OMBUDSDIENST
TELECOMMUNICATIE

Jaarverslag 2021

OMBUDSDIENST VOOR
TELECOMMUNICATIE

Inhoud

Missie 3

Inleiding 4

1. Klachten ingediend in 2021 6
2. Klachten behandeld in 2021 17
3. Top 10 26
4. Verandering van operator via Easy Switch – aanslepende problematiek 38
5. Klachten over kwaadwillige en frauduleuze elektronische communicatie 42
6. Structurele gebruikersproblemen rond het sociaal tarief 50
7. Scarlet: een overvloed aan klachten 56
8. Elektronische facturatie: een groeiend fenomeen 63
9. Valkuilen van ongelimiteerde aanbiedingen 69
10. Weigering tot verkoop 73
11. Klachten over hoge kosten voor reeds terugbezorgde huurapparaten 78
12. Klachten over de aanleg van kabels en uitrusting op de gevel van woningen 83

Procedureregelement 88

Begroting 93

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 elektronisch(e) 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 2021 registreerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie 13.355 schriftelijke verzoeken tot interventie. Het aantal klachten vertoont hiermee een dalende trend (-4,87%) tegenover 2020 met 14.039 klachten.

Deze daling was zowel merkbaar bij de bemiddelingsklachten (van 11.142 in 2020 naar 10.648), als bij de klachten met betrekking tot telefonische belaging (van 2897 in 2020 naar 2706).

De vijf eerste plaatsen van de top 10 worden dit jaar bezet door dezelfde operatoren als in 2020: Proximus staat 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 2021 hebben we 14.049 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten, wat een stijging is tegenover 2020 (met 13.676 klachten). Bij 96,96% van de klachten kon de telecomgebruiker zich vinden in een minnelijke schikking.

Zoals gebruikelijk wordt in hoofdstuk 3 de lijst opgesteld van de tien operatoren die in 2021 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

In hoofdstuk 4 merkt de Ombudsdienst op dat, ondanks het feit dat de Easy Switch-procedure dateert van 2017, de problematiek over het veranderen van telecomoperator nog steeds actueel is en aanleiding blijft geven tot honderden klachten per jaar.

In hoofdstuk 5 gaan we in op de redenen voor het indienen van klachten over telefonische belaging en de mogelijkheden voor de operatoren om ongevraagde oproepen te blokkeren. De Ombudsdienst onderzoekt ook de verschillende vormen van fraude die in 2021 werden vastgesteld.

In hoofdstuk 6 analyseren we de klachten over het sociaal tarief; wijzen we op de structurele problemen waarmee eindgebruikers te kampen hebben en formuleren we enkele aanbevelingen ten behoeve van kwetsbare consumenten die vaak het sociaal tarief genieten.

Hoofdstuk 7 gaat over de klachten tegen Scarlet. Naast het hoge aantal geregistreerde geschillen, vormen de verscheidenheid en de hardnekkigheid van de vastgestelde problemen en storingen een fenomeen waarmee de Ombudsdienst zelden werd geconfronteerd.

In hoofdstuk 8 wordt aandacht besteed aan elektronische facturatie die steeds meer ingang vindt in de telecommunicatiesector en sterk in opmars is. Tegelijkertijd is elektronische facturatie nog steeds een uitdaging voor een groot deel van de bevolking, in het bijzonder voor ouderen. Bijgevolg vereist de overgang naar digitale aanrekeningen begeleiding van de operatoren voor bepaalde categorieën kwetsbare gebruikers.

In hoofdstuk 9 buigt de Ombudsdienst zich over het probleem van onbeperkte aanbiedingen waarover eindgebruikers dachten te beschikken. Ze kregen te maken met extra kosten door overmatig gebruik van telefoon/sms'en of hun verbinding werd vertraagd doordat het toegestane volume werd overschreden.

Hoofdstuk 10 richt zich op digitale inclusie als een ware maatschappelijke uitdaging, aangezien elektronische communicatiediensten een centrale plaats innemen in het dagelijks leven en even onmisbaar zijn als water, elektriciteit of gas. In de context van bemiddeling komt het er hoofdzakelijk op aan een billijk evenwicht te vinden tussen de contractuele vrijheid van operatoren om diensten te weigeren en het voorkomen van insolvabiliteit enerzijds, en anderzijds toegang tot elektronische communicatiediensten voor iedereen in een context van toenemende digitalisering.

In hoofdstuk 11 wordt aandacht besteed aan de talrijke klachten van eindgebruikers die hun gehuurde modem of decoder hebben teruggegeven aan hun operator, maar die niettemin werden geconfronteerd met hoge kosten wegens niet-teruggave.

Ten slotte worden in hoofdstuk 12 de klachten besproken van burgers die niet kunnen aanvaarden dat een operator een steunpunt vraagt op de gevel van hun huis om extra kabels en apparatuur aan te brengen voor de uitrol van zijn netwerk.

Op het einde van dit verslag worden tot slot het procedurereglement en 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 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, 24 maart 2022.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

Klachten ingediend in 2021

A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN TUSSEN 1993 EN 2021 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 GEREGISTREERDE KLACHTEN PER PROCEDURE 11

E. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR 12

1. Aantal bemiddelingsklachten per operator 12

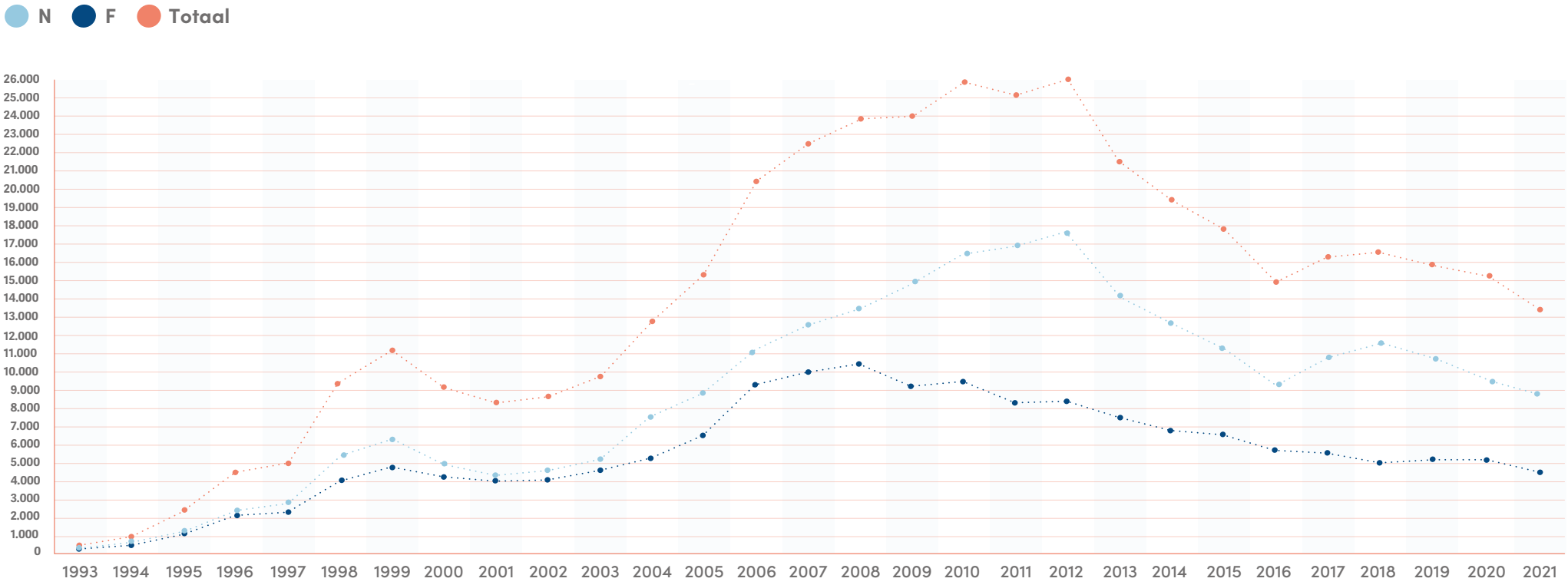
2. Evolutie in percentage bemiddelingsklachten per operator 13

3. Aantal b2c/b2b-bemiddelingsklachten 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 2021



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 2021 afneemt; er werden 13.355 klachten ontvangen tegenover 14.039 in 2020, een afname met 4,87%. De daling betreft zowel de Franstalige (4648 tegenover 4715 in 2020) als de Nederlandstalige klachten (8707 tegenover 9324 in 2020).

B. INDIENINGSWIJZEN

46,20% | 45,44%
6,54% | 1,65%
0,13% | 0,02%
0,01%

45,11% | 43,43%
9,39% | 1,75%
0,19% | 0,12%
0,01%

	2021	2020
WEBSITE	6.161	6.097
E-MAILS	6.060	6.333
BRIEF	872	1.318
CONSUMENTEN-OMBUDSDIENST	220	246
BELMED	18	27
ODR	3	1
BEZOEK	1	17

Tabel 2

Gelet op de geldende wetgeving hebben we uitsluitend de schriftelijk en persoonlijk ingediende klachten in aanmerking genomen. Veel eindgebruikers vullen de formulieren op onze website in (46,20% tegenover 43,43% in 2020) of sturen ons e-mails (45,44% tegenover 45,11% in 2020). In 2021 ontvingen we 6,54% brieven (tegenover 9,39% in 2020). De consumentenombudsdienst bezorgde ons 220 dossiers, ofwel 1,65% op het totaal aantal verzoeken. In 2021 werden er 18 klachten ingediend via Belmed, het platform voor online buitengerechtelijke regeling van een geschil van de FOD Economie. Drie klachten werden ingediend via het ODR-platform (Online Dispute Resolution, online geschillenbeslechting) van de Europese Unie.

Slechts één bezoek aan onze kantoren in Brussel werd geregistreerd, wat kan worden verklaard door de aanhoudende coronamaatregelen en de verplichting om telefonisch een afspraak te maken. Bij kwetsbare personen heeft de Ombudsdienst echter aanvaard om enkele klachten te noteren na een telefonisch contact.

C. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR

1. Aantal klachten per operator

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

	2021	% 2021	mO 2021	eO 2021	eO 2021 %	2020	% 2020	mO 2020	eO 2020	eO 2020 %
PROXIMUS	5.930	40,81%	708	5.222	42,65%	6.512	42,70%	702	5.810	45,01%
TELENET GROUP	3.181	21,89%	404	2.777	22,68%	3.342	21,91%	508	2.834	21,96%
ORANGE BELGIUM	2.008	13,82%	370	1.638	13,38%	2.590	16,98%	512	2.078	16,10%
SCARLET	1.606	11,05%	412	1.194	9,75%	896	5,88%	189	707	5,48%
VOO	584	4,02%	154	430	3,51%	672	4,41%	171	501	3,88%
UNLEASHED	123	0,85%	20	103	0,84%	140	0,92%	40	100	0,77%
EDPNET	60	0,41%	30	30	0,25%	56	0,37%	30	26	0,20%
UNITED TELECOM	43	0,30%	24	19	0,16%	21	0,14%	13	8	0,06%
M7GROUP	40	0,27%	4	36	0,29%	83	0,54%	10	73	0,57%
FLUVIUS	29	0,20%	29	0	0%	24	0,16%	22	2	0,02%
LYCAMOBILE	28	0,19%	0	28	0,23%	75	0,49%	16	59	0,46%
COLT TELECOM	28	0,19%	22	6	0,05%	9	0,06%	6	3	0,02%
YOUFONE	18	0,12%	5	13	0,11%	/	/	/	/	/
FCR MEDIA BELGIUM	15	0,10%	5	10	0,08%	21	0,14%	10	11	0,09%
SYNC SOLUTIONS	14	0,10%	0	14	0,11%	20	0,13%	4	16	0,12%
ANDERE OPERATOREN	825	5,68%	102	723	5,91%	790	5,18%	111	679	5,26%

Tabel 3

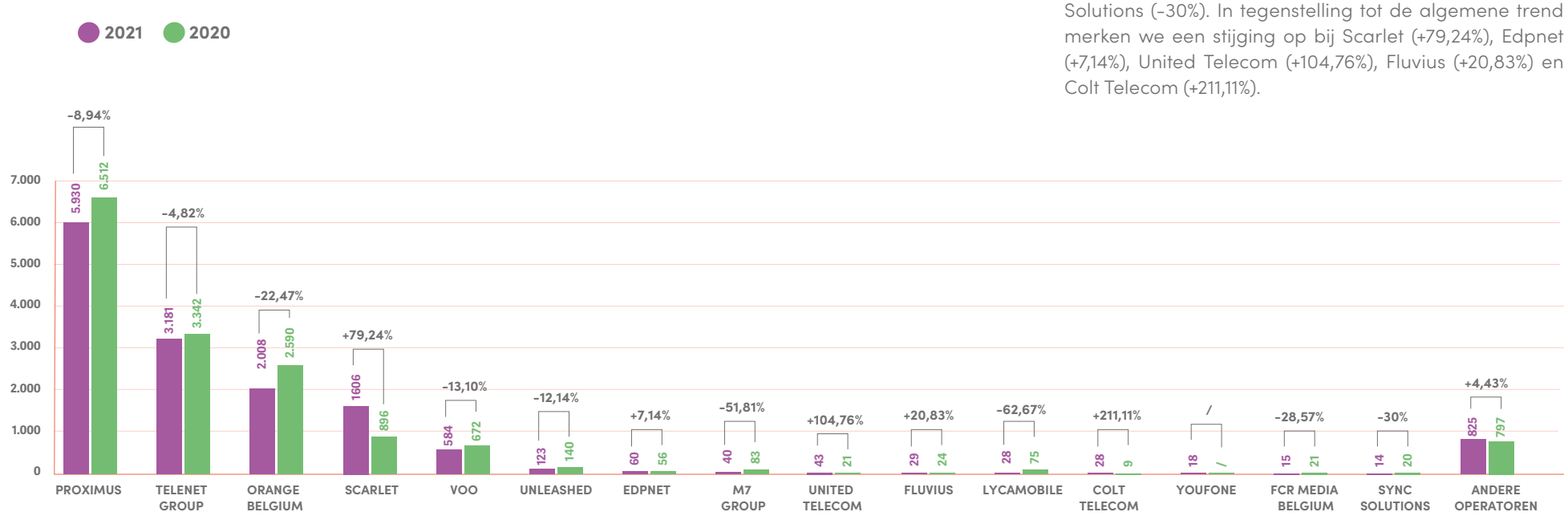
Dit jaar bestaat de top 5 uit dezelfde operatoren als in 2020, in identiek dezelfde volgorde: Proximus staat nog steeds op de eerste plaats, gevolgd door Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet en VOO. Scarlet kent een opmerkelijke stijging (11,05% tegen 5,88% in 2020) die nader wordt bekeken in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag. Unleashed (vooral bekend bij het publiek onder de merken Mobile Vikings en Jim Mobile) staat net als in 2020 op de zesde plaats in de rangschikking. Edpnet, United Telecom, M7 Group (TV Vlaanderen en Télésat) en Fluvius sluiten de top tien af wat het aantal geregistreerde klachten betreft. Onder 'andere operatoren' hebben we meer dan twintig operatoren verzameld, waaronder Carrefour Belgium, Destiny, Hermes Telecom, Sewan, Tchamba Telecom en W-Connect. Bij veel klachten worden meerdere operatoren vermeld. Zo zijn Proximus, Telenet Group, Orange Belgium en Scarlet vaak samen met een andere operator betrokken.

C. VERDELING VAN DE KLACHTEN PER OPERATOR

2. Evolutie in percentage van de klachten per operator

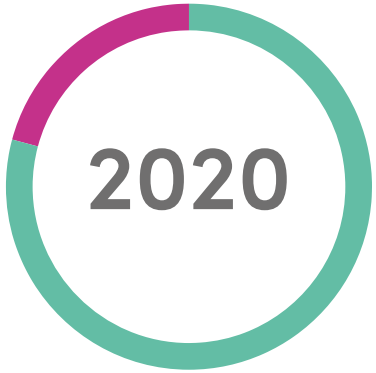
Tabel 4

Sommige operatoren kenden een daling van het aantal klachten die veel hoger ligt dan de gemiddelde daling (-4,71%). Zo was de klachtendaling meer uitgesproken bij Proximus (-8,94%), Orange (-22,47%), VOO (-13,10%), Unleashed (-12,14%), M7 Group (-51,81%), Lycamobile (-62,67%), FCR Media Belgium (-28,57%) en Sync Solutions (-30%). In tegenstelling tot de algemene trend merken we een stijging op bij Scarlet (+79,24%), Edpnet (+7,14%), United Telecom (+104,76%), Fluvius (+20,83%) en Colt Telecom (+211,11%).



D. VERDELING VAN DE GEREGISTREERDE KLACHTEN PER PROCEDURE

20,26% 79,74%



20,64% 79,36%

	2021	2020
BEMIDDELING	10.648	11.142
KWAADWILLIGE OPROEPEN	2.706	2.897

Tabel 5

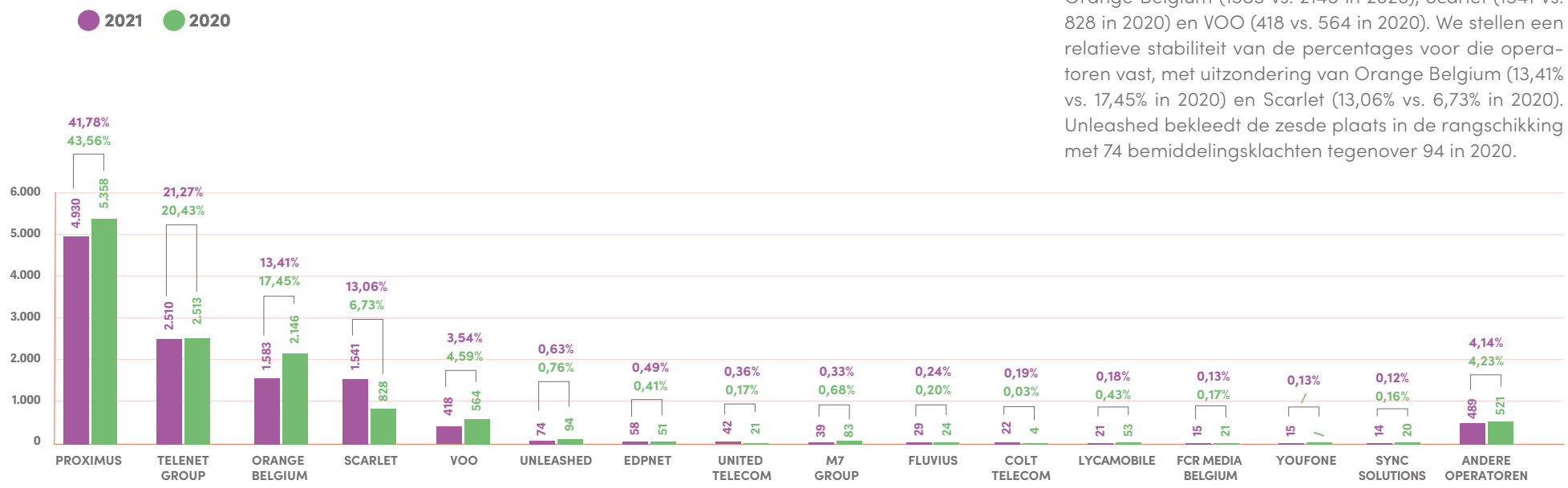
In 2021 registreerden we 13.354 klachten (tegenover 14.039 klachten in 2020). 10.648 dossiers betreffen een vraag tot bemiddeling (tegenover 11.142 in 2020) en 2706 dossiers (tegenover 2897 in 2020) betreffen de procedure voor kwaadwillige oproepen.

E. VERDELING VAN DE 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 nagenoeg dezelfde als die in tabel 3. Proximus blijft ruim aan kop met 4930 klachten (tegenover 5358 in 2020). 41,78% van de behandelde bemiddelingsklachten had betrekking op deze operator (tegenover 43,56% in 2020). De top 5 wordt vervolledigd met Telenet Group (2510 vs. 2513 in 2020), Orange Belgium (1583 vs. 2146 in 2020), Scarlet (1541 vs. 828 in 2020) en VOO (418 vs. 564 in 2020). We stellen een relatieve stabiliteit van de percentages voor die operatoren vast, met uitzondering van Orange Belgium (13,41% vs. 17,45% in 2020) en Scarlet (13,06% vs. 6,73% in 2020). Unleashed bekleedt de zesde plaats in de rangschikking met 74 bemiddelingsklachten tegenover 94 in 2020.

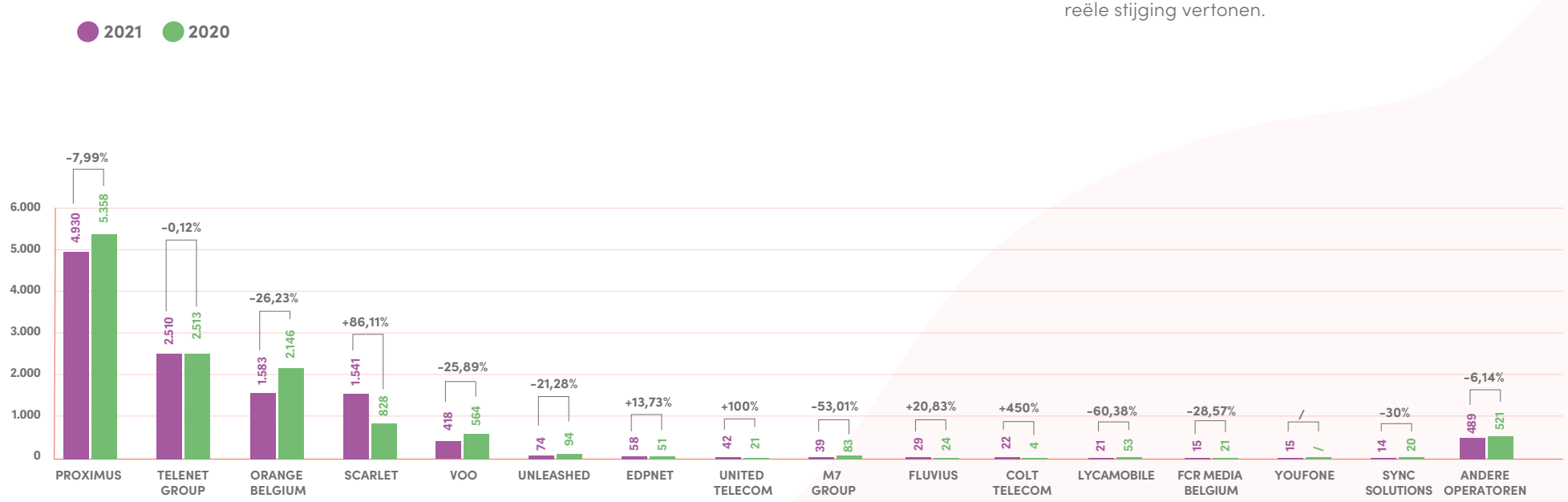


E. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

2. Evolutie in percentage bemiddelingsklachten per operator

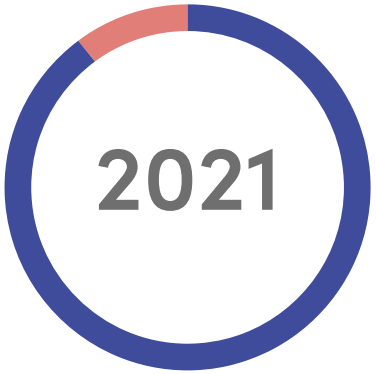
Tabel 7

Voor Lycamobile (-60,38%), M7 Group (-53,01%), FCR Media Belgium (-28,57%), VOO (-25,89%), Unleashed (-21,28%), Proximus (-7,99%) en Orange Belgium (-26,23%) is het percentage sterker gedaald dan de algemene tendens (-4,07%). Op te merken valt echter dat de operatoren Colt Telecom (+450%), United Telecom (+100%), Scarlet (+86,11%), Fluvius (+20,83%) en Edpnet (+13,73%) een reële stijging vertonen.

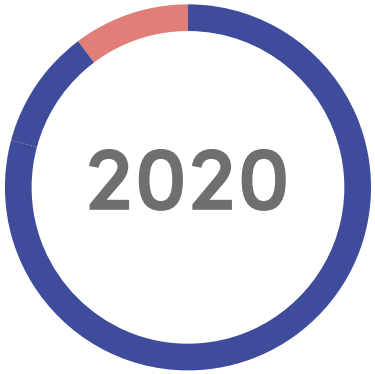


E. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER OPERATOR

3. Aantal b2c/b2b-bemiddelingsklachten



10,48% 89,52%



10,24% 89,76%

	2021	2020
BUSINESS TO CONSUMER (NIET-PROFESSIONELE KLAGER)	9.532	10.001
BUSINESS TO BUSINESS (PROFESSIONELE KLAGER)	1.116	1.141

Tabel 8

De Ombudsdienst staat ter beschikking van elke particuliere en professionele telecomgebruiker. In 2021 nam de Ombudsdienst als bevoegde entiteit 9532 bemiddelingsdossiers op zich voor 'business-to-consumer'-klagers, particuliere personen dus. De verzoeken tot interventie van particulieren vertegenwoordigen 89,52% van alle bemiddelingsdossiers, tegenover 89,76% in 2020. In 2021 registreerden we 1116 geschillen (tegenover 1141 in 2020) met betrekking tot professionele klagers, d.w.z. 10,48% van alle bemiddelingsdossiers.

F. VERDELING VAN DE BEMIDDELINGSKLACHTEN PER CATEGORIE

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

	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021	mC 2021	eC 2021	ec 2021 %	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	mC 2020	eC 2020	ec 2020 %
FACTURATIE	5.794	36,47%	5.226	36,82%	3.077	2.717	41,41%	5.880	38,08%	5.276	38,23%	2.591	3.289	43,35%
CONTRACTUELE AANGELEGENHEDEN	3.387	21,32%	3.019	21,27%	2.237	1.150	17,53%	3.099	20,07%	2.807	20,34%	1.820	1.279	16,86%
DEFECTEN EN STORINGEN	1.880	11,83%	1.596	11,24%	1.089	791	12,06%	1.901	12,31%	1.615	11,70%	902	999	13,17%
KLANTENDIENST	1.044	6,57%	929	6,55%	936	108	1,65%	765	4,95%	677	4,91%	645	120	1,58%
OPERATORWISSEL	957	6,02%	875	6,17%	574	383	5,84%	910	5,89%	803	5,82%	493	417	5,50%
AANSLUITINGEN	864	5,44%	769	5,42%	497	367	5,59%	847	5,48%	730	5,29%	425	422	5,56%
PRIVACY	631	3,97%	577	4,07%	255	376	5,73%	916	5,93%	877	6,35%	473	443	5,84%
BEVEILIGING	350	2,20%	325	2,29%	252	98	1,49%	174	1,13%	158	1,14%	130	44	0,58%
KLACHTENOPVOLGING	300	1,89%	256	1,80%	147	153	2,33%	301	1,95%	260	1,88%	185	116	1,53%
SCHADE INFRASTRUC-TUURWERKEN	186	1,17%	161	1,13%	68	118	1,80%	154	1,00%	144	1,04%	48	106	1,40%
PRINCIPIËLE AANGELEGENHEDEN	181	1,14%	168	1,18%	135	46	0,70%	124	0,80%	110	0,80%	70	54	0,71%
PREPAIDKAARTEN	150	0,94%	145	1,02%	45	105	1,60%	183	1,19%	180	1,30%	51	132	1,74%
DIVERSEN	144	0,91%	132	0,93%	6	138	2,10%	165	1,07%	147	1,07%	14	151	1,99%
TELEFOONGIDS	18	0,11%	15	0,11%	7	11	0,17%	23	0,15%	18	0,13%	8	15	0,20%

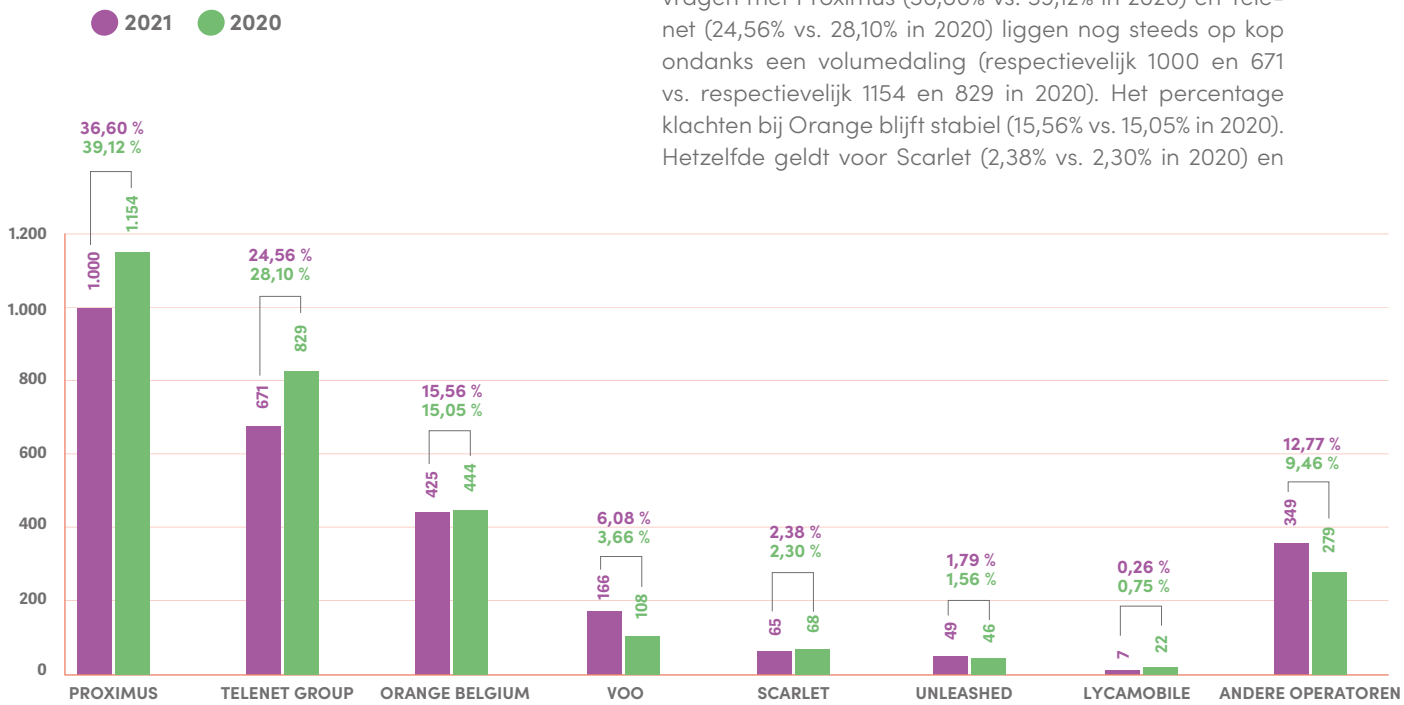
Tabel 9

De klachten over 'facturatie' maken nog steeds zeer duidelijk de meerderheid uit (36,47% vs. 38,08% in 2020). Net als in 2020 vervolledigen de categorieën 'contractuele aangelegenheden' en 'storingen' de top 3. Klachten in verband met alle aspecten van de eerste lijn klantendienst, waarvan de meeste net als in 2020 verband houden met een andere categorie, komen op de vierde plaats (6,57% vs. 4,95%). De categorie 'operatorwissel' (met inbegrip van geschillen over Easy Switch en nummeroverdraagbaarheid) staat op de vijfde plaats (6,02% vs. 5,89% in 2020). De Easy Switch-procedure wordt nauwer geanalyseerd in hoofdstuk 4 van dit verslag. Klachten over aansluitingen zijn procentueel stabiel (5,44% vs. 5,48% in 2020). 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 2732 verzoeken, vergeleken met 2950 in 2020. We hebben er rekening mee gehouden dat sommige dossiers betrekking hebben op één of meer operatoren. De aanvragen met Proximus (36,60% vs. 39,12% in 2020) en Telenet (24,56% vs. 28,10% in 2020) liggen nog steeds op kop ondanks een volumedaling (respectievelijk 1000 en 671 vs. respectievelijk 1154 en 829 in 2020). Het percentage klachten bij Orange blijft stabiel (15,56% vs. 15,05% in 2020). Hetzelfde geldt voor Scarlet (2,38% vs. 2,30% in 2020) en Unleashed (1,79% vs. 1,56% in 2020). De problematiek van telefonische belaging wordt onder andere toegelicht in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.



