet schrappen! We willen een commercieel gebaar en een duidelijke annulering van wat we niet hoeven te betalen.

De problemen bij de behandeling van klachten met betrekking tot verjaarde facturen zijn voornamelijk van tweeërlei aard.

1. Maatregelen die de invordering van verjaarde facturen verderzetten

De verjaring van een factuur sluit niet uit dat Telenet (of Intrum) actie onderneemt en een herinnering stuurt naar de klager. Als de klager de betreffende factuur betaalt, kan hij het aldus betaalde bedrag niet terugvorderen, aangezien het een natuurlijke verbintenis is. Dat wordt ook bevestigd door de rechtspraak van het Hof van Cassatie, dat van mening is dat een uitstaande schuld een natuurlijke verbintenis is en dat de vrijwillige betaling van een verjaarde schuld, overeenkomstig artikel 1235, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek, niet kan worden betwist door de schuldenaar. Zolang er geen gerechtelijke procedure loopt, kan de schuldeiser dus altijd proberen de betaling van de schuldenaar te verkrijgen.

Bovendien heeft Telenet overeenkomstig artikel 3.1. van zijn algemene voorwaarden het recht om geen abonnement af te sluiten in geval van niet-betaling. De betrokken schuld is gerechtvaardigd en zal niet worden gecrediteerd. Telenet heeft echter bij wijze van uitzondering besloten de klager niet te beletten in te tekenen op nieuwe diensten.

Zodra een schuld is verjaard, is de schuldenaar de facto bevrijd van de verplichting tot betaling. Met andere woorden, na afloop van de wettelijke verjaringstermijn van 5 jaar die van toepassing is op facturen voor elektronische communicatiediensten, kan de eindgebruiker zich in principe beroepen op de verjaringstermijn en hoeft hij de verjaarde factuur niet meer te betalen. Tegelijkertijd zou de operator zich ervan moeten onthouden om via een incassobedrijf of een deurwaarder rechtstreeks de betaling van een verjaarde factuur te vorderen.

Het belangrijkste doel van de uitdovende verjaring is immers het waarborgen van de rechtsvrede en de rechtszekerheid. Verjaring is een belangrijke factor voor de openbare en sociale rust. Ze maakt het mogelijk om na een bepaalde periode een einde te maken aan alle betwistingen of geschillen en een zekere sociale vrede te waarborgen.

Daarnaast blijft het bijzonder laakbaar om te proberen betaling van verjaarde facturen te verkrijgen. Hoewel de meeste abonnees min of meer weten wat verjaring is, is de meerderheid van hen niet op de hoogte van de juridische subtiliteiten en meer bepaald van het beginsel van niet-terugvorderbaarheid van natuurlijke verbintenissen (artikel 1235, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek). Bijgevolg is er geen garantie dat abonnees die worden aangezet of aangespoord om verjaarde facturen te betalen dat doen met volledige kennis van zaken.

Ten slotte is het feit dat een operator gedurende vijf jaar of langer geen invorderingsmaatregelen heeft genomen een duidelijke indicatie van een gebrek aan zorgvuldigheid en van een zekere nalatigheid. Bovendien kan het langdurige stilzitten van de operator legitiem worden geïnterpreteerd als een verzaking. In die zin komt het vorderen van de betaling van verjaarde facturen na langdurig stilzitten neer op rechtsmisbruik. Ter herinnering: rechtsmisbruik vloeit met name voort uit de uitoefening van een recht

dat de grenzen van de normale uitoefening van dat recht door een voorzichtig en zorgvuldig persoon duidelijk overschrijdt.

2. Weigering om een abonnement af te sluiten wegens onbetaalde en verjaarde facturen

De facturen zijn verjaard, dus het onbetaalde bedrag kan niet worden geïnd. Indien mevrouw W. echter een abonnement bij Orange wil afsluiten, moet zij de openstaande hoofdsom en extra kosten betalen.

