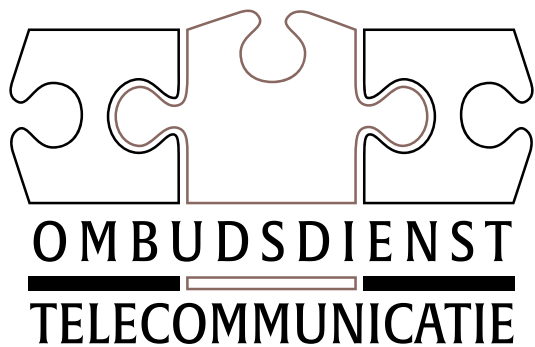
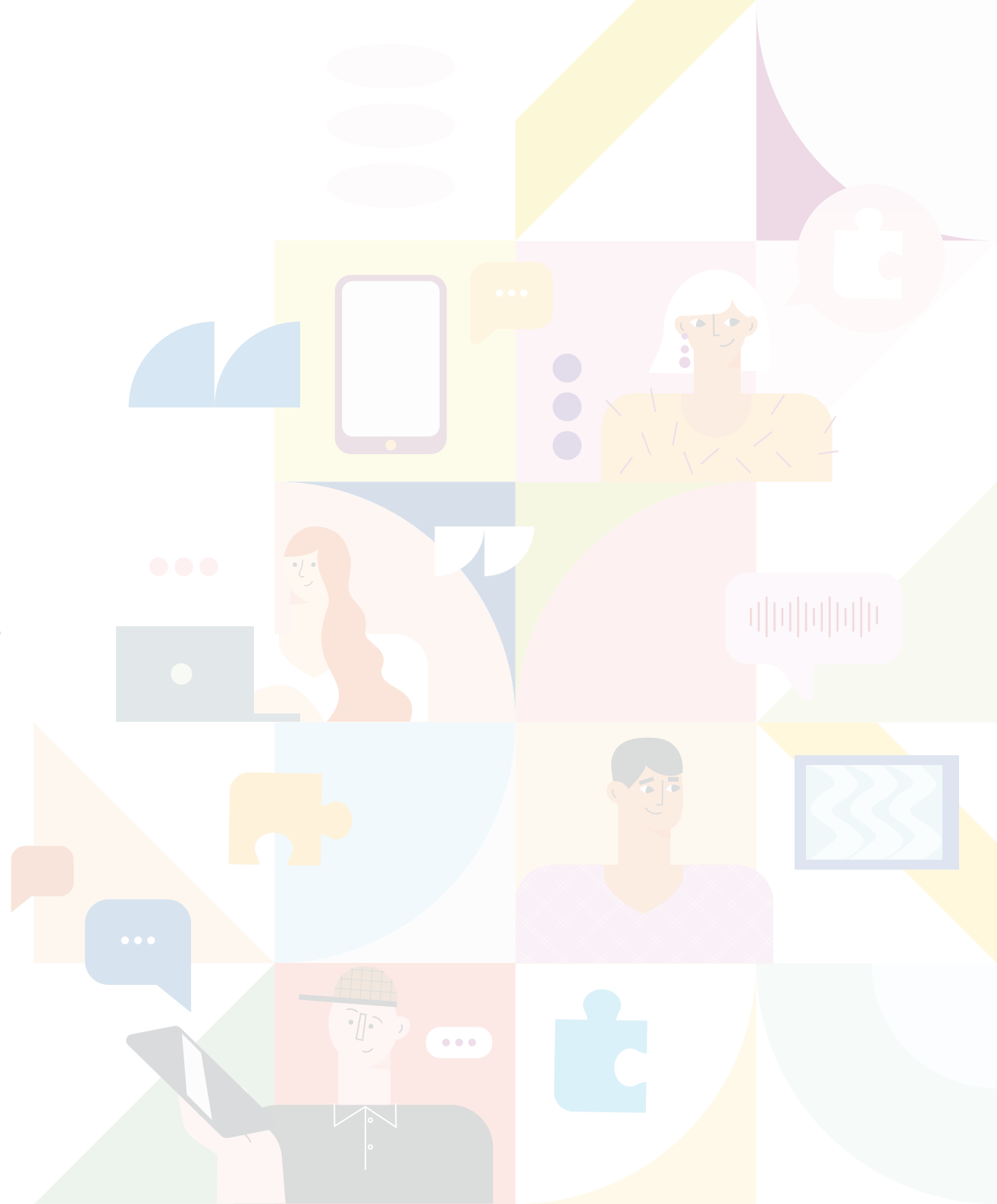


Jaarverslag 2024



This pdf is
clickable



Inhoud



Voorwoord

Na een opmerkelijke stijging van de klachten in 2023, noteerde de Ombudsdienst voor telecommunicatie een daling van het aantal ingediende klachten in 2024.