Klachten behandeld in 2021

A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 2019 EN 2021 18

B. VERDELING 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

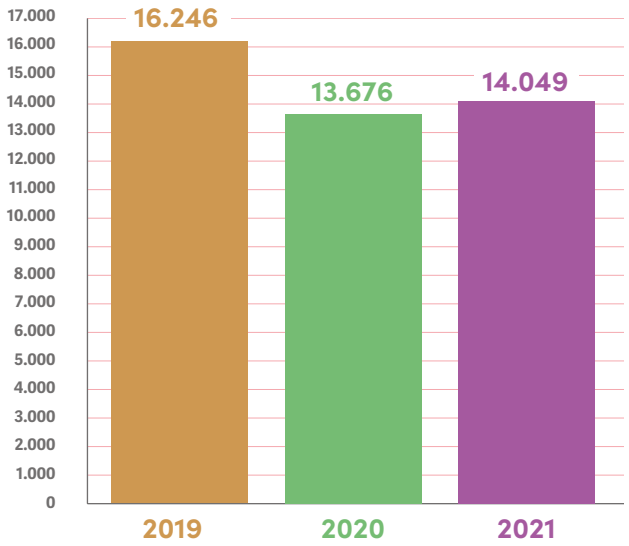
2. Redenen voor niet-ontvankelijkheid 22

3. Resultaten 23

4. Positieve resultaten voor de gebruikers 24

F. TELEFONISCHE VERZOEKEN OM INFORMATIE 25

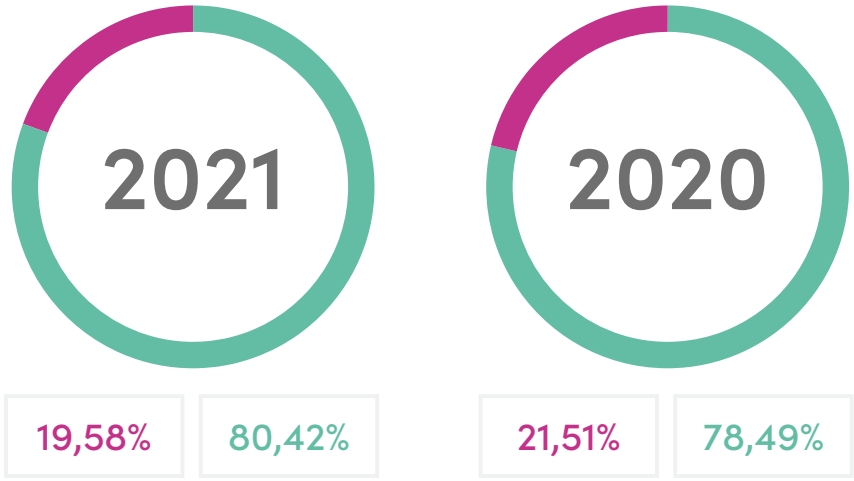
A. OVERZICHT VAN DE KLACHTEN BEHANDELD TUSSEN 2019 EN 2021



Tabel 11

Hier tonen we de evolutie van het aantal klachten die de Ombudsdienst de laatste drie jaar heeft behandeld. In 2021 hebben we 14.049 dossiers geanalyseerd, behandeld en afgesloten. Het aantal in 2021 behandelde geschillen is gestegen tegenover 2020 (13.676) en gedaald ten opzichte van 2019 (16.246).

B. VERDELING VAN DE BEHANDELDE KLACHTEN PER PROCEDURE

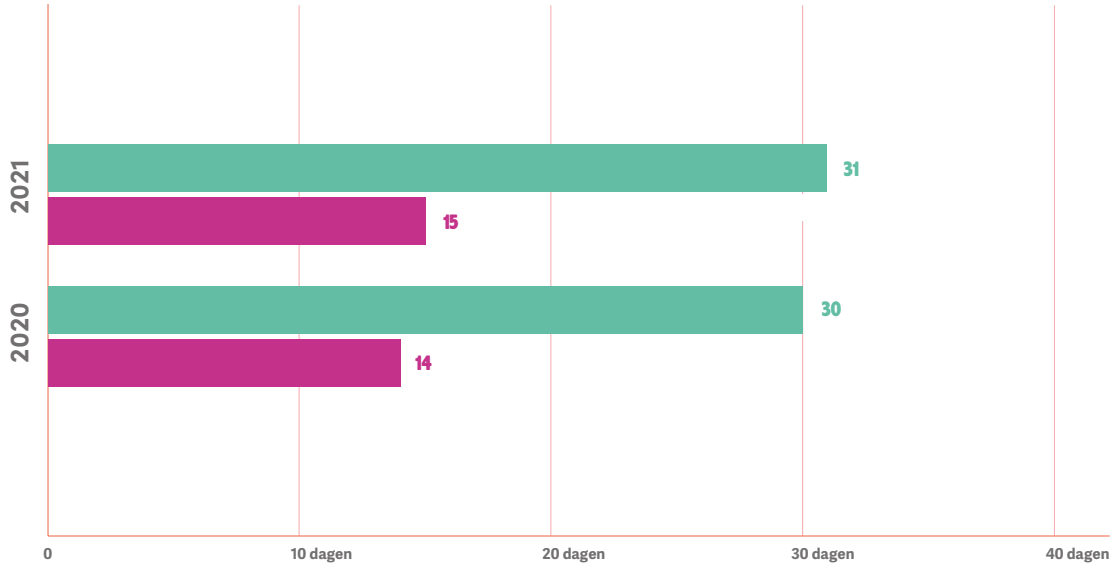


	2021	2020
BEMIDDELING	11.298	10.734
KWAADWILLIGE OPROEPEN	2.751	2.942

Tabel 12

Het aantal afgesloten bemiddelingsdossiers (11.298) is gestegen ten opzichte van vorig jaar (10.734 in 2020), dit in tegenstelling tot het aantal afgesloten dossiers over telefonische belaging (2751 vs. 2942 in 2020).

C. GEMIDDELDE BEHANDELINGSTERMIJN PER PROCEDURE



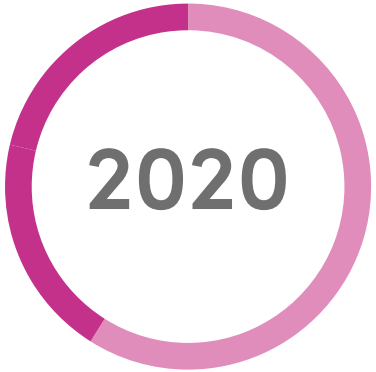
	T2021	B2C 2021	T2020	B2C 2020
BEMIDDELING	31	30	30	29
KWAADWILLIGE OPROEPEN	15	/	14	/

Tabel 13

In 2021 werd een onderzoek om de vermeende dader(s) van telefonische belaging te identificeren gemiddeld in 15 kalenderdagen behandeld (tegenover 14 dagen in 2020). Een bemiddelingsdossier werd gemiddeld op 31 kalenderdagen afgesloten (tegenover 30 in 2020).

D. KLACHTEN OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN

42,06% 57,94%



40,96% 59,04%

	2021	2020
ZONDER IDENTIFICATIE	1.594	1.737
MET IDENTIFICATIE	1.157	1.205

Tabel 14

We stellen percentagegewijs een stijging vast van het aantal klachten waarbij een identiteit kon worden meegedeeld (42,06% tegenover 40,96% in 2020). 57,94% van de dossiers over telefonische belaging (vs. 59,04% in 2020) werd afgesloten zonder dat de vermoedelijke dader(s) van de kwaadwillige of storende oproepen/sms'en kon(den) worden geïdentificeerd. Dit thema wordt besproken in hoofdstuk 5 van dit jaarverslag.

E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

1. Ontvankelijkheid

12,64% 87,36%

12,79% 87,21%

13,33% 86,67%

13,49% 86,51%

Tabel 15

Het aantal ontvankelijk verklaarde bemiddelingsgeschillen is procentueel stabiel (87,36% tegenover 86,67% in 2020).

Het percentage ontvankelijk verklaarde bemiddelingsdossiers voor particulieren ('business-to-consumer') bleef in 2021 zo goed als gelijk, namelijk 87,21% (vs. 86,51% in 2020).

	2021	B2C 2021	2020	B2C 2020
ONTVANKELIJK	9.870	8.826	9.303	8.332
NIET ONTVANKELIJK	1.428	1.294	1.431	1.299

E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

2. Redenen voor niet-ontvankelijkheid

	T2021	T%2021	B2C 2021	T2020	%T2020	B2C 2020
EERSTELIJNSKLACHT	880	61,62%	792	865	60,45%	789
ONVOLLEDIGE GEGEVENS	223	15,62%	211	245	17,12%	229
ANDERE SECTOR	163	11,41%	148	172	12,02%	159
ONDUIDELIJKE KLACHT	53	3,71%	51	34	2,38%	30
GERECHTELIJKE PROCEDURE	39	2,73%	36	47	3,28%	41
FEITEN OUDER DAN EEN JAAR	29	2,03%	20	41	2,86%	33
PRIVÉCONFLICT	21	1,47%	17	19	1,33%	11
VEXATOIRE KLACHT	14	0,98%	13	5	0,35%	5
BUITENLANDSE OPERATOR	4	0,28%	4	1	0,07%	1
ONBEVOEGD	2	0,14%	2	2	0,14%	1

Tabel 16

In meer dan de helft (61,62%) van de niet-ontvankelijke bemiddelingsdossiers achtte de Ombudsdienst de klacht niet-ontvankelijk omdat vooraf geen contact was opgenomen met de betrokken operator (in 2020 was dat 60,45%). Als gekwalificeerde entiteit kunnen we enkel ingrijpen als de klager al heeft geprobeerd het geschil voor te leggen aan de betrokken operator.15,62% van de niet-ontvankelijke klachten in 2021 werden als onvolledig beschouwd (vs. 17,12% in 2020). De Ombudsdienst moet immers over een minimum aan informatie beschikken om een dossier te kunnen behandelen. In 11,41% van de onontvankelijke dossiers (tegenover 12,02% in 2020) heeft de Ombudsdienst de klacht geweigerd omdat het aangehaalde probleem betrekking had op een andere sector dan telecommunicatie. 3,71% van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten was onbegrijpelijk (tegenover 2,38% in 2020). 2,73% van de niet-ontvankelijke geschillen maakte het voorwerp uit van een gerechtelijke procedure (tegenover 3,28% in 2020) en 2,03% van de niet-ontvankelijk geachte klachten had betrekking op feiten die al meer dan een jaar eerder aan de operator waren voorgelegd (tegenover 2,86% in 2020). 1,47% van de niet-ontvankelijk verklaarde klachten bij de dienst betrof in 2021 een privéconflict of geschil tussen derden (tegenover 1,33% in 2020).

E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

3. Resultaten

96,96% 1,46% 1,58%

95,83% 2,49% 1,68%

	2021	2020
MINNELIJKE SCHIKKINGEN	9.570	8.915
AANBEVELINGEN	144	232
INGETROKKEN KLACHTEN	156	156

Tabel 17

Voor een grote meerderheid van de behandelde dossiers kon er een minnelijke regeling worden getroffen (96,96% tegenover 95,83% in 2020). Het aantal aanbevelingen nam in aantal af (144 tegen 232 in 2020). Op te merken valt dat het aantal ingetrokken klachten identiek is als in 2020 (156). Hoofdstuk 3 van dit jaarverslag gaat meer in detail op de percentages minnelijke schikkingen voor de tien operatoren waarvoor in 2021 het hoogste aantal klachten werd ingediend.

E. BEMIDDELINGSKLACHTEN

4. Positieve resultaten voor de gebruikers

	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020
Minnelijke schikkingen	9.570	96,96%	8.574	97,14%	8.915	95,83%	7.994	95,94%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	28	0,28%	25	0,28%	38	0,41%	35	0,42%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	15	0,15%	9	0,10%	22	0,24%	21	0,25%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf na 40 dagen: uitvoerbaar geworden	16	0,16%	14	0,16%	14	0,15%	7	0,16%
Totaal positieve resultaten	9.629	97,56%	8.622	97,69%	8.989	96,62%	8.057	96,70%
Negatieve resultaten	59	0,60%	43	0,49%	111	1,19%	95	1,14%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen	26	0,26%	20	0,23%	47	0,51%	39	0,47%
Ingetrokken klachten	156	1,58%	141	1,60%	156	1,68%	141	1,69%
Totaal aantal behandelde klachten	9.870	100%	8.826	100%	9.303	100%	8.332	100%

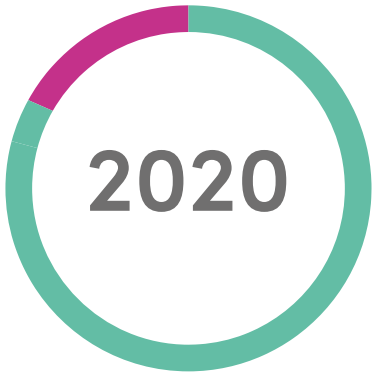
Tabel 18

De positieve resultaten (97,56% tegenover 96,62% in 2020) omvatten het totaal aantal minnelijke schikkingen (9570), gunstige aanbevelingen voor klagers die door het bedrijf werden opgevolgd (28), gunstige aanbevelingen voor klagers die gedeeltelijk werden opgevolgd door het bedrijf (15) en aanbevelingen waaraan het bedrijf geen gevolg heeft gegeven en die verplicht uitvoerbaar zijn geworden (16). De operator is namelijk verplicht om de klager en de Ombudsdienst binnen de twintig werkdagen vanaf de betekening van de aanbeveling door de Ombudsdienst op de hoogte te brengen van zijn gemotiveerde beslissing. Na het verstrijken van deze termijn wordt een herinnering naar de operator gestuurd indien de aanbeveling niet werd beantwoord. Deze 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 nageleefd (zie artikel 43bis, §5, tweede en derde lid van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven), is de operator verplicht om de aanbeveling uit te voeren voor wat de specifieke aspecten voor de betrokken klager betreft. De negatieve resultaten (0,60% tegenover 1,19% in 2020) omvatten het totaal aantal aanbevelingen in het voordeel van het bedrijf (14) en gunstige aanbevelingen voor klagers die niet door het bedrijf worden opgevolgd (45). Op 31 december 2021 telde de Ombudsdienst bovendien 26 aanbevelingen die lopende waren, met andere woorden waaraan door de operator nog geen gemotiveerd gevolg was gegeven, maar waarvoor de termijn van tweemaal 20 dagen nog niet was verstreken.

Zoals alle voorgaande jaren mag 2021 beschouwd worden als een positief jaar: voor 97,56% van de afgesloten dossiers (96,62% in 2020) 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

15,79% | 84,21%



18,28% | 81,72%

	2021	2020
INFORMATIE OVER BEMIDDELING	6735	6704
INFORMATIE OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN	1263	1500

Tabel 19

Een van de opdrachten van de Ombudsdienst is eindgebruikers die zich mondeling tot hem richten zo goed mogelijk te informeren. Dergelijke directe telefonische tussenkomsten leiden niet altijd tot het achteraf indienen van een klacht of een verzoek tot identificatie van vermeende kwaadwillige bellers. De telefonische verzoeken om informatie (6735 tegenover 6704 in 2020) over een geschil met een operator vertonen een stijging (84,21% vs. 81,72% in 2020). 1263 gesprekken (15,79% tegenover 18,28% in 2020) waren gericht op het verkrijgen van informatie over telefonische belaging en meer in het bijzonder over de identificatieprocedure.

Top 10

A. INLEIDING **27**

B. BEHANDELDE BEMIDDELINGSKLACHTEN **27**

1. Proximus 27
2. Telenet Group 30
3. Orange 32
4. Scarlet 33
5. VOO 34
6. Unleashed 35
7. Edpnet 36
8. M7 Group 36
9. United Telecom 36
10. Fluvius 37

A. INLEIDING

De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft 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 van de geschillen te bevorderen; dit overeenkomstig artikel 43bis, § 3 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

Wanneer er geen minnelijke schikking kan worden bereikt, stelt de Ombudsdienst een aanbeveling op ten aanzien van de betrokken onderneming(en), waarvan ook een kopie wordt bezorgd aan de klager. Deze aanbeveling steunt hoofdzakelijk en naargelang het geval, op het gezond verstand, de billijkheid en de contractuele of wettelijke bepalingen.

Hierna beschikt het telecommunicatiebedrijf over twintig werkdagen om een antwoord te formuleren op de aanbeveling en te motiveren waarom ze er al dan niet op ingaat. Na het verstrijken van deze termijn wordt door de Ombudsdienst een herinnering verstuurd waarop de onderneming nogmaals twintig werkdagen heeft om een beslissing over te maken, dit zowel naar de Ombudsdienst als naar de klager rechtstreeks.

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

Zoals elk jaar wordt in dit hoofdstuk de lijst opgesteld van de 10 operatoren die het afgelopen jaar de meeste klachten hebben gegenereerd. De top 10 in 2021 is voor de eerste zes operatoren vergelijkbaar met die van 2020. Edpnet neemt de zevende plaats in, M7Group de achtste en Fluvius staat nog steeds op de laatste plaats. United Telecom is bij deze nieuw in de rangschikking met een negende plaats.

Voor elk van de tien ondernemingen die in de rangschikking zijn opgenomen, zal bijzondere aandacht uitgaan naar de meest kenmerkende klachtencategorieën die het grootste aantal klachten opleverden. Daarnaast worden enkele van de aangehaalde thema's in de volgende hoofdstukken nader besproken.

B. BEHANDELDE BEMIDDELINGSKLACHTEN

1. Proximus

Proximus staat op de eerste plaats in de top 10 met 5219 behandelde klachten. Het aantal dossiers is hiermee stabiel gebleven tegenover 2020 (5207). De Ombudsdienst is in 2021 tot een minnelijke schikking gekomen in 85,5% van de klachten (4453) tegen Proximus. Er werden 44 aanbevelingen geformuleerd aan Proximus.

De meerderheid van de in 2021 behandelde klachten gaan over de problemen bij de klantendienst (598), de facturatie van M-commercediensten (439 klachten), de Easy Switch-procedure (359), de facturatie van packs (337), de opzegging van abonnementen (271 klachten) en administratieve problemen in verband met terugbetalingen en creditnota's (207 klachten).

1.1. Onbereikbaarheid van de klantendienst via het 0800-nummer

De Ombudsdienst behandelde 598 klachten over allerlei problemen in verband met de klantendienst waarvan 201 specifiek betrekking hadden op klantgerichtheid en 171 op bereikbaarheid.

Uit de verschillende getuigenissen van klagers blijkt dat het moeilijk is om de eerstelijnsdienst van de operator te bereiken door onder meer lange wachttijden en/of een ingewikkeld geautomatiseerd onthaalsysteem. Veel klagers zouden graag zien dat Proximus tools invoert waardoor klanten gemakkelijker contact kunnen opnemen via een e-mailadres of een online formulier. Naast een goede bereikbaarheid is ook de kwaliteit van de behandeling van vragen en klachten in de eerste lijn van belang.

Er is geen mogelijkheid om via e-mail een schriftelijke klacht in te dienen bij Proximus of om op die manier contact op te nemen met hun klantendienst. Hun website vermeldt deze mogelijkheid wel, maar de navigatie verwijst ofwel naar hun callcenter ofwel naar hun chatbot. Wanneer men contact opneemt met hun callcenter om een klacht in te dienen, houdt alleen Proximus daar iets van bij, aangezien de gesprekken worden opgenomen, maar de klager kan niets van zijn klacht bijhouden. Wanneer men contact opneemt met hun online-operatoren, bevestigen ze dat het niet mogelijk is om een e-mail te sturen naar hun klantendienst. Ik heb samen met een medewerker van het callcenter op de website van Proximus gezocht naar een pagina met een klachtenformulier dat online kan worden ingevuld of naar een e-mailadres, maar onze zoektocht was vruchteloos.

Naast de bovenvermelde behandelde dossiers registreerde de Ombudsdienst ook 784 telefonische oproepen die expliciet verwijzen naar de moeilijke bereikbaarheid van de klantendienst van Proximus of de quasi onmogelijkheid om contact op te nemen met een van de eerstelijnsdiensten van de operator. Veel klachten dateren van het begin van het jaar, als gevolg van de tijdelijke onbeschikbaarheid van de chat- en e-mailfunctie op de website van Proximus. Het hele jaar door bleef de Ombudsdienst echter regelmatig klachten ontvangen over onder meer de te lange wachttijden bij de klantendienst van Proximus.

1.2. Facturatie van M-commerce

In 2021 werden 456 klachten behandeld tegen Proximus over de betwiste facturatie van diensten geleverd door derden (439 klachten over M-commerce en 17 over premium sms-diensten). Hoewel dit een sterke daling is ten opzichte van 2020, met respectievelijk 714 en 82 klachten, blijft het een aanzienlijk aantal.

In het bijzonder de diensten Demon Games (84 klachten), Wister (63 klachten), Rougepay (45 klachten) en Veedz (42 klachten) blijven een groot aantal geschillen genereren. Echter, ook nieuwe derde dienstenleveranciers zoals bijvoorbeeld Moxigames (21 klachten) doken dit jaar voor het eerst op.

Het is onmogelijk om de klacht via Proximus in te dienen; we moeten contact opnemen met de aanbieder van het spel, die in Nederland is gevestigd. We hebben Proximus eraan herinnerd dat we nergens om hebben gevraagd en dat deze dienst ten onrechte door Proximus is geactiveerd en gefactureerd (voor rekening van de klant van Proximus, meer bepaald MoxiGames). Wij kennen MoxiGames niet en willen geen tijd verspillen door contact met hen op te nemen of zelfs een betaalnummer in het buitenland te betalen zodat MoxiGames deze oneerlijke facturatie corrigeert. De veiligheid van deze betalingen door derden is bij Proximus echt te gering: wij hebben de dienst niet aangevraagd, wij kennen dit bedrijf MoxiGames niet en dit bedrijf heeft de identiteit van de persoon die de dienst heeft aangevraagd niet gecontroleerd.

Het probleem is al twintig jaar hetzelfde; de gebruikers beweren dat zij deze omstreden diensten niet hebben besteld. Ze ontvangen, vaak anderstalige, sms-berichten, die zij beschouwen als phishing-berichten en er wordt een aanrekening uitgevoerd op de facturen. De abonnees nemen meestal contact op met de klantendienst van Proximus, die hen doorverwijst naar de dienstverlener of naar de Ombudsdienst. De dienstverleners zijn niet gemakkelijk bereikbaar, onderzoeken de klachten onvoldoende of komen hun belofte tot terugbetaling niet na.

Ondanks de inspanningen van Proximus om de klachten beter te beheren in de eerste lijn, is het duidelijk dat er nog veel werk moet worden verricht om definitief een einde te maken aan deze laakbare handelspraktijken.

De Ombudsdienst wijst er ook op dat het belangrijk is de eindgebruikers te informeren over de mogelijkheid om deze betalende diensten gratis en preventief te blokkeren.

Dit onderwerp werd reeds uitvoerig besproken in hoofdstuk 9 van het jaarverslag 2020.

1.3. Easy Switch-procedure

Het tweede meest voorkomende probleem dit jaar was de toepassing van de Easy Switch-procedure (359 klachten).

Een reeks surrealistische misverstanden deden zich voor toen het Orange-abonnement (internet + tv) van mijn (89-jarige) vader in november 2020 werd overgezet naar Proximus. In januari 2021 ontdekte ik dat hij nog steeds het Orange-abonnement betaalde, ook al had ik de decoder zelf teruggestuurd op 2 december 2020. Ik ben zijn dochter en heb uiteindelijk het heft in eigen handen genomen omdat het allemaal te ingewikkeld voor hem was. Ik heb Proximus gebeld (die verondersteld werd te hebben gedaan wat nodig was) en ze vertelden me dat de Easy Switch-procedure niet was opgestart.

Zoals in vele klachten, blijkt ook uit dit voorbeeld dat de telecommunicatiegebruikers moeilijkheden ondervinden ondanks de Easy Switch-procedure, die geacht wordt de verandering van operator te vergemakkelijken. De oude en nieuwe operator geven elkaar de schuld en leggen tegenstrijdige verklaringen af. Hoofdstuk 4 van dit jaarverslag is aan deze problematiek gewijd.

1.4. Aansluitingsproblemen

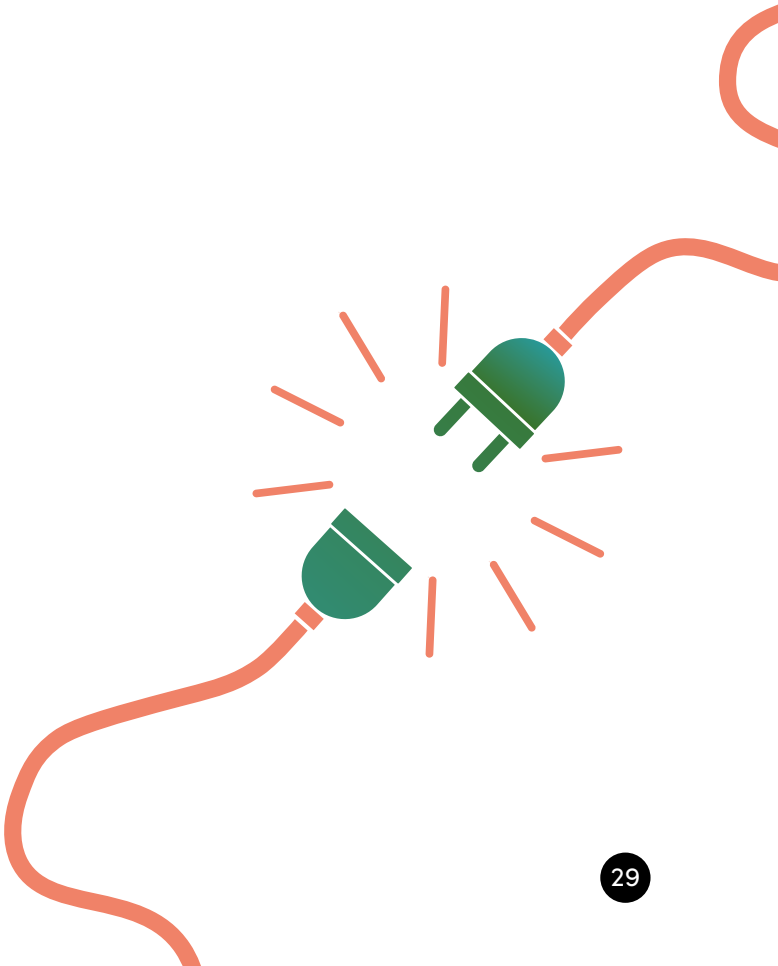
De Ombudsdienst heeft 322 klachten geregistreerd over aansluitingsproblemen die klagers hebben ondervonden bij het intekenen op een nieuwe aansluiting. Hoewel Proximus bezig is met de uitrol van zijn glasvezelnetwerk, worden in sommige regio's nieuwe aansluitingen soms geweigerd wegens plaatsgebrek in de bestaande verdeelkasten.

Ik heb een gebouw in C. gerenoveerd en Proximus weigert de telefoonaansluiting uit te voeren. Dit huis staat aan de straatkant en de kabel ligt aan de andere kant van de weg. De enige bestaande aansluiting is een VOO-installatie die geen internettoegang mogelijk maakt. De argumenten van Proximus: wachten op de aanleg van glasvezel; Proximus steekt geen wegen meer over. De 'mobiele' oplossing die wordt voorgesteld in de brief van Proximus vereist dat ik betaal voor de technische apparatuur (kastje met simkaart), wat betekent dat ik ongelijk word behandeld ten opzichte van andere aangesloten klanten (wetende dat Proximus ook installatiekosten vermijdt!). Ter informatie, er is een nieuwe wijk gebouwd een eindje voorbij mijn huis met gebouwen aan beide kanten van de straat...

Proximus vermeldt in artikel 2.2 van zijn algemene voorwaarden dat de operator zich het recht voorbehoudt om de levering van telecomdiensten te weigeren zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, om één van de volgende redenen (...): "de infrastructuur van de klant of het netwerk van Proximus ondersteunt de levering van de dienst niet of moeilijk, om technische of andere redenen (...)."

De aansluiting van een telefoon -en internetverbinding is echter opgenomen in het vaste geografische element van de universele dienst. Artikel 70 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voorziet in het mechanisme hiervan.

Tot 1 augustus 2013 was Proximus belast met de uitvoering van de bovenvermelde universele dienstverplichtingen. Tot nu toe werd nog geen aanbieder van het geografische element van de universele dienst aangewezen overeenkomstig artikel 71 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.



2. Telenet Group

Sinds 2017 staat Telenet Group systematisch op de tweede plaats in de top 10 van de operatoren. In 2021 werden 2595 behandelde klachten over Telenet Group geregistreerd bij de Ombudsdienst. Dat is meer dan in 2020 (2460 klachten). Het gaat om een stijging van 5,49%.

De tussenkomst van de Ombudsdienst resulteerde in een minnelijke schikking van het geschil in 89,7% van de gevallen (2328 klachten). Er werden 17 aanbevelingen geformuleerd.

De voornaamste problemen die aanleiding gaven tot klachten tegen Telenet Group zijn internetstoringen (202), verandering van operator via de Easy Switch-procedure (194), blokkering van inkomende oproepen (144), facturatie van packabonnementen (140) en administratieve problemen van terugbetalingen en creditnota's (119).

2.1. Internetstoringen

De behandelde geschillen (202) tonen een brede waaier van verschillende internetstoringen, zowel op het vlak van infrastructuur van Telenet als op het vlak van de binnen installatie van de klant. In sommige gevallen heeft de klager te kampen met onderbrekingen gedurende verschillende maanden, in andere gevallen duurt de onderbreking slechts enkele dagen of zelfs enkele uren.

> *De afgelopen zes maanden zijn de door deze aanbieder aangeboden diensten regelmatig onderbroken geweest. Bijna elke week zijn er verschillende onderbrekingen op hun infrastructuur. Deels door geplande werkzaamheden, maar vooral door onvoorziene storingen. In een tijd waarin mensen verplicht thuis moeten werken, heeft dit ook gevolgen voor het beroepsleven van veel bewoners van deze straat. Zonder verbinding kan ik mijn werk niet doen. In storingsperiodes word ik regelmatig gedurende meerdere uren niet betaald. Mijn werkgever draagt bij in de kosten van het internetabonnement en verwacht dus dat het operationeel is.*

Heel wat klagers geven aan dat ze hinder ondervinden van internetstoringen in het kader van verplicht telewerken. De klachten worden duidelijk uitgelokt door de aanhoudende coronamaatregelen en meer dan ooit verwachten de klanten een zeer snelle oplossing voor de hinder die zij ondervinden wanneer zij thuiswerken. Wanneer dergelijke klachten binnenlopen bij de Ombudsdienst, wordt heel vaak snel geïnformeerd door Telenet. Als de oorzaak van het probleem onduidelijk is, wordt zo snel mogelijk een interventie gepland. Wanneer de technische problemen kunnen worden opgelost, wordt vaak ook een compensatie toegekend voor het geleden ongemak in de eerste lijn of voor de lange termijn naar het vinden van een oplossing.

Dit laatste is echter geen algemene regel en de operator blijft soms zeer strikt in het niet toekennen van een schadevergoeding wanneer de telecommunicatiediensten onderhevig zijn aan algemene storingen of onderbrekingen ten gevolge van werkzaamheden, al dan niet veroorzaakt door Telenet zelf.

Telenet verwijst in dit verband naar zijn algemene voorwaarden die bepalen dat de operator alles in het werk zal stellen om onderbrekingen, storingen of herstellingen binnen een korte termijn op te lossen en dat het onderhoud en de ontwikkeling van het netwerk kunnen vereisen dat de dienst(en) gedurende een korte periode beperkt of geschorst wordt/worden, zonder enige vergoeding.

2.2. Easy Switch-procedure

Het tweede meest voorkomende probleem in de klachten tegen Telenet gaan over Easy Switch, met een totaal van 194 klachten. Hoofdstuk 4 gaat specifiek over dit thema.

2.3. Blokkering van inkomende oproepen/sms'en/e-mails

Net als in 2020 is het gebrek aan mogelijkheden om inkomende oproepen/sms'en/e-mails te blokkeren een bron van klachten tegen Telenet. De operator probeert de klagers zo volledig mogelijk te informeren, ook over de beschikbare tools, zoals het meldpunt van de FOD Economie voor hinderlijke commerciële oproepen of de 'Bel-me-niet-meer'-lijst.

Sinds enkele maanden ontvangen wij tot 90 oproepen per dag van buitenlandse nummers (Brazilië enz.); het is steeds hetzelfde nummer met twee verschillende cijfers op het einde. Die nummers blokkeren heeft geen zin omdat de cijfers achteraan telkens anders zijn.

Eindgebruikers hebben het gevoel dat het de taak van hun operator is om hen te beschermen. Uit de bemiddelingsklachten blijkt dat Telenet in staat is bepaalde nummers te blokkeren in geval van phishing via telefoon, sms en internet.

In hoofdstuk 5 van dit jaarverslag wordt onder meer ingegaan op de verschillende soorten fraude in 2021.

2.4. Niet-spontane terugbetalingen

Vele geschillen tegen Telenet (119) gaan ook over vragen tot terugbetaling van niet-verschuldigde bedragen zoals bijvoorbeeld na de annulering van een bestelling van een smartphone die nooit werd ontvangen, regularisaties na de opzegging van abonnementen of ongerechtvaardigde domiciliëringen.

Op 21 januari hebben ze ten onrechte € 975,71 van mijn rekening afgeschreven in plaats van de € 110,00 die ik elke maand betaal. Ik heb onmiddellijk gereageerd, ze erkennen hun fout en delen mij mee dat ze dit zullen rechtzetten met de factuur van februari. In februari hebben ze bij de volgende factuur € 110,00 van mijn saldo afgeschreven; ik heb hierop gereageerd en hen meegedeeld dat ze het geld moeten terugbetalen en het niet mogen houden tot het gebruikt wordt. Ze deelden mij telefonisch mee dat het bedrag zou worden teruggestort bij de volgende factuur van deze week. Vandaag ontving ik mijn factuur en ze hebben het resterende saldo opnieuw verminderd met € 110,00, zijnde mijn maandelijkse bedrag.

Bij een tegoed vanwege Telenet verkiezen sommige abonnees een onmiddellijke terugbetaling in plaats van een vermindering op de volgende facturen. Zij zijn vaak teleurgesteld te moeten vaststellen dat de geplande terugbetaling soms verschillende maanden in beslag neemt.

Telenet verbindt er zich echter toe, zoals vermeld in zijn algemene voorwaarden, om tegoeden binnen een overeengekomen termijn terug te betalen en dat de klant na deze termijn recht heeft op een vergoeding die gelijk is aan de herinneringskosten die worden aangerekend voor laattijdige betaling van een telecommunicatiefactuur. Helaas moet worden vastgesteld dat dit contractuele recht, dat gebaseerd is op het wederkerigheidsbeginsel, niet (altijd) wordt toegepast, zelfs niet wanneer de klager dat uitdrukkelijk vraagt. In het kader van bemiddeling ontvangen de klagers de verwachte terugbetaling, maar niet automatisch de schadevergoeding voor vertraging waarop zij contractueel recht hebben.

2.5. Interventiekosten

De Ombudsdienst registreerde 76 klachten over de betwisting van aangerekende kosten voor een technische interventie.