Onmogelijk om een abonnement te krijgen bij Orange omdat er een openstaand saldo zou zijn van 2002. Geen spoor van die onbetaalde factuur bij de deurwaarder naar wie werd doorverwezen. Orange geeft geen informatie en geeft alleen aan dat het dossier bij een deurwaarder is, Meester .... Als ik contact opneem met laatstgenoemde, stuurt hij me naar een andere deurwaarder, Meester M., die geen spoor heeft van een dossier van Orange over mij. En elk van de 3 entiteiten schuift de verantwoordelijkheid af.

Volgens het beginsel van de contractuele vrijheid is iedereen vrij om al dan niet een overeenkomst te sluiten, zijn medecontractant te kiezen en de inhoud en vorm van de overeenkomst te bepalen binnen de door de wet gestelde grenzen.

Zo behouden bepaalde operatoren zich het recht voor om via hun algemene voorwaarden te weigeren contracten af te sluiten met abonnees voor wie er onbetaalde en verjaarde facturen zijn. Concreet maken die operatoren de intekening op nieuwe abonnementen afhankelijk van de betaling van die facturen.

Hoewel de operatoren zich willen beschermen tegen de insolventie van de betrokken abonnee, blijft het een feit dat zij door hun langdurige stilzitten ruimschoots bijdragen aan die vermeende insolvabiliteit. Het is daarom moeilijk om te eisen dat alleen de abonnees opdraaien voor de schadelijke gevolgen van die situatie. Gezien hun aanhoudende inactiviteit is het aan de betrokken operatoren om in een dergelijke situatie hun deel van de verantwoordelijkheid op zich te nemen.

D. Conclusie

Bij overdracht van facturen voor elektronische communicatiediensten is het belangrijk dat de operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten zich blijven inzetten voor het bemiddelingsproces en actief deelnemen aan de minnelijke schikking van geschillen waarbij ze betrokken zijn. Tegelijkertijd zou de mogelijkheid van abonnees om facturen te betwisten niet mogen lijden onder de overdracht van de schuldvordering. Abonnees zouden in ieder geval alle rechten en excepties waarover ze tegen de overdragende operator beschikken moeten kunnen inroepen tegen het incassokantoor (verkrijger) en kunnen rekenen op een efficiënte en effectieve behandeling van hun betwistingen.

De uitdovende verjaring van facturen voor elektronische communicatiediensten brengt ipso facto het uitdoven van de betalingsverplichting van de abonnee met zich mee. De operatoren worden daarom dringend verzocht dat fundamentele rechtsbeginsel na te leven en af te zien van het rechtstreeks of via incassobureaus invorderen van verjaarde facturen, omdat anders het doel van de verjaring zelf teniet wordt gedaan.

11

Onregelmatigheden bij de levering van goederen

A. Inleiding 85

B. Structurele problemen 85

1. (Zeer) lange leveringstermijn 85
2. Terugbetaling blijft uit 86
3. Betwiste abonnementskosten 86
4. Mislopen van een promotie 86
5. Verkeerde of onvolledige levering 87

C. Problematisch verloop van de eerstelijnsklachten 87

1. Orange 87
2. Proximus 87
3. Telenet Group 88

D. Resultaat van de bemiddeling door de Ombudsdienst 88

E. Conclusies en aanbevelingen 89

A. Inleiding

Sinds geruime tijd beperken een aantal telecombedrijven hun activiteiten niet langer tot het louter opleveren van elektronische communicatiediensten. Vooral de grote operatoren, zoals Proximus, Orange en Telenet, hebben een significante plaats ingenomen bij de elektronicaverkoop van voornamelijk smartphones, maar ook tablets, laptops en televisies. Dergelijke toestellen worden niet enkel aangeboden in combinatie met een abonnement (joint offer), maar kunnen ook worden aangekocht zonder abonnee te zijn bij het telecombedrijf in kwestie. De verkoop van deze goederen wordt niet louter via de winkels van de operatoren georganiseerd, maar ook online via hun webshops.