Dit jaar ontving de Ombudsdienst 16104 schriftelijke klachten, wat neerkomt op een algemene daling van 7,5% ten opzichte van 2023. Deze daling kon worden vastgesteld in het aantal bemiddelingsklachten (van 15168 in 2023 naar 13319), echter kenden de aanvragen in verband met kwaadwillige oproepen een stijging (van 2245 in 2023 naar 2785).

In het eerste hoofdstuk gaan we dieper in op alle cijfergegevens om een overzicht te bieden van de verschillende trends in 2024.

Eveneens kijken we in dit hoofdstuk naar de vijf operatoren met het hoogste aantal geregistreerde klachten. In deze rangschikking, en ten gevolge van de sterkere daling van het aantal door Telenet geregistreerde bemiddelingsklachten (-22% ten opzichte van 2023), neemt operator Proximus Group de eerste plaats opnieuw over. Toch liet de operator een daling van 10% optekenen in het aantal klachten dat tegen hem werd ingediend. Orange maakt het podium compleet met, in tegenstelling tot de eerste twee, een stijging van de bemiddelingsklachten met 6% in 2024. Tot slot ronden operatoren VOO (-7%) en Unleashed de top 5 af, met een opmerkelijke stijging van klachten voor deze laatste (+34%).



Verschillende thema's

In hoofdstuk 2 buigt de Ombudsdienst zich over het thema betreffende het veranderen van operator, waar we de "Easy Switch"-procedure en de toepassing ervan belichten. De "Easy switch"- wetgeving, die sinds 2017 van kracht is en die het gemakkelijker moet maken om te veranderen van operator voor vaste diensten, levert nog steeds te veel klachten op.

Klachten over schade veroorzaakt door infrastructuurwerken worden behandeld in hoofdstuk 3, waarin ook de problemen rond installaties op gevels naar aanleiding van de uitrol van nieuwe netwerken aan bod komt.

In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op geschillen met betrekking tot de mobiele dekking van operatoren, een groeiende en cruciale kwestie gezien het belang van mobiele telefonie in het dagelijks leven.

Hoofdstukken 5 en 6 gaan dieper in op de handelspraktijken van de operatoren en de gevolgen daarvan. Er wordt enerzijds gekeken naar de toepassing van promoties door operatoren en anderzijds worden de aanvullende produkten en diensten die operatoren naast hun elektronische communicatiediensten aanbieden besproken.

Tot slot zal de Ombudsdienst in hoofdstuk 7 een belangrijke kwestie in het kader van zijn opdracht behandelen, namelijk klachten die verband houden met zogenaamde "kwetsbare" gebruikers.

Eén enkele geschillendienst

De telecommunicatiesector evolueert naar een breder domein, "elektronische communicatie" genaamd. Door deze ontwikkeling en de internationale context van aanbieders, kunnen gebruikers onzeker zijn over hun mogelijkheden tot bemiddeling.

Naast de traditionele Belgische operatoren, bieden een groot aantal buitenlandse operatoren en internationale platformen elektronische communicatiediensten aan die de traditionele telecommunicatie overstijgen.

Het blijft van cruciaal belang dat de gebruikers, bij problemen met eender welke aanbieder van elektronische communicatie, terecht kunnen bij dezelfde geschillendienst. Dit bevordert het vertrouwen en biedt mogelijkheid tot bemiddeling.

In deze context vraagt de Ombudsdienst om de bevoegdheden van de ombudsman te consolideren, zodat één dienst alle klachten over elektronische communicatie kan behandelen, ook die tegen internationale platformen.



Een positieve samenwerking

We willen van dit jaarverslag gebruik maken om nogmaals onze dank uit te spreken aan de verschillende managers van de operatoren op de Belgische telecommunicatiemarkt en hun teams, die op alle niveaus hebben gezorgd voor een positieve samenwerking in het bemiddelingsproces.