Het geluid van de televisie deed het niet. Na telefonisch contact met de klantendienst werd ons aangeboden dat een technicus dit thuis zou controleren. Op geen enkel moment werd vermeld dat deze interventie betalend was. Het werd aangeboden en leek dus een gratis dienst te zijn. De technicus was er maar 5 minuten en drukte enkel op een paar knoppen. Daarvoor moeten we nu € 85,00 betalen, zonder dat we dat vooraf wisten!

Wanneer een afspraak wordt gemaakt met een technicus, moet die de klant informeren of de interventie al dan niet betalend zal zijn. Als het probleem te wijten is aan Telenet (bv. defecte modem/versterker, infrastructuur) zal de interventie gratis zijn. Als de oorzaak van de technische issues zich echter op gebruikersniveau situeert (bv. verouderde hardware of software, bekabeling, pc, enz.), wordt de interventie gefactureerd. Als het waarschijnlijk is dat een interventie betalend is, moeten de medewerkers van de operator de klant vooraf inlichten en dit vermelden in het technisch dossier. Uit het onderzoek van de klachten blijkt dat het helaas niet altijd gemakkelijk is om de oorzaak van de storing te achterhalen.

3. Orange

In 2021 staat Orange, net als in 2020, op de derde plaats in de top 10. De Ombudsdienst registreerde 1742 behandelde klachten tegen Orange, vergeleken met 2002 klachten in 2020, een daling met 13%.

Door de tussenkomst van de Ombudsdienst konden 1600 klachten tegen Orange, dus 91,8% via een minnelijke schikking worden geregeld. Er werden 17 aanbevelingen opgemaakt.

Net als in 2018, 2019 en 2020 hadden de meest voorkomende klachten betrekking op de toepassing van de Easy Switch-procedure (213 klachten) en de opzegging van abonnementen (157 klachten). De facturatie van packabonnementen (129), de overdraagbaarheid van mobiele nummers (113) en de facturatie van mobiele abonnementen (97) zijn ook terugkerende geschillen.

3.1. Overdraagbaarheid van mobiele nummers

Verschillende klachten (113) hebben betrekking op situaties van eindgebruikers die ervoor gekozen hebben hun gsm-nummer naar een andere operator over te dragen.

Op 12 januari vroeg ik om het gsm-nummer 04xx over te dragen van Proximus naar Orange. Sinds 12 januari is het nummer inactief. Het bericht dat wordt ontvangen wanneer dit nummer wordt gebeld, is als volgt: 'Het nummer dat u belde is niet toegewezen'. Tussen 13 en 19 januari heb ik de helpdesk van Orange 11 keer gebeld, zonder succes. Op 19 januari ging ik naar de Orange-winkel in W. om te zien waar het dossier stond. Na navraag bij 1299 bleek dat het nummer nog steeds door Proximus wordt gehost. Ik ben toen naar de Proximus-winkel ernaast gegaan om hen te vragen het nummer 04xx te reactiveren. Er werd mij gezegd dat zij niets meer konden doen, aangezien de aanvraag tot overdracht in behandeling was. Ik heb echter verkregen dat ze me een nieuwe simkaart gaven. 10 minuten later kreeg ik op een andere telefoon een bericht dat de kaart geactiveerd was. In werkelijkheid was dat niet zo. Tot op vandaag is het nummer 04xx noch bij Proximus noch bij Orange actief. Bij Proximus: overdraagbaarheid opgestart door Orange, dus geen actie meer mogelijk volgens hen, hoewel het betrokken nummer nog steeds bij Proximus geregistreerd staat. Bij Orange: de commerciële medewerker van de winkel belde met een interne afdeling die verantwoordelijk is voor speciale problemen in verband met andere operatoren. Die dienst nam de zaak in behandeling en ik kreeg het persoonlijke gsm-nummer van de commerciële medewerker, zodat ik in dit geval niet via een incompetente helpdesk hoefde te gaan.

Artikel 13 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten voorziet in compensatiemechanismen en vergoedingen in geval van vertraging bij de uitvoering van de nummeroverdracht. In het kader van bemiddeling is het van belang om aandacht te hebben voor wat een ondoeltreffendheid van de recipiëntoperator kan lijken en zich in te zetten ten gunste van de abonnee die door deze situatie wordt benadeeld.

3.2. Verkooppraktijken

De Ombudsdienst heeft 96 klachten afgesloten die de machteloosheid van eindgebruikers illustreren wanneer zij geconfronteerd worden met ongewenste diensten of diensten die niet overeenstemmen met wat mondeling werd voorgesteld, onjuiste prijsaanduidingen of een zogenaamd onbeperkt forfait.

Hoofdstuk 9 van dit verslag gaat over deze laatste problematiek, namelijk onbeperkte aanbiedingen.

Eind augustus 2021 tekende ik een contract voor internet en gsm bij Orange. Sindsdien factureren ze mij ook een tv-abonnement waar ik nooit om heb gevraagd, dat ik nooit heb gehad en waarvoor nooit een decoder in mijn huis is geïnstalleerd. Nu vragen ze me, boven op het tv-abonnement, om € 200,00 voor een tv-decoder die ik niet zou hebben teruggestuurd. Ik heb hen meer dan twintig keer gebeld om uit te leggen dat ik nooit tv bij hen heb gehad. Elke keer beloven ze me dat het zal worden opgelost en dat ze binnen 48 uur opnieuw contact met me zullen opnemen, maar dat is nooit het geval. Ik ben ook naar een telefoonwinkel gegaan, maar zij zeggen dat zij niet bevoegd zijn om het probleem op te lossen, dat alles via het callcenter moet gaan.

De Ombudsdienst kan deze situaties alleen maar betreuren en de nadruk leggen op het reële belang van de door de verkopers verstrekte informatie, en meer bepaald de precontractuele informatie. Overeenkomstig Boek VI van het Wetboek van economisch recht – art.

VI.2 en VI.3 – wordt de consument beschermd door een informatieplicht van de ondernemingen vóór de sluiting van een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst.

3.3. Toekenning van het sociaal tarief

De Ombudsdienst heeft 33 geschillen in verband met de toekenning van het sociaal tarief behandeld.

Ik had op 24 december 2020 een interessant voorstel met het sociaal tarief ontvangen, omdat mijn dochter een handicap heeft, en heb het aanvaard. Op 15 januari 2021 hebben ze hun diensten geïnstalleerd en me nooit het sociaal tarief toegekend. Dus heb ik gevraagd om mijn abonnement over te dragen op de naam van mijn gehandicapte dochter en dat hebben ze nooit gedaan. Ik heb meer dan 10 aanvragen tot overdracht gedaan en ze doen de overdracht nooit.

Dit voorbeeld illustreert de moeilijkheden die eindgebruikers ondervinden bij het ondernemen van stappen om dit voordeel te verkrijgen. In hoofdstuk 6 van dit jaarverslag wordt het thema van het sociaal tarief in detail geanalyseerd.

3.4. Verandering van de limiet van dataverbruik

In een dozijn aantal klachten tegen Orange blijkt dat bij de wijziging van de tariefformule de eerder ingestelde datalimiet opmerkelijk genoeg is verdwenen.

In de herfst van 2018 tekende ik een 'Koala'-contract met Orange. Ik kon buiten de bundel niet meer dan € 10,00 aan mobiele data gebruiken. Blijkbaar werd deze formule in september 2020 veranderd in GO Plus. Ik was hiervan niet op de hoogte. Ik wist ook niet dat het beleid inzake extra data anders zou zijn. Mijn facturen waren altijd rond de € 20,00-25,00. Plotseling kreeg ik een factuur van € 332,00 en in mijn huidige maand heb ik blijkbaar al € 245,69 te veel verbruikt. Iemand met meer kennis vertelde me dat ik blijkbaar niet met wifi aan het surfen was. Hij vermoedt dat mijn verbruik te wijten is aan overmatig gebruik van YouTube om naar muziek te luisteren. Blijkbaar werden er sms'jes gestuurd om me te waarschuwen voor het overmatig gebruik.

De Ombudsdienst betreurt het dat Orange misbruik maakt van de goedgelovigheid van de klager. Orange geeft een overzicht van zijn oude tariefplan en het nieuwe tariefplan en aan de klager wordt beloofd dat hij meer minuten en meer data voor dezelfde prijs krijgt en dat al de rest hetzelfde zal blijven. Bovendien zijn de klagers er dus van overtuigd dat zij niet uit de bundel kunnen stappen, zoals daadwerkelijk het geval was met het vorige tariefplan.

Aan de operator wordt daarom gevraagd zijn klanten op transparante wijze te informeren over de limiet voor het dataverbruik, om onverwachte buitensporige facturen te voorkomen.

4. Scarlet

Scarlet blijft op de vierde plaats staan in de top 10. In 2021 neemt het aantal klachten tegen Scarlet toe (1633 klachten). In 2020 werden er 735 klachten over Scarlet behandeld bij de Ombudsdienst. Dat is een opmerkelijke stijging met 122%.

In 2021 hebben 1521 klachten of 93,1% van de klachten tegen Scarlet geleid tot een minnelijke schikking tussen de partijen en werden er 30 aanbevelingen geformuleerd. Het merendeel van deze klachten heeft betrekking op de opzegging van abonnementen (290 klachten), de Easy Switch-procedure (258 klachten), de facturatie van pack-abonnementen (209 klachten) en de overdraagbaarheid van mobiele nummers (109 klachten).

In hoofdstuk 7 van het jaarverslag van 2021 wordt een gedetailleerde analyse van de klachten tegen Scarlet uitgewerkt.

5. VOO

VOO staat nog steeds op de vijfde plaats in de top 10, ondanks een daling van het aantal behandelde klachten in 2021, namelijk 462 klachten ten opzichte van 556 klachten in 2020. Dat komt overeen met een daling van 17%.

De Ombudsdienst is erin geslaagd om 399 klachten minnelijk te regelen, ofwel 86,4% van de klachten tegen VOO. Er werden 16 aanbevelingen geformuleerd aan de operator.

De meest voorkomende klachten tegen VOO gaan over de toepassing van de Easy Switch-procedure (107 klachten), problemen met de abonnementsfacturatie voor packs (60 klachten) en de opzegging van contracten en abonnementen (46 klachten).

5.1. Facturatie van packs

Men belde mij op om mij een 'Quatro relax'-abonnement aan te bieden met een promotie van 6 maanden voor € 34,47. En tot mijn verbazing kreeg ik een hogere factuur die niet overeenkwam met de promotie. Ik zou dus graag facturen ontvangen voor een bedrag van € 34,47 dat overeenstemt met de promotie.

De Ombudsdienst stelt de laatste jaren een ware groei van bundels vast op de telecommunicatiemarkt. Die groei heeft het facturatieproces bij de operatoren complexer gemaakt. Er wordt dus vaak aangeklopt bij de Ombudsdienst door klagers die wijzen op ongerechtvaardigde of onjuiste kosten voor één of meerdere onderdelen van hun pack (60 klachten).

Zo blijkt dat facturen voor bundels minder leesbaar en begrijpelijk zijn voor de eindgebruikers, die ze niet altijd in detail analyseren en daardoor onregelmatigheden over het hoofd zien die zij pas veel later opmerken, waardoor het moeilijker wordt om te bemiddelen en eventueel vergoeding te verkrijgen.

5.2. Opzegging van contracten

Telefonische vraag om opzegging van teledistributie op 10/01/2021, mondeling bevestigd door de correspondent met belofte van een creditnota voor de periode van 11 tot 31/01/2021. Begin februari 2021 ontving ik een nieuwe factuur die ik niet betaalde. Ik vernam verder niets en ik heb deze opzeggingsaanvraag verschillende keren opnieuw ingediend via het formulier dat op internet beschikbaar is.

Net als in 2020 is de opzegging van abonnementen een bron van klachten voor VOO (46). Die klachten volgen onder meer uit het feit dat de facturatie doorgaat ondanks bevestiging van de opzegging door de operator en uit het gebrek aan verwerking en opvolging van de opzeggingsaanvraag.

Ter herinnering; VOO moet, overeenkomstig artikel 111/3, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, akte nemen van de opzegging op het door de abonnee gekozen moment, zelfs onmiddellijk, en de betrokken dienst zo spoedig mogelijk afsluiten. De opzegging van het contract door de abonnee kan door alle schriftelijke middelen en zonder opgaaf van redenen gebeuren. Aan VOO wordt ook gevraagd om de opzegging te bevestigen aan zijn klant.

5.3. Tv-storingen

De Ombudsdienst heeft 105 klachten over storingen behandeld, waarvan 16 over tv-storingen.

Hallo, ik schrijf u om informatie te vragen. Ik ben al drie jaar abonnee van VOO en al drie jaar probeer ik hen het pixelprobleem van mijn beeld te laten oplossen. Als ik naar programma's kijk, verschijnen er allemaal kleine vierkantjes. Ze zijn bij me thuis geweest, hebben alle kabels vervangen en uiteindelijk gezegd dat het probleem buiten ligt. Het probleem blijft bestaan. Ze vertellen ons dat ze een kabel moeten vervangen. Wanneer we het probleem hebben, bellen we en ze zeggen ons dat het probleem is verholpen. Er is ons minstens 10 keer verteld dat het probleem is verholpen, maar we zien dat er niets verandert en we vragen ons af of ze doen wat nodig is (...) Kunt u mij vertellen waar ik informatie over dit probleem kan krijgen? Ik voeg drie foto's toe zodat u het probleem kunt zien. Dit probleem doet zich bijna elk dag voor. We betalen teledistributie om kwaliteit te krijgen.

De door de klagers ondervonden problemen zijn uiteenlopend: signaalverlies, problemen bij het opnemen van een programma, pixelvorming, het niet kunnen ontvangen van bepaalde kanalen, storingen van de decoder, enz.

6. Unleashed

De operator Unleashed (Mobile Vikings en Jim Mobile) staat op de zesde plaats in de rangschikking. Dat is dezelfde positie als in 2020.

De Ombudsdienst behandelde 83 klachten, vergeleken met 89 klachten in 2020. Zevenenvijftig dossiers hebben geleid tot een minnelijke schikking en er werden 4 aanbevelingen geformuleerd aan Unleashed.

De meest voorkomende klachten hebben betrekking op de overdraagbaarheid van mobiele nummers (18 klachten), de blokkering van inkomende oproepen (17 klachten) en onjuiste of onterechte facturatie van een gsm-abonnement (8 klachten).

6.1. Vikingpunten

Mijn Vikingpunten van 2 aankopen op de website van Farmaline (misschien in de toekomst een derde die nog in behandeling is) zijn ten onrechte niet toegekend. Ik zou graag de Vikingpunten correct toegewezen krijgen en zeker zijn dat Farmaline de punten correct beheert in het informatiebeheersysteem.

Zoals al vermeld in het jaarverslag 2019 heeft de Ombudsdienst in verschillende klachten (7) vastgesteld dat de operator niet in staat was om de oorsprong van deze structurele disfunctie bij de toekenning van punten te verduidelijken, hoewel voor deze punten een reclamecampagne is gevoerd. De Ombudsdienst kan Unleashed enkel uitnodigen om een commercieel gebaar aan te bieden aan zijn benadeelde klanten.

6.2. Verstrijken van het tegoed van prepaidkaarten

De klachten over het vervallen van het tegoed van prepaidkaarten (5) zijn, net als in 2020, een bron van geschillen waarbij Unleashed betrokken is. Sommige consumenten blijken niet altijd op de hoogte te zijn van het principe dat hun prepaidkaart wordt gedeactiveerd als ze de kaart twaalf maanden lang niet hebben opgeladen.

JIM Mobile laat me weten dat een tegoed op de 'Pay and Go'-kaart na 12 maanden vervalt en zegt dat het legaal is. Zoals u hieronder kunt zien, heb ik dit met Jim Mobile besproken, maar zij blijven bij hun standpunt. Ik stel u de volgende vragen: - Is het waar dat de wet toestaat dat beltegoed na 12 maanden vervalt? Is het logisch dat men vooruitbetaalt voor een (toekomstige) dienst, maar dat de provider uiteindelijk zegt dat dit 'voorschot' vervalt wegens laattijdig gebruik? - De klant kan niet nagaan of dit waar is, aangezien ik niet weet hoe zijn verbruikskosten werden gefactureerd in geval van meervoudig herladen. De verbruikskosten werden gefactureerd. Trekken ze het af van het oudste tegoed, het jongste of een willekeurig krediet? - JIM mobile verwittigde ons een paar dagen voor het tegoed verviel. De kennisgeving is correct, maar een paar dagen is niet voldoende. Hadden ze eerder moeten verwittigen?

Ten aanzien van Unleashed die de nadruk legt op zijn algemene voorwaarden, is de Ombudsdienst vaak van mening dat de gebruikers niet genoeg tijd hebben gehad om hun prepaidkaart op te laden na de waarschuwing van de operator over de toekomstige deactivering van het nummer. De Ombudsdienst kan er dus enkel bij de operator op aandringen om zijn klanten correct en tijdig te informeren.

7. Edpnet

Edpnet staat op de zevende plaats in de top 10. In 2021 werden er 63 klachten over operator Edpnet behandeld bij de Ombudsdienst. Het aantal behandelde klachten is stabiel tegenover 2020 (51 klachten).

Achtenvijftig (58) bemiddelingsdossiers hebben geleid tot een minnelijke schikking en er werd één aanbeveling geformuleerd aan Edpnet.

De categorieën van klachten zijn vrij uiteenlopend. De Easy switch-problematiek (11 klachten) is de categorie die het vaakst voorkomt. Voor meer details over deze problematiek verwijzen we naar hoofdstuk 4 van dit jaarverslag. Problemen met de overdraagbaarheid van mobiele nummers (8 klachten) komen op de tweede plaats.

Omdat ik geen internet meer had, nam ik contact op met Edpnet, dat de verbinding controleerde en besloot om maandag een technicus te sturen. Ondertussen merkte ik op zaterdag dat mijn stopcontact defect was. Ik heb onmiddellijk verwittigd dat het probleem opgelost was en de technicus geannuleerd. Op maandagochtend belde de technicus mij op en ik legde hem de reden van de storing uit, met als gevolg dat hij niet naar mijn huis kwam. Maar Edpnet eist € 199,00, wat ik meermaals heb betwist, en dreigt nu de toegang te verbreken.

De Ombudsdienst werd geraadpleegd door verschillende klagers die de facturatie van technische interventiekosten betwisten (3 klachten). Edpnet verschuilt zich achter zijn begrip 'onnodige interventie', zoals beschreven in punt 12 van zijn algemene voorwaarden. De operator is van mening dat de loutere opening van een technisch dossier (met bijvoorbeeld een netwerktest uitgevoerd door Proximus) de facturatie van technische kosten rechtvaardigt, zelfs indien de oorzaak van het probleem niet bij de abonnee ligt. Na bemiddeling heeft de operator de kosten geannuleerd.

8. M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat)

M7 Group (TV Vlaanderen/Télésat) zakt dit jaar van de zevende naar de achtste plaats met 47 behandelde klachten tegenover 79 in 2020. Van deze dossiers werden er 41 afgesloten met een minnelijke schikking en vijf hebben geleid tot een aanbeveling.

De klachten die het vaakst werden geformuleerd tegen TV Vlaanderen/Télésat gaan over de opzegging van abonnementen (11 klachten), administratieve problemen van terugbetalingen en creditnota's (10 klachten), alsook defecten en storingen in de tv-omroepdiensten (8 klachten). De defecten hebben voornamelijk betrekking op klassieke problemen met antennes, decoders, modules voor voorwaardelijke toegang en de ontvangst van Eleven Sport.

Op 27/10/2020 meldde ik aan TV Vlaanderen dat hun applicatie op mijn nieuw aangekochte Philips Smart TV alle zenders (Een, Canvas, VTM enz.) correct weergeeft, maar dat de Eleven Sports-zenders niet kunnen worden ontvangen op dit toestel. Op deze Philips-tv werken alle andere applicaties zoals Netflix, YouTube enz. perfect. Ik installeerde de tv opnieuw, voegde de TV Vlaanderen-applicatie opnieuw toe ... zonder resultaat: Eleven Sports blijft blokkeren in de applicatie van TV Vlaanderen.

9. United Telecom

In 2021 nam United Telecom de negende plaats in met 39 behandelde klachten tegenover 22 in 2020.

De Ombudsdienst slaagde erin 27 klachten minnelijk te regelen en er werd één aanbeveling opgemaakt aan de operator.

Ik heb een contract met United Telecom om via CPS gefactureerd te worden. Sinds juli, rekent United Telecom mijn gesprekken niet meer aan. In plaats daarvan werden zij door Proximus tegen een veel hoger tarief aangerekend. Er werd mij 97,16 euro extra aangerekend (50,62 euro voor verbruik in juli en 46,54 euro in augustus).

De voornaamste klachten over deze operator betreffen de facturering van CPS (Carrier Pre Select) op vaste lijnen (17 klachten) en de bereikbaarheid van de klantendienst (17 klachten).

10. Fluvius

Fluvius bekleedt net als in 2020 de laatste plaats in de rangschikking met 30 behandelde klachten in 2021. Van deze 30 behandelde klachten werden er 29 afgesloten met een minnelijke schikking. Eén klacht leidde tot een aanbeveling van de Ombudsdienst.

Als kabelmaatschappij en leverancier van toegang tot telecommunicatiediensten in het Vlaamse Gewest fungeert Fluvius bijna altijd als aanspreekpunt naast de operator die verantwoordelijk is voor de eindinstallatie.

De terugkerende klachten hebben betrekking op algemene defecten of storingen (11), problemen met aansluitingen (7) of problemen met de gevelinfrastructuur (8).

Sinds midden februari ondervinden wij enorme problemen met de stabiliteit van het internet. Wegens de coronasituatie moeten mijn man en ik, en ook mijn twee kinderen die naar de universiteit gaan, telewerken en online lessen volgen. Op 23 februari, 30 maart en 12 april kwam een technicus van Telenet kijken wat er mis was. Er is een technicus van Telenet gekomen om te kijken waar het probleem met ons internet lag. Telkens werd vastgesteld dat het signaal dat wij van buitenaf ontvingen, dat door Fluvius wordt beheerd, niet stabiel en vaak van slechte kwaliteit was. Telkens diende Telenet een aanvraag tot inspectie/herstelling in bij Fluvius. Weken later is er nog steeds geen oplossing. Telenet zegt dat Fluvius het moet oplossen en Fluvius zegt dat teledistributiegebreken gemeld moeten worden.

De deelname van Fluvius in het kader van bemiddelingsklachten over aansluitingen en storingen lijkt de noodzakelijke snellere interventies op het net in overleg met de betrokken operator te vergemakkelijken en biedt dus een zekere meerwaarde om een minnelijke schikking te bereiken.

Verandering van operator via Easy Switch – aanslepende problematiek

4

A. INLEIDING 39

B. CHRONISCHE PROBLEMEN MET EASY SWITCH 39

1. Dubbele facturatie 39

2. Onduidelijke procedure 40

3. Niet-verwerking van Easy Switch aanvragen door de operatoren 40

4. Nieuw informaticasysteem van Scarlet strooide roet in het eten 41

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN 41

A. INLEIDING

Betere kwaliteit of lagere prijzen - er zijn verschillende redenen die pleiten voor een verandering van telecomaanbieder. De Easy Switch-procedure, die in voege is sinds 1 juli 2017, faciliteert in principe de overgang naar een andere operator voor wat betreft de diensten internet en televisie, alsook gebundelde vaste telecomdiensten. Het doorgeven van de Easy Switch ID zou voldoende moeten zijn om de nodige stappen voor de gevraagde overdracht over te laten aan de nieuwgekozen operator. De nieuwe operator staat dan in voor de stopzetting van het contract bij de donoroperator zonder dat nog enige verdere administratieve handeling van de consument nodig is. Slechts de huurapparatuur moet nog worden terugbezorgd.

De bedoeling van de in het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vaste lijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische-communicatiesector (KB Easy Switch) vastgelegde standaardprocedure was om elke dubbele facturatie te vermijden.

In het eerste jaar dat dit KB Easy Switch van kracht werd, noteerde het BIPT dat 17% van de acquisities van internet en tv of bundels reeds werden afgehandeld via Easy Switch. Het gebruik van deze procedure blijft echter aan de lage klacht, sinds in 2020 slechts 23% van de overdrachten werden afgehandeld via Easy Switch en er dus zeker nog plaats is voor een betere toepassing door de operatoren.

In 2021 werden er door de Ombudsdienst 560 beroepsklachten (489 klachten in 2020) geregistreerd die gerelateerd waren aan operatorwijzigingen via Easy Switch. De meeste problemen werden genoteerd bij overgang tussen de vijf grootste operatoren op de markt, namelijk Proximus – Scarlet (180 klachten), Proximus – Telenet (100), Orange – Proximus (93), Orange – Telenet (85) en Proximus – VOO (77).

Mits vier voorbeelden uit het dagelijkse consumentenleven laat de Ombudsdienst zien wat er in 2021 nog steeds misging bij het wisselen van aanbieder.

B. CHRONISCHE PROBLEMEN MET EASY SWITCH

1. Dubbele facturatie

Ik ben twee maand geleden van operator veranderd (Telenet naar Orange). Ze moesten al mijn contracten en abonnementen stopzetten. Wat niet is gebeurd. Ik heb dan Orange gebeld om dit in orde te brengen. Ik heb € 300,00 aan facturen bij Telenet voor deze twee laatste maanden terwijl ik bij Orange zit en € 285,00 in totaal heb betaald aan deze operator.

Het typemandaat dat door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) werd opgesteld bevat de mogelijkheid om handmatig aan te vinken dat een telecomgebruiker wil afzien van de standaardprocedure. Sommige contracten, zoals deze van het geciteerd voorbeeld, zijn zo opgesteld, dat door de Ombudsdienst niet kan worden nagegaan of de klager zelf een bewust afwijkende keuze heeft gemaakt tegen de Easy Switch procedure of de nieuwe operator zonder akkoord van de nieuwe klant zou hebben afgeweken van de standaardprocedure, met als gevolg dat de oude operator blijft factureren. Er kan bij het aanmaken van contracten, via verkoop op afstand of in fysieke verkooppunten en die al dan niet digitaal worden verstuurd en bevestigd, niet worden vastgesteld of de verkoper expliciet wijst op de normaal geziene standaard toepassing van Easy Switch. In dit kader vertellen duizenden klagers sinds 2017 het verhaal dat zij niet zouden weten waarom zij zouden hebben geopteerd voor een eigen opzeg in plaats van een vereenvoudigd Easy Switch systeem.

2. Onduidelijke procedure

Ik stapte onlangs over van Telenet naar Proximus. Alles zou bij Telenet stopgezet worden aan de hand van het Easy Switch nummer. Ook bij het binnenbrengen van de decoder werd mij bij Telenet bevestigd dat alles vereffend was. Mijn klantenzone heb ik, hiervan uitgaande, niet meer gecontroleerd. Groot was dan ook mijn verbazing toen ik per post een (laatste) herinnering in de bus kreeg. Telenet legde de schuld bij Proximus. Ik nam contact op met Proximus, zij stuurden mij terug naar Telenet.

Zowel vaste als mobiele nummeroverdracht is een gegeven dat bij de telecomgebruiker reeds goed is ingeburgerd en waar de opzeg van het contract bij de oude operator automatisch gebeurt wanneer een aanvraag wordt ingediend bij een nieuwe operator.

De Easy Switch procedure verloopt volgens hetzelfde proces van one stop shopping. Maar voor vele telecomgebruikers die de overstap van operator maken, blijkt vaak niet duidelijk wat de recenter ontwikkelde Easy Switch procedure precies inhoudt. Zij menen dat deze procedure dient om al hun diensten (zowel telefonie, alsook vaste diensten), die velen in één pakket hebben samengevoegd, over te dragen en interpreteren deze mogelijkheid als een soort van opvolger voor de oudere procedure van nummeroverdracht, dewelke hun leven nog gemakkelijker zou maken. Toch worden via de Easy Switch procedure slechts internet en digitale tv overgezet, maar blijven vaste en mobiele nummers actief bij de donoroperator tenzij men uitdrukkelijk de wil te kennen geeft dat men deze via een nummeroverdracht tevens mee wenst over te dragen.

De communicatie in de door de nieuwe operator opgemaakte mandaten tot overstap speelt mede een cruciale rol. Als een operator meldt dat hij zal zorgen voor de opzeg bij de vorige operator zonder te specificeren over welke diensten en producten het precies gaat, kan de telecomgebruiker al snel veronderstellen dat het om alle diensten en producten gaat. De Ombudsdienst stelt vast dat door het niet standaard toepassen van de voor de consument nog onduidelijke of zelfs onbekende Easy Switch procedure, er meer klachten en soortgelijke problemen ontstaan dan vóór de inwerkingtreding van het KB Easy Switch toen enkel oproepnummers werden overgedragen en de vaste diensten administratief actief bleven na overstap.

3. Niet-verwerking van Easy Switch aanvragen door de operatoren

Bij aanvraag tot aansluiten Telenet vroeg de medewerkster aan mij of Telenet het Proximus abonnement moest stopzetten en ik vermelde ja. Hierop vroeg men het switch id. nummer dat ik ook doorgegeven heb. Nu ontvang ik een document dat enkel de telefoonlijn is afgesloten en een factuur dat ik moet betalen. Ik heb Proximus gecontacteerd en gevraagd alles te stoppen. Nu kan dit pas ingaan vanaf vandaag in plaats van twee weken eerder waardoor we deze kosten moeten betalen.

Door administratieve fouten bij een recipiëntoperator gebeurt het dat aanvragen niet steeds naar de donoroperator worden verstuurd. In voorliggend voorbeeld werd voldaan aan de procedure van nummeroverdracht maar niet aan de procedure van Easy Switch. Doordat het hier om twee van elkaar verschillende procedures gaat, gebeurt het nog veelvuldig dat één van de twee over het hoofd wordt gezien.

In het kader van de bemiddeling bewijzen operatoren aan de hand van een print screen uit hun systeem dat de Easy Switch aanvraag wel degelijk werd verstuurd. Indien er geen respons op komt, stuurt de nieuwe operator vaak meerdere geautomatiseerde rappels. Opvallend is dat de oude operator de aanvraag tot overdracht/stopzetting niet steeds kan terugvinden, hoewel het e-mailadres waar naartoe verstuurd werd telkens correct was.

Er zijn volgens de operatoren verschillende redenen waarom aanvragen soms kunnen mislopen. Zo nam de Ombudsdienst notie van bijvoorbeeld het feit dat er een spatie te veel was gezet bij het typen van een klantnummer of Easy Switch ID, werden verkeerde of verouderde klantprofielen gebruikt of was er een technisch probleem bij één van de twee betrokken bedrijven.

De eis tot overmaken van zowel de Easy Switch ID en het klantnummer maken het migratieproces voor de abonnee niet noodzakelijk eenvoudiger. De meeste operatoren gebruiken immers individuele, niet op elkaar afgestemde, lange en complexe nummers, waardoor het risico vergroot dat de gegevens foutief worden overgemaakt door de klanten. Het gebeurt ook dat de informatie door een winkelbediende niet correct wordt ingediend in de databank.

Zowel de technische, alsook de menselijke factor en het gebrek aan een eenduidig systeem naar analogie met het gesynchroniseerd proces bij nummerportabiliteit, zorgen er dus voor dat Easy Switch niet naar behoren werkt. Het enige slachtoffer in dit verhaal is de telecomgebruiker want in eerste lijn wordt, zo tonen toch de ombudsklachten, door geen van de twee betrokken operatoren iets ondernomen om de zaak verder intern te bekijken en volgt alleen een

pingpong spel waar de consument geen enkele boodschap aan heeft. Wat de Ombudsdienst bijkomend opmerkte, was dat de problemen soms tot weken en maanden bleven aanslepen.

4. Nieuw informaticasysteem van Scarlet strooide roet in het eten

Op 23 november 2020 ben ik via Easy Switch overgeschakeld van Scarlet naar Proximus met mijn vaste lijn, tv en internet. Ik kreeg hiervan een bevestiging op 7 december 2020. Op 24 december 2020 bel ik naar klantendienst van Scarlet. Daar zegt men dat er een probleem is met hun programma Easy Switch en dat ze mij dit op mail gaan zetten maar de mail heb ik nooit gekregen. Op 19 januari 2021 heb ik teruggebeld omdat ik nog altijd facturen kreeg die weliswaar steeds werden gecrediteerd. Ook in februari en begin maart heb ik nogmaals gebeld met de klantendienst. Daar zei men dat alles in orde ging komen. Op 12 maart 2021 kreeg ik van Scarlet een mail dat er nog altijd moeilijkheden waren met de overgang. Op 10 april 2021 kreeg ik nogmaals een mail met de bevestiging van de opzegging. Op 16 april 2021 kreeg ik opnieuw een factuur. Op 27 april 2021 ben ik naar de pop up Scarlet winkel in Deinze geweest waar de gerant contact met de klantendienst heeft genomen maar die zegden terug dat ze alles in orde gingen brengen. Voor de factuur van 16 april 2021 kreeg ik geen creditnota maar wel op 5 mei 2021 een sms met een aanmaning. Welke stappen kan of moet ik nu ondernemen?