Een aanzienlijk aantal klachten legt verschillende onregelmatigheden bloot voor wat betreft de levering van deze goederen. In 2019 deden 277 gebruikers een beroep op bemiddeling door de Ombudsdienst omwille van dergelijke problemen. In 2020 bedroeg het aantal geregistreerde ombudsklachten 351, waarvan er respectievelijk 150 en 134 gericht waren tegen Proximus en Orange. Op respectabele afstand sluit Telenet Group de top-3 af met 54 ombudsklachten.

In dit artikel worden representatieve klachten voortvloeiend uit onregelmatigheden met de levering van goederen die werden aangekocht bij telecombedrijven geciteerd en geanalyseerd. De betrachting bestaat eruit om de meest structurele tekortkomingen te detecteren en te bespreken, opdat de betrokken operatoren hier lessen zouden kunnen uit trekken naar de toekomst toe.

B. Structurele problemen

1. (Zeer) lange leveringstermijn

Op 26 maart [2020] heb ik online bij www.Orange.be een gsm besteld met abonnement. Op dezelfde dag waren die kosten namelijk ook van mijn rekening. We zijn nu bijna drie maand verder en heb nog steeds mijn gsm niet.

Voor de aankoop van een iPhone op de Proximus-website heb ik € 549,00 betaald. Hoewel ik deze reeds op 4 juli 2019 heb gekocht, heb ik de telefoon tot op vandaag [06/01/2020] niet ontvangen. (...) Ik wou deze gsm aan mijn dochter geven voor haar verjaardag maar ze kreeg niets!

Op 20 juni 2020 nieuw toestel en simkaart besteld bij Orange om toe te voegen aan bestaand businessabonnement. De reden: nieuw toestel omdat gsm voor dokter niet meer oplaadt. (...) Het toestel en de nieuwe simkaart zouden binnen de drie werkdagen aan huis worden bezorgd via aangetekende zending. Tien dagen later nog niets ontvangen.

Ik bestelde via de webshop van Proximus een gsm-toestel op 17 september 2020. (...) Ik had een toestel nodig omdat mijn huidig toestel gebroken was door een val. (...) Ik belde regelmatig; eerst werd er gezegd dat ik tien dagen moest wachten. Plots is dit nu zes weken geworden.

Het belangrijkste structurele probleem, dat als een rode draad doorheen de betreffende klachten loopt, bestaat eruit dat gebruikers veel langer dan vooropgesteld moeten wachten op de door hen, via een webshop, aangekochte en online betaalde smartphone. Op hun websites spiegelen de telecombedrijven een leveringstermijn van amper één tot drie werkdagen voor. De klagers melden echter aan de Ombudsdienst dat hun geduld reeds meerdere weken tot zelfs ettelijke maanden op de proef wordt gesteld en dat zij nog steeds niet in het bezit zijn van het reeds betaalde goed. De dringendheid van een nieuwe smartphone wordt in de klachten nochtans vaak benadrukt. Of het nu voor werkgerelateerde of sociale contacten is, een smartphone is dezer dagen voor velen onontbeerlijk voor de connectie met anderen.

In sommige klachten is er sprake van een wachttijd van meer dan één maand. Een dergelijke leveringstermijn is niet alleen strijdig met het verwachtingspatroon dat wordt gecreëerd via de webshops van operatoren, maar druist bovendien in tegen de wettelijke voorschriften. Artikel VI.43 van het Wetboek van economisch recht bepaalt immers het volgende: "Tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, levert de onderneming de goederen door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst over te dragen aan de consument."

2. Terugbetaling blijft uit

Een gsm besteld op de webshop van Proximus. De gsm in kwestie werd nooit geleverd. Wij hebben nadien deze bestelling geannuleerd maar wij hebben ons geld niet teruggekregen. Ze zeggen dat ze ons zullen terugbetalen maar het duurt al langer dan één maand.