Tot slot sluiten we deze inleiding af met een dankwoord aan alle medewerkers van de Ombudsdienst die, in de context van steeds meer klachtendossiers, erin geslaagd zijn een oplossing te vinden voor het merendeel van de door de gebruikers ingediende dossiers.

Het volledige jaarverslag is ook beschikbaar op onze website www.ombudsmantelecom.be.

Brussel, 20 maart 2025.

A blue ink signature of Luc Tuerlinckx, consisting of a stylized 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

A blue ink signature of David Wiame, written in a cursive style.

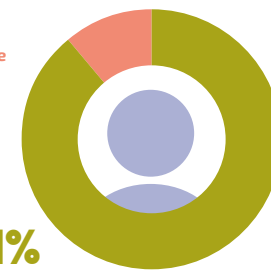
David Wiame, Médiateur

2024 in een oogopslag



HET PROFIEL VAN DE KLAGER

10,96%
Professionele
klager



89,04%
Particuliere
klager

GEMIDDELDE BEMIDDELINGSTERMIJN



KWAADWILLIGE ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE



AANTAL GEREGISTREERDE KLACHTEN PER PROCEDURE

16.104 

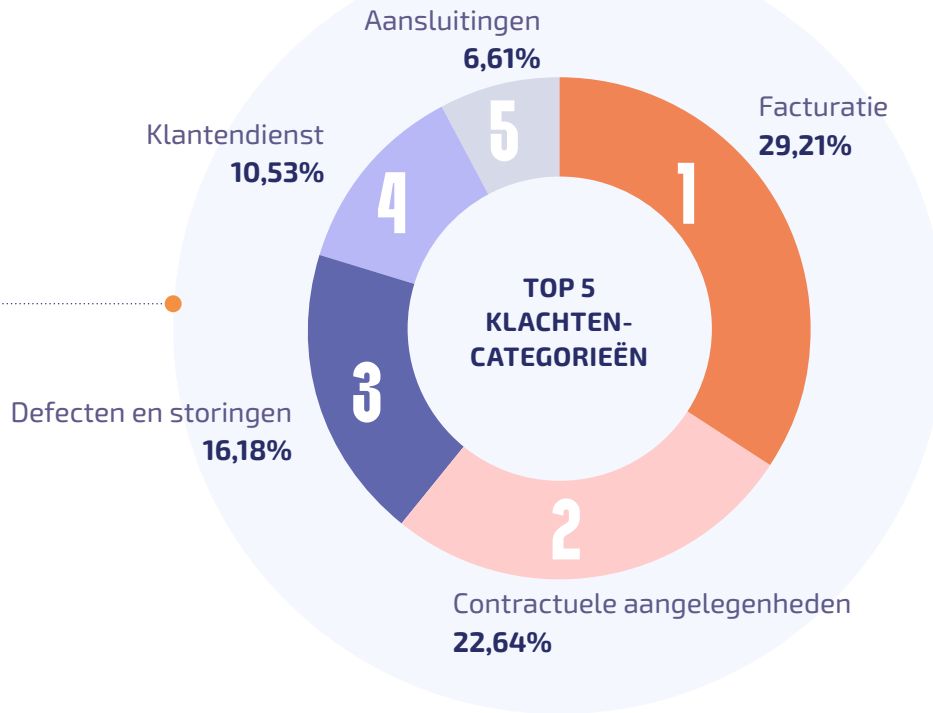
Bemiddeling **13.319** | Kwadwillige oproepen **2.785**

AANTAL BEHANDELDE KLACHTEN (OVER 3 JAAR)