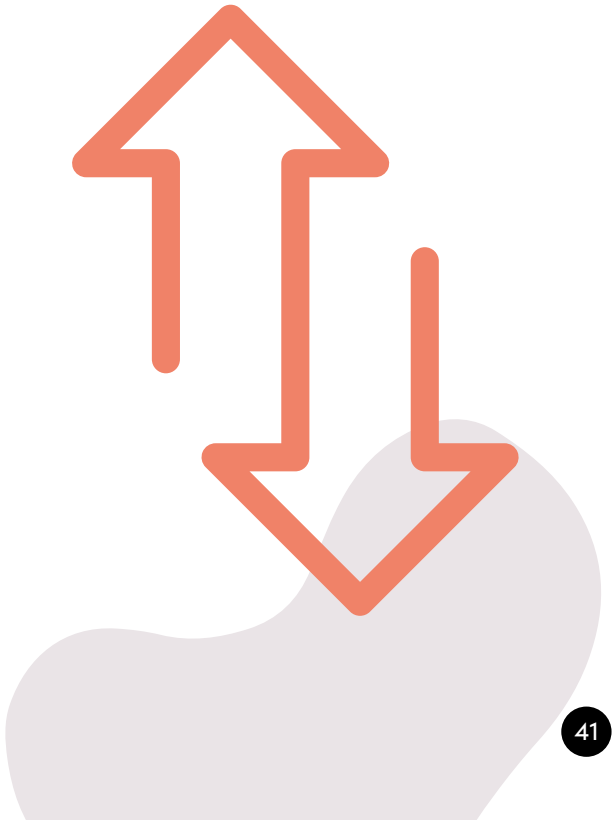
Vanaf november 2020 tot juni 2021 kreeg de Ombudsdienst opmerkelijk meer klachten over Scarlet (zie hoofdstuk 7). Dit ging gepaard met de overschakeling naar een nieuw IT-systeem waarin alle interacties met diens klanten worden beheerd. Dat systeem moest verschillende verbeteringen brengen, helaas liep de omschakeling niet zonder horten of stoten en leidde tevens tot veelvuldige klachten met betrekking tot Easy Switch (251 beroepsklachten in 2021, 79 beroepsklachten in 2020).

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Het Easy Switch mandaat werd in het leven geroepen om de overstap tussen operatoren voor de telecomgebruikers nog verder te vergemakkelijken. Ondanks het feit dat het KB Easy Switch reeds dateert van 2016, stelt de Ombudsdienst vast dat deze problematiek actueel blijft en jaarlijks, in stijgende lijn, nog altijd honderden klachten veroorzaakt.

De klachten tonen aan dat Easy Switch nog steeds te weinig beschouwd wordt als de standaardprocedure om van operator te veranderen. Het is aan de operatoren om het 'Easy Switch'-systeem standaardmatig toe te passen. Voor de abonnees is het immers belangrijk dat de overstap van de ene naar de andere operator zo gemakkelijk mogelijk verloopt. De telecomgebruikers mogen geen perioden met dubbele facturering ondervinden. Logischerwijze is het telkens de taak van de nieuwe operator om de telecomgebruikers proactief in te lichten en het proces in goede banen te leiden.

Een actieve opvolging door zowel de recipiëntoperator, alsook de donoroperator, is meer dan ooit noodzakelijk. Deze taak mag geenziens afgewimpeld worden naar de telecomgebruiker die zelf niet de nodige kennis en tools in handen heeft om deze opdracht te doen slagen. Finaal staat de gebruiker de dag van vandaag nog te veel zelf in voor de opzeg, wat strijdig is met de doelstellingen van Easy Switch.



Klachten over kwaadwillige en frauduleuze elektronische communicatie

A. INLEIDING **43**

B. KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN EN SMS'EN **43**

1. Ongewenste oproepen en/ of sms'en omwille van privéconflicten 43
2. Binnen- en buitenlandse callcenters 44
3. Phishing 45

C. BEMIDDELINGSKLACHTEN MET BETREKKING TOT FRAUDE **45**

1. Wangiri 45
2. Verdachte e-mailberichten 46
3. Microsoft scam 46
4. Whaling en fraude via sociale media apps 46
5. Fraude in naam van telecomoperatoren 47
6. Fraude in naam van openbare diensten 47
7. Vermeende banken 48

D. MOGELIJKS ONVEILIGE NETWERKEN **48**

E. CONCLUSIE **49**

A. INLEIDING

Bijna elke eindgebruiker wordt geconfronteerd met kwaadwillige en vervelende, maar dikwijls ook frauduleuze telefoonoproepen, sms'en en e-mails. De Ombudsdienst wordt door abonnees bijna dagelijks telefonisch om advies gevraagd over deze malafide communicaties en behandelt jaarlijks niet alleen honderden aanvragen tot onderzoek naar kwaadwillige oproepen, maar ook vele bemiddelingsdossiers over bijvoorbeeld te nemen voorzorg- en blokkeringsmaatregelen door de operatoren. Deze uitdijende problematiek en de toestroom aan klachten bleef ook in 2021 onverkort van kracht. Zowel particuliere als professionele gebruikers kaartten schrijnende gevallen aan, die gaan van telefonische bedreigingen en seksueel getinte berichten tot al dan niet geslaagde fraudegevallen en stalking via één of andere vorm van elektronische communicatie. De slachtoffers verzochten om hulp bij de Ombudsdienst en uitten hun angstgevoelens maar ook hun woede en frustratie.

Overeenkomstig artikel. 43bis van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven is de Ombudsdienst bevoegd om enerzijds te bemiddelen in beroepsklachten van eindgebruikers tegen telecomoperatoren en anderzijds om te trachten de identiteit te achterhalen van vermoedelijke daders van kwaadwillige oproepen.

In dit hoofdstuk zullen we trachten te ontleden welke de aanleidingen zijn voor het indienen van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en of er reeds een oplossing wordt aangereikt door de operatoren om deze ongevraagde communicatie te blokkeren. Verder zal de Ombudsdienst zich buigen over de verschillende vormen van fraude die in 2021 konden gedetecteerd worden.

B. KLACHTEN MET BETREKKING TOT KWAADWILLIGE OPROEPEN EN SMS'EN

In de klachten over kwaadwillige oproepen wordt getracht om de vermoedelijke dader van hinderlijke oproepen te identificeren en de klager hierover te informeren. In 2021 registreerde de Ombudsdienst 2706 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en. In 1157 gevallen kon de identiteit van de vermoedelijke daders van de kwaadwillige oproepen en sms'en worden verstrekt, wat neerkomt op een slaagpercentage van 42,06%. De identificatiegraad blijft tegenover 2020 (40,96%) stabiel.

De aanleiding tot het indienen van klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en is zeer uiteenlopend. In sommige dossiers wordt het slachtoffer belaagd door hinderlijke en bedreigende oproepen binnen de privésfeer, waar in andere gevallen het gaat om commerciële callcenters of vermoedelijke phishing en pogingen tot fraude.

Ondanks het feit dat de Ombudsdienst geen specifieke cijfers kan bepalen over het aantal kwaadwillige oproepen dat wordt gevoerd met gespoofte nummers, is het aannemelijk uit sommige resultaten dat een aanzienlijk aantal gebeurt via vals gecreëerde nummers om de ware identiteit te maskeren. Sporadisch worden ook verzoeningsklachten ingediend, waar het nummer van de betrokken abonnee zelf wordt gespooft en gebruikt om malafide oproepen te plegen.

De Ombudsdienst geeft mee dat het technisch perfect mogelijk is om een nummer te vervalsen omdat telefoonnetwerken verbonden zijn met het internet. Via VoIP heeft een beller de mogelijkheid het verzonden telefoonnummer vrij te definiëren zodat hij zijn identiteit kan verbergen. Dit vereist noch de toestemming noch de hulp of kennis van een telecomoperator.

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

Die meneer belde naar mijn vader om te zeggen dat ze me gaan onthoofden en dat ze me willen dood maken.

-

In ons woonzorgcentrum krijgen we 's avonds/'s nachts al een tijdje telefoons van een onbekend nummer. Deze persoon begint seksueel getinte opmerkingen te maken naar ons personeel toe waardoor ons personeel zich ongemakkelijk en onveilig voelt in deze al zware tijden voor het zorgpersoneel.

-

Ik heb mijn ex-partner aangeklaagd wegens stalking, huisvredebreuk en slagen en verwondingen. Hij heeft hiervoor twee maanden in de gevangenis verbleven. Hij heeft opnieuw voorwaarden opgelegd gekregen. Eén van die voorwaarden is dat hij mij op geen enkele manier mag contacteren (niet rechtstreeks of onrechtstreeks) en hij mag zich niet bevinden binnen de straal van 1 km rond mijn werk of mijn woonplaats. Hij belt mij tot op heden nog altijd anoniem. Het is belangrijk voor het onderzoek dat de politie, alsook ikzelf, te weten komt dat dit zijn nummer is.

Zeshonderdvierenzestig (664) van de geïdentificeerde klachten (1157) werden gecategoriseerd onder privéconflicten. Dit betekent dat ook in 2021, zoals in 2020, iets

meer dan de helft van de geïdentificeerde gevallen (57,00%) vermoedelijk werd veroorzaakt door particulieren.

Vele daders maakten gebruik van geheime nummers, waarschijnlijk in de veronderstelling dat hun identiteit op die manier niet kon achterhaald worden. Opvallend is dat het belagen van iemand niet meer uitsluitend via een vaste of mobiele telefoonlijn gebeurt, maar meer en meer ook via sociale mediakanalen, zoals WhatsApp of Facebook.

De geïdentificeerde, vermoedelijke daders in de privéconflicten bleken veelal uit dezelfde gemeente/regio te komen. De ex-partners, afgewezen geliefden, grapjesmakers of andere, handelden uit persoonlijke motieven. Enkele slachtoffers maakten melding dat er een link zou bestaan tussen de oproepen of sms'en en strafbare feiten.

De Ombudsdienst benadrukt dat wie zijn medemens contacteert en de manier van leven van het slachtoffer door het gebruik van telecommunicatiemiddelen ernstig aantast, kan worden bestraft. Zoals we kunnen lezen in de klachten, dient er voor enige vervolging voldoende openbaar belang te zijn. Indien dit niet het geval is, leidt dit er in veel gevallen toe dat de slachtoffers zich alleen gelaten voelen in hun pogingen om juridisch weerstand te bieden aan een dan al te machtige dader. De getroffen telecomgebruikers spraken vaak van een verschrikkelijke psychologische impact met soms traumatische gevolgen.

Verzwarende omstandigheden (vroege of nachtelijke oproepen, meerdere pogingen op één dag, etc.), intimidatie of financiële schade, die vaak gepaard gaan met de kwaadwillige oproepen en sms'en, kunnen tevens volgens artikel 145, § 3bis van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie beboet 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.

2. Binnen- en buitenlandse callcenters

2.1. Binnenlandse callcenters

Ik ontvang dus al tweemaal een oproep van het nummer 051xxx. De communicatie wordt onmiddellijk onderbroken na opnemen. Ik merk nu dat er op mijn gsm de vermelding komt 'suspicion de spam'.

Het fenomeen van 'cold calling' - zo genoemd omdat de opgeroepene wordt verrast door een onbekende aan de telefoon - is nog niet voorbij. Tweehonderdzevenentwintig van de geïdentificeerde klachten werden in 2021 gecategoriseerd als zijnde afkomstig van een binnenlands callcenter. Dit betekent dat in bijna één vijfde van de identificeerbare dossiers de overlast werd veroorzaakt voor commerciële doeleinden. Drie procent van de niet identificeerbare dossiers werd tevens, volgens de omschrijving van de klachten, eveneens gelinkt aan een binnenlands callcenter.

Opvallend is dat de geïdentificeerde Belgische callcenters in sommige gevallen in een andere gemeente gevestigd zijn dan het geografisch nummer waarmee gebeld wordt. Vermoedelijk maken zij gebruik van de reeds omschreven VoIP-techniek om een eigen nummer te creëren dat niet kan worden teruggebeld.

Bij deze categorie van oproepen is een voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument noodzakelijk.

Sommige operatoren, zoals Telenet, volgden in het verleden het voorbeeld van de Ombudsdienst om callcenters aan te schrijven indien zij veelvuldige eerstelijnsmeldingen van hun klanten verkregen. Orange lanceerde een app waarbij klanten onder meer ongewenste oproepen konden blokkeren. De Ombudsdienst juicht dergelijke maatregelen toe.

2.2. Buitenlandse callcenters

Ik ken niemand in het buitenland. En ze bellen nooit langer dan 30 seconden.

Ook buitenlandse callcenters zijn verplicht hun contactenlijst af te stemmen met de 'Bel-Me-Niet-Meer'-lijst wanneer zij in opdracht van een Belgische adverteerder handelen en naar Belgische telefoonabonnees bellen. Toch wezen 67 van de geïdentificeerde klachten op de betrokkenheid van een buitenlands callcenter. Dit komt neer op een aandeel van 6% van alle geïdentificeerde daders van kwaadwillige oproepen. Vijf procent van de niet-geïdentificeerde dossiers werden volgens het verhaal van de klagers eveneens door een buitenlands callcenter veroorzaakt.

Belangwekkend is dat deze callcenters in sommige gevallen met een nationaal nummer belden waardoor telecomgebruikers zich eerder geneigd voelden om de oproep in ontvangst te nemen. De grote telecomoperatoren in het Verenigd Koninkrijk zijn in het najaar van 2021 overeengekomen om bijna alle internetoproepen uit het buitenland automatisch te blokkeren als ze zogezegd van Britse nummers afkomstig zijn.

3. Phishing

Ik verkreeg twee oproepen. De tweede oproep duurde twee uren. De beller gaf zich uit als lid van de Europese Commissie. Zij beloofde me een financiële compensatie omwille van corona. Ik werd gevraagd mijn bankgegevens door te geven; wat ik deed. Een groot bedrag werd van mijn bankrekening afgeboekt. Het gaat om een frauduleuze oproep.

Binnen deze categorie ontving de Ombudsdienst regelmatig klachten over smishing (phishing via sms) of telefonische phishing in naam van onder meer banken, postbedrijven, overheidsinstanties of telecombedrijven.

In 2021 kon, in het kader van een onderzoek naar kwaadwillige oproepen waar financiële schade via phishing werd geleden, zevenmaal een vermoedelijke dader worden geïdentificeerd. In 38 klachten kon de dader niet worden achterhaald maar gaf de klager duidelijk te kennen dat het over phishing met schade tot gevolg ging.

Daarentegen kon de Ombudsdienst 63 keren de vermoedelijke dader van pogingen tot phishing zonder schade identificeren. Dit komt neer op 5% van alle geïdentificeerde klachten dewelke in 2021 werden behandeld (6% in 2020).

Het dient vooral te worden opgemerkt dat het achterhalen van de identiteit van vermoedelijke daders in bijna alle gevallen niet kan gebeuren bij oproepen die afkomstig zijn uit het buitenland, wat geldt voor een groot deel van de frauduleuze oproepen. Onder meer telefonische phishing in naam van Microsoft blijkt tot stand te worden gebracht met een zeer breed gamma aan buitenlandse nummers. Het valt te vermelden dat het altijd mogelijk is dat er gebruik wordt gemaakt van gespoofte nummers. In 18% van de klachten die phishing zonder financiële schade meldden kon geen identificatie gebeuren. Ook als oproepen via mobiele data of sociale media worden gevoerd, is momenteel geen identificatie mogelijk.

C. BEMIDDELINGSKLACHTEN MET BETREKKING TOT FRAUDE

Fraude is sinds jaren één van de belangrijkste thema's die aan bod komt in de ombudsklachten. De klagers kaartten over de jaren heen veelvuldig hun negatieve ervaring met een vermoedelijke frauduleuze praktijk via één of ander elektronisch communicatiemedium aan. De telecomgebruikers verwachten dat de telecomoperatoren meer maatregelen nemen die tot doel hebben de veiligheid van elektronische communicatie te verbeteren. In 2019, 2020 en 2021 ging het om respectievelijk 512, 652 en 367 klagers met een eis tot blokkering waarvan in 2021 260 werden gecategoriseerd onder de rubriek fraude. Op basis van deze klachten bespreken we de voornaamste problematieken binnen de fraudedossiers. Als we de klachten over fraudegevallen nader bekijken komen we tot de volgende top 3 lijst van operatoren: Proximus 143 beroepsklachten, Telenet 142 beroepsklachten en Orange 31 beroepsklachten.

Midden december 2021 stemde de Belgische Kamer van volksvertegenwoordigers over het wetsontwerp tot omzetting van het Europees wetboek voor elektronische communicatie en wijziging van diverse bepalingen inzake elektronische communicatie. De nieuwe telecomwet zal het, onder andere, mogelijk maken om verdachte sms'en sneller te screenen op mogelijke fraude. Het oude artikel 125 § 1 4° van de wet van 13 Juni 2005 betreffende de elektronische communicatie zal worden aangevuld met twee leden, luidende: "Indien het bedoelde onderzoek fraude aantoont, nemen operatoren concrete maatregelen om de fraude te bestrijden, zoals het blokkeren van de berichten of in de berichten het vervangen van URL's die doorverwijzen naar een frauduleuze website door een waarschuwingsboodschap of een URL met waarschuwingsboodschap.

Voor 1 februari bezorgen de operatoren het Instituut een jaarlijks verslag waarin minstens aan bod komen de maatregelen die zij het afgelopen jaar genomen hebben om fraude te bestrijden, de effectiviteit ervan alsook de evoluties inzake fraude."

1. Wangiri

Reeds verscheidene malen krijg ik van steeds verschillende nummers in het buitenland een oproep op mijn gsm en zonder op te nemen beginnen ze op mijn account en kosten te surfen. Ik heb deze nummers geblokkeerd op mijn gsm maar als ze telkens andere gebruiken, helpt dat niet. Ik heb Telenet gevraagd om alle oproepen uit het buitenland op mijn gsm te blokkeren maar dat ging niet. Ik wens dat ze die oproepen blokkeren.

De Ombudsdienst ontving in 2021 64 beroepsklachten over Wangiri-fraude. Deze vorm van oplichting, waarbij

er geprobeerd wordt om eindgebruikers terug te laten bellen naar dure betaalnummers, is geenszins een nieuw fenomeen en veroorzaakte de voorbije jaren regelmatig klachten. De klachten tonen aan dat deze vorm van fraude steeds spitsvondiger wordt. In tegenstelling tot 2020 werden vaker ping calls gevoerd met nummerblokken van grotere landen waarvan de overheden onvoldoende inspanningen leveren om de frauduleuze praktijken, die op hun grondgebied worden georganiseerd, een halt toe te roepen. Landen zoals Algerije, Marokko of Syrië kunnen moeilijker geblokkeerd worden, omdat het risico bestaat dat hierdoor ook bonafide telefoonverkeer onmogelijk wordt gemaakt. De resterende oproepen werden vooral vanuit Ascension, Eritrea, Irak, de Malediven, Republiek Congo en Rwanda gepleegd.

Het kan de operatoren niet verweten worden dat ze geen middelen inzetten om deze hardnekkige vorm van fraude te bestrijden. Aan de hand van ombudsklachten werden verschillende nummers waarmee Wangiri-fraude werd gepleegd effectief geblokkeerd voor uitgaande gesprekken. De vraag rijst of de operatoren deze blokkeringen niet eerder konden instellen, bijvoorbeeld naar aanleiding van eerstelijnsmeldingen en of niet kan worden overgegaan tot spontane terugbetaling of creditering van bedragen die worden aangerekend ten gevolge van dergelijke fraude, dit in het kader dat een operator hier in principe optreedt als inner van kosten die een gevolg zijn van criminaliteit.

2. Verdachte e-mailberichten

Ik heb zopas een mail ontvangen van de Vlaamse overheid dat ik € 120,00 kan krijgen als ondersteuning voor mijn inkomstenverlies door corona. Alleen is dit wel afkomstig van een mailadres uit Nederland; lijkt mij wel erg verdacht.

De Ombudsdienst registreerde in 2021 41 beroepsklachten over frauduleuze, verdachte of tenminste ongewenste e-mailberichten. De Ombudsdienst wenst de nadruk erop te leggen dat phishing-e-mails strafbare feiten kunnen omvatten, zoals het frauduleus misbruik van een gegevensverwerkingssysteem.

De operatoren geven tijdens de bemiddeling mee, enkel te kunnen optreden als de berichten verstuurd worden vanuit een e-mailadres met hun domeinnaam. Men meldt tevens dat de klanten veiliger zijn als zij via Gmail of Microsoft werken dan het eigen domein te gebruiken. Het is voor de doorsnee gebruiker vandaag in vele gevallen namelijk bijna onmogelijk om zelf te herkennen of het over een phishing mail gaat of niet; dit omwille van de ondertussen uitstekende kwaliteit van vervalsing.

3. Microsoft scam

Ik word de laatste weken vaak gebeld door dezelfde persoon met als excuus dat hij van Microsoft is en er een programma op mijn pc moet worden geïnstalleerd.

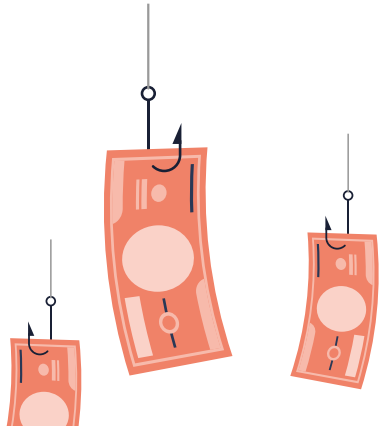
Microsoft-scam is een vorm van cybercriminaliteit die sinds 2014 aan bod komt in ombudsklachten. De Ombudsdienst registreerde in 2021 nog steeds 35 bemiddelingsklachten van klagers die meestal via de vaste lijn gecontacteerd werden door oplichters die zich voordeden als medewerkers van Microsoft of een andere computerfirma, alsook 51 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. De behandelde dossiers van de voorbije jaren hebben alvast tot een grotere inspanning van de operatoren geleid, in die zin dat men de dossiers aangreep om inkomend verkeer van bepaalde nummers te gaan blokkeren. We kunnen echter niet anders dan vaststellen dat dit structureel gezien weinig zoden aan de dijk brengt omdat de fraudeurs hun malafide praktijken gewoon verderzetten met een ander nummer. De maatregelen die de operatoren namen in het kader van de klachten waren oplossingsgericht en het telefoonverkeer wordt steeds beter gemonitord om sneller te kunnen overgaan tot het blokkeren van specifieke, meestal buitenlandse nummers bij verdachte hoeveelheden oproepen.

4. Whaling en fraude via sociale media apps

Heden wil ik aangifte doen inzake oplichting met internet. Het is zo dat ik op Instagram een bericht kreeg van een vriendin, maar dit bleek uiteindelijk een fake account te zijn. Zij stuurde mij een bericht of ze mijn gsm-nummer mocht hebben. Daarna stuurde ze dat ze meedoet met een wedstrijd en ze hiervoor codes naar mijn gsm ging sturen en ik de codes moest doorsturen naar haar. Ik gaf vijf codes door via Instagram. Ik zie dat er in het bericht bedragen staan (€ 1,51 en € 24,61) maar ik heb dit zelf niet getypt. Ik weet

niet hoe dit in het gesprek komt. Ik kreeg een bericht van Proximus dat ik € 50,00 over mijn limiet zit. Daarna kreeg ik een bericht dat mijn Proximus product M-Commerce werd gedeactiveerd. Ik zit nu € 110,32 over mijn abonnementskosten. Ik ben naar de Proximus-winkel geweest, maar daar zeggen ze dat ik klacht moest neerleggen bij de Ombudsdienst. Ik heb reeds klacht neergelegd bij de politie.

Whaling is een fraudefenomeen waarbij een oplichter zich voordoet als een voor de klager bekende persoon, vaak zelfs een gezinslid. Deze vorm van oplichting veroorzaakte in 2021 28 beroepsklachten. Nieuw is deze manier van fraude niet. Maar waar deze voorheen hoofdzakelijk per mail gebeurde, zien we sinds 2019 en vooral sinds de zomer van 2020 dat de fraude via sociale media verloopt, allicht omdat de identiteit van de daders op die manier veel moeilijker kan achterhaald worden. Dit is mogelijk omdat het e-mail- of sociale media-account van de contactpersoon van de klagers werd gehackt of omdat er een profiel vakkundig werd nagebootst met bijvoorbeeld de foto en de gegevens van de kennis. Het kan ook dat het telefoonnummer of de contactlijst van vrienden in handen gevallen is van de fraudeurs. De operatoren gaven, los van enige informatieverstrekking, slechts mee volstrekt machteloos te zijn in hun strijd tegen whaling en sociale media fraude; dit tot grote frustratie van de klagers.



Het probleem is dat de frauduleuze berichten door middel van een app tot stand kwamen waardoor er nauwelijks identificatie mogelijk is door de operatoren, ook al verwachtten de meeste klagers een identificatie en een blokkering van het account/nummer van de dader. Tot nader order zijn het de bedrijven achter de gebruikte applicaties die hier de nodige rapportering en blokkeringsmogelijkheden dienen te voorzien.

5. Fraude in naam van telecomoperatoren

Ik vermoed dat ik het slachtoffer ben van phishing. Ik dacht diensten besteld te hebben bij Proximus. Maar ik ontving een vreemd bericht van een betalingsachterstand. Er werd € 2034,00 van mijn rekening gehaald. Normaal gezien zou Proximus vandaag de installatie komen uitvoeren maar deze twee heren (normaal gezien komt een installateur toch alleen) werden niet binnengelaten omdat wij dit niet vertrouwden. Totaal onverzorgd en vuil in een blauwe camionette, volledig beschadigd met op de deur van het voertuig een klein stickertje van Proximus. Het klopte onzes inziens helemaal niet. Bij het vragen om zich kenbaar te maken, kon men nauwelijks iets aantonen. Zij vonden het zelfs niet erg en stelden voor om bijvoorbeeld binnen een maand nog eens terug te komen.

De Ombudsdienst telde in 2021 24 verzoeningsklachten waarbij cybercriminelen (pogingen tot) phishing pleegden in naam van operatoren. De klagers uitten hun ongenoegen over het feit dat hun telecomoperator hen te weinig bescherming bood tegen dergelijke malafide praktijken. De operatoren engageerden zich ertoe om het fraude-fenomeen te bestrijden, hoewel de Ombudsdienst slechts kan vaststellen dat de klachten blijven aanhouden.

De phishing-berichten zijn van een hoge kwaliteitsgraad. De Ombudsdienst ontving daarentegen ook meerdere klachten van gebruikers die ervan uitgingen dat een bepaalde communicatie van hun telecomoperator fraude-gerelateerd was, terwijl dit in werkelijk niet het geval was omdat de betreffende e-mails en sms'en daadwerkelijk afkomstig waren van deze operatoren. Vooral bij linken in sms-berichten van derde dienstverleners die door veel gebruikers uit veiligheidsoverwegingen worden genegeerd, waardoor in de praktijk een ongewenste betalende abonnementsdienst wordt geactiveerd, heerst veel twijfel.

6. Fraude in naam van openbare diensten

Heden heeft mijn echtgenote een dubieuze sms van de FOD Financiën Brussel ontvangen. Zij zou een achterstand hebben van € 15,88. Er werd gedreigd met een gerechtsdeurwaarder. Mag ik aan Orange vragen om het nodige te doen om het nummer te blokkeren.

Fraude in naam van een (federale) overheidsdienst veroorzaakte in 2021 17 verzoeningsklachten bij de Ombudsdienst en 16 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. Vooral de identiteit van de FOD Financiën, maar ook van de Vlaamse overheid werd misbruikt. De fraudeurs stuurden bijvoorbeeld communicatie over

belastingteruggaves en betalingsachterstanden en gebruikten hierbij diverse Belgische gsm-nummers, wat identificatie en daarmee bestrijding van dergelijke vormen van cybercriminaliteit door politionele en justitiële instanties principieel mogelijk maakt.

Er gebeurden ook pogingen tot fraude onder het mom van corona. De operatoren lichtten de Ombudsdienst in dat de betrokken nummers, naar aanleiding van de klachten, op hun netwerk werden geblokkeerd. De realiteit is helaas dat dit de malafide praktijken niet tegenhoudt, vermits de wetsovertreders hun activiteiten verderzetten door gebruik te maken van andere gsm-nummers.

7. Vermeende banken

We ondervinden sinds enkele maanden phishing-oproepen (tien/twintig dagelijks) uitgaande van ING- bank zogezegd. Telkens verwijderen we het nummer. Proximus heeft ons vandaag per mail gevraagd klacht neer te leggen bij de Ombudsdienst. We hadden vandaag ook contact met de politie van Oostende die ons verklaarde dit geval te kennen en geen oplossing te hebben.

-

Mijn mama werd slachtoffer van phishing per mail. Via het gebruikte e-mailadres info23@argenta-verbeteren.com blijkt dat deze de mailserver van Orange gebruiken. Ik wil graag klacht indienen wegens ondersteuning van criminele activiteiten.

Bankfraude veroorzaakte in 2021 15 beroepsklachten bij de Ombudsdienst, alsook 18 klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen. Er werd in dergelijke gevallen veelal gesproken over een nieuw beveiligingssysteem of betalingscontrolesysteem. Het is ook bekend dat de fraudeurs dermate gewiekst zijn dat ze de nummers of e-mailadressen van bijvoorbeeld lokale Argenta-agentschappen nabootsen.

Sommige slachtoffers waren hoge sommen kwijtgespeeld doordat de oplichters een panieksituatie creëerden en erin slaagden om het vertrouwen te winnen van de opgeroepenen, waarna deze geld overschreven naar een zogenoemde veilige rekening. Telecomoperatoren stellen machteloos te staan tegen dergelijke praktijken, ook al verloopt de fraude via hun elektronische communicatienetwerken.

D. MOGELIJKS ONVEILIGE NETWERKEN

Graag zou ik als gebruiker van een vaste lijn dezelfde mogelijkheden hebben als voor een mobiele telefoon. Ik zou graag de mogelijkheid hebben om nummers te blokkeren. Ook zou ik graag hebben dat het mogelijk is om een nummer uit het buitenland te blokkeren. We gebruiken de bel-me-niet-meer-lijst, maar die is helaas enkel maar lokaal van toepassing. Ik ben de buitenlandse telefoontjes zoals bijvoorbeeld de bekende oproepen van Microsoft-medewerkers meer dan beu. Daar mijn telecomoperator niet van plan is om daaraan iets te doen, richt ik me tot u met deze vraag. Kan dat besproken worden; ik kan me niet voorstellen dat ik de enige ben met dergelijke opmerking.

De toegang tot telecommunicatie wordt misbruikt door criminelen. De operatoren reageren hierop door, onder andere, hun klanten op hun websites uitvoerig te informeren over dit fenomeen. De verantwoordelijkheid om schade te vermijden wordt daarmee bij de eindgebruiker gelegd die verondersteld wordt om op basis van de door de operatoren verstrekte informatie, oproepen met bedrieglijke intenties, phishing e-mails, valse sms'en of via sociale mediakanalen ontvangen frauduleuze berichten, te herkennen en niet in de val te trappen.

De phishing-pogingen worden almaar gewiekster en de door de klagers ontvangen oproepen, berichten en mails lijken meer dan ooit waarheidsgetrouw te zijn. Het is dus noodzakelijk dat de operatoren bijkomende maatregelen nemen om hun klanten het best mogelijk te beschermen en de kansen voor fraudeurs zo klein mogelijk te houden.

Het blokkeren van de toegang tot nummers of diensten in geval van fraude lijkt de Ombudsdienst een absolute must. Dit gebeurt momenteel reeds op basis van intensieve monitoring. De kwestie is hoe dit preventief kan gebeuren. Er moet hierbij een evenwicht worden gehouden tussen vrij telefoonverkeer en het tegenhouden van frauduleus verkeer.

Een grote stap zal de nieuwe telecomwet met zich meebrengen die de operatoren nieuwe bevoegdheden zal aanreiken om hun klanten beter te beschermen tegen cybercriminele activiteiten. Ook het in deze wet voorziene jaarlijks verslag aan het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie waarin de telecomoperatoren de maatregelen die zij het afgelopen jaar genomen hebben om fraude te bestrijden, de effectiviteit ervan, alsook de evoluties inzake fraude nader beschrijven zal soelaas brengen om een breder zicht te krijgen op deze aanslepende problematiek en zo tot een betere bescherming van alle abonnees leiden.

E. CONCLUSIE

Het internet en sociale media hebben ons dagelijks leven en ons communicatiegedrag aanzienlijk veranderd. De moderne informatie- en communicatietechnologie biedt voordelen die niemand nog zou willen missen - noch professioneel, noch privé. Tegelijkertijd ontstaan er echter jaarlijks nieuwe actieterreinen en mogelijkheden voor het plegen van misdrijven. Fraude komt daarmee in vele vormen voor, van Wangiri over e-mailberichten met frauduleuze bedoelingen tot Microsoft scam.

Telefonie en internet maken het de fraudeurs gemakkelijk, omdat veel potentiële slachtoffers binnen zeer korte tijd kunnen worden bereikt en er veel manieren zijn om aan geld of diensten te komen met de verkregen gegevens van nietsvermoedende burgers.

Voor de gebruikers is het niet altijd duidelijk waar ze zich kunnen wenden in geval van fraude: de operatoren, de politie, het gerecht, het Belgische Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of naar Safe on web. De Ombudsdienst heeft te maken met een amalgaan aan fenomenen die leiden tot duizenden klachten over kwaadwillig en/of frauduleus gebruik van elektronische communicatiemiddelen.

De klachten tonen aan dat fraude via elektronische communicatie welig blijft tieren, ondanks de inspanningen van de operatoren. Om strafbare feiten effectief te kunnen bestrijden, moeten de autoriteiten en de operatoren een duidelijk en actueel beeld trachten te hebben van de zich steeds veranderende situaties, het profiel van de daders en de wijze van plegen van misdrijven. Snel optreden is cruciaal. Maar het valt de Ombudsdienst tegelijkertijd ook structureel op dat zowel de telefonische, alsook de schriftelijke intimidatie en fraudepogingen zich blijken te herhalen. Afhankelijk van het geval doet zich dit voor over een langere of kortere periode wat zou moeten toelaten om bepaalde proactieve maatregelen te nemen om het netwerk van de operatoren, en daarmee tenslotte de eindgebruiker, te beschermen.