Op 6 april [2020] via https://eshop.orange.be/ een Samsung Galaxy S10 128GB zwart besteld ter waarde van € 599,95. [...] De bestelling liet op zich wachten, maar dit was normaal door corona. Na één week nog geen toestel en toen heb ik een dossier laten openen. [...] Ik had echt een nieuw toestel nodig, dus ik heb meegedeeld dat ik niet nog één maand ging wachten. [...] Orange zegt me doodleuk dat de terugbetaling maximum zes maanden kon duren. En dat ik dus maar geduld moest hebben. Ik heb gemeld dat dit niet wettig was, dat zij niet zomaar mijn € 599,95 gedurende zo'n lange tijd bij hen konden houden. Hij heeft gewoon ingehaakt.

Gsm van € 749,00 online besteld bij Telenet op 16 april 2020. Heb gsm nog steeds niet ontvangen [27/07/2020]. Ik heb gevraagd om mijn geld terug te storten maar ze geven elke keer een ander antwoord en er gebeurt niets.

Een aanzienlijk aantal klagers opteren ervoor om hun bestelling te annuleren. Hun beweegredenen hiertoe bestaan eruit dat de verwachte leveringstermijn zelfs niet bij benadering wordt gerespecteerd en dat het betrokken telecombedrijf geen concrete leveringsdatum in het vooruitzicht stelt. Bij contactname met de klantendienst brengen de operatoren weliswaar doorgaans begrip op voor de beslissing van de klager, maar heerst er weinig animo om de terugbetaling binnen een redelijke termijn uit te voeren. Sommige klagers krijgen te horen dat een restitutie meerdere maanden op zich kan laten wachten, terwijl andere gedupeerde gebruikers met lede ogen moeten vaststellen dat (soms herhaalde) beloftes tot terugbetaling niet worden nageleefd. Niet zelden uiten deze klagers hun grote verontwaardiging over deze gang van zaken, zich hierbij afvragend of bedrijven wel het recht hebben om aankoopbedragen van honderden euro's achter te houden.

3. Betwiste abonnementskosten

Ik heb op 20 maart [2020] telefonisch, wegens sluiting van winkels in verband met corona, een nieuwe gsm besteld, we hebben dat via de telefoon in orde gebracht. Ze heeft alles doorgestuurd via e-mail en ik heb de telefoon betaald, maar nu zijn we drie weken verder en ik heb nog geen telefoon ontvangen. [...] Intussen loopt mijn abonnement verder en die moet ik wel betalen.

Een aantal klagers is er niet over te spreken dat hun telecomoperator abonnementskosten blijft aanrekenen terwijl zij bij ontstentenis aan een gsm-toestel hier geen gebruik kunnen van maken. De klachten tonen ook aan dat de telecombedrijven in geval van een joint offer (gezamenlijk aanbod van een abonnement met een smartphone) het betalend abonnement activeren alvorens de klant in het bezit wordt gesteld van het toestel. Gesteld dat de abonnee niet beschikt over een reserve-smartphone, wordt hij zodoende verondersteld te betalen voor een ongebruikte dienst.

4. Mislopen van een promotie

Vier weken geleden smartphone online besteld [bij Orange] en direct € 149,00 betaald. Na vele malen bellen met teleservice en via Messenger blijven ze rond de pot draaien en kan niemand mij iets vertellen, enkel dat er een fout was bij hen en dat ik moest geduld hebben. Maar op de smartphone die ik bestelde zat een cashback van € 100,00 en die ben ik ook kwijt want de actie is ondertussen al gedaan!