AANTAL VERZOEKEN OM INFORMATIE

5.289 



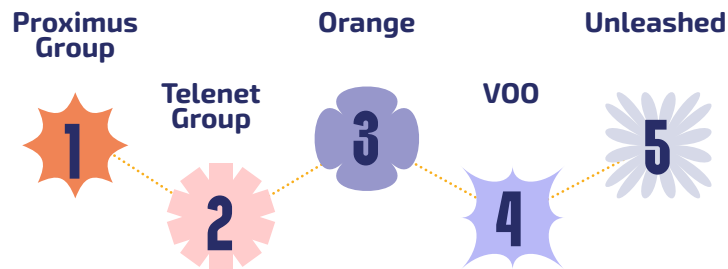
KLACHTEN ONTVANKELIJKE

 **88,20%**

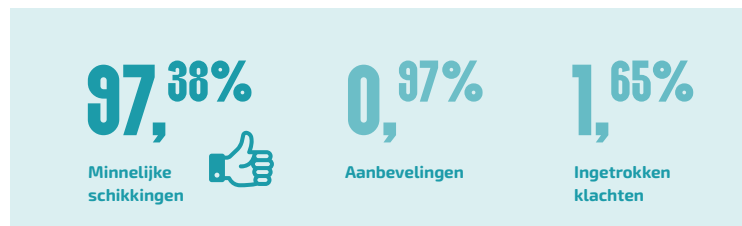
NIET ONTVANKELIJKE KLACHTEN

 **11,80%**

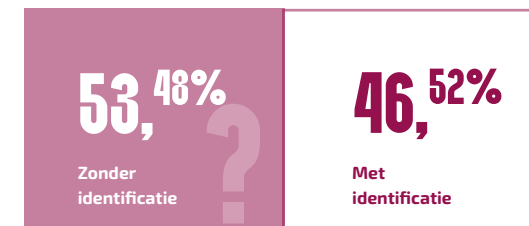
OPERATOREN MET DE MEESTE KLACHTEN



BEMIDDELINGSRESULTATEN



RESULTATEN OVER KWAADWILLIGE OPROEPEN / ELEKTRONISCHE COMMUNICATIE



1

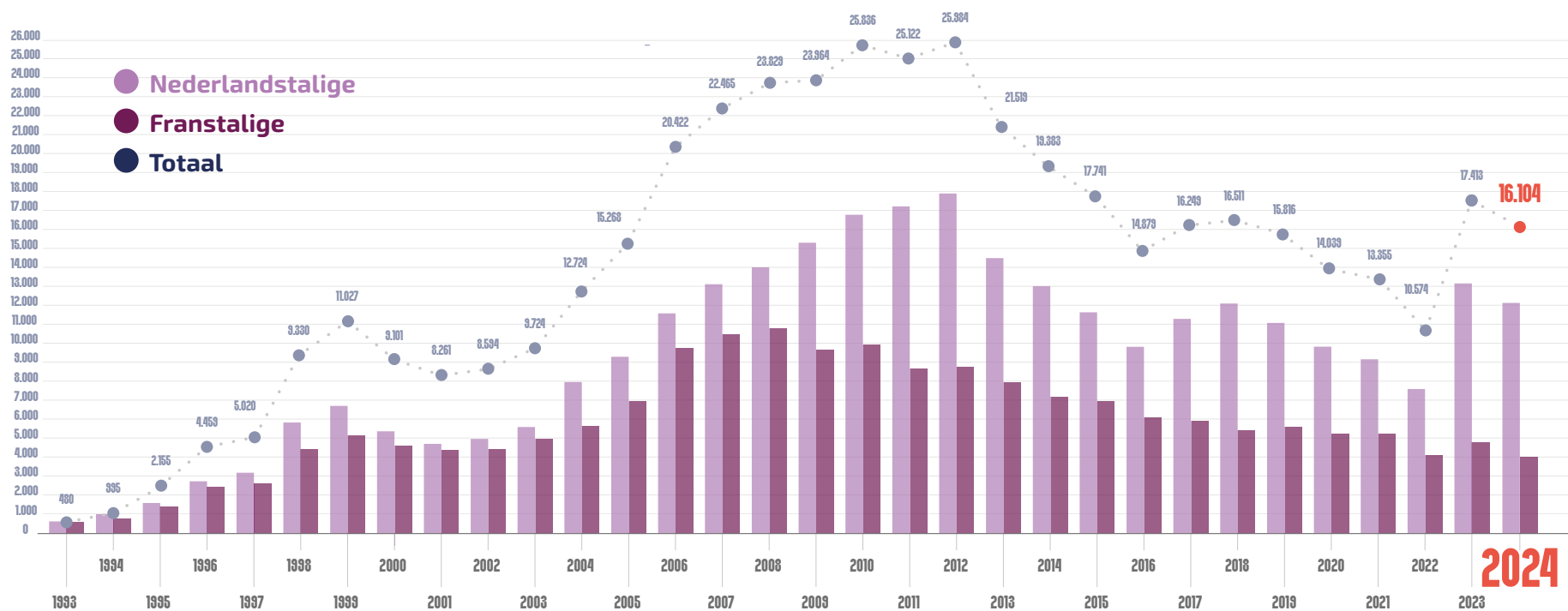
1. Statistieken *in 2024*



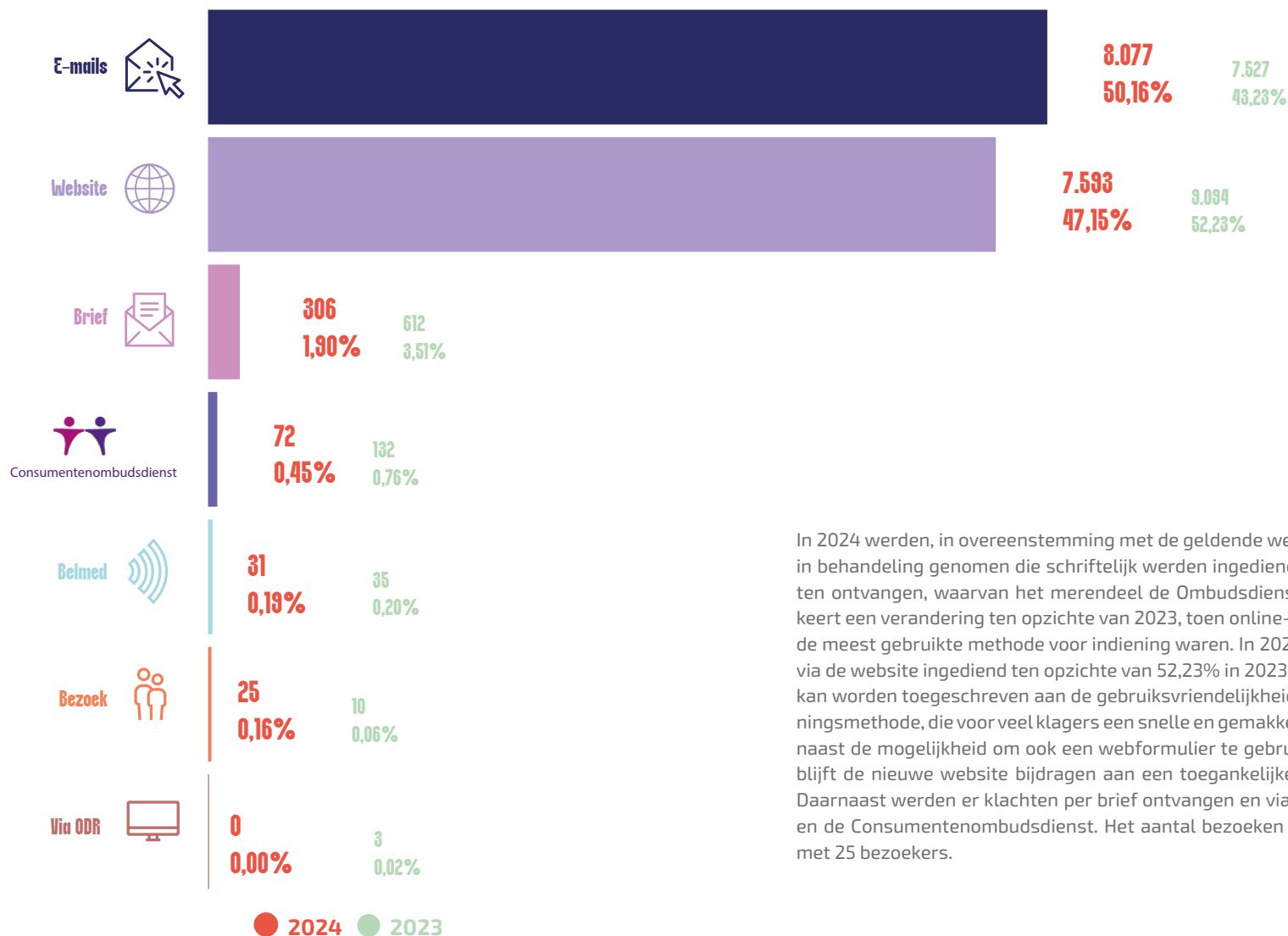
A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2024	9
B. Indieningswijzen	10
C. Telefonische en schriftelijke informatieaanvragen	11
D. Klachtenprocedures	12
1. Verdeling per procedure van de geregistreerde klachten	12
2. Verdeling per procedure van de afgelopen drie jaar behandelde klachten	12
3. Gemiddelde behandelingstermijn per procedure	13
E. Evolutie per operator van de geregistreerde klachten	14
F. Bemiddelingsklachten	15
1. Het profiel van de klager	15
2. Evolutie per operator van de geregistreerde bemiddelingsklachten	16
3. Verdeling van de bemiddelingsklachten per gebruikersproblematiek	17
4. Ontvankelijkheid van de behandelde bemiddelingsklachten	18
5. Redenen voor niet-ontvankelijkheid	18
6. Resultaten voor de klagers	19
7. Aanbevelingen	19
G. Kwaadwillige elektronische communicatie	20
1. Verdeling van de geregistreerde klachten per context	20
2. Resultaten	20
H. De belangrijkste gebruikersproblematieken per operator	21
1. Proximus Group	21
2. Telenet	22
3. Orange	23
4. VOO	24
5. Unleashed	25