De procedure voor klachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en biedt de slachtoffers de mogelijkheid om vaak op zeer korte termijn de identiteit van de vermoedelijke daders doorgespeeld te krijgen teneinde desgewenst verdere gerechtelijke stappen te kunnen zetten. Deze procedure, die aanvankelijk vooral werd gebruikt door slachtoffers van privé-conflicten, wordt steeds meer een tool om phishers te identificeren. De Ombudsdienst slaagt er regelmatig in om in fraudeklachten met betrekking tot kwaadwillige oproepen en sms'en de vermoedelijke daders te identificeren.

Het aanpakken van oplichting via telefoon en e-mail in het kader van verzoeningsklachten, is daarentegen een complex probleem dat volgens de Ombudsdienst een gecoördineerde inspanning vereist van de politie, de overheid, de regelgevende instanties en last but not least de telecombedrijven.

Structurele gebruikersproblemen rond het sociaal tarief

A. INLEIDING **51**

B. AANHOUDENDE GEBRUIKERSPROBLEMEN **51**

1. Geen automatische toekenning van het sociaal tarief 51
2. Geen sociaal tarief op mobiele diensten bij bepaalde operatoren 52
3. Problemen met de aanvraag van het sociaal tarief 52
4. Het sociaal tarief wordt niet of laattijdig toegepast 53
5. Het sociaal tarief wordt niet toegepast op gesprekskosten 54
6. Het sociaal tarief wordt onterecht geschrapt 54
7. Inadequate verhaalsmogelijkheden voor kwetsbare gebruikerss 54

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN **55**

A. INLEIDING

Het sociaal tarief bestaat uit diverse kortingen op de telecomfacturen van gebruikers die voldoen aan bepaalde toekenningsvoorwaarden. Het wettelijk kader met betrekking tot dit sociaal tarief binnen de telecomsector wordt bepaald door artikel 74 van de wet betreffende de elektronische communicatie van 13 juni 2005, alsook door artikels 22 en 38 van de bijlage onder diezelfde wet.

De toekenningsvoorwaarden hebben betrekking op factoren zoals leeftijd, inkomen, gezinssamenstelling en gezondheidssituatie. Het sociaal tarief wordt niet automatisch toegekend aan rechthebbende telecomgebruikers. Deze dient te worden aangevraagd via de operator, waarna het verzoek wordt doorgestuurd naar het BIPT (Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie), welke onder meer bevoegd is om het recht op sociaal tarief te verifiëren. Indien het BIPT een aanvraag goedkeurt, wordt de operator waarbij de consument is aangesloten hierover ingelicht. De kortingen die vervolgens worden toegekend zijn weliswaar drieërlei, maar wel onderhevig aan belangrijke beperkingen. Ten eerste wordt er een reductie van 50% toegestaan op de installatiekosten voor een vaste telecomaansluiting. Ten tweede wordt er elke maand een reductie van 40% (met een maximum van € 8,40) toegekend op het abonnementsgeld voor vaste telefonie, vast internet of gebundelde telecomdiensten. Ten derde is er in principe een maandelijkse korting voorzien van hoogstens € 3,10 op gesprekskosten die verlopen via de vaste telefoonaansluiting.

Hoewel sommige operatoren vrijwillig het sociaal tarief toepassen op gsm-aansluitingen is dit wettelijk niet verankerd. Bovendien zijn niet alle telecombedrijven verplicht om de kortingen toe te kennen aan begunstigden. Enkel de operatoren met een omzet van meer dan € 50.000.000 moeten het sociaal tarief toepassen. In de praktijk betekent dit dat abonnees die niet zijn aangesloten bij Proximus, Telenet en Base (beide merknamen behoren tot Telenet Group) alsook Orange, Scarlet en VOO überhaupt worden uitgesloten van de voormelde kortingen. Meer gedetailleerde informatie over de toekenningsvoorwaarden, de aanvraagprocedure en de kortingen kan teruggevonden worden op www.bipt.be.

In 2021 deden 174 telecomgebruikers een beroep op de Ombudsdienst voor telecommunicatie omwille van een probleem over het sociaal tarief. Gedurende 2020, toen er eveneens een bijdrage aan deze problematiek werd gewijd in het jaarverslag van de Ombudsdienst, werden er 167 aanvragen tot bemiddeling ingediend omwille van een geschil tussen een gebruiker en een telecombedrijf over het sociaal tarief. De verdeling van de ombudsklachten uit 2021 onder de loep nemende, komt aan het licht dat Telenet Group de meeste klachten (45) veroorzaakt, vóór Proximus (43), Scarlet (40) en Orange (33). Tegen VOO tot slot werden in 2021 zes beroepsklachten ingediend. Scarlet is de enige operator waar meer dan een verdubbeling werd opgetekend in het aantal behandelde dossiers over het sociaal tarief ten opzichte van 2020 (16 klachten).

De Ombudsdienst beoogt in dit hoofdstuk verschillende structurele gebruikersproblematieken over het sociaal tarief te beschrijven en zal ter illustratie hiervoor één of meerdere representatieve ombudsklachten uit 2021 citeren. Ter afronding zullen enkele aanbevelingen worden geformuleerd die een klachtendaling en een correcte behandeling ten aanzien van deze kwetsbare groep van gebruikers nastreven.

B. AANHOUDENDE GEBRUIKERSPROBLEMEN

1. Geen automatische toekenning van het sociaal tarief

In mei 2019 belde ik Scarlet voor het eerst om abonnee te worden voor tv, vaste telefonie en internet. Ik zei dat ik recht had op sociaal tarief (mindervaliditeit +80%), maar de medewerkster beweerde dat Scarlet niet met sociaal tarief werkte. Ergens begin 2020 kwam ik te weten en zag ik het ook op hun website dat ze wel degelijk met sociale tarieven werken. Ik heb toen echter tien weken in het ziekenhuis gelegen, nadien tien weken herstel bij mijn moeder, dus dat sociaal tarief was me ontgaan.

Uit diverse klachten blijkt dat gebruikers die in principe voldoen aan de toekenningscriteria om van het sociaal tarief te kunnen genieten, in ernstige mate nadeel kunnen ondervinden doordat de wettelijke kortingen niet automatisch worden toegepast. Een vermoedelijk groot aantal consumenten beschikt momenteel niet over het sociaal tarief, hoewel zij hiervoor wel degelijk in aanmerking komen. Zij zijn zich hier niet van bewust, haken af omwille van de aanvraagprocedure of zijn omwille van onder meer medische redenen verhinderd om een verzoek tot het verkrijgen van het sociaal tarief in te dienen. De hierboven geciteerde klacht illustreert bovendien dat rechthebbende klanten niet altijd op de hoogte zijn wanneer hun operator op een gegeven moment, omwille van een gestegen omzet, verplicht werd om het sociaal tarief aan te bieden. Dergelijke klachten kunnen wellicht vermeden worden indien het sociaal tarief automatisch

zou worden toegekend aan abonnees die hiertoe recht hebben.

In februari 2019 blijkt mijn sociaal tarief onterecht geschrapt te zijn. Ik heb nu opnieuw sociaal tarief maar Telenet antwoordt zelfs niet op mijn klacht/vraag om het sociaal tarief met terugwerkende kracht in orde te brengen. Volgens een gesprek met BIPT dient Telenet mij dat terug te betalen met terugwerkende kracht. Mijn dossier als invalide, meer dan 66%, met attest van de FOD sociale zekerheid, is ongewijzigd sinds 1 februari 2016.

Meerdere ombudsklachten wijzen uit dat wanneer een klant bepaalde componenten uit zijn pack opzegt, het sociaal tarief niet altijd automatisch wordt overgezet naar de overgebleven telecomdienst(en) waarop het sociaal tarief ook van toepassing is. Ook een wijziging van een abonnementsformule kan leiden tot de schrapping van het sociaal tarief. Het komt erop neer dat de gebruiker in voorkomend geval de aanvraagprocedure voor het bekomen van het sociaal tarief opnieuw moet indienen en doorlopen. Dit brengt niet alleen administratieve rompslomp met zich mee, het vergroot ook de kans dat rechthebbenden, wanneer ze zich hier niet bewust van zijn, gedurende een periode geen kortingen op hun telecomfactuur verkrijgen. Het principe van automatische toekenning van het sociaal tarief zou ook in deze omstandigheden op structurele wijze soelaas kunnen brengen.

2. Geen sociaal tarief op mobiele diensten bij bepaalde operatoren

Ik wil een klacht tegen Orange neerleggen. Ik ben al zeker twaalf jaar klant en nu zeggen ze mij dat mijn maandelijkse korting van € 12,00 vervalt en dat ik nu € 28,00 moet betalen. Ik kreeg tot nu toe korting omwille van mijn invaliditeit, goedgekeurd door de FOD Sociale Zaken.

Een belangrijke bron van klachten heeft betrekking op de beslissing van Orange om het sociaal tarief op mobiele abonnementen en vooraf betaalde kaarten af te bouwen. Nadat Orange in maart 2020 de Go-formules lanceerde, plaatste deze operator de bestaande klanten stelselmatig over naar deze gsm-abonnementen.

Uit de klachten blijkt dat deze overzetting leidt tot het wegvallen van het sociaal tarief op gsm-facturen van begunstigden die voordien wel een maandelijkse korting van € 12,00 genoten. Het stopzetten van de toekenning van het sociaal tarief door Orange op mobiele diensten is een gevolg van een beslissing van het Grondwettelijk Hof op 2 februari 2016, wat op zijn beurt een gevolg was 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. Orange volgde hiermee het voorbeeld van Scarlet, die al eerder stopte met de toepassing van het sociaal tarief op mobiele abonnementen. Enkel klanten van Proximus, Telenet, Base en VOO konden, voor zover zij voldeden aan de toekenningsvoorwaarden, in 2021 nog genieten van kortingen in het kader van het sociaal tarief.

De klachten tegen Orange tonen aan dat deze operator haar klanten onvoldoende informeerde over de gevolgen van de omzetting naar de nieuwe Go-formules. Deze kritiek werd reeds geformuleerd in het jaarverslag van 2020, het jaar waarin er tegen Orange een veertigtal soortgelijke ombudsklachten werden ingediend. Op basis van een gelijkaardig aantal klachten dat in 2021 werd ingediend, moet de Ombudsdienst helaas constateren dat Orange geen structurele maatregelen heeft genomen in het belang van een kwetsbare groep van gebruikers.

3. Problemen met de aanvraag van het sociaal tarief

Scarlet weigert sociaal tarief toe te kennen voor een leefloonklant. De aanvraag werd via mail door onze diensten ingediend.

Het OCMW van Antwerpen had een aanvraag, inclusief een attest, voor het bekomen van het sociaal tarief ten gunste van één van haar cliënten verstuurd naar een mailadres van Scarlet omdat betrokkene zelf niet kon mailen. Hierop ontving het OCMW volgende reactie van Scarlet:

Het spijt ons maar we kunnen je verzoek voorlopig niet behandelen. Het e-mailadres waarmee

je dit verzoek hebt verstuurd, staat niet geregistreerd als e-mailadres dat wij voor dit klantnummer in onze bestanden hebben. Wat nu? Stuur een e-mail vanuit het e-mailadres wat gekoppeld is aan jouw klantnummer. Of bezorg ons een e-mail met een copy van de voorkant van je identiteitskaart. De identiteitskaartgegevens (naam, voornaam, etc.) moeten overeenkomen met de gegevens waarover wij beschikken.

Rechthebbenden van het sociaal tarief zijn dikwijls kwetsbare gebruikers die niet altijd bekwaam zijn om de aanvraagprocedure zelfstandig op te volgen. Ze doen vaak een beroep op familieleden en kennissen maar ook OCMW 's, CAW 's, mutualiteiten en middenveldorganisaties om dergelijke aangelegenheden voor hen te laten behartigen. Teneinde de procedure op een snelle en efficiënte manier te laten verlopen kiezen deze instanties er vaak voor om via elektronische weg (e-mail) de aanvraag, met toevoeging van de nodige attesten, over te maken aan de operator waarbij de aspirant-rechthebbende van het sociaal tarief is aangesloten. Hoe sneller de aanvraag opgestart wordt, hoe groter de kans dat hun cliënt effectief de wettelijke kortingen op zijn telecomfactuur zal zien verschijnen.

Op basis van de klachten stelt de Ombudsdienst vast dat Scarlet als enige operator aanvragen voor het sociaal tarief automatisch verwerpt wanneer deze worden ingediend via een e-mailadres dat niet gekoppeld is aan het account van de betrokken abonnee. Op die manier werpt Scarlet onnodige, bijkomende drempels op voor een kwetsbare doelgroep voor wat betreft de aanvraag van het sociaal tarief. Het valt bovendien op dat Scarlet enkel aanvragen per e-mail aanvaardt, dit in tegenstelling tot andere operatoren die meestal telefonische, postale of online mogelijkheden aanbieden, boven op de optie om het sociaal tarief aan te vragen door middel van een bezoek aan een fysiek verkooppunt.

Zowel de klant als ik (medewerkster van het Sociaal huis Ronse) heb voor haar (telefonisch - via contactformulier - via klacht) reeds meerdere malen sociaal tarief aangevraagd bij Proximus, er wordt haar steeds beloofd dat er documenten worden opgestuurd, maar tot op vandaag heeft betrokkene nog steeds niks ontvangen. Betrokkene komt nochtans in aanmerking voor sociaal telefoontarief; kunnen dit niet aan BIPT rechtstreeks aanvragen maar moet via operator.

De Ombudsdienst wordt regelmatig aangeschreven door gebruikers en tussenpersonen die de grootste moeite ervaren tijdens de aanvraag voor het sociaal tarief. Sommige klagers kaarten een gebrek aan duidelijke informatie aan over de te volgen procedure. Anderen zijn er niet over te spreken dat hun telecomoperator nalaat om hen de benodigde formulieren te bezorgen waarmee een verzoek tot het verkrijgen van de kortingen kan worden ingediend.

Elk jaar ontvangt de Ombudsdienst een aantal aanvraagdocumenten, die bestemd zijn voor een operator. Ook dit illustreert de onduidelijkheid die er bij sommige rechthebbenden heerst op het vlak van de aanvraagprocedure om het sociaal tarief te bekomen. Ook dergelijke mistoestanden kunnen wellicht vermeden worden door de automatische toekenning van het sociaal tarief. De klachten doen tevens de roep weerklinken naar een betere werking van de klantendiensten van de operatoren wanneer zij met vragen of klachten over het sociaal tarief worden geconfronteerd.

4. Het sociaal tarief wordt niet of laattijdig toegepast

Op 29 januari 2021 stap ik over van Proximus naar Scarlet. Hierbij vroeg ik om het sociaal tarief toe te passen, die ik bij Proximus ook kreeg. De diensten werden uiteindelijk pas op 24 april door Scarlet geïnstalleerd. Op de factuur van april werd er geen sociaal tarief toegepast. Op 11 mei kreeg ik mail dat het sociaal tarief geactiveerd werd en bij de volgende factuur toegepast ging worden. Echter was er op de factuur van mei geen sociaal tarief zichtbaar. Ook op de facturen van juli, augustus en september werd er geen sociaal tarief toegepast. Sinds de eerste aanvraag van 29/1 tot heden al vele telefoontjes gedaan zonder succes. Ik krijg te horen dat Proximus het sociaal tarief niet zou vrijgeven, dat het BIPT mijn aanvraag zou hebben geweigerd, dat ik Proximus moet bellen, enzovoort. Ik word hier duidelijk door Scarlet van het kastje naar de muur gestuurd.

De sterke stijging van het aantal klachten over het sociaal tarief tegen Scarlet is hoofdzakelijk te wijten aan een structureel probleem waarbij deze operator nalaat om de kortingen, die wel degelijk door het BIPT werden bekrachtigd, toe te kennen op de facturen. Scarlet wijt dit probleem aan een intern IT-probleem.

Omwille van de vele klachten heeft de Ombudsdienst

Scarlet opgeroepen om een regularisatie uit te voeren voor alle rechthebbende klanten, ongeacht of zij klacht hebben ingediend of niet. Scarlet is niet ingegaan op deze oproep, waardoor er waarschijnlijk een aanzienlijk aantal rechthebbende abonnees zijn die gedurende een lange periode onterecht geen korting genieten.

5. Het sociaal tarief wordt niet toegepast op gesprekskosten

Ik heb het sociaal tarief en ontvang de korting van € 8,40. Proximus weigert mij de korting op de gesprekken van € 3,10 toe te kennen, niettegenstaande dit duidelijk volgens de toekenningsvoorwaarden is voorzien.

Begunstigden van het sociaal tarief hebben in principe recht op een maandelijkse korting op de gesprekskosten van maximum € 3,10. Indien de gebruiker gedurende het tijdvak van één maand minder gesprekskosten heeft dan dit grensbedrag, bedraagt de korting de totale kost van de communicaties.

Occasioneel wordt op de Ombudsdienst een beroep gedaan door begunstigden van het sociaal tarief die vaststellen dat zij geen korting op de gesprekskosten genieten en in eerste lijn geen oplossing krijgen aangeboden van hun operator. De oorzaak van deze klachten valt te herleiden tot het feit dat sommige operatoren formules aanbieden waarbij de klant een forfaitair bedrag wordt aangerekend voor een abonnement met inbegrip van een aantal belminuten. Deze operatoren redeneren echter dat de klant geniet van gratis telefoneren en bijgevolg geen aanspraak kan maken op kortingen op gesprekskosten binnen het kader van het recht op sociaal tarief. De Ombudsdienst is van mening dat deze argumentatie tot een uitholling van het sociaal tarief leidt. De prijszetting van de bewuste formules is gebaseerd op een cumulatie van abonnementsbijdragen en gesprekken. Bijgevolg zouden de operatoren aan begunstigden zowel de wettelijke korting op het abonnement als de maximale reductie op de gesprekken moeten toekennen.

6. Het sociaal tarief wordt onterecht geschrapt

Op mijn factuur van 19 mei 2021 wordt het sociaal tarief, waarop ik nog steeds recht heb, niet meer toegepast. Daar is echter geen enkele reden voor. Orange beweert dat het attest van het BIPT is vervallen. Er moet een nieuw attest ingediend worden bij Orange!!!

De klager had vervolgens zelf navraag gedaan bij het BIPT, die per e-mail bevestigde dat hij inderdaad nog recht had op het sociaal tarief.

Er wordt sporadisch bij de Ombudsdienst bemiddeling aangevraagd omwille van een dispuut tussen een begunstigde van het sociaal tarief en een operator nadat de klager vaststelt dat de kortingen niet meer worden toegekend. In eerste lijn krijgt hij te horen dat het sociaal tarief werd geschrapt omwille van een beslissing van het BIPT. Wanneer de klager vervolgens contact opneemt met het BIPT wordt dit tegengesproken. De abonnee krijgt met andere woorden tegenstrijdige informatie en ziet geen andere uitweg dan een beroep te doen op de Ombudsdienst, voor zover hij tenminste niet afhaakt tijdens het betwistingstraject. In het kader van de bemiddeling komt de Ombudsdienst vaak te weten dat een facturatiefout of een informaticaprobleem bij de operatoren aan de basis van het probleem ligt.

7. Inadequate verhaalsmogelijkheden voor kwetsbare gebruikers

Ik ben dit gediscussieer met Orange moe. Ik ben op. Ze draaien alles toch steeds langs tien kanten dat ze jou terug beet hebben.

-

Reeds twee maanden sociaal tarief aangevraagd bij Telenet, waarbij attest FOD werd opgestuurd. Steeds beloofd, maar nog geen aanpassing. Na 17 jaar klant, wordt de telefoon ingehaakt bij de vraag wanneer het sociaal tarief in voege gaat.

-

Een cliënt van mij wil graag sociaal tarief aanvragen bij de provider Scarlet. Echter is het nooit duidelijk hoe dit juist dient te gebeuren. Op de website van Scarlet vind ik wel iets terug om een webmail te sturen, maar dan moet je je aanmelden... Verder vind ik het persoonlijk een héél onvriendelijke website want je kan nergens naar bellen of zomaar een mail sturen.

Uit talrijke relazen van klagers die bemiddeling aanvragen bij de Ombudsdienst omwille van een dispuut over het sociaal tarief blijkt dat de telecomoperatoren in eerste lijn onvoldoende klantvriendelijkheid en oplossingsgerichtheid aan de dag leggen. Sommige rechthebbenden botsen op slecht toegankelijke klantendiensten,

worden geconfronteerd met een onbegripvolle medewerker, krijgen beloftes te horen die niet worden nageleefd of worden voortdurend van het kastje naar de muur gestuurd.

Begunstigden van het sociaal tarief kenmerken zich doorgaans door hun kwetsbaarheid. Het betreft vaak oudere personen met een lichamelijke beperking en beperkte financiële middelen. Uit ervaring weet de Ombudsdienst dat een aanzienlijk aantal onder hen digitaal niet onderlegd is en zelfs geen schriftelijke klacht kan indienen. Deze groep van kwetsbare gebruikers heeft echter duidelijk nood aan vlot bereikbare eerstelijnsdiensten, die bij voorkeur toegankelijk zijn via een brede waaier aan kanalen, alsook aan een luisterend oor van medewerkers die specifiek opgeleid zijn om op een efficiënte, klantvriendelijke wijze te kunnen handelen. Uit gesprekken met deze personen blijkt dat zij afhaken wanneer een telefonisch keuzemenu een te hoge barrière vormt om met een medewerker van een operator te kunnen praten. Ze worden ook snel ontmoedigd wanneer ze worden doorverwezen naar andere diensten, instanties of andere kanalen om vragen te stellen of klacht in te dienen.

In het Verenigd Koninkrijk hebben verschillende telecomoperatoren reeds maatregelen genomen die inspelen op de ondersteuningsbehoeften van kwetsbare gebruikers. De Britse Ombudsdienst heeft vastgesteld dat wanneer een operator in eerste lijn dergelijke op maat gemaakte ondersteuning biedt en specifieke verzoeken vervult, dit een gunstige impact heeft op het aantal klachten. Concrete maatregelen kunnen eruit bestaan dat de klantendienstmedewerker fungeert als uniek aanspreekpunt binnen zijn bedrijf, de vraag of klacht van de kwetsbare gebruiker volledig behandelt en persoonlijk terugkoppelt binnen een redelijke, vooraf aangekondigde termijn.

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Net als de voorgaande jaren noteerde de Ombudsdienst in 2021 een significant aantal klachten die een resem structurele gebruikersproblemen met betrekking tot het sociaal tarief aan het licht brengen. Een aantal klachten zou waarschijnlijk vermeden kunnen worden indien het sociaal tarief automatisch zou worden toegekend aan alle rechthebbenden. Dit zou niet alleen zorgen voor minder administratieve rompslomp voor de gebruikers en de operatoren, maar zou ook tot een hogere mate van rechtvaardigheid leiden. Automatisering kan eventueel ook paal en perk stellen aan de klachten die uitwijzen dat begunstigden het sociaal tarief onterecht verliezen wanneer zij van telecomabonnement veranderen, overstappen naar een andere operator of zelfs verhuizen.

Met name Orange blijft een significant aantal beroepsklachten veroorzaken naar aanleiding van hun beslissing die ertoe geleid heeft dat het sociaal tarief op mobiele diensten zich sedert maart 2020 in een uitdoofscenario bevindt. Om de telecomkosten te drukken opteren een aantal rechthebbenden van het sociaal tarief er bewust voor om zich geen breedbandinternetverbinding aan te schaffen en zich louter te behelpen met een gsm-toestel. Het is dan ook nadelig voor deze kwetsbare groep dat Orange, ten gevolge van een arrest van het Europees Hof van Justitie, het voorbeeld van Scarlet heeft gevolgd en het sociaal tarief nog louter aanbiedt op internet- en vaste telefonie-abonnementen.

Scarlet zelf kende in 2021 een gevoelige stijging van het aantal beroepsklachten over het sociaal tarief en dit is hoofdzakelijk te wijten aan de drempels die Scarlet opwerpt om de wettelijke kortingen aan te vragen en deze, na goedkeuring door het BIPT, ook effectief toe te passen op de aanrekeningen. De Ombudsdienst doet opnieuw een oproep naar Scarlet om deze structurele tekortkomingen aan te pakken en een regularisatie van de gemiste kortingen voor alle rechthebbende abonnees uit te voeren, zelfs indien zij geen klacht hebben ingediend.

Hetzelfde geldt trouwens voor de andere operatoren, die blijkbaar regelmatig kampen met facturatieproblemen welke ertoe leiden dat het sociaal tarief van sommige rechthebbenden onterecht wordt geschrapt. Eveneens verzoekt de Ombudsdienst de operatoren om de korting op gesprekken binnen het kader van het sociaal tarief steeds correct toe te kennen, ook al zitten deze kosten vervat in een forfaitair tarief onder de noemer van het abonnement.

Tot slot zou de Ombudsdienst er de operatoren graag toe aanzetten om maatregelen te nemen met het oog op een laagdrempelige, efficiënte en empathische eerstelijnsbehandeling in geval van vragen en klachten van kwetsbare gebruikers, waaronder rechthebbenden van het sociaal tarief doorgaans vallen.

Scarlet: een overvloed aan klachten

A. INLEIDING 57

B. VERSCHILLENDE DOOR DE EINDGEBRUIKERS ERVAREN PROBLEMEN 57

1. Problemen met betrekking tot de toepassing van de Easy Switch-procedure 57
2. Geen verwerking van opzeggingsaanvragen 57
3. Laattijdige activering van de vaste lijn 57
4. Laattijdige overdraagbaarheid van mobiele nummers 58
5. Problemen bij aanvragen van het sociaal tarief 58
6. Onbereikbare en inefficiënte klantendienst 58
7. Ontoegankelijkheid van de online klantenzone 59
8. Ontoegankelijkheid van het e-mailadres en onmogelijkheid om het wachtwoord van het e-mailadres te wijzigen 59
9. Facturatie mobiel internet 60
10. Niet uitreiken van een gedetailleerde factuur 60
11. Onmogelijkheid om abonnees in te lichten over de voordeligste tariefformule 61
12. Langdurige storingen 61
13. Vraag om vergoeding 61
14. Onmogelijkheid tot overname van diensten, behalve bij overlijden 62

C. CONCLUSIE 62

A. INLEIDING

Vanaf november 2020 werd de Ombudsdienst voor telecommunicatie geconfronteerd met een aanzienlijke toename van het aantal klachten tegen Scarlet. Deze stijging nam in de daaropvolgende maanden toe, met een piek in februari 2021 (215 klachten). Vanaf maart 2021 (209 klachten) werd een daling van het aantal klachten tegen Scarlet ingezet. Ter informatie: in 2020 werden er 828 klachten over Scarlet opgetekend ten opzichte van 1541 in 2021, een stijging met 86,11%.

Naast het hoge aantal geregistreerde klachten, vormen de verscheidenheid en de hardnekkigheid van de vastgestelde problemen en storingen een fenomeen waarmee de Ombudsdienst zelden werd geconfronteerd. Het uitzonderlijke karakter van deze situatie rechtvaardigt dat we er nader op ingaan, aangezien het de bedoeling is een overzicht te geven van de meest markante gebeurtenissen die kenmerkend waren voor het afgelopen jaar.

De aldus vastgestelde problemen zullen worden geïnventariseerd, beschreven en geïllustreerd aan de hand van voorbeelden van klachten. Daarnaast zal bijzondere nadruk worden gelegd op de naleving van de wettelijke bepalingen inzake elektronische communicatie en de rechten van de eindgebruiker. Ten slotte zullen aanbevelingen en aanwijzingen worden gegeven aan Scarlet.

Uiteindelijk is het van het grootste belang dat de Ombudsdienst een oplossing vindt voor alle betrokken abonnees, met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake elektronische communicatie en de bescherming van de consument en de eindgebruiker in het algemeen.

B. VERSCHILLENDE DOOR DE EINDGEBRUIKERS ERVAREN PROBLEMEN

1. Problemen met betrekking tot de toepassing van de Easy Switch-procedure

In 2021 werden 251 klachten over de toepassing van de Easy Switch-procedure door Scarlet ingediend bij de Ombudsdienst. Voor een meer uitgebreide uiteenzetting hierover verwijzen we naar hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

2. Geen verwerking van opzeggingsaanvragen

Ik heb mijn Scarlet Trio opgezegd sinds 12/12/2020. Scarlet blijft me echter factureren voor dit abonnement. Ik heb ontelbare keren contact opgenomen met hun klantendienst. Telkens werd mij verzekerd dat ik alleen voor mijn gsm-abonnement hoef te betalen omdat ik volgens hun systeem inderdaad mijn pack al heb opgezegd. Ondertussen blijft Scarlet me eraan herinneren dat ik onmiddellijk 93,18 euro aan kosten moet betalen.

In 2021 werden 290 klachten over de opzegging van abonnementen tegen Scarlet geformuleerd. Het belangrijkste probleem in dit verband is de voortzetting van de facturatie ondanks de opzegging, wat volgens Scarlet te wijten is aan een IT-probleem dat zich reeds manifesteert sinds begin 2021.

Enerzijds kunnen we enkel het gebrek aan zorgvuldigheid en professionalisme van Scarlet op dit punt betreuren en anderzijds eraan herinneren dat krachtens artikel 111/3, § 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, Scarlet in principe zo snel mogelijk de dienst (en de facturatie ervan) moet afsluiten en een schriftelijke bevestiging ervan moet sturen naar de abonnee.

3. Laattijdige activering van de vaste lijn

We zijn in oktober 2020 overgestapt van Proximus naar Scarlet. Zeven maanden later hebben we nog steeds geen vaste lijn! Scarlet belooft veel, stuurt ook elke maand facturen voor de dienst, maar we hebben geen vaste lijn. We zijn bejaard en risicopersonen. Het vaccinatiecentrum kan ons niet bellen. We hadden vroeger het nummer XXX, maar Scarlet heeft een ander nummer geactiveerd.

In 2021 zijn tientallen klachten over laattijdige activering van vaste lijnen ingediend bij de Ombudsdienst. Dit is een terugkerend probleem dat dateert van november 2018, dus meer dan drie jaar geleden, en dat Scarlet duidelijk niet kan verhelpen. Dit valt des te meer te betreuren daar de betrokken eindgebruikers, voornamelijk voor Scarlet kiezen wegens de 'concurrerende' tarieven van deze operator.

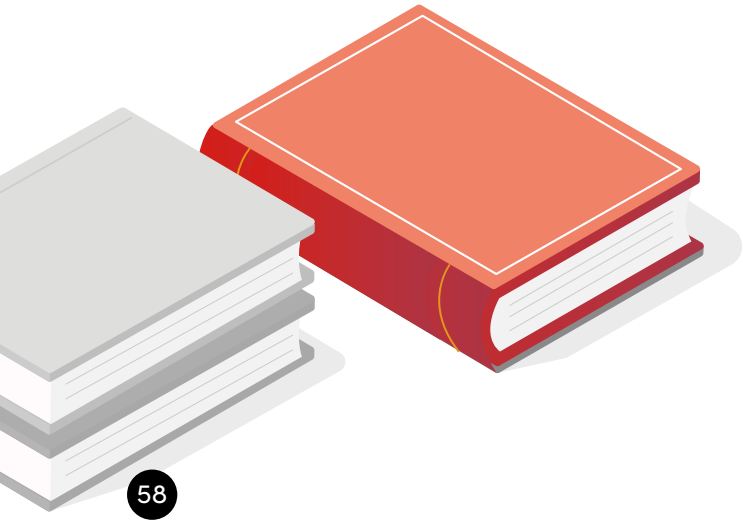
Bovendien is Scarlet meestal niet in staat de betrokken eindgebruikers duidelijke en nauwkeurige informatie te verstrekken over de termijn voor de activering van hun vaste lijn.

Overeenkomstig artikel 108, § 1, b, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, moet in elk contract tussen een abonnee en een operator onder meer de wachttijd bij eerste aansluiting worden vermeld. In ieder geval mag deze periode de grenzen van het redelijke niet overschrijden. De Ombudsdienst is van mening dat een redelijke aansluitings-

periode niet meer dan 30 werkdagen zou mogen bedragen. Na afloop van de aldus vastgestelde periode kan de abonnee het abonnement kosteloos beëindigen en terugbetaling van de betaalde bedragen vragen.

Om de vertraging bij de activering van de vaste lijn te compenseren, biedt Scarlet voortaan aan tijdelijk een nieuw nummer te activeren, zelfs wanneer de abonnee voor de overdraagbaarheid van zijn vaste nummer heeft gekozen. Deze praktijk wordt door de abonnees helemaal niet op prijs gesteld en wordt meestal uitgevoerd zonder dat zij vooraf op de hoogte zijn gebracht of hun toestemming hebben gegeven.

Ten slotte kunnen eindgebruikers die schade hebben geleden wegens de vertraging op grond van artikel 1147 van het Burgerlijk Wetboek schadevergoeding vorderen.



4. Laattijdige overdraagbaarheid van mobiele nummers

In oktober heb ik gevraagd om twee nummers van Scarlet naar Proximus over te dragen. Een van de nummers werd binnen twee dagen overgedragen, maar het andere is nog steeds geblokkeerd. Er werden drie tickets geopend en mij werden verschillende beloftes gedaan. Vandaag zie ik het nummer bij Proximus, maar het is niet afgesloten bij Scarlet. Ik heb uren aan de telefoon gezeten om te proberen vooruitgang te boeken in dit dossier. Bij Scarlet antwoorden ze ofwel dat alles in orde is, ofwel dat alles zal worden gedaan. Ik wens het nummer in kwestie over te dragen naar Proximus om te kunnen genieten van de tarieven en voorwaarden van deze operator.

In 2021 werden 106 klachten over Scarlet en de overdraagbaarheid van mobiele nummers geregistreerd bij de Ombudsdienst, ten opzichte van 42 in 2020. Deze klachten namen het voorbije jaar alsmaar toe en gingen vaak gepaard met de hierboven vermelde kwestie van de laattijdige activering van vaste lijnen.

In principe moet een nummeroverdracht binnen één werkdag worden uitgevoerd (artikel 10, lid 7 van het Koninklijk Besluit van 2 juli 2013 betreffende de overdraagbaarheid van de nummers van de abonnees van elektronische communicatiediensten). In geval van laattijdige overdracht van mobiele en/of vaste nummers hebben abonnees recht op een vergoeding van drie euro per dag voor eenvoudige overdracht en vijf euro per dag voor complexe nummeroverdracht.