De ombudsklachten tonen aan dat sommige gebruikers nog op een andere wijze kunnen worden benadeeld door onregelmatigheden bij aankopen via telecombedrijven. In sommige gevallen kunnen de kopers genieten van een promotioneel voordeel, zoals een korting, of een cashback actie van de fabrikant. Dergelijke aanbiedingen zijn echter beperkt in de tijd en een probleem met de registratie van de aankoop kan er desgevallend toe leiden dat de klager dit voordeel door de neus geboord ziet.

5. Verkeerde of onvolledige levering

Op 2 mei [2020] heb ik een P30 Pro van Huawei besteld via de website van Orange. Hiervoor betaalde ik onmiddellijk € 499,95 met een abonnement van € 30,00 per maand gedurende één jaar. Op 7 mei mocht ik de gsm ontvangen. Echter ontving ik de P30 en niet de P30 Pro.

Op 31 december 2019 bestelde ik een iPhone XR bij Telenet. Op 4 januari 2020 ontving ik mijn pakket. Het pakket was een intacte doos waarvan ik het label/zegel moest doorbreken om de doos te kunnen openen. In deze doos zat een iPhone--doos. Deze doos had geen plastiek folie errond en bleek na opening geen gsm, geen lader en geen oortjes te bevatten. Enkel de handleiding zat in de doos.

Een aantal ombudsklachten werden niet zozeer veroorzaakt door laattijdige bezorgingen maar eerder door foutieve of onvolledige leveringen. Dergelijke onregelmatigheden variëren van verkeerde types of ander kleuren van toestellen, tot het ontbreken van bepaalde accessoires of zelfs lege colli's.

C. Problematisch verloop van de eerstelijnsklachten

1. Orange

Op 11 februari 2020 plaatste ik op Facebook een bericht. Ik ontving een mail om contact op te nemen met Orange via 02 745 95 00. Toen ik naar dit nummer belde, kon de operator mij niet verder helpen en zette mij in wacht. [...] Na tien minuten muziek luisteren, heb ik neergelegd. 's Anderendaags heb ik opnieuw gebeld waarop de operator mij verzekerde alles zo snel mogelijk in orde te brengen. Vandaag een sms met de vraag om opnieuw het 02-nummer te bellen. Alweer gedaan met mijn betaalkaart wat enorm duur is telkens! De niet vriendelijke operator zette me alweer tweemaal in wacht om mijn telefoonnummer te vragen en om doodleuk te melden dat mijn oude dossier was afgesloten en hij een nieuw ging maken!? Ik ben dan uiteindelijk boos geworden en heb gezegd dat ik alles al minstens vijfmaal aan Orange heb doorgespeeld maar dat blijkbaar niemand ergens iets noteert. Ik mocht volgens de operator altijd klacht neerleggen als ik niet tevreden was. Heb ik ook gedaan! Ben dan naar de Orange-shop gereden en ben daar om hulp gaan vragen. Maar zij kunnen me niet helpen, de e-shop is een apart iets. We hebben reeds tientallen keren gebeld met Orange, ze beloven iedere keer dat het in orde komt en dat ze toestel zo snel mogelijk gaan opsturen, maar het komt niet in orde.

Uit de getuigenissen van de klagers valt het sterk op dat Orange er niet in slaagt om eerstelijnsklachten over onregelmatigheden bij de levering van goederen op een behoorlijke manier af te handelen. De gedupeerde klanten werden nauwelijks geïnformeerd over de oorzaak van het probleem en verkregen geen perspectief over de leveringsdatum. De klachten werden weggewuifd met de belofte om terug te bellen - wat niet gebeurde -, tickets werden onverrichterzake afgesloten, schriftelijke protesten bleven onbeantwoord en klagers werden vaak onvriendelijk te woord gestaan. Er zijn meer dan voldoende elementen uit de talrijke ombudsklachten die aantonen dat ook de medewerkers van de klantendienst van Orange bol van de frustratie stonden door de vele incidenten en het gebrek aan informatie. Uit de relazen van sommige klagers blijkt dat zij omwille van groot ongenoegen de klantendienst van Orange spreekwoordelijk bestookten in een poging om toch maar concrete voortuitzichten te krijgen over de levering van hun toestel.