A. Overzicht van de klachten tussen 1993 en 2024

De onderstaande tabel biedt een gedetailleerd overzicht van de evolutie van het aantal klachten dat bij de Ombudsdienst werd ingediend tussen 1993 en 2024. In 2024 werden er in totaal 16104 klachten geregistreerd, wat een daling van 7,5% betekent ten opzichte van het piekjaar 2023. De meerderheid van de klachten werd ingediend in het Nederlands 12093 en Duits 22, met in totaal 12115 klachten, terwijl het aantal klachten in het Frans 3821 en Engels 168 gezamenlijk 3989 bedroeg. De gegevens voor 2024 tonen een aanhoudend hoog aantal klachten, met een significante stijging ten opzichte van 2022 (10574), na de uitzonderlijke toename in 2023, die vooral het gevolg was van een stijging van klachten tegen Telenet Group. In dat opzicht is er geen sprake van normalisatie in 2024. Verdere details over de problematieken die in de beroepsklachten van 2024 aan bod komen en specifieke trends worden uitgebreid besproken in hoofdstukken 2 tot 7 van dit verslag.



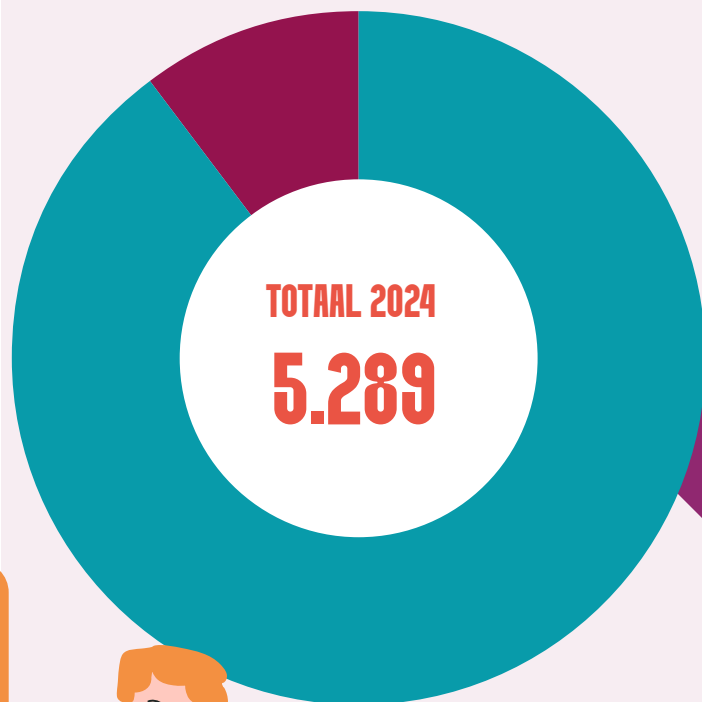
B. Indieningswijzen



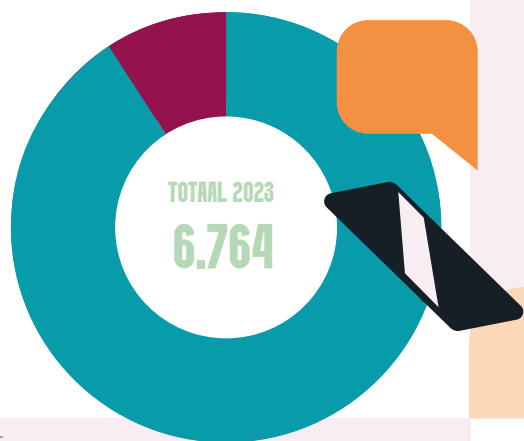
In 2024 werden, in overeenstemming met de geldende wetgeving, voornamelijk klachten in behandeling genomen die schriftelijk werden ingediend. In totaal werden 8077 klachten ontvangen, waarvan het merendeel de Ombudsdienst via e-mail bereikte. Dit markeert een verandering ten opzichte van 2023, toen online-webformulieren via de website de meest gebruikte methode voor indiening waren. In 2024 werd 47,15% van de klachten via de website ingediend ten opzichte van 52,23% in 2023. Deze verschuiving