In de praktijk kent Scarlet deze wettelijke vergoeding zeer zelden structureel toe en ook in het kader van een bemiddeling moet, door de Ombudsdienst, vaak worden gewezen op deze geldende compensatierichtlijnen.

5. Problemen bij aanvragen van het sociaal tarief

Voor 2021 is het aantal klachten over het sociaal tarief tegen Scarlet bijzonder hoog in vergelijking met andere operatoren. Dit onderwerp wordt uitvoeriger besproken in hoofdstuk 6 van dit jaarverslag.

6. Onbereikbare en inefficiënte klantendienst

Ik bel Scarlet weer om te vragen wat er mis is. En het spel begint opnieuw. Ik krijg als antwoord: 'er is geen afspraak voor uw decoder en er is iets misgegaan. We hebben een dossier geopend. We zullen u bellen zodra we meer weten.' Ik denk dat het nu tijd is om een klacht in te dienen wegens de onwetendheid van de werknemers van Scarlet.

In 2021 werden 185 klachten over de klantendienst van Scarlet ingediend bij de Ombudsdienst, tegenover 56 klachten over deze problematiek in 2020.

In tegenstelling tot wat Scarlet beweert, blijven de vastgestelde problemen bestaan. Dat blijkt uit de maandelijkse klachten die in de laatste vier maanden van 2021 zijn geregistreerd: september 15, oktober 7, november 10 en december 9 klachten.

De belangrijkste klachten gaan zowel over de bereikbaarheid (vooral de buitensporige wachttijden), de doeltreffendheid van de klantendienst, als het uitblijven van een antwoord op de schriftelijke vragen van de abonnees.

Wat dit laatste punt betreft, lijkt het aanbieden van een online klachtenformulier, begin februari 2021, het aantal klachten niet te hebben verminderd.

Bovendien herinneren we eraan dat de operator elk schriftelijk verzoek om informatie met betrekking tot de duur van het contract, de wijze waarop het contract wordt opgezegd en de tarieven van alle diensten of schadeloosstellingen die door de operator kunnen worden toegepast, of elke schriftelijke klacht vanwege een eindgebruiker in verband met de uitvoering van zijn contract met betrekking tot de levering van netwerken of diensten voor elektronische communicatie, moet beantwoorden met een schriftelijk, gedetailleerd en volledig antwoord (artikel 116, derde lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Wat de buitensporige wachttijd betreft, is het de verantwoordelijkheid van Scarlet om de abonnees de mogelijkheid te bieden hun contactgegevens mee te delen en een kort bericht achter te laten zodat de helpdesk contact met hen kan opnemen.

7. Ontoegankelijkheid van de online klantenzone

Ik kan mijn klantenruimte niet meer gebruiken via de applicatie op mijn smartphone. Ik heb op 01/02, 02/02, 09/02 en 22/02 verschillende keren telefonisch contact opgenomen met het callcenter. 'Wij zullen uw vraag doorgeven aan de bevoegde afdeling en u zal worden teruggebeld'. Maar tot nu toe is er geen oplossing en ik heb nog geen telefoontje van Scarlet ontvangen. Op 22/02 gaf de online contactpersoon uiteindelijk toe dat er computerproblemen waren.

In het afgelopen jaar zijn tientallen klachten over de ontoegankelijkheid of het functioneren van de klantenzone van Scarlet ingediend bij de Ombudsdienst. Het is een structureel probleem dat al vele maanden bestaat.

Het is belangrijk, vooral in de huidige gezondheidscrisis, dat abonnees toegang kunnen krijgen tot de voor hun bestemde online platforms. Die digitale ruimten moeten de eindgebruikers in staat stellen om onmiddellijk contact op te nemen met de operator in geval van problemen, hun facturen te raadplegen, hun formules te wijzigen, hun e-mails te beheren, limieten en modaliteiten van verbruik en kennisgeving per sms te bepalen, enz.

Aan Scarlet wordt dan ook dringend gevraagd ervoor te zorgen dat deze klantenportalen naar behoren functioneren.

8. Ontoegankelijkheid van het e-mailadres en onmogelijkheid om het wachtwoord van het e-mailadres te wijzigen

Begin september zijn we overgestapt van Scarlet naar Proximus. Normaal kunnen we onze e-mails nog 18 maanden ontvangen via de webmail van Scarlet. We stellen echter vast dat we geen e-mails kunnen verzenden of ontvangen via die webmail. We hebben hierover al verschillende keren contact opgenomen met Scarlet. Het enige antwoord dat we krijgen is dat onze vraag naar een hoger niveau is doorgegeven en dat we moeten wachten.

Dit voorbeeld illustreert de moeilijkheden waarmee sommige eindgebruikers worden geconfronteerd die na de opzegging van hun abonnement toegang tot hun oude mailbox wensen te behouden.

Bij opzegging kan de eindgebruiker, op zijn verzoek, van de aanbieder van de internettoegangsdienst die hij verlaat gedurende een periode van ten minste achttien maanden volgend op de beëindiging van de overeenkomst, naar keuze van de aanbieder, één van de twee volgende faciliteiten verkrijgen:

a) de instelling van een automatische doorschakeling, die elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen doorstuurt naar een nieuw door de eindgebruiker te kiezen e-mailadres;

b) een toegang tot de elektronische post die toekomt op het of de aangemaakte e-mailadressen (artikel 121/1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie).

Scarlet geeft aan dat zij blijft werken aan de oplossing van elke klacht.

Bovendien biedt Scarlet in een beperkt aantal klachten een vergoeding van 0,50 euro per dag, te betalen tot het probleem is opgelost. Dat doet echter niets af aan de ernst van de situatie en aan de noodzaak om deze situatie, die in strijd is met bovengenoemd artikel 121/1 en de ISPA-regels, zo snel mogelijk op te lossen.

Ik heb een internetabonnement bij Scarlet. Sinds de update van de Scarlet-website is het voor klanten onmogelijk om het wachtwoord van hun mailboxen te wijzigen. In deze tijd van pandemie zijn hacking en phishing onaanvaardbare situaties. In geval van nood moet het wachtwoord zo snel mogelijk worden gebruikt om de gegevens te beveiligen. Ik bel en mail Scarlet hierover elke maand en Scarlet antwoordt altijd dat het binnenkort genormaliseerd zal worden. Dat is nu al zes maanden aan de gang. Ik wil dat Scarlet het klantenportaal herstelt, zodat klanten hun wachtwoorden weer online kunnen wijzigen.

Overeenkomstig artikel 114, §1 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie moet Scarlet de passende technische en organisatorische maatregelen treffen om de veiligheid van de eindgebruikers en van de onderling verbonden netwerken te waarborgen.

Daarom is de Ombudsdienst van mening dat, gezien het toenemende aantal phishing- en andere oplichtingspraktijken, bescherming via wachtwoord het minimum is dat een operator aan zijn abonnees zou moeten kunnen aanbieden.

De Ombudsdienst dringt er bij Scarlet op aan om de nodige maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat zijn klanten de wachtwoorden die gekoppeld zijn aan hun mailboxen kunnen wijzigen.

9. Facturatie mobiel internet

Ik kreeg een factuur van € 209,88 voor mobiel internet. Het is niet mijn fout. De modem van Scarlet werkte niet goed en zond geen wifi uit. Ik heb een technicus laten komen.

In 2021 werden 81 klachten in verband met facturatie voor mobiel internet (België) geregistreerd door de Ombudsdienst.

In het algemeen ontstaan deze klachten over datakosten door overmatig gebruik van mobiele gegevens, het niet ontvangen van kennisgevingen via sms of het niet beschikbaar zijn van een toepassing waarmee abonnees hun verbruik in real time kunnen volgen/controleren.

In het algemeen stelt Scarlet zich in deze klachten inschikkelijk op en herberekent men de aangerekende kosten op basis van de forfaitaire tarieven. De Ombudsdienst kan er echter alleen op aandringen dat Scarlet de bepalingen moet naleven van het Koninklijk Besluit van 9 juli 2013 inzake waarschuwingsberichten om de kosten van elektronische communicatiediensten te beheersen.

10. Niet uitreiken van een gedetailleerde factuur

Het lijkt me een wettelijke verplichting om facturen normaal te ontvangen... Scarlet weigert mij de referentie van mijn factuur te geven, zodat ik die kan controleren alvorens te betalen. Ik word echter gevraagd om bedragen te betalen zodat ik geen herinnering krijg, maar ik kan niets controleren.

Ondanks herhaalde verzoeken en bemiddeling is Scarlet niet ingegaan op de vraag van de abonnee voor een gedetailleerde factuur.

Overeenkomstig artikel 110, § 2 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, kunnen de abonnees, op eenvoudig verzoek, gratis een meer gespecificeerde versie ontvangen van de basisfactuur die zij gekregen hebben.

Bijgevolg kan de Ombudsdienst Scarlet alleen maar vragen de nodige stappen te ondernemen om aan alle eindgebruikers, op hun verzoek, een gedetailleerde factuur te bezorgen, die niet alleen de uitsplitsing van de gefactureerde posten bevat, maar ook een detaillering per post.

11. Onmogelijkheid om abonnees in te lichten over de voordeligste tariefformule

Ik kan mijn verbruik niet controleren op de website van Scarlet. Men heeft mij verteld dat dit momenteel niet mogelijk is vanwege corona en omdat er onbeperkt internet is. Maar het zou het voor mij mogelijk maken te bepalen welk forfait geschikt is voor mij. Vooral omdat ze voor alles activeringskosten aanrekenen.

Overeenkomstig artikel 110, § 4, eerste lid van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie is Scarlet verplicht ten minste één keer per jaar op de factuur van zijn abonnees (met maximum 5 nummers) te melden welk voor hen het meest gunstige tariefplan is, rekening houdend met hun gebruikspatroon.

Scarlet geeft toe dat het momenteel niet voldoet aan de in artikel 110, § 4 bedoelde wettelijke verplichting. Dat is een fundamentele tekortkoming die de rechten en belangen van de eindgebruikers schaadt en zo spoedig mogelijk moet worden verholpen.

12. Langdurige storingen

Sinds 4 december 2020 werkt onze vaste lijn niet meer. Volgens Scarlet is dat te wijten aan een systeemupdate. Het probleem is nog niet opgelost door het tekort aan personeel tussen Kerstmis en Nieuwjaar. Het is nu bijna drie maanden geleden!

-

Al twee maanden zonder tv, internet en vaste telefoon zonder uitleg. Waarom komt er geen technicus? Wanneer wordt er een oplossing gevonden?

-

We kunnen sinds 22 december geen e-mails meer versturen of ontvangen. We begonnen Scarlet twee dagen later regelmatig te bellen, maar we zijn nog steeds geen stap verder. Maar vorige week, op 11 februari, werd ons voor de zoveelste keer beloofd dat alles binnen een paar dagen in orde zou zijn. Maar toen ik gisteren terugbelde, zeiden ze me dat het nog niet klaar was en dat ik volgende week moest terugbellen. Dat is wat we dachten.

In 2021 heeft de Ombudsdienst 293 klachten van Scarlet -abonnees geregistreerd wegens storingen/onderbrekingen van hun telecommunicatiediensten.

Meestal duren die storingen/onderbrekingen meerdere maanden zonder dat Scarlet in staat is ze doeltreffend en binnen een redelijke termijn te verhelpen, terwijl de abonnees tijdens deze pandemie bijzonder afhankelijk zijn van die communicatiemiddelen. Zij hebben geen vooruitzicht of informatie over wanneer de storing zal worden gelicht. Bovendien wezen veel klagers erop dat hun valse beloften werden gedaan en dat Scarlet steeds andere redenen inroept voor het voortduren van de storingen die vooral betrekking hadden op de vaste telecomdiensten.

Een betere en reële aanpak van de gemelde storingen, in het bijzonder door de technische en eerstelijnsdiensten, is meer dan wenselijk. Duidelijke en nauwkeurige informatie voor abonnees over de tijd die nodig is om storingen op te lossen is ook meer dan noodzakelijk.

13. Vraag om vergoeding

Ze maken altijd een nieuwe afspraak die de dag ervoor wordt afgezegd. Erg leuk, als je weet dat mijn man en ik allebei fulltime werken. We hebben al vier dagen vrij genomen om Scarlet in ons huis binnen te laten. We willen ook een vergoeding ontvangen voor de gesprekskosten die we hebben gemaakt via een andere mobiele telefoonlijn (Mobile Vikings) om telkens contact op te nemen met Scarlet.

De verschillende structurele en aanhoudende problemen bij Scarlet brengen de eindgebruikers ertoe schadevergoeding te eisen voor de ondervonden hinder.

De oorzaken van de ontevredenheid van de klagers zijn uiteenlopend en veelvoudig. De negatieve gevolgen van de langdurige onbeschikbaarheid van de telecommunicatiedienst(en), het opnemen van vrije dagen terwijl de technieker van Scarlet niet komt opdagen, het zonder succes contact opnemen met de klantendienst van Scarlet, het gebruik van alternatieven zoals mobiel internet in plaats van vast internet, dragen bij tot de ergernis en de ontevredenheid van de abonnees en rechtvaardigen de aanspraken op vergoeding en schadeloosstelling.

In eerste instantie antwoordt Scarlet hetzij door het verzoek te weigeren of te negeren, hetzij door een vergoeding aan te bieden die de klager ontoereikend acht. Scarlet biedt gewoonlijk geen bevredigende schadevergoeding bij bemiddeling en beperkt zich vaak tot het crediteren van het equivalent van het abonnementsgeld voor de periode van onbeschikbaarheid.

14. Onmogelijkheid tot overname van diensten, behalve bij overlijden

Mijn moeder en ik zijn abonnees van Scarlet en hebben een trio-pack. Ik wil verhuizen naar het adres van mijn moeder en zij zegt haar pack op. Ik leg uit dat mijn moeder ook een trio-pack heeft op dit adres. Ik heb Scarlet gebeld om er zeker van te zijn dat een verhuizingsaanvraag was ingediend. Ik kreeg te horen dat mijn verhuizingsaanvraag pas kon worden ingediend als de opzegging van mijn moeder van kracht was! Ik zal automatisch een onderbreking van twee, drie of zelfs vier WEKEN hebben!!! Ik telewerk en heb kinderen die ook wifi nodig hebben (2 kinderen op de middelbare school – om de week op afstand en 1 kind in het 5de leerjaar).

Tijdens de bemiddeling in bovenstaande klacht, annuleerde de klager zijn eerste verhuisaanvraag en wenste hij het abonnement over te nemen dat aanvankelijk op naam van zijn moeder stond. In antwoord op dit verzoek verklaarde Scarlet dat het helaas onmogelijk was om positief op deze aanvraag te antwoorden. Overdracht en wijziging van contactgegevens zijn alleen toegestaan in geval van overlijden.

Die beperking is verrassend, aangezien zij niet geldt bij andere operatoren. Bovendien moet het voor Scarlet -abonnees mogelijk zijn hun abonnement over te dragen, eventueel onder bepaalde nader te bepalen voorwaarden.

C. CONCLUSIE

De aan Scarlet toe te schrijven structurele problemen en aanhoudende storingen belemmeren in aanzienlijke mate de rechten en belangen van de eindgebruikers. Ze vormen bovendien ernstige en herhaalde inbreuken op de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Volgens de verklaringen van Scarlet zijn die storingen grotendeels te wijten aan tekortkomingen in zijn IT- en digitale infrastructuur, wat een blamage is voor een onderneming die geacht wordt telecommunicatie- en elektronische communicatiediensten aan te bieden.

Te vaak beweert Scarlet dat de problemen onder controle zijn, maar jammer genoeg tonen de laatste maanden van 2021 aan dat er nog steeds heel wat aspecten aanwezig zijn en oplossingen op zich laten wachten. Als dienstverlener heeft Scarlet de verantwoordelijkheid om zijn contractuele verplichtingen na te komen en blijk te geven van professionalisme en zorgvuldigheid.

Elektronische facturatie: een groeiend fenomeen

A. INLEIDING 64

B. PROBLEMEN EN IMPLICATIES BIJ DE INVOERING VAN ELEKTRONISCHE FACTURATIE 64

1. Gebrek aan voorafgaande informatie 65
2. Niet naleving van de vrije keuze van de abonnee 65
3. Facturatie van herinneringskosten of duplicaatkosten 66
4. Ontoegankelijkheid van de elektronische factuur te wijten aan de operator 66
5. Bijzondere situatie van ouderen 66

C. OPLEGGEN VAN ELEKTRONISCHE FACTURATIE BIJ TELENET 67

1. Context 67
2. Artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht 67
3. Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: artikel 108, § 2, 1e lid, eenzijdige wijziging van de contractuele bedingen 67

D. CONCLUSIE 68

A. INLEIDING

De factuur is een sleutelelement in de relatie tussen abonnee/operator/leverancier van elektronische communicatiediensten. Enerzijds is de factuur het belangrijkste middel voor de overdracht van een reeks gegevens die wettelijk zijn vastgelegd in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. Anderzijds biedt de factuur elke eindgebruiker de mogelijkheid de juistheid van de aangerekende diensten en bedragen te controleren en die zo nodig te betwisten. Bijgevolg is de wijze waarop de facturen worden meegedeeld van bijzonder belang. Iedere tekortkoming in dit opzicht kan een bron zijn van hoofdzakelijk financiële geschillen.

In 2020 werden er 75 klachten over elektronische facturatie ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. De verdeling per operator zag er als volgt uit: Proximus (37 klachten), Telenet (25 klachten), Orange (7 klachten), Scarlet (3 klachten) en VOO (3 klachten).

In 2021 werden er 131 klachten over elektronische facturatie geregistreerd bij de Ombudsdienst. De bij deze problematiek betrokken operatoren zijn Telenet (73 klachten), Proximus (45 klachten), Scarlet (7), Orange (6), VOO (2) en Youfone (1 klacht). In vergelijking met alle betrokken operatoren heeft Telenet het hoogste aantal klachten over dit thema gedurende de voorbije twee jaren, namelijk een honderdtal.

Elektronische facturatie vindt steeds meer ingang in de telecomsector. Zo heeft Telenet in 2021 een nieuwe formule gelanceerd met de naam Telenet One (Up). Een van de kenmerken van die formule is de exclusieve toepassing van elektronische facturatie ten koste van facturatie op papier. Tegelijkertijd streven ook de nieuwe operatoren Youfone en HEY! ernaar uitsluitend elektronische facturen uit te reiken.

Op die manier willen zij 100% digitaal zijn en hun ecologische voetafdruk verkleinen.

Deze trend naar e-facturatie lijkt onstuitbaar en is sterk in opmars. Daar zijn veel verschillende redenen voor: bescherming van het milieu, verlaging van de werkingskosten of aanpassing van onze praktijken en gewoonten als gevolg van de huidige gezondheidscrisis.

> *Ik ben al vele jaren klant bij Telenet en betaal mijn facturen altijd op tijd! Sinds twee maanden ontvang ik mijn factuur niet langer per post. Als 85-jarige heb ik geen toegang tot het internet, maar ik houd mijn betalingen toch in de gaten!*

Dit voorbeeld illustreert perfect de uitdaging die digitale technologie nog steeds vormt voor veel kwetsbare mensen, in het bijzonder ouderen. Zij worden vaak geconfronteerd met een digitaal analfabetisme en een digitale kloof in een snel veranderde technologische maatschappij. Bijgevolg vereist de overgang naar e-facturatie begeleiding voor bepaalde categorieën gebruikers die kwetsbaar zijn of op zijn minst niet vertrouwd zijn met nieuwe technologieën. Die begeleiding bestaat met name in voorafgaande, volledige en transparante informatie, en in acties van de operatoren en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten voor digitale inclusie.

Het zijn deze punten die in dit artikel aan de orde komen. Eerst worden, op basis van klachten, de algemene problemen en implicaties van elektronische facturatie vastgesteld. In een tweede punt zal de analyse meer specifiek worden toegespitst op klachten na de lancering van het gamma Telenet One (Up) en het opleggen van digitale facturatie door Telenet.

B. PROBLEMEN EN IMPLICATIES BIJ DE INVOERING VAN ELEKTRONISCHE FACTURATIE

> *Sinds juli 2021 heb ik problemen met mijn Proximus-facturen en met de klantendienst en de technische dienst. Ik ben al jaren klant bij Proximus en betaal mijn facturen op tijd. Sinds juli vraag ik Proximus om me mijn facturen per post te sturen. Dat was het geval tot juni van dit jaar. In juli 2021 vroeg ik om een ander goedkoper forfait (Pickx-forfait met booster inbegrepen). Sindsdien stuurt Proximus me altijd een sms met een te betalen bedrag. Ik ben het niet eens met deze manier van handelen. De te betalen bedragen veranderen voortdurend. Ik heb minstens 7 keer gebeld en ze beloven altijd dat ze de situatie zullen rechtzetten, maar er gebeurt niets.*

De overgang naar elektronische facturatie levert voor een aanzienlijk deel van de abonnees een aantal moeilijkheden en problemen op. Die zijn van financiële en administratieve aard en tonen aan dat de operatoren hun aanpak in dit verband fundamenteel moeten herzien.

1. Gebrek aan voorafgaande informatie

Plots stuurt Telenet facturen per e-mail, zonder ons daarover vooraf in te lichten. Deze facturen worden mij toegestuurd via een e-mailadres dat ik nooit heb gehad of gebruikt. Ik zou willen dat ik de herinneringskosten die Telenet momenteel aanrekent niet zou moeten betalen. Het gaat tenslotte om een fout van Telenet en niet van mij. Ik heb mijn facturen altijd op tijd betaald tot ik mijn facturen niet meer per post ontving. Als Telenet beslist om de facturen niet langer per post te versturen maar per e-mail, dan moet de betrokkene hiervan eerst op de hoogte worden gebracht!

Over het algemeen komt de activering van digitale facturatie als een verrassing wanneer het abonnement wordt gewijzigd of wanneer wordt ingetekend op een optie. Het ontbreken van voorafgaande informatie heeft financiële gevolgen. In veel gevallen weten de betrokken abonnees niet eens dat zij één of meer elektronische facturen hebben ontvangen en worden ze plotseling geconfronteerd met herinneringskosten, een bericht tot minimale dienstverlening of zelfs een bevel tot betaling via een deurwaarder of incassobureau wanneer de herinneringsbrieven ook elektronisch worden verzonden.

Daarom is het belangrijk dat de operatoren bijzondere aandacht besteden aan het inlichten van de abonnees en hen daadwerkelijk begeleiden naar e-facturatie. Concreet betekent dit dat abonnees individueel moeten worden geïnformeerd over de gewenste overschakeling naar digitale facturatie. Deze informatie moet ook voldoende details bevatten over hoe zij steeds toegang kunnen krijgen tot hun aanrekeningen.

In dat verband is de toetreding van de operatoren tot de gedragscode e-invoicing van 1 december 2021 van bijzonder belang. Deze gedragscode heeft tot doel het gebruik van elektronische facturatie aan te moedigen en legt de toetredende leveranciers/operatoren bepaalde verplichtingen op. Zo is een leverancier die beslist de facturatiewijze te wijzigen, verplicht de klant ten minste twee keer (via alle gebruikelijke kanalen) vóór de wijziging te informeren en hem de nodige informatie te bezorgen over hoe de nieuwe digitale communicatie kan worden gebruikt (gebruiksaanwijzing, gratis bijstand, enz.).

Ten slotte, wanneer een consument kiest voor elektronische facturatie of eraan verzaakt, wordt hem onmiddellijk een bevestiging van deze keuze toegezonden. In de bevestiging wordt duidelijk en concreet aangegeven wat de gevolgen van deze keuze zijn en hoe de consument zijn keuze kan wijzigen.

2. Niet naleving van de vrije keuze van de abonnee

Ik heb gevraagd om mijn maandelijkse factuur per post te ontvangen. Telenet zei me dat dit onmogelijk was. Ik kan hiertoe een webformulier invullen, maar dat wordt automatisch omgezet in een digitale verzending. Is dit wettig?

Overeenkomstig het beginsel van de overeenkomst die tot wet strekt (artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek) moet de overstap naar elektronische facturatie gebaseerd zijn op een akkoord tussen de medecontractanten en mag deze niet voortvloeien uit de eenzijdige wil van de operator. Met andere woorden; voor elke wijziging van facturatie is de toestemming van de abonnee vereist.

Op dit punt legt de vermelde gedragscode aan de operatoren de verplichting op om de wensen van de consument te respecteren, die vrij is in de keuze van facturatievorm (elektronisch/papier), ongeacht de aangerekende diensten of producten en ongeacht de gekozen betalingswijze. Bovendien kan de abonnee op elk moment, zonder voorafgaande kennisgeving en kosteloos, zijn keuze wijzigen via alle gebruikelijke contactkanalen met zijn leverancier (per brief, telefoon, e-mail, website, enz.).

3. Facturatie van herinneringskosten of kosten voor een duplicaat

Telenet wil nu geen papieren facturen meer sturen en ik krijg steeds een herinnering op mijn gsm omdat ik een betalingsachterstand heb. Er wordt mij tien euro extra gefactureerd wegens laattijdige betaling. Ik heb Telenet al verschillende keren gebeld, maar ze willen er niets aan doen. Als gevolg daarvan moet ik nu elke maand tien euro extra betalen. Ik ben hier echt niet blij mee.

De overgang naar digitale facturatie vergt een aanpassingsperiode en een verandering van gewoonten. Daarom is het wenselijk dat de operatoren tijdens de eerste maanden na de invoering van elektronische facturatie blijk geven van flexibiliteit en begrip in geval van vergeten of laattijdige betaling door (bijvoorbeeld) niet systematisch herinneringskosten in rekening te brengen. Die aanpak is in overeenstemming met de gedragscode e-invoicing, die voorschrijft dat leveranciers tijdens de overgang geen boetes voor te late betaling mogen opleggen wanneer de eerste factuur niet is betaald.

Tot slot herinneren we eraan dat krachtens artikel 119, § 2, tweede lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie de eerste schriftelijke herinnering in principe gratis is.

Dit is de tweede keer dat Orange me mijn factuur per e-mail stuurt in plaats van per brief. Ik vraag om een duplicaat, maar daar moet ik € 5,00 voor betalen.

Naast de herinneringskosten worden abonnees die om een duplicaat van hun niet-ontvangen, digitale factuur vragen, gewoonlijk ook administratiekosten aangerekend.

Deze duplicaten moeten gratis worden uitgereikt; enerzijds met het oog op de noodzakelijke aanpassing naar digitale aanrekeningen en anderzijds in toepassing van het beginsel van kosteloze (gespecificeerde) facturering als bedoeld in artikel 110, §2 en §3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

4. Ontoegankelijkheid van de elektronische factuur te wijten aan de operator

Begin december 2019 merkte ik dat ik geen toegang meer had tot MyProximus. Elke maand ontving ik via e-mail de mededeling dat de factuur beschikbaar was en ik raadpleegde mijn factuur dus op MyProximus. De toegang tot mijn klantenruimte is geblokkeerd zonder reden. Ik heb geprobeerd om de toegang tot MyProximus volledig te resetten, zonder succes. Er werd daarom overgeschakeld op facturen per post, maar de ontvangst van de documenten was zo willekeurig dat ik weer ben overgeschakeld op elektronische facturen. Sindsdien betaal ik mijn facturen zonder ze te kunnen zien, wat betekent dat het bedrag onlangs is verhoogd zonder dat ik de reden daarvan ken.

Uit dit voorbeeld blijkt nogmaals dat operatoren die opteren voor e-facturatie, duidelijke en nauwkeurige informatie moeten verstrekken over de wijze waarop hun klanten facturen kunnen inzien, raadplegen, bewaren en archiveren. Deze informatie is immers van essentieel belang voor de controle door de abonnees en de mogelijkheid om, indien nodig, de opgestelde facturen te betwisten.

In dezelfde zin moeten zij ervoor zorgen dat hun verschillende kanalen voor digitale communicatie, en meer bepaald de online klantenzones, naar behoren functioneren.

5. Bijzondere situatie van ouderen

Mijn moeder (91 jaar) heeft een abonnement bij Proximus voor vaste en mobiele telefonie. De betalingen worden verricht via domiciliëring. Ze ontvangt nu geen facturen meer en kan dus niets controleren. De laatste afrekening die ze heeft ontvangen was in februari voor de periode van januari. Zij heeft geen pc en heeft nooit gevraagd om geen papieren facturen meer te ontvangen.

Voor veel oudere gebruikers die kampen met een digitale kloof of die digitaal analfabeet zijn, is de overgang naar en aanpassing aan digitale facturatie een ware uitdaging. Niet alleen is deze categorie eindgebruikers over het algemeen weinig of niet vertrouwd met de nieuwe technologieën, maar zij beschikken in de regel ook niet over de geschikte apparatuur en ondersteuning. Begeleiding van deze oudere gebruikers is bijgevolg van bijzonder belang en vergt van de operatoren acties en verbintenissen ten gunste van de digitale inclusie.

Het charter voor digitale inclusie in België van 14 september 2021 past binnen dit streven. De ondertekenende ondernemingen verbinden zich ertoe digitale technologieën toegankelijk te maken voor iedereen, ongeacht fysieke mogelijkheden, economische achtergrond, culturele afkomst, opleiding of leeftijd.

De gedragscode e-invoicing gaat nog een stap verder en beperkt elektronische facturatie tot klanten die hiervoor over de technische middelen beschikken (bv. gebruik van een e-mailadres).

In het kader van bemiddeling tonen de operatoren gewoonlijk achteraf begrip voor oudere gebruikers en stemmen zij er uiteindelijk mee in hun facturen per post te sturen.

Ten slotte kunnen ook bepaalde bijzondere omstandigheden, zoals medische aandoeningen, de opstelling of het behoud van papieren facturen rechtvaardigen.

C. OPLEGGEN VAN ELEKTRONISCHE FACTURATIE BIJ TELENET

1. Context

Na een overstap van het Wigo Home-abonnement naar de One-formule ontvang ik een e-mail met de mededeling dat ik mijn facturen per e-mail zal ontvangen, wat ik niet wil. Ik wil mijn facturen gratis op papier blijven ontvangen. Telenet zegt me dat het onmogelijk is om te veranderen. Het is zo, punt uit. Ik wil mijn maandelijkse papieren factuur ontvangen zoals vroeger en zonder extra kosten; ze moeten gewoon de Belgische wetgeving respecteren.

Eind april 2021 lanceerde Telenet zijn nieuwe Telenet One (Up)-forfaits waarvan de facturatie uitsluitend elektronisch gebeurt.

In principe is dit toegestaan. Er bestaat momenteel immers geen enkele wettelijke bepaling waarin het recht van abonnees om te kiezen voor facturatie op papier of digitaal uitdrukkelijk wordt in vastgelegd of die operatoren verbiedt om abonnees elektronische facturatie op te leggen.

2. Artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht

Artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht luidt als volgt: 'In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken de voor een product aangekondigde prijs te verhogen omwille van de weigering van de consument om zijn facturen via elektronische post te ontvangen'.

Met betrekking tot het opleggen van e-facturatie zoals voorzien in de formule Telenet One (Up) is artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht niet van toepassing.

Enerzijds gaat het in bovengenoemd artikel over een prijsverhoging. Het gaat in dit geval echter niet om een verhoging, maar om een wijziging van de wijze van mededeling en van de vorm van de facturen, die hoofdzakelijk bestaat in de afschaffing van papieren facturen.

Anderzijds wordt in artikel VI.83, 33° van het Wetboek van economisch recht verwezen naar een product. In dit geval gaat het echter om elektronische communicatiediensten die aanleiding geven tot periodieke facturen.

3. Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie: artikel 108, § 2, 1e lid, eenzijdige wijziging van de contractuele bedingen

Artikel 8.2 van de algemene voorwaarden van Telenet bepaalt dat de aanrekeningen worden toegezonden of beschikbaar zijn op het door de abonnee opgegeven e-mailadres, aanrekeningsadres of pc-bankingadres.

De bijzondere voorwaarden van Telenet ONE en ONEup (artikel 1.2) bepalen dat de abonnee een digitale aanrekening (geen factuur) ontvangt waarop alle diensten inbegrepen in ONE (up) worden aangerekend.

Aangezien het gaat om een wijziging in de wijze van mededeling van facturen en overeenkomstig het beginsel van de hiërarchie der normen, mogen deze contractuele bepalingen niet in strijd zijn met artikel 108, § 2, eerste lid, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische

communicatie. Ter herinnering en in overeenstemming met voornoemd artikel 108; wanneer abonnees worden ingelicht over een voorgestelde wijziging aan een beding van het afgesloten contract, hebben ze het recht het contract zonder boete op te zeggen. De abonnees moeten tijdig en ten minste één maand vooraf naar behoren individueel in kennis worden gesteld van dergelijke wijzigingen en worden tegelijkertijd op de hoogte gesteld van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen indien zij de nieuwe voorwaarden niet aanvaarden.

Met andere woorden; het is niet toegestaan om via contractuele bepalingen de wettelijke verplichtingen en formaliteiten te omzeilen die zijn vastgelegd in de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

D. CONCLUSIE

E-facturatie is sterk in opmars. Ze biedt een reeks voordelen, zowel financieel en economisch als op het vlak van milieu. In het kader van de reeds bestaande digitale kloof en de impact die deze verandering voor sommige kwetsbare gebruikers kan teweegbrengen, vergt de invoering van digitale aanrekeningen echter een periode van begeleiding en overgang voor deze kwetsbare gebruikers. Bovendien moet het opleggen van elektronische facturatie te goeder trouw gebeuren en met inachtneming van de wettelijke bepalingen betreffende elektronische communicatie.