2. Proximus

Na de zoveelste keer naar een Proximus-winkelpunt te zijn geweest om mijn bestelling in orde te maken, werd ik ter plaatse weer eens door een medewerker geagiteerd te woord gestaan: "mevrouw, wij kunnen online bestellingen in een shop niet regelen." En dit wordt dan wel vervelend als je hetzelfde te horen krijgt wanneer je de klantendienst belt. Enige tijd later bel ik terug: "maar mevrouw u heeft nog niet betaald"; waarop ik antwoordde dat ik wel degelijk betaald heb en dit met rekeningafschrift kan bewijzen. De Proximus-medewerker zei dat ik geen betaalbewijs kan opsturen, maar het wel in de shop kan afhandelen; eens in de shop aangekomen vertelden ze me dat ze online bestelling niet mogen en kunnen afhandelen.

In een telecombedrijf slaagt blijkbaar niemand van de medewerkers erin om het nodige te doen...we moeten geduld hebben...we worden doorgeschakeld naar klantendienst... we mogen niet te ongeduldig zijn...ze doen al het mogelijke... maar ze zijn altijd heel empathisch en begripvol voor onze situatie. We zouden liever praktische oplossing hebben dan deze empathie.

Regelmatig maakten Proximus-klanten gewag van situaties waarbij contactname met de klantendienst of bezoek aan een verkooppunt geen enkele meerwaarde bood, omdat de bediende geen enkele informatie kon verstrekken over de

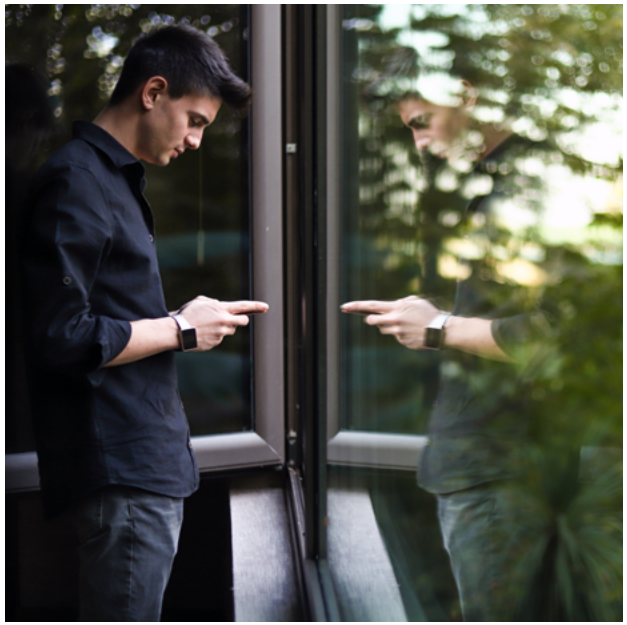
aanleiding van de vertraagde levering en evenmin een concrete datum van bezorging van het goed in het vooruitzicht kon stellen. Veel klanten werden tijdens eerstelijnscontacten steeds opnieuw aangemaand om geduld uit te oefenen. In enkele gevallen werd de klager doorverwezen naar Bpost, die instond voor de levering van de toestellen aan de klanten. Uiteraard getuigt het van weinig zin voor klantvriendelijkheid om klanten op pad te sturen om leveringsproblemen zelf uit te klaren met het postbedrijf. Het komt niet de gedupeerde klant maar wel Proximus toe om, in de hoedanigheid van verkoper/ contractant, eventuele onregelmatigheden bij de levering van goederen te onderzoeken in samenwerking met Bpost.

3. Telenet Group

Telenet kan mij niet verder helpen en PostNL moest mij informeren (volgens Telenet). Maar PostNL en A&C Systems lieten mij weten dat ik hen niet langer mocht lastigvallen. Ook meldden ze dat Telenet ons een antwoord moet bieden. Ondertussen zijn we 25 dagen verder en mocht ik nog niets vernemen van niemand. Ook geen oplossing. Ondertussen ben ik wel € 199,00 kwijt.