naar e-mail kan worden toegeschreven aan de gebruiksvriendelijkheid en flexibiliteit van deze indieningsmethode, die voor veel klagers een snelle en gemakkelijke manier van indienen biedt, naast de mogelijkheid om ook een webformulier te gebruiken. Ondanks de verschuiving blijft de nieuwe website bijdragen aan een toegankelijke en efficiënte dienstverlening. Daarnaast werden er klachten per brief ontvangen en via andere kanalen, zoals Belmed en de Consumentenombudsdienst. Het aantal bezoeken aan de kantoren bleef beperkt met 25 bezoekers.

C. Telefonische en schriftelijke informatieaanvragen

10,21%
540



9,15%
619



89,79%
4.749

90,85%
6.145

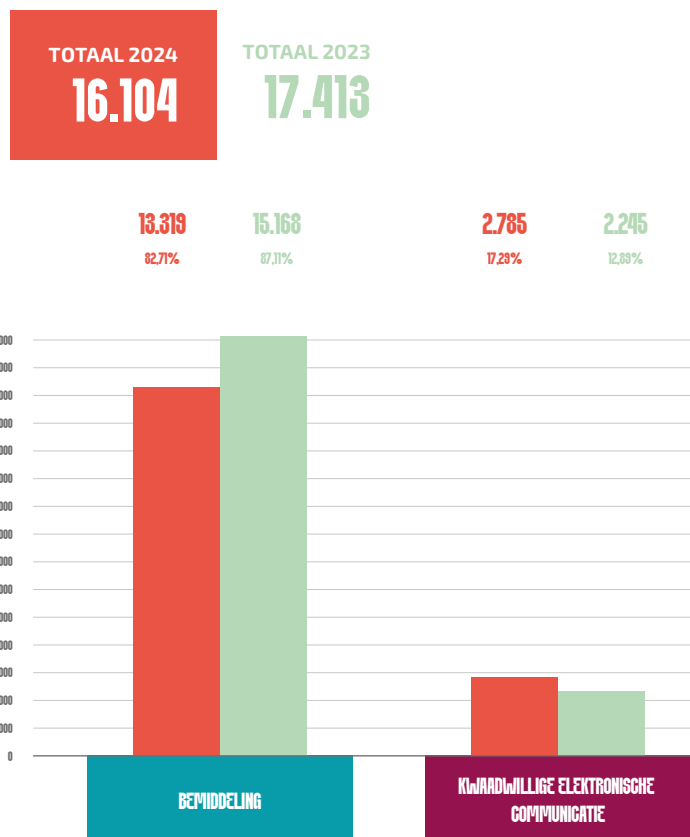
- Informatie bemiddeling
- informatie kwaadwillige elektronische communicatie

Eén van de belangrijkste wettelijke taken van de Ombudsdienst is het telefonisch en schriftelijk verstrekken van advies aan eindgebruikers die hierom vragen. Deze telefonische en schriftelijke interventies leiden niet altijd tot het indienen van een klacht of het verzoek om de identiteit te achterhalen van de vermoedelijke daders die kwaadwillig gebruik maken van elektronische communicatienetwerken of -diensten. In 2024 werden in totaal 5289 telefonische en schriftelijke informatievragen geregistreerd, wat een daling van 22% betekent ten opzichte van 6764 vragen in 2023. Het merendeel van deze vragen (89,79%) hield verband met geschillen met een operator. Het aantal telefonische en schriftelijke informatieaanvragen over kwaadwillig gebruik van elektronische communicatienetwerken of -diensten steeg licht naar 10,21% in 2024.