Valkuilen van ongelimiteerde aanbiedingen

A. INLEIDING 70

B. ONBEPERKT VAST EN MOBIEL DATAVERBRUIK EN FAIR USE POLICY 70

1. Vaste internetabonnementen 70

2. Mobiele internetabonnementen 72

C. EXTRA KOSTEN ONDANKS FORFAITAIRE OPTIES 72

D. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN 72

A. INLEIDING

Operatoren die actief zijn op de Belgische telecommunicatiemarkt bieden ook zogenaamde ongelimiteerde aanbiedingen aan. Voorbeelden hiervan zijn het 'Mobilus Unlimited'-abonnement van Proximus, bepaalde 'One'-abonnementen van Telenet, bepaalde 'Go'-abonnementen van Orange of het 'Loco'-abonnement van Scarlet.

De algemene voorwaarden met betrekking tot dit soort aanbiedingen bevatten vaak beperkingen die moeilijk te rijmen vallen met begrippen, zoals 'ongelimiteerd' of 'onbeperkt'. De aanbiedingen hebben in werkelijkheid limieten en beperkingen. Zo is er met name een aanzienlijke snelheidsvermindering voorzien bij overschrijding van een bepaald volume bij internetabonnementen, dit om, zo stellen de operatoren, overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. Eindgebruikers riskeren ook bijkomende kosten als zij over hun inbegrepen aantal sms'en en/of belminuten gaan. Deze problematiek krijgt een heel aparte dimensie in het geval de overconsumptie wordt veroorzaakt omwille van opgelegde voorzorgsmaatregelen zoals verplichte quarantaine, thuiswerk of afstandsonderwijs om de Covid-19-pandemie te bestrijden en men thuis afhankelijk is van goed werkende diensten. Het adjectief 'ongelimiteerd' lijkt eerder op een reclameslogan waarvan de legitimiteit onderhevig is aan kritiek en vraagtekens.

De Ombudsdienst ontving in 2021 enkele tientallen klachten van gebruikers van wie de verbinding vertraagd werd als gevolg van overschrijding van het toegestane volume of van klagers die bijkomende kosten ondervonden omwille van een bovenmatig gebruik van sms-verkeer of telefonie. Meer bepaald 17 Proximus-klanten, 15 Orange-klanten en 12 Telenet-klanten, alsook klagers die bij een kleinere operator, zoals Scarlet of Unleashed, waren aangesloten, contacteerden de Ombudsdienst omdat zij dachten van een 'onbeperkte' dienst gebruik te kunnen maken.

In hoofdstuk 11 van het jaarverslag 2019 belichtte de Ombudsdienst deze gebruikersproblematiek voor een eerste keer. In dit artikel analyseren we de klachten uit 2021, waarbij een onderscheid zal worden gemaakt tussen excessief gebruik van vast of mobiel internet enerzijds en bovenmatig sms'en en bellen anderzijds; telkens in het kader van een ongelimiteerd aanbod.

B. ONBEPERKT VAST EN MOBIEL DATAVERBRUIK EN FAIR USE POLICY

De operatoren zijn wettelijk verplicht om alle informatie over de meest kenmerkende details van hun tariefplan en diens beperkingen aan de potentiële, nieuwe of bestaande klant mee te geven. Deze informatieplicht geldt voor alle documenten die gebruikt worden in de precontractuele fase, in de overeenkomst (artikel 108, §1 en artikel 111, § 1, 2° van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie) en voor de websites. De structurele problemen die in ombudsklachten over tariefplannen met een ongelimiteerd aanbod naar boven komen, zijn het terugschroeven van internetsnelheid, dat tot nadeel bij de gebruikers leidt, alsook het gebrek aan transparantie, waardoor de klagers zich misleid voelen door hun operator.

1. Vaste internetabonnementen

Blijkbaar als ik te veel internet gebruik, word ik tijdens de piekuren op lage snelheid gezet (dit is, als je heel goed zoekt, wel ergens op de website van Telenet terug te vinden). Nu betaal ik boven op mijn torenhoge facturen ook nog eens € 15,00 extra in de maand voor extra hoge snelheid, maar dat geven ze mij dus niet als ik zogezegd te veel heb gedownload.

-

Ik heb deze klacht eerder proberen te sturen maar dat ging helaas niet door de zeer lage snelheid; zo erg is het dus. Ik wens niet op lage snelheid te worden gezet of op zijn minst dat de dagen dat ik op lage snelheid word gezet die € 15,00 niet wordt aangerekend.

Zowat alle operatoren hanteren ondertussen een Fair Use Policy (FUP) op hun vaste internetproducten. In zijn consultatiedocument van 17 September 2021 over een ontwerp van de Richtsnoeren van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) betreffende het aanbieden van onbeperkt internet, vermeldt het BIPT dat zij tussen de onderzochte aanbieders van internettoegangsdiensten slechts één vond waarvan het toegestane datavolume werkelijk onbeperkt was.

De FUP heeft als gevolg dat als een telecomgebruiker een bepaald verbruik overschrijdt, de snelheid van de dienst aanzienlijk wordt verlaagd. Deze praktijk is vol-

gens de operatoren bedoeld om overbelasting van het netwerk en overlast voor andere gebruikers te voorkomen. Volgens het geciteerde voorbeeld van Telenet, verlaagt de internetsnelheid dan tijdens de piekuren naar 10 Mbps downstream en 1 Mbps upstream tot het einde van de facturatieperiode.

De oorzaken van dit meerverbruik zijn bijvoorbeeld fervent online gamen of langdurig series of films streamen; het zogenaamde 'binge watching'. De definitie van intensieve gebruiker voor vast internet varieert hierbij van operator tot operator en naargelang het tariefplan dat men met deze heeft afgesloten.

Om dergelijke situaties te voorkomen, wordt de telecomgebruiker in principe beschermd door een informatieplicht van de verkoper tijdens de precontractuele fase van contractsluiting. De Ombudsdienst verklaart beperkende maatregelen, vaak omschreven als 'fair use policy' als ongepaste benadeling en onrechtmatig indien de productnamen, -fiches en/of webpagina's, zonder meer, spreken van onbeperkt dataverbruik. We kunnen spreken van misleidende marketingpraktijken in de zin van artikel VI.97 van het Wetboek van economisch recht (WER) indien de omschrijving van het onbeperkte aanbod de gemiddelde consument op enigerlei wijze bedrogen achterlaat of zou kunnen bedriegen.

De Ombudsdienst stelt vast dat de informatie over vaste internetdiensten en de gebruikslimieten beschikbaar en toegankelijk zijn. De klachten wijzen echter uit dat de operatoren veelal nalaten ervoor te zorgen dat de beperkingen met betrekking tot het 'onbeperkte' aanbod daadwerkelijk onder de aandacht van de abonnees worden gebracht alvorens deze overgaan tot contractsluiting. In geval van een louter retroactieve verwijzing naar de toepasselijke webpagina's of algemene voorwaarden, eens dat de overeenkomst is gesloten, is de wettelijke transparantievereiste zoek. Het is tijdens de precontractuele fase de verantwoordelijkheid van de exploitant/leverancier van elektronische communicatiediensten om de abonnee correct en uitvoerig te informeren, met name over de kenmerken met betrekking tot de aangeboden diensten, waaronder dus de limieten en andere gerelateerde beperkingen (Artikel VI.2 en VI.3 WER).

Dit lijkt makkelijker gezegd dan gedaan. De telecomgebruiker dient in de praktijk bijvoorbeeld de bijzondere voorwaarden van het abonnement te consulteren om te achterhalen dat onbeperkt gebruik bij Proximus enkel van toepassing is bij persoonlijk en normaal gebruik. Om te weten te komen wat persoonlijk en normaal gebruik is, is men gehouden de algemene voorwaarden te lezen. Van een door de operator ter beschikking gestelde uitbreidingsmogelijkheid van inbegrepen volume is bovendien niet elke eindgebruiker op de hoogte.

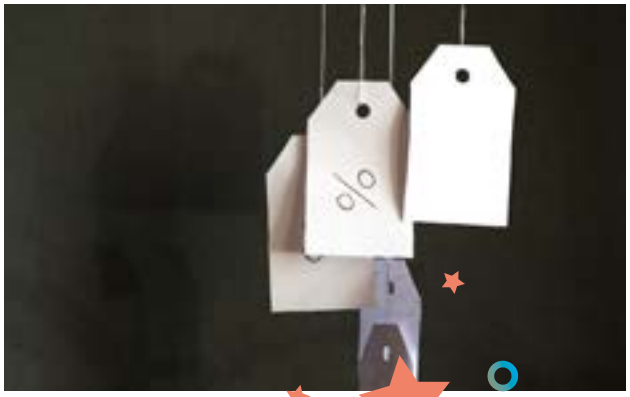
Bij Orange vindt men onderaan op de webpagina met onbeperkte abonnementsdiensten verschillende standaardvragen waarin geen gedetailleerde informatie terug te vinden is. De specifieke antwoorden zijn pas terug te vinden wanneer men binnen deze vragen gaat grasduinen en verschillende keren doorklikt om dan op een volgende webpagina terecht te komen die verder uitleg geeft over de beperkingen van de gekozen abonnementsformule.

Scarlet nuanceert het begrip 'onbeperkt' met een voetnota helemaal onderaan de webpagina bij open te klikken algemene voorwaarden. Er wordt gesproken over bijkomende te betalen opties waarmee men zijn surfsnelheid kan behouden.

Bij Telenet dient men te weten dat men op de derde webpagina op de titel 'disclaimer' moet klikken om te achterhalen dat bij intensief gebruik tijdens piekuren de internetsnelheid tijdelijk kan worden beperkt, wat geen automatisme impliceert. Slechts in geval men een tariefplan met beperkt internetvolume heeft, kan men tegen betaling extra volume bijbestellen. De klager uit het vermeld voorbeeld kon een normale internetervaring (surfen, pc-bankieren, videobellen) blijven beleven tijdens de daluren of structureel overschakelen naar een ander abonnement dat beter aansloot aan zijn behoeften. Dit laatste lijkt de Ombudsdienst een ingrijpende maatregel in geval men slechts sporadisch buiten limiet gaat.

2. Mobiele internetabonnementen

Ik nam een onbeperkt Orange-abonnement om onbeperkte data te hebben. Een adviseur raadde mij dit telefonisch aan. Ik heb echter zojuist gemerkt dat de gegevens beperkt zijn tot 30 GB bij gebruik van 4G. En dat verder verbruik beperkt is in snelheid waardoor je niet kan streamen.



Ook voor mobiele internetdiensten heeft bijna elke operator een Fair Use Policy. De limieten zijn afhankelijk van het aangegane tariefplan, het aantal mobiele nummers dat gehecht is aan het abonnement, de gekozen operator en of men zich in België bevindt, in de EU-zone (waarbij veelal onduidelijk is welke landen hier inbegrepen zijn) of buiten de EU-zone. In voetnota's/sterretjes of in de specifieke en algemene voorwaarden wordt het geadverteerde 'onbeperkt gebruik' weliswaar genuanceerd, maar vergt het vergaren van deze toch al te belangrijke informatie inzet en doorzettingsvermogen van de eindgebruiker.

Het hierboven geciteerde relaas toont aan dat operatoren niet steeds op een duidelijke en in het oog springende manier vóór de bestelling wijzen op de beperkingen die het aangeboden tariefplan met zich meebrengt.

Bij het overschrijden van het inbegrepen mobiele volume in het binnenland wordt de snelheid, naar analogie met vaste internetabonnementen, beperkt tot het begin van de volgende facturatieperiode. Het is opletten met data simkaarten voor tablets gezien dit verbruik tevens afgaat van de inbegrepen mobiele data.

Gaat men in de Europese Economische Ruimte over zijn limiet dan kan men bij alle operatoren verder surfen aan normale snelheid aan maximum € 3,00 per gigabyte voor data (in 2021). 'Roam like at home' veronderstelt immers van de wetgever ook een fair gebruik van de roamingdienst door de consument. Het exacte inbegrepen volume hangt af van de prijs die de eindgebruiker betaalt voor zijn mobiele bundel en wijkt af van het in eigen land inbegrepen volume. Het moet ten minste het dubbele zijn van het volume dat wordt verkregen door de prijs van de mobiele bundel (exclusief btw) te delen door de maximale groothandelsprijs (€ 3,00 per gigabyte in 2021). Meerdere klagers gaven aan de Ombudsdienst mee niet op de hoogte te zijn geweest van deze bepalingen.

C. EXTRA KOSTEN ONDANKS FORFAITAIRE OPTIES

Orange verkoopt gsm-abonnementen aan particulieren door in zijn contracten en in zijn advertenties "onbeperkt sms'en" aan te kondigen. Ik ondervond echter dat de algemene voorwaarden het gebruik van sms beperken tot 10.000 sms/mms per maand en tot 250 verschillende correspondenten per maand. Ik ben van mening dat dit valse reclame is die onmiddellijk moet stoppen.

-

Ik kreeg door Proximus bedragen aangerekend, die niet van toepassing zijn, zoals het aanrekenen van mobiele nationale oproepen terwijl het abonnement onbeperkte oproepen inhoudt.

Een forfaitair tarief is te zien als een tarief waarmee men onbeperkt gebruik kan maken van de aangeboden telefonie- en sms-diensten. De operatoren prijzen hun diensten uiteraard op een commerciële wijze aan, maar dit dient wel zo te gebeuren dat de eindgebruiker steeds voldoende wordt geïnformeerd. Als men het aangeboden aantal sms'en wil beperken of bijvoorbeeld alleen wil toestaan om tegen een vast tarief onbeperkt te bellen naar alle vaste lijnen in België moet men dit expliciet en duidelijk aangeven in de overeenkomst. Een bepaling in de algemene voorwaarden is onvoldoende.

D. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

De stellingen 'onbeperkt surfen op internet', 'ongelimiteerd bellen', 'onbeperkt sms'en', etc. zijn zogenaamde eye-catching advertenties. Als dit tot een misvatting zou kunnen leiden, is verduidelijking vereist door middel van een heldere omschrijving. Het achterhouden van essentiële voorwaarden met betrekking tot bestaande beperkingen wordt door de klagers als misleidend ervaren en leidde tot verrassingen doordat plotseling de snelheid van het surfen na verbruik van een bepaalde hoeveelheid data aanzienlijk werd verlaagd of doordat bijkomende kosten werden aangerekend. Het is belangrijk om tijdens de precontractuele fase en in overeenstemming met de informatieplicht die aan elke operator wordt opgelegd, de abonnee te informeren over de limieten en beperkingen met betrekking tot het voorgestelde aanbod. De Ombudsdienst is van mening dat slechts sprake kan zijn van een transparante handelspraktijk als de eindgebruiker een alomvattende, geïnformeerde en gefundeerde keuze kon maken om al dan niet in te gaan op een bepaalde aanbieding.

De Ombudsdienst beveelt daarom operatoren die actief zijn in België aan, om de kwalificatie 'ongelimiteerd' of 'onbeperkt' niet langer te gebruiken om aanbiedingen aan te wijzen die in werkelijkheid onderhevig zijn aan limieten en beperkingen, of het nu gaat om gigabyte of terabyte of aantal belminuten of sms'en.

Daarnaast mag de internettoegang in tijden van de aanhoudende Covid-19-pandemie met noodzaak aan internettoegang thuis naar mening van de Ombudsdienst in geen geval feitelijk geblokkeerd worden.

Weigering tot verkoop

A INLEIDING 74

B. VERSCHILLENDE VORMEN VAN VERKOOPWEIGERING WEGENS INSOLVABILITEIT 75

1. Weigering tot verkoop bij abonnementsaanvraag: verschillende opgemerkte problemen 75

2. Verkoopweigering in de loop van de uitvoering van het contract 77

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN 77

A. INLEIDING

Ik ging nog eens naar een telefoonwinkel van Orange. Na drie kwartier wachten blijkt dat ik op een zwarte lijst sta en dus geen abonnement kan krijgen. Ik word ten onrechte beschouwd en behandeld als een risicoklant. Ik heb de financiële middelen niet om een beroep te doen op een advocaat. Wat kan ik doen om van deze lijst te worden geschrapt?

Verkoopweigering betekent dat een handelaar weigert een goed of dienst te leveren ondanks een vraag daartoe van een consument of een andere handelaar. De hierboven vermelde reden vormt hierop geen uitzondering.

In 2021 heeft de Ombudsdienst voor telecommunicatie 73 klachten geregistreerd van mensen die waren uitgesloten van een abonnement (gsm, internet, vaste telefonie), hoofdzakelijk wegens een (vermeende) schuld bij een of meer operatoren. De belangrijkste betrokken operatoren zijn respectievelijk en in afnemende volgorde: Proximus (30 klachten), Orange (23 klachten), Telenet (21 klachten) en VOO (4 klachten). Ter informatie: in 2020 werden 71 klachten over deze problematiek ingediend bij de Ombudsdienst.

Het weigeren tot verkoop is één van de voornaamste grondslagen van het verbintenissen- en contractenrecht. Volgens het beginsel van de contractuele vrijheid is iedereen vrij om al dan niet een overeenkomst te sluiten en zijn medecontractant te kiezen. Dit principe geldt uiteraard ook voor operatoren en andere aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Het principe van de contractuele vrijheid werd mettertijd enigszins uitgehold aangezien de wetgever in specifieke economische sectoren heeft ingegrepen door het sluiten van contracten op te leggen aan privépersonen of ondernemingen, met strafrechtelijke sancties tot gevolg bij inbreuken op deze richtlijnen. Voorbeelden hiervan zijn de verplichting voor alle bestuurders om een autoverzekering af te sluiten of de verplichting voor alle werkgevers om een verzekering af te sluiten die de risico's van arbeidsongevallen dekt.

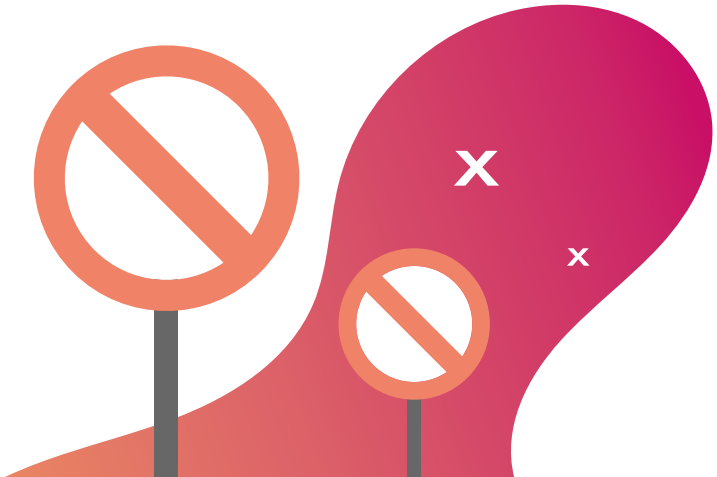
Telecommunicatie speelt vandaag een centrale rol in ons dagelijks leven en is even onmisbaar als water, elektriciteit of gas. Door de aanhoudende pandemiemaatregelen zijn elektronische communicatiediensten essentieel geworden voor het goed functioneren van de samenleving.

Digitale inclusie is een echte maatschappelijke uitdaging. In de context van bemiddeling komt het er hoofdzakelijk op aan een billijk evenwicht te vinden tussen enerzijds contractuele vrijheid en het voorkomen van insolvabiliteit, en anderzijds toegang tot elektronische communicatiediensten voor iedereen in een context van toenemende digitalisering.

In dit verband kunnen we ons afvragen of het principe van contractuele vrijheid strikt en volledig moet worden toegepast op elektronische communicatiediensten. Kan een operator dus onder het voorwendsel van contractuele vrijheid, op een soms bijna arbitraire wijze en zonder noodzakelijkerwijs duidelijk de reden(en) aan te geven, de activering van een bepaald abonnement weigeren aan een eindgebruiker? In dezelfde logica kunnen we ons afvragen of een operator een abonnement van de ene dag op de andere mag beëindigen zonder objectieve of aanwijsbare reden? Over welke rechtsmiddelen beschikt een eindgebruiker in dit geval?

Tegelijkertijd willen aanbieders van elektronische communicatiediensten zich, net als elke andere schuldeiser, beschermen tegen elk risico van insolvabiliteit of zelfs overmatige schuldenlast van potentiële abonnees. Uit sommige analyses blijkt dat niet betaling van de telecomrekening één van de eerste indicatoren voor een bepaalde schuldenlast is.

In deze bijdrage worden, aan de hand van voorbeelden van klachten, de verschillende vormen of oorzaken van weigering tot verkoop besproken die specifiek zijn voor de telecommunicatiesector, alsook de problemen die eruit voortvloeien. Daarnaast zullen een aantal aanbevelingen worden geformuleerd aan operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten.



B. VERSCHILLENDE VORMEN VAN VERKOOPWEIGERING WEGENS INSOLVABILITEIT

In de telecomsector zijn gevallen van verkoopweigering over het algemeen het gevolg van een bewezen of verondersteld risico van onvermogen of financiële kwetsbaarheid van de abonnee. Deze weigeringen houden vaak verband met een netelige situatie waarin de abonnee zich bevindt (faillissement, collectieve schuldenregeling, onbetaalde of verjaarde facturen, enz.) en kunnen in twee categorieën worden ingedeeld; zijnde voorafgaand de abonnementsaanvraag of tijdens de uitvoering van het contract. De eerste categorie is veruit de belangrijkste.

1. Weigering tot verkoop bij abonnementsaanvraag: verschillende opgemerkte problemen

1.1. Gebrek aan informatie

Orange weigert mij als klant. Ik wil hier graag meer informatie over

-

Ik kan geen diensten op mijn naam krijgen omdat ik een schuld en een dossier bij een deurwaarder zou hebben. Ik kan geen details over deze schuld verkrijgen.

Bovengenoemde klachten tonen aan dat de betrokken abonnees de precieze redenen voor de weigering helemaal niet kennen. Dit gebrek aan informatie kan zware gevolgen met zich meebrengen en ertoe leiden dat de betrokkenen geen andere communicatiemiddelen meer kunnen krijgen dan de steeds beperktere prepaid aanbiedingen.

Het is belangrijk dat de operatoren transparant zijn en van meet af aan alle redenen voor de verkoopweigering meedelen. Dat is een basisvereiste; zo niet is de weigering willekeurig.

Dergelijke klachten worden echter meestal positief opgelost via bemiddeling. In de praktijk past de operator zijn dossier aan, zonder de redenen voor de aanvankelijke weigering te geven, en vraagt aan de klager om een nieuwe abonnementsaanvraag in te dienen.

1.2. Collectieve schuldenregeling

1.2.1. Behoud van de schuld

Mijn cliënte verbleef enige tijd bij ons in een vluchthuis en gaat nu alleen wonen met haar kinderen. Ze zit in een collectieve schuldenregeling. Ze kan echter geen contract sluiten met een telecommunicatiebedrijf omdat ze een onbetaalde schuld heeft bij het telecommunicatiebedrijf en op de zwarte lijst van alle telecombedrijven staat.

Ter herinnering; een collectieve schuldenregeling is een gerechtelijke procedure die tot doel heeft de financiële situatie van de schuldenaar te herstellen zodat hij in de mate van het mogelijke zijn schulden kan aflossen en tegelijk wordt gegarandeerd dat hij en zijn gezin een menswaardig leven kunnen blijven leiden. Vandaag houdt deze waardigheid noodzakelijkerwijs toegang tot telecommunicatiediensten en elektronische communicatiediensten in.

In geval van collectieve schuldenregeling worden bestaande schulden bij een operator in principe vereffend of zullen ze worden vereffend volgens de bepalingen die zijn vastgesteld door de Arbeidsrechtbank (betaling of kwijtschelding van schulden).

Binnen zulke gerechtelijk vastgelegde afspraken lijkt de strikte en absolute toepassing van de contractuele vrijheid en de daaruit voortvloeiende weigering tot verkoop door operatoren, moeilijk te rechtvaardigen. In de praktijk stemmen de operatoren ermee in een abonnement toe te kennen in ruil voor hetzij de betaling van het uitstaande saldo, hetzij de instemming van de schuldbemiddelaar, hetzij de betaling van een voorschot waarvan het bedrag de financiële draagkracht van de betrokken abonnees ruimschoots overtreft.

1.2.2. Lijsten over kredietwaardigheid

Ten slotte houdt elke operator sinds de ontbinding van de vzw Preventel in 2010 zijn eigen lijst bij, met het risico dat sommige abonnees onbetaalde facturen bij verschillende telecommunicatiebedrijven opstapelen.

Proximus houdt ten onrechte mijn naam op de zwarte lijst. Ik zit in een collectieve schuldenregeling en Proximus heeft zijn verklaring van schuldvordering niet ingediend. De rechter heeft ze uit de procedure geschrapt, maar die schuldeiser wil het dossier niet sluiten en mijn naam van de zwarte lijst schrappen. Ik sta op een zwarte lijst en krijg geen toegang tot telecomdiensten bij een andere operator. Proximus vraagt me om het openstaande bedrag te betalen. Ik zou willen dat Proximus het vonnis van homologatie van de collectieve schuldenregeling naleeft, dit dossier sluit en mij schrapt van de zwarte lijst.

De klachten die bij de Ombudsdienst worden ingediend, hebben betrekking op lijsten die door de operatoren worden bijgehouden. De inhoud en de formulering van de gegevens op deze lijsten blijven ontransparant en onduidelijk. Naar alle waarschijnlijkheid bevatten deze lijsten persoonsgegevens van abonnees voor wie een collectieve schuldenregeling wordt of werd ingesteld.

Uit de klachten blijkt ook dat het voor abonnees moeilijk is om van deze lijsten geschrapt te worden.

Het bijhouden van deze lijsten en de verwerking van de daarin opgenomen gegevens valt in principe onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming). Hieruit volgt dat de operatoren aan abonnees en eindgebruikers een aantal rechten moeten garanderen, waaronder het recht op inzage, rechtzetting en verwijdering.

1.3 Verjaarde facturen

Ik kan voor mijn zoon van 10 jaar geen abonnement openen bij BASE omdat er blijkbaar nog een bedrag (€ 104,86) openstaat uit 2013. BASE kan mij geen facturen tonen of aangeven waar deze kosten vandaan komen.

Ter herinnering; schuldvorderingen wegens levering van goederen en diensten van elektronische communicatiediensten of omroeptransmissie- en omroepdiensten via elektronische communicatienetwerken verjaren na verloop van vijf jaren (artikel 2277 van het Burgerlijk Wetboek).

Bijgevolg heeft een operator niet langer het recht om de betaling van een verjaarde factuur te vervolgen, maar ook niet langer het recht om zich op de niet betaling van een verjaarde factuur te beroepen om zich tegen de activering van een nieuw abonnement te verzetten. Voor een meer uitgebreide uiteenzetting hierover verwijzen we naar het jaarverslag 2020, hoofdstuk 10.

1.4. Verkoopweigering wegens faillissement

Ik kan geen abonnement nemen bij Telenet of Orange. Door overmacht is mijn vennootschap in 2012 failliet verklaard. Ik ben in 2014 verschoonbaar verklaard. Al die jaren heb ik Telenet-diensten moeten aanvragen op naam van de kinderen, maar ik wil deze situatie niet meer. Na zeven jaar moet ik een bedrag van 2070,00 euro betalen om een abonnement te kunnen nemen. Ik zou willen dat Telenet en Orange me toelaten opnieuw klant te worden.

Sinds 1 mei 2018, de datum van inwerkingtreding van Boek XX van het Wetboek van economisch recht, dat handelt over het recht inzake 'insolvabiliteit van ondernemingen', is de verschoonbaarheidsregeling vervangen door het beginsel van de kwijtschelding van schulden uit het verleden (artikel XX.173 van het Wetboek van economisch recht). Het einddoel blijft hetzelfde; namelijk het bevorderen van het proces van schuldkwijtschelding voor bonafide ondernemers en het ondersteunen van hun herintegratie in de officiële economische structuur om parallelle markten en zwartwerk te voorkomen.

Toegang tot telecommunicatiediensten en elektronische communicatiediensten is onmisbaar voor de nagestreefde economische heractivering. Daarom moeten er opties worden gevonden om zowel de doelstelling van economische re-integratie als het risico van onvermogen van abonnees met elkaar in overeenstemming te brengen. Dit is verre van een gemakkelijke oefening en moet tijdens het bemiddelingsproces geval per geval worden uitgevoerd.

2. Verkoopweigering in de loop van de uitvoering van het contract

2.1. Weigering om een bijkomende optie te activeren

Ik probeer bij VOO een smartphone te kopen met mijn abonnement dat sinds een paar dagen actief is. VOO weigert dit te doen omdat ik toen ik terugkwam uit Frankrijk zag dat ik een onbetaalde factuur van hen had. Een factuur waarvan ik niet wist dat hij bestond. Ik heb de factuur onmiddellijk betaald. Ze weigeren me ook een vaste telefoonlijn. Ze blijven flaters begaan. Ik wil krijgen waar ik recht op heb.

De weigering om een bijkomende optie op een abonnement te activeren is vaak te wijten aan het bestaan van een onbetaalde factuur in de bestanden van de operator die is overgegaan naar oninbaar zonder dat het ermee overeenstemmende bedrag is geannuleerd. Dit soort klachten wordt meestal positief afgehandeld bij bemiddeling; de betrokken operator corrigeert de klanteninformatie van de abonnee en stelt voor een nieuwe aanvraag in te dienen.

Een regelmatige actualisering van de gegevens over de kredietwaardigheid van de klanten zou zeker bijdragen tot een vermindering van het aantal klachten op dit gebied.

2.2. Plotse verbreking

Mijn diensten werden geblokkeerd zonder enige voorafgaande mededeling. Telenet weigert de klager, hij zou naar verluidt een winkelbediende in het gezicht hebben geslagen.

-

We hadden veel problemen met achterstallige bedragen die door Edpnet niet correct waren gefactureerd, maar die we toch hadden betaald om onze goede wil te tonen. De operator wil niets meer van ons horen en is bijzonder nerveus en onbeleefd wanneer wij veel vragen stellen over onze facturen. We zijn in orde met onze betaling. We zouden graag abonnee blijven bij Edpnet en een tweede kans krijgen.

Naast de eerder beschreven weigeringen, zijn er uitzonderlijke gevallen waarin de operator het contract abrupt en zonder duidelijke reden beëindigt.

Dergelijke praktijken zijn vergelijkbaar met gevallen van rechtsmisbruik waarin de uitoefening van een recht op een manier die de grenzen van de normale uitoefening van dat recht door een voorzichtig en zorgvuldig persoon duidelijk overschrijdt. Dit is met name het geval wanneer de veroorzaakte schade niet in verhouding staat tot het door de houder van het recht nagestreefde of verkregen voordeel.

Bovendien verzaakt een operator die een abonnement abrupt en vroegtijdig beëindigt aan zijn verplichting tot zorgvuldigheid en kan zijn burgerlijke aansprakelijkheid worden ingeroepen. Door dit te doen begaat de operator immers een fout in de zin van artikel 1382 van het (oud) Burgerlijk Wetboek waarvoor de abonnee schadevergoeding kan vorderen.

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Verkoopweigering is inherent aan het principe van contractuele vrijheid en impliceert de afweging van twee belangen. Het gaat erom een billijk evenwicht te vinden tussen enerzijds het recht van eenieder op toegang tot telecommunicatie in een steeds meer digitale samenleving en anderzijds toestaan dat operatoren zich beschermen tegen de risico's van insolvabiliteit van abonnees. Deze noodzakelijke verzoening is niet altijd gemakkelijk en moet worden uitgevoerd met inachtneming van de specifieke omstandigheden. Dat is nu juist de uitdaging en het doel van bemiddeling.

Ten slotte moeten de operatoren in hun aanpak ook volledige transparantie bieden over de redenen voor weigering en blijk geven van gematigdheid. Wanneer er sprake is van weigering van de activering van een abonnement kan het principe van de contractuele vrijheid en de daaruit voortvloeiende weigering tot verkoop immers niet steeds volledig worden uitgeoefend en moet het worden getemperd.

Klachten over hoge kosten voor reeds terugbezorgde huurapparaten

A. INLEIDING **79**

B. STRUCTURELE PIJNPUNTEN **79**

1. Problemen met de registratie van teruggebrachte huurtoestellen 79
2. Zeer laattijdige aanrekeningen 80
3. Bizarre systeemfouten bij de facturatie van vergoedingen voor huurtoestellen 80
4. Praktische problemen betreffende het retourneren van huurtoestellen 81
5. Onduidelijkheid over de noodzaak om gehuurde toestellen terug te bezorgen en principiële betwistingen van de tarieven 81

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN **82**

A. INLEIDING

Internet- en digitale tv-abonnees dienen te beschikken over respectievelijk een modem en een decoder om gebruik te kunnen maken van deze diensten. Elke telecomoperator verwacht van zijn klanten dat zij deze apparaten aankopen of huren. Sommige operatoren, zoals Proximus en Orange, stellen enkel modems en decoders te huur. Als reden hiervoor wordt verwezen naar de voortdurende technologische ontwikkeling van de elektronische communicatiediensten, die kunnen leiden tot problemen op het vlak van compatibiliteit met verouderde hardware. Het voordeel van het huren van een modem of decoder bestaat eruit dat deze toestellen periodiek kunnen omgeruild worden naar exemplaren waarvan de software is aangepast aan de nieuwste behoeftes.

Wanneer de gebruiker beslist om zijn internet- en/of digitale tv-abonnement op te zeggen, al dan niet in het kader van een overstap naar een andere telecomleverancier, is hij contractueel verplicht om gehuurde apparaten terug te bezorgen aan de operator. Wanneer de abonnee nalaat om dit te doen, kan hij zich verwachten aan de aanrekening van een vergoeding, die kan oplopen tot honderden euro's.