Na contact met PostNL, werden we naar Telenet verwezen, die moesten een onderzoek aanvragen... Na contact met Telenet krijgen we te horen, jullie moeten bij PostNL zijn. Derde contact met Telenet, eindelijk iemand die het probleem naar de juiste dienst verwijst. We krijgen dan een mail en moeten de ontvangersverklaring invullen. Na contact krijg ik dan een mail, dus onderzoek is aangevraagd, tijd voor PostNL om te reageren bedraagt vijf dagen, terugbetaling binnen 14 dagen. Deze tijd is om. Contacten via klantendienst Telenet helpen niet, men belooft steeds dat iemand zal bellen van de dienst ABO Home Delivery, maar dat gebeurt niet. Bij PostNL blijven ze ons ook naar Telenet sturen. Dit begint een dubieuze zaak te worden voor ons, en ruikt stilaan naar bedrog.

Het valt sterk op dat de gedupeerde klagers, wanneer zij in eerste lijn contact opnemen met Telenet over problemen met de levering van online aankopen, zij bijna systematisch worden doorverwezen naar de partij waarmee de Mechelse kabelmaatschappij samenwerkt voor de verzending, namelijk PostNL. Wanneer de klant dan op aanraden van Telenet met PostNL in contact treedt, wordt erop gewezen dat men zich in geval van klachten tot Telenet moet wenden. Verder blijkt uit deze getuigenissen dat de klantendienst van Telenet blijkbaar niet beschikt over relevante informatie betreffende de status van de leveringen. De klagers verkrijgen in eerste lijn te weinig concrete informatie en er wordt zelfs bij benadering geen leveringsdatum medegedeeld. Dit verklaart ook waarom de klantendienst van Telenet vaak verschillende, zelfs tegenstrijdige verklaringen aflegt wanneer de gedupeerde klant verhaal komt halen over het feit dat zijn smartphone (of andere toestellen) niet wordt geleverd binnen de vooropgestelde tijdspanne. Op die manier worden de klagers soms meerdere weken aan het lijntje gehouden.



D. Resultaat van de bemiddeling door de Ombudsdienst

Het indienen van een beroepsklacht bij de Ombudsdienst had bijna systematisch als gevolg dat de oplossing in een stroomversnelling geraakte. Afhankelijk van diens desiderata werd de klager door zowel Orange, Proximus en Telenet veelal op korte termijn alsnog in het bezit gesteld van het bestelde toestel of verkreeg hij binnen een relatief korte tijdspanne de beoogde terugbetaling. De operatoren boden tevens verontschuldigingen aan en verstrekten in de meeste dossiers uitleg bij de oorzaak van het probleem met de levering, die zich vooral situeerde bij het postbedrijf.

Bijkomend werd de Ombudsdienst voor een beter begrip over het langdurig verloop van de eerstelijnsklachten geïnformeerd over onder meer de procedures die worden doorlopen wanneer een pakket op een fout adres wordt geleverd en wanneer een pakket verloren gaat in het sorteercentrum of bij de koerierdienst. In enkele gevallen werd de klager gevraagd om een verklaring in te vullen en te ondertekenen, waarmee hij aangeeft het bestelde goed niet te hebben ontvangen, om vervolgens alsnog het toestel of een terugbetaling te verkrijgen. Naast problemen op het niveau van de verzending, riepen de operatoren ook regelmatig een stockbreuk in als oorzaak van de vele klachten. Hierbij werd af en toe verwezen naar de coronasituatie, die leidde tot een verminderde toelevering door de fabrikanten. Een derde oorzaak die occasioneel werd aangehaald, was een intern technisch probleem of een systeemfout binnen het telecombedrijf.