D. Klachtenprocedures

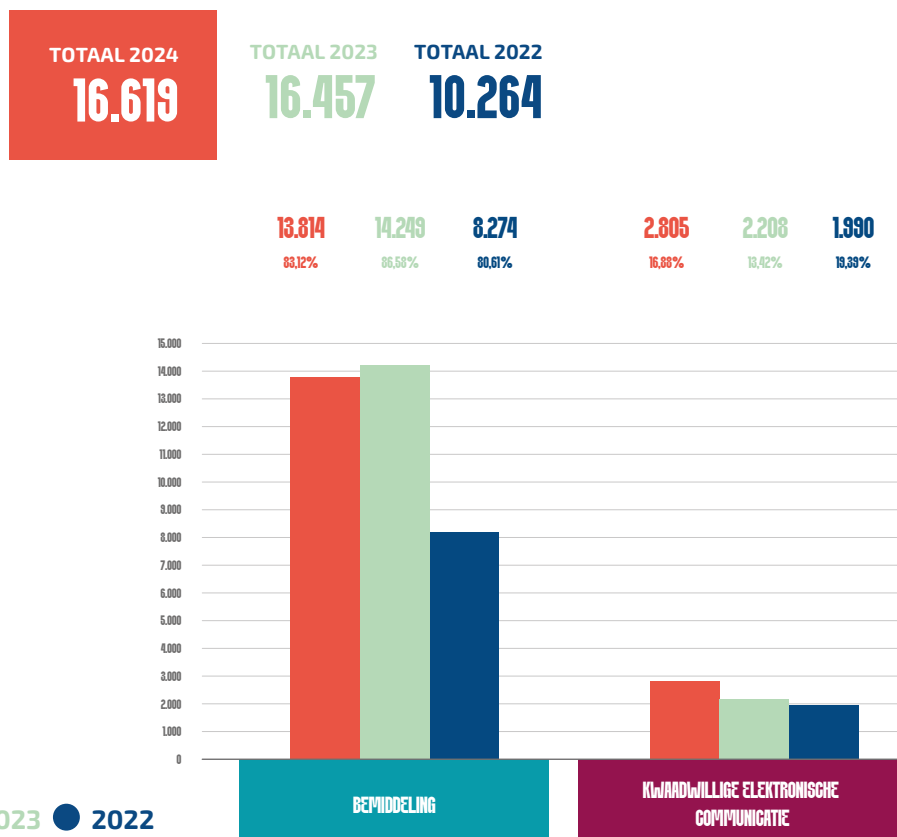
1. Verdeling per procedure van de geregistreerde klachten

In 2024 werden er in totaal 16104 klachten geregistreerd, waarvan 13319 betrekking hadden op verzoeken tot bemiddeling en 2785 op de identificatieprocedure bij kwaadwillig gebruik van elektronische communicatienetwerken of -diensten. Dit is een stijging ten opzichte van 2023, toen er 17413 klachten werden geregistreerd, waarvan 15168 betrekking hadden op bemiddeling en 2245 op de identificatieprocedure. Het aandeel klachten over bemiddeling daalde van 87,11% in 2023 naar 82,71% in 2024. Tegelijkertijd steeg het aantal klachten met betrekking tot kwaadwillig gebruik van elektronische communicatienetwerken of -diensten van 12,89% in 2023 naar 17,29% in 2024.



2. Verdeling per procedure van de afgelopen drie jaar behandelde klachten

In 2024 heeft de Ombudsdienst in totaal 16619 dossiers behandeld en afgesloten. Van dit totaal betroffen 13814 dossiers het grootste aandeel (83,12%), die betrekking hadden op beroepsklachten met het verzoek tot bemiddeling. Dit vertegenwoordigt een lichte daling in absolute aantallen ten opzichte van 2023, toen er 14249 dossiers met hetzelfde verzoek werden geregistreerd, wat neerkwam op 86,58% van het totaal. De klachten met betrekking tot kwaadwillig gebruik van elektronische communicatienetwerken of -diensten vertoonden daarentegen een merkbare stijging, met 2805 behandelde dossiers (16,88%) in 2024, vergeleken met 2208 dossiers (13,42%) in 2023.



3. Gemiddelde behandelingstermijn per procedure

Bemiddelingsdossiers werden gemiddeld binnen 34 kalenderdagen afgerond, gelijk aan het vorige jaar. Voor niet-professionele eindgebruikers was de gemiddelde behandelingstijd voor bemiddeling 33 kalenderdagen, eveneens gelijk aan 2023. Klachten met betrekking tot kwaadwillig gebruik van een elektronisch communicatienetwerk of -dienst werden gemiddeld op 12 kalenderdagen afgesloten.