In 2021 werd 182 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst omwille van de betwisting van kosten die door telecomoperatoren werden aangerekend omdat huurtoestellen door de klant niet zouden zijn terugbezorgd. Het is niet voor het eerst dat een significant aantal klachten over deze aanrekeningen wordt ontvangen. In 2019 en 2020 werd respectievelijk 180 en 222 keer bemiddeld in klachten over deze materie. Wanneer we de klachten van 2021 uitsplitsen per operator stellen we vast dat Proximus (85) koploper is, vóór Orange (51), Telenet (43), VOO (15) en Scarlet (13). De klachten hebben voornamelijk betrekking op gehuurde modems en decoders, maar occasioneel ook op andere soorten hardware die bij operatoren optioneel kan worden gehuurd, zoals wifi-versterkers.

Hieronder volgt een analyse van de betreffende klachten uit 2021, waarbij de structurele problemen zullen worden besproken en aanbevelingen naar de operatoren zullen worden geformuleerd.

B. STRUCTURELE PIJNPUNTEN

1. Problemen met de registratie van teruggebrachte huurtoestellen

Op 25 februari 2021 heb ik mijn abonnement bij Orange beëindigd. Op 1 maart 2021 heb ik via een postpunt van Bpost te Zonhoven de decoder, de modem en de afstandsbediening naar Orange teruggestuurd. Op 1 april 2021 ontving ik een schrijven van Orange met nogmaals de melding om de apparatuur terug te zenden. Op 6 april 2021 ontving ik een factuur van € 200,00 voor de niet- teruggave van de apparatuur. Bij iedere telefonische tussenkomst meldt men dat men het probleem zal onderzoeken.

-

Ik wens geen restwaarde te betalen voor toestellen die niet in mijn bezit zijn. Gezien alles digitaal werd verwerkt (alles is te zien in mijn account) kan ik enkel denken dat deze extra kost moedwillig door Telenet is aangerekend. Ik kan namelijk bewijzen deze toestellen ingeleverd te hebben. Alles werd digitaal verwerkt in de Telenet-winkel en gekoppeld aan mijn account. Restwaarde aanrekenen voor toestellen die niet in mijn bezit zijn is een wanpraktijk.

Het belangrijkste structurele probleem bestaat eruit dat klagers beweren dat zij de huurapparaten hebben terugbezorgd aan de operator, terwijl de onderneming de teruggave van deze hardware klaarblijkelijk niet registreert en vervolgens een hoge vergoeding eist van de exklant. In veruit de meeste klachten betreft het een situatie waarbij de klager na de verbreking van zijn contract de apparatuur had terugbezorgd aan zijn voormalige telecombedrijf. In een beperkt aantal kadert de teruggave in een omruiling van een defect of verouderd type huurtoestel.

Een groot aantal klagers voegt bij hun beroepsklacht een bewijs van teruggave in de vorm van een document dat aantoont dat het toestel werd afgegeven bij een postbedrijf. Dergelijke bewijzen werden vaak reeds bezorgd aan de eerste lijn klantendienst van de betreffende operatoren. Ondanks het leveren van dit bewijs blijken operatoren er niet altijd in te slagen om deze dossiers op een correcte manier af te handelen en wordt verdere invordering van de onterechte bedragen opgestart.

Een ander structureel pijnpunt blijkt de registratie van de ontvangen huurtoestellen te zijn. Wanneer bijvoorbeeld de apparatuur verloren zou zijn gegaan tijdens het postale traject, of zelfs bij het binnenbrengen in een lokaal winkelpunt van de onderneming, blijkt deze informatie soms niet door te stromen naar het klantprofiel.

Wanneer de gebruiker vervolgens aanklopt bij de Ombudsdienst, wordt er bijna zonder uitzondering snel een oplossing aangeboden en zijn de operatoren alsnog bereid om de huurtoestellen als ingeleverd te registreren en de betwiste vergoedingen te crediteren.

2. Zeer laattijdige aanrekeningen

De modem moet na afsluiten van het contract geretourneerd worden naar Orange. Dit is meteen gedaan. Ik heb het Bpost-bewijs bijgehouden gedurende drie maanden. Nu na vijf maanden krijgen we kosten (€ 60,00) aangerekend voor het niet ontvangen van geretourneerde modem.

Van de gebruiker wordt verwacht dat na opzeg van het contract binnen een welbepaalde termijn de gehuurde hardware wordt terugbezorgd aan de betreffende telecomoperator. In het geval van Proximus beschrijven de verkoopsvoorwaarden dat de apparatuur binnen de drie dagen na het einde van de overeenkomst moet worden teruggebracht. Orange hanteert dan weer een contractuele maximumtermijn van veertien kalenderdagen. In principe kan worden verondersteld dat de operator binnen een redelijke termijn, na de vaststelling dat de huurapparatuur niet werd terugbezorgd, maatregelen neemt om de ex-klant hierop te wijzen en/of te factureren voor de niet-teruggebrachte hardware. Wanneer men beslist om een vergoeding ten laste van de abonnee te leggen, is het niet opportuun om hier meerdere maanden mee te wachten, vermits dit diens verhaalsmogelijkheden kan aantasten.

Toch blijkt uit de ombudsklachten dat Orange en VOO soms dermate lang hadden gewacht met het opmaken van dergelijke aanrekeningen dat de gebruikers er inmiddels van uit waren gegaan dat deze operatoren de geretourneerde hardware hadden geregistreerd, waarna het afgiftebewijs niet langer werd bijgehouden. Uit hun relazen kon worden afgeleid dat Orange en VOO in sommige gevallen pas na vijf maanden een factuur hadden opgesteld, wat onredelijk laattijdig is.

Wanneer ex-abonnees vervolgens Orange contacteren om hun te verzekeren dat zij de apparaten wel degelijk hebben terugbezorgd, wordt vaak een bewijs gevraagd. In het geval de gebruiker dit niet kan voorleggen kan de klacht worden verworpen. In het kader van een ombudsklacht gunt Orange de klagers doorgaans het voordeel van de twijfel en worden de betwiste vergoedingen kwijtgescholden.

3. Bizarre systeemfouten bij de facturatie van vergoedingen voor huurtoestellen

Ik heb Proximus opgezegd en nu krijg ik een afrekening van € 1039,00. Zij rekenen mij acht modems en acht decoders aan. Ik bezat maar 1 modem en 1 decoder en deze zijn volgens de procedure van Proximus teruggestuurd. Zij willen hun factuur niet aanpassen. Binnenkort wordt mijn inboedel openbaar verkocht in opdracht van Proximus. Kan u mij helpen?

Meerdere gebruikers deden in 2021 een beroep op de Ombudsdienst omdat zij een aanrekening betwistten die een ernstige anomalie vertoonde. Deze klagers contesteerden niet enkel het feit dat er een vergoeding werd aangerekend voor huurtoestellen die werden ingeleverd, maar uitten tevens hun grote verbazing over het feit dat er veel meer apparaten werden gefactureerd dan dat zij ooit in hun bezit hadden. Deze klachten waren gericht tegen Proximus en Telenet. In eerste lijn werd er geen oplossing aangeboden. In het kader van de bemiddeling door de Ombudsdienst gaven deze operatoren uitein-

delijk toe dat een systeemfout aan de basis lag van de onterechte aanrekeningen.

4. Praktische problemen betreffende het retourneren van huurtoestellen

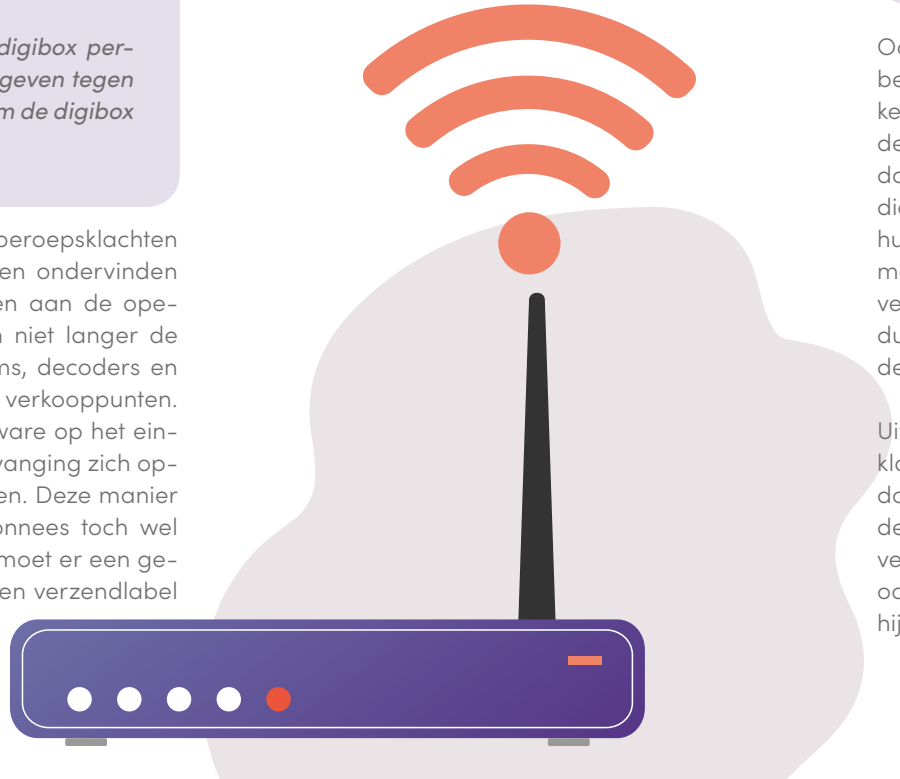
Ik moet mijn modem van Proximus terugsturen, anders riskeer ik een boete van € 99,00. Ik heb nooit een verzendlabel ontvangen. Daarom heb ik tweemaal telefonisch contact opgenomen en tweemaal via hun chat. Telkens werd me gezegd dat het label verzonden zou worden. Echter, nooit iets ontvangen, ook niet in spam. Hierdoor zal ik te laat zijn met het opsturen van het product en zal me € 99,00 aangerekend worden.

-

Orange gaf mij geen optie om de digibox persoonlijk in één van hun winkels af te geven tegen ontvangstbewijs. Het was verplicht om de digibox op te sturen via de post.

De Ombudsdienst ontvangt af en toe beroepsklachten van gebruikers die praktische problemen ondervinden om de huurtoestellen terug te bezorgen aan de operatoren. De meeste operatoren bieden niet langer de mogelijkheid aan om gehuurde modems, decoders en andere hardware af te geven in fysieke verkooppunten. Ze verplichten hun klanten om de hardware op het einde van het contract of wanneer een vervanging zich opdringt, via een postcolli terug te bezorgen. Deze manier van werken brengt voor sommige abonnees toch wel wat beslommeringen met zich mee. Zo moet er een geschikte verpakking worden gevonden, een verzendlabel afgeprint en alsnog een verplaatsing naar een postpunt worden gemaakt.

Uit de klachten blijkt dat enkel Telenet de klanten toelaat om huurapparatuur terug te bezorgen via hun winkels. In het kader van een ombudsklacht liet VOO weten dat de toestellen niet in de verkooppunten kunnen worden teruggenomen omwille van de aanslepende coronacrisis. Desalniettemin geven sommige klagers te kennen dat zij het praktischer en eenvoudiger vinden om de toestellen te kunnen afgeven in fysieke verkooppunten.



5. Onduidelijkheid over de noodzaak om gehuurde toestellen terug te bezorgen en principiële betwistingen van de tarieven

Na stopzetting van het contract wordt door Proximus gevraagd de b-box 2 terug te sturen. Wij hebben dit toestel jammer genoeg reeds gedeponeerd in het containerpark. Ons idee was dat dit een verouderde box was die toch niet meer in gebruik zal genomen worden. Proximus verdeelt ondertussen deze box ook niet meer. Als we deze box niet terugsturen zal ons een boete aangerekend worden van € 99,00 wat we willen betwisten. De marktwaarde (tweedehands) ligt rond de € 10,00.

Occasioneel wordt de Ombudsdienst verzocht om te bemiddelen in beroepsklachten waarin de gebruiker erkent een huurtoestel niet te hebben terugbezorgd aan de operator. In sommige gevallen beweerde de klager dat het voor hem niet duidelijk was dat hij de hardware diende te retourneren. In andere situaties, waarbij de huurapparatuur defect was, zouden de toestellen zijn meegenomen door een technieker. Nog andere klagers verwijzen naar bijzondere omstandigheden, zoals langdurige ziekte, waardoor de apparaten niet konden worden terugbezorgd binnen de voorziene termijn.

Uit onderzoek tijdens de bemiddeling van dergelijke klachten is gebleken dat operatoren doorgaans voldoende duidelijk communiceren over de noodzaak om de huurtoestellen te retourneren. Dit wordt niet enkel vermeld in de algemene voorwaarden, maar in principe ook in de communicatie die de klant ontvangt wanneer hij zijn abonnement opzegt.

Een aantal klagers stelt de grootteorde van de vergoedingen die worden aangerekend in vraag. De meeste operatoren rekenen een forfaitair tarief aan wanneer de gebruiker nalaat om de huurtoestellen terug te bezorgen. Zo bedraagt de vergoeding voor een tv-decoder volgens de prijslijst van Proximus € 149,00. Orange rekent hiervoor bij niet teruggave een bedrag van € 200,00 aan, terwijl de prijslijst van Telenet tarieven vermeldt die variëren van € 25,00 tot € 249,00, al naargelang het type en de leeftijd van het toestel.

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Binnen de diverse problematieken die aan bod komen in ombudsklachten vormen betwistingen van veelal hoge vergoedingen voor niet-teruggave van huurtoestellen al jaren een substantieel onderdeel.

Er tekenen zich diverse structurele pijnpunten af, waarbij problemen met de registratie door de telecombedrijven van daadwerkelijk terugbezorgde huurmodems, decoders en andere apparatuur veruit de belangrijkste is. Voor hun eigen geloofwaardigheid is het nodig dat operatoren kunnen garanderen dat wanneer een klant de huurtoestellen terugbezorgt, dit als dusdanig correct en minutieus wordt geregistreerd in hun bestanden.

Een bijkomstig probleem wordt geschetst door diverse klachten die aantonen dat Orange en VOO niet alleen onterecht vergoedingen aanrekenen voor geretourneerde toestellen, maar bovendien deze kosten zeer laattijdig factureren. Hierdoor is de kans reëel dat de gebruiker niet meer beschikt over het afgiftebewijs, dat veelal louter bestaat uit een papieren strookje dat hem wordt overhandigd bij afgifte van het pakket in een postpunt. Om te vermijden dat de gebruiker gefnuikt wordt in zijn betwistingsmogelijkheden, beveelt de Ombudsdienst Orange en VOO aan om lessen te trekken uit de betreffende klachten. In dezelfde zin is het belangrijk dat Telenet en Proximus structurele maatregelen nemen om andere anomalieën te vermijden, zoals dubbele of zelfs achtvoudige kosten.

Verder lijkt het de Ombudsdienst klantvriendelijk om de gebruikers meerdere mogelijkheden te geven om de huurapparaten terug te bezorgen aan de operatoren. De mogelijkheid tot het postaal opsturen van de apparatuur stelt voor veel abonnees allicht geen enkel probleem, toch wijzen de klachten uit dat anderen er de voorkeur aan geven om de toestellen eenvoudigweg in te leveren in een fysiek verkooppunt. De richtlijnen die de meeste operatoren sedert de aanvang van de corona-pandemie toepassen, namelijk de verplichting om de toestellen per post terug te sturen, leidt niet alleen tot een toegenomen responsabilisering van de (ex-)klant, maar ook tot een afbouw van de persoonlijke service naar de burger toe.

Hoewel de Ombudsdienst in principe geen positie inneemt inzake de prijzenpolitiek van telecomoperatoren, kunnen er op basis van de klachten tot slot toch vraagtekens worden geplaatst achter het feit dat de meeste bedrijven hoge forfaitaire bedragen aanrekenen voor huurtoestellen die niet worden terugbezorgd. Het toepassen van een principe van degressiviteit bij de berekening van de vergoeding lijkt opportuun, vermits dit allicht beter aansluit bij de reële restwaarde van soms verouderde huurapparatuur.

Klachten over de aanleg van kabels en uitrusting op de gevel van woningen

A. INLEIDING 84

B. GEVELRECHT LEIDT TOT ONTEVREDENHEID BIJ WONINGEIGENAARS 84

1. Een blik op de klachten 84

2. Wat houdt gevelrecht precies in? 85

3. Hoe reageren de operatoren op klachten? 85

4. Het belang van duidelijke communicatie vóór de werkzaamheden 86

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN 87

A. INLEIDING

In 2021 ontving de Ombudsdienst 87 klachten van burgers die hun ongenoegen lieten blijken over het feit dat telecomoperatoren steun zoeken op de gevel van hun woning voor het aanleggen van kabels en andere netwerkinfrastructuur. Ook in de voorafgaande jaren werd tientallen keren een beroep gedaan op de Ombudsdienst om te bemiddelen in dergelijke geschillen tussen eigenaars van woningen en telecomoperatoren. De klachten van 2021 waren voornamelijk gericht tegen Proximus (48), Telenet (37) en in mindere mate tegen VOO (6). In een beperkt aantal klachten (3) werd ook Fluvius, in de hoedanigheid van netwerkbeheerder in bepaalde Vlaamse gemeenten betrokken. Omdat het voor de klagers niet altijd duidelijk was welke telecomoperator verantwoordelijkheid droeg voor de aanleg van de bekabeling op de gevel van hun woning, werden sommige ombudsklachten doorgestuurd naar meerdere partijen.

Operatoren streven ernaar om in te spelen op de steeds groter wordende verwachting van gebruikers om te kunnen beschikken over een snelle en stabiele internetverbinding. Om te kunnen voldoen aan de stijgende digitale behoeften van hun klanten hebben met name Telenet en Proximus grootschalige projecten op touw gezet om hun respectievelijke vaste netwerken performanter te maken. Telenet gaf reeds enkele jaren geleden de aftrap van 'De Grote Netwerf', waarbij zijn kabelnetwerk werd uitgebreid en geoptimaliseerd. Zoals de naam van dit project al doet vermoeden, ging dit gepaard met belangrijke werkzaamheden over het volledige Vlaamse grondgebied, waarbij zowel ondergrondse als bovengrondse telecominfrastructuur werd vervangen. Proximus is momenteel nog druk in de weer met de omschakeling van zijn kopernetwerk naar glasvezel (fiber), een meerjarenproject dat 'Fiber To The Home', kortweg FTTH, gedoopt werd. Ook dit gaat gepaard met de aanleg van kabels op de gevels van gebouwen, wat regelmatig klachten veroorzaakt.

B. GEVELRECHT LEIDT TOT ONTEVREDENHEID BIJ WONINGEIGENAARS

1. Een blik op de klachten

In onze buurt (Berchem) werden vorige week door Proximus nieuwe kabels en bijhorende kastjes aan de gevels bevestigd. Dit zonder enige voorafgaande kennisgeving, noch per post, noch per mail. Aangezien wij geen klant zijn bij Proximus, zijn wij dus allerminst vragende partij om hun kastje en kabels aan onze gevel bevestigd te zien. Dit zorgt bij buren in halfopen bebouwingen ook voor een draak van een constructie waarbij de kabel zomaar over hun oprit hangt. Dit kan toch niet de bedoeling zijn anno 2021? Hier wordt voor allerlei nutsvoorzieningen de straat of het voetpad deels opgebroken, maar voor Proximus moet dit niet? Daarnaast wil ik er ook op wijzen dat Proximus géén mogelijkheid voorziet om via de site een klacht in te dienen.

Wij hebben een herenhuis in Schaarbeek waar we fier op zijn. Maar als u de bijgevoegde foto ziet zijn er verschillende kabels aan de gevel bevestigd die niet mooi ogen. Ik heb reeds met Telenet contact gehad en gevraagd of ze de kabels niet konden verzetten door ze naar boven, langs de scheiding van de twee gevels (de gevel van mijn buur is een geklasseerd art deco-huis) naar boven en onder onze dakgoot te willen vasthechten. Het antwoord was dat ze dit konden uitvoeren maar hiervoor moet ik € 500,00 betalen. Kan dit zomaar?

-

Op 8 februari 2021 boden twee werknemers van Proximus zich aan om een glasvezelkabel te installeren. Op dat moment was ik niet thuis. Eén werknemer begon onmiddellijk gaten in de voorgevel te boren, de andere werknemer stelde zich voor aan mijn zoon. Toen mijn zoon vroeg of de installatie op deze manier diende te gebeuren, antwoordde deze man dat dit inderdaad zo hoorde. Er werd op geen enkel moment om goedkeuring gevraagd. Toen ikzelf een half uurtje later thuiskwam, was er een rij van negen gaten in onze voorgevel geboord, en liep er een dikke glasvezelkabel langs de gevel vlak naast de voordeur.

De meeste klachten wijzen uit dat sommige burgers zeer ontstemd zijn over het feit dat operatoren, bij wie ze vaak niet zijn aangesloten, steun zoeken op de gevel van hun

woonst voor de aanleg van bovengrondse kabels. Anderen kaartten aan dat de installatie op een onfatsoenlijke wijze werd aangebracht en hierdoor de façade ontsierde. De Ombudsdienst bemiddelde ook regelmatig in geveldossiers waar de uitvoering van de werken tot één of andere vorm van schade had geleid. Daarnaast stellen sommige klagers aan de kaak dat de nieuwe telecominfrastructuur een struikelblok vormt om tot renovatie over te gaan.

2. Wat houdt gevelrecht precies in?

Uit de klachten kan afgeleid worden dat de burgers er niet altijd van op de hoogte zijn dat telecomoperatoren, net als andere nutsmaatschappijen, wel degelijk over het wettelijk recht beschikken om steun te zoeken op de gevel van privéwoningen om hun infrastructuur aan te bevestigen. Het principe van gevelrecht wordt bepaald door artikel 99 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Volgens deze wettelijke bepaling hebben operatoren het recht om "kosteloos, voor de aanleg van de kabels, bovengrondse lijnen en bijbehorende uitrustingen, op blijvende wijze steun te nemen op muren en gevels, die uitgeven op de openbare weg, gebruik te maken van open en onbebouwde gronden of eigendommen zonder aanhechting of aanraking te overspannen of te overschrijden."

De wet legt de operatoren echter op om voorafgaandelijk te streven naar overeenstemming met de eigenaar. Wanneer dit niet mogelijk is, dient de operator de eigenaar per aangetekende brief te informeren, hierbij een duidelijke omschrijving gevend van de voorgenomen plaats en de wijze van uitvoering van de werken. De eigenaar kan vervolgens binnen de acht dagen een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de telecomregulator, het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT), die op zijn beurt binnen de maand een beslissing neemt. Door de indiening van een bezwaarschrift moeten de werkzaamheden worden geschorst.

Verder beschrijft artikel 100 van de voornoemde wet dat eigenaars de aanleg en de uitvoering van alle andere werken aan de bovengrondse kabels en bijhorende infrastructuur op de gebouwen met het oog op een telecomaansluiting moeten dogen, tenzij ze bereid zijn om de meerkosten van een tegenvoorstel, die gewoonlijk bestaat uit een ondergrondse oplossing, te dragen.

3. Hoe reageren de operatoren op klachten?

Het is niet mogelijk om via de website van Proximus een klacht te formuleren en er is ook geen mailadres. Uiteindelijk heb ik iemand aan de lijn gehad die het probleem ging melden ...?

–

Ik kan Telenet niet bereiken. Of ik word doorverwezen en krijg vervolgens niemand aan de lijn of ze beloven mij te contacteren en ik krijg geen antwoord. Ondertussen zijn de telefoonkosten al aardig opgelopen en ben ik al enorm veel tijd verloren.

De klagers signaleren dat het niet altijd mogelijk is om verhaal te halen bij de betrokken operator, meer in het bijzonder wanneer ze geen klant zijn bij het telecombedrijf die de kabel heeft aangelegd op de façade van hun woning. Dit is te wijten aan het feit dat sommige operatoren verplichten om een klantnummer op te geven alvorens men met hen in contact kan treden. Het is niet altijd duidelijk

dat onder meer Proximus een apart online formulier heeft gecreëerd in geval van vragen en klachten over glasvezel op gevels.

Wanneer de klagers er toch in slagen om gehoor te krijgen bij de betrokken operator wordt er niet altijd op een adequate wijze omgesprongen met de eerstelijnsklachten. Er wordt weliswaar in principe een dossier aangemaakt, maar het gebeurt al te vaak dat er vervolgens niets meer wordt vernomen. Andere getuigenissen leren dat operatoren toegeven dat het een onmogelijke zaak is om van elke eigenaar de voorafgaande toestemming te krijgen om de lijnen te bevestigen aan de gevel van hun huizen of appartementen. Sommige klagers voelen zich geïntimideerd wanneer er tijdens het eerstelijnscontact mee wordt gedreigd om alle kosten die voortvloeien uit het verhinderen van de uitrol van het netwerk op hen te verhalen. Het komt eveneens voor dat eigenaars in discussie treden met de technici die op het eigenste moment werkzaamheden uitvoeren, wat vaak leidt tot onaangename confrontaties en zelden tot oplossingen.

Het indienen van een beroepsklacht bij de Ombudsdienst leidt in veel gevallen tot een oplossing, waarbij de betrokken operator alsnog beslist om de kabel op eigen kosten ondergronds te plaatsen of waarbij het aansluitpunt op een meer esthetische manier wordt heraangelegd op de gevel. Het komt er als het ware op neer dat de overeenstemming met de eigenaar, die in principe vooraf moet worden nagestreefd, alsnog wordt bereikt. Ook wanneer de klacht specifiek wordt ingediend om de operator ertoe te bewegen om de gevelkabel tijdelijk te verwijderen in functie van renovatie, schilder of afbraakwerken, wordt doorgaans op korte termijn het beoogde resultaat bereikt.

4. Het belang van duidelijke communicatie vóór de werkzaamheden

Het staat buiten kijf dat operatoren het recht hebben om gebruik te maken van gevels van gebouwen om hun netwerk uit te rollen. Onder meer uit praktische overwegingen wordt vooral in stedelijke gebieden doorgaans beslist om een gedeelte van het netwerk te hechten aan de façades, wat per pand een individuele vaste telecomaansluiting mogelijk maakt. Ook wie geen abonnee is bij de betrokken operator, dient dit dus in principe te gedogen, ook al wordt dit soms ervaren als een aantasting van het eigendomsrecht en zelfs van de privacy.

Al te vaak leest de Ombudsdienst echter in de klachten dat burgers niet op voorhand zouden geïnformeerd zijn geweest over dergelijke werkzaamheden. De nietsvermoedende eigenaars moeten plots vaststellen dat (onderaannemers van) operatoren aan het werken zijn aan hun woonst of stellen op het einde van een werkdag verbouwereerd vast dat er een zwarte kabel en/of aftakdozen op de gevel van hun vastgoed werden bevestigd. Dit houdt ontegensprekelijk een inbreuk in tegen de vigerende wetgeving, die eerder in dit artikel werd besproken.

Er is een moeilijke taak weggelegd voor de operatoren om enerzijds de burgers op een transparante wijze te informeren en hierbij te streven naar de overeenstemming zoals omschreven in de voornoemde wet, en anderzijds geen substantiële vertraging op te lopen bij de uitrol van hun performantere netwerken, aangezien hier een steeds groeiende vraag naar is.

C. CONCLUSIE EN AANBEVELINGEN

Enerzijds is het begrijpelijk dat het feit dat telecomoperatoren gebruik maken van de gevel van woningen om kabels en bijhorende uitrustingen aan te bevestigen voor beroering kan zorgen bij de eigenaars. Anderzijds is het gevelrecht voor de operatoren wettelijk verankerd, naar analogie met het recht op onder meer het bevestigen van straatnaambordjes op façades.

Dat telecombedrijven sedert enkele jaren op veel plaatsen in het land grootschalige werkzaamheden uitvoeren en zich hierbij beroepen op het gevelrecht, vloeit voort uit onze digitale honger waarbij gebruikers steeds meer belang hechten aan performante, supersnelle en uiterst veelzijdige internettoepassingen. Onder meer onder impuls van de coronapandemie is het internetverbruik de voorbije jaren sterk toegenomen.

De digitalisering neemt een hoge vlucht. Steeds meer burgers werken van thuis uit, streamen tijdens hun vrije tijd en beschikken over slimme huishoudapparaten die geconnecteerd zijn met het internet. Verouderde elektronische communicatietechnologieën moeten hierdoor plaats ruimen voor nieuwe infrastructuur, zoals glasvezelnetwerken. De maatschappij is op diverse vlakken gebaat met deze ontwikkeling en het is dan ook belangrijk dat eigenaars van woningen, overeenkomstig het gevelrecht, gedogen dat operatoren steun zoeken op de façade van hun privéwoningen om deze technologische voortuitgang mogelijk te maken. Gevelconstructies zijn vooral in een stedelijke context noodzakelijk om geavanceerde internetaansluitingen voor elke woning mogelijk te maken. Ze leiden ook tot minder overlast op het openbaar domein dan ondergrondse kabels, omdat bovengrondse netwerken toegankelijker zijn voor aanpassingen en herstellingen.

Dit neemt niet weg dat de operatoren omzichtig te werk moeten gaan bij de voorbereidingen van het aanleggen van gevelkabels en niet mogen nalaten om de bewoners op een duidelijke wijze vooraf te informeren en zoveel mogelijk te streven naar overeenstemming met de eigenaars. Vanzelfsprekend is het eveneens belangrijk dat de infrastructuur zo onopvallend mogelijk wordt aangebracht. Daarnaast is het belangrijk dat operatoren de burgers de kans geven om met hen in contact te treden voor vragen of klachten met betrekking tot het gevelrecht. Dit geldt niet louter voor de eigen abonnees, maar ook voor personen en gezinnen die geen klant zijn bij de betrokken telecomonderneming.

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 procedurereglement dat van toepassing is op buitengerechtelijke regeling van geschillen. Dit reglement is geldig voor zowel de eindgebruikers als voor de telecombedrijven. Deze bedrijven worden ook verondersteld van een protocol met onze dienst af te sluiten.

HOOFDSTUK I: DEFINITIES

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

Consument: een natuurlijk 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.

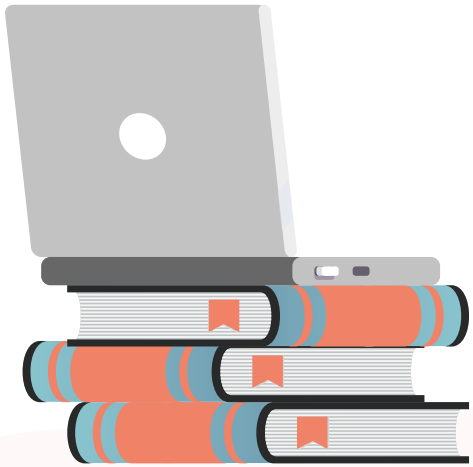
HOOFDSTUK II: BEHANDELING VAN KLACHTEN DOOR DE TELECOMMUNICATIEBEDRIJVEN

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 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 inlichten 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 elektronisch-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 (of 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 tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. De GOF-richtlijnen).

Artikel 7: Volledige aanvraag

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

In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor telecommunicatie wordt verzonden. Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen

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

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

Artikel 11: Termijnen

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

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

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

Artikel 12: Afsluiting van het dossier

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

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

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

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

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige

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

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, 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.

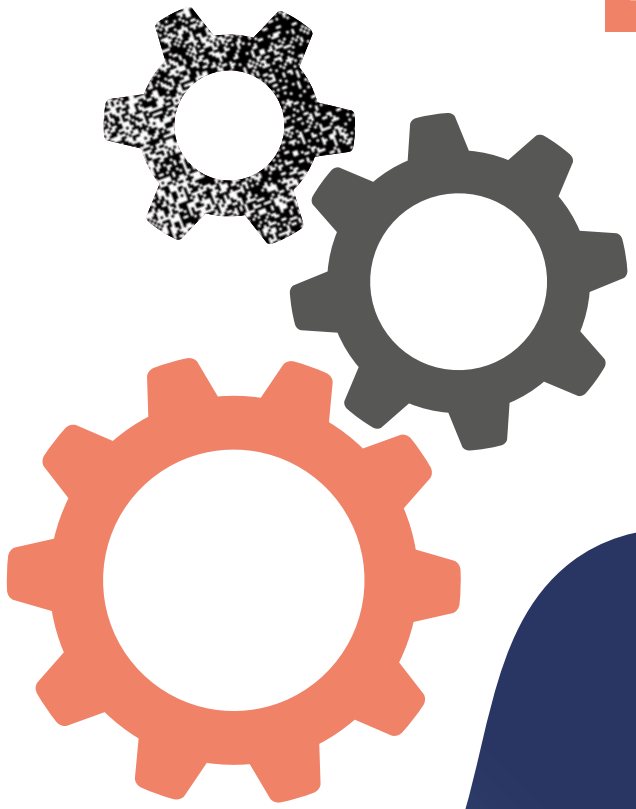
De Koning bepaalt bij een in Ministerraad overlegd besluit, op advies van het Instituut, de menselijke en materiële middelen die het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie ter beschikking van de Ombudsdienst voor telecommunicatie moet stellen.

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.



INKOMSTEN

Terugvordering en bijdrage van de sector	€ 1.521.479

UITGAVEN

Personeelsuitgaven

Wedden	€ 1.015.130
Toelagen	€ 305.000
Pensioenbijdragen	€ 635.000
Tussenkomsten voor personeel	€ 88.000

Werkingsmiddelen

Onderhoudswerken	€ 3.000
Onderhoud voertuigen	€ 10.000
Verzekeringen	€ 8.000
Informatica	€ 45.000
Werken door derden	€ 175.000
Opleiding	€ 10.000
Opdrachten in het buitenland	€ 8.000
Telefoon-verzendingen-vervoer	€ 60.000
Huur en onderhoud	€ 10.000
Belastingen	€ 10.000
Overkoepelende organisaties	€ 1.000
Bijdrage consumentenombudsdienst	€ 125.000

Investeringsuitgaven

Aankoop van voertuigen	€ 60.000
Kantoormateriaal	€ 15.000
Informaticamateriaal	€ 150.000
Technisch materiaal	€ 0

Totaal	**€ 2.733.130**

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.

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