Ongeacht het feit of de klager omwille van de onregelmatigheden met de levering van het toestel een promotie had gemist of zijn abonnement tijdelijk niet kon benutten, stonden de operatoren, en dan vooral Proximus en Telenet, doorgaans niet afkerig tegenover een eventuele vraag tot compensatie. In het kader van een aantal ombudsklachten

kenden de verschillende operatoren commerciële tegemoetkomingen toe die uiteenliepen van € 10,00 tot meer dan € 100,00.

E. Conclusies en aanbevelingen

Een grote hoeveelheid klachten toont aan dat er zich vooral bij Orange, Proximus en in mindere mate bij Telenet structurele problemen hebben voorgedaan voor wat betreft de levering van online aangekochte smartphones en andere toestellen. Deze klachten bereikten een zekere piek tijdens de lockdown in de lente van 2020. Het is aannemelijk dat gebruikers tijdens deze bijzondere periode meer dan gewoonlijk aankopen hebben gedaan via de webshops van de operatoren, aangezien de fysieke winkels gesloten waren. Het feit dat burgers voor hun algemene bereikbaarheid, werk en ontspanning meer dan ooit afhankelijk waren van goed functionerende telecom-diensten en -producten, heeft allicht een rol gespeeld in de grotere vraag naar smartphones, wat - niet geheel tegen de logica in - leidde tot meer klachten. Gezien de grote hoeveelheid ombudsklachten in 2019 en het significant aantal disputen na afloop van de eerste lockdown in 2020, zou het echter te gemakkelijk zijn om de problemen met de levering van toestellen louter af te schuiven op de coronacontext.

De Ombudsdienst kan enkel vaststellen dat de telecombedrijven de gebruikers vaak een leveringstermijn voorspiegelen, die niet altijd gerealiseerd kan worden. Indien er omstandigheden zijn die een negatieve impact hebben op de vooropgestelde periode, dienen de telecombedrijven de klanten hierover (pro)actief te informeren, zodat zij hier bij hun keuze van verkoper terdege rekening mee kunnen houden.

De Ombudsdienst roept de operatoren tevens op om sneller tegemoet te komen aan verzoeken tot terugbetaling, voor zover deze billijk zijn en voortvloeien uit bijvoorbeeld een leveringstermijn die langer is dan vooropgesteld. Het is misschien mogelijk dat een consument zich bij een transparantere informatie over de leveringstermijn sneller naar een andere verkoper zal begeven, doch kan dit leiden tot een positievere klantenrelatie in plaats van een enorme frustratie wanneer een telecombedrijf er niet in slaagt om het toestel te leveren binnen de aangekondigde termijn.

Een derde belangrijke aanbeveling bestaat eruit dat er gestreefd dient te worden naar een kwaliteitsvolle eerstelijnsklachtenafhandeling. Er dient meer empathie te worden getoond naar de klagers toe, die bovendien recht hebben op concrete informatie over de oorzaak van het probleem en over de datum waarop het goed zal worden bezorgd of wanneer de terugbetaling van de aankoopsom zal plaatsvinden. De klant mag niet aan het lijntje worden gehouden en er moet daarom dringend werk worden gemaakt van snellere, structurele oplossingen. Het doorverwijzen van de gedupeerde klant naar het postbedrijf, als schakel binnen het logistieke proces, is uit den boze. De klager als speelbal tussen verschillende partijen wordt buiten deze context nog uitgebreider toegelicht in artikel 8 van dit jaarverslag.

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;

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

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

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

7° 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 (Federatie).

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 voor betaaldiensten, 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, kennisnemen 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.

INKOMSTEN	
Terugvordering en bijdrage van de sector	3.192.929 €
UITGAVEN	
PERSONEELSUITGAVEN	
Wedden & Toelagen	1.516.229 €
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	736.100 €
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	3.192.929 €

WWW.OMBUDSMAN.BE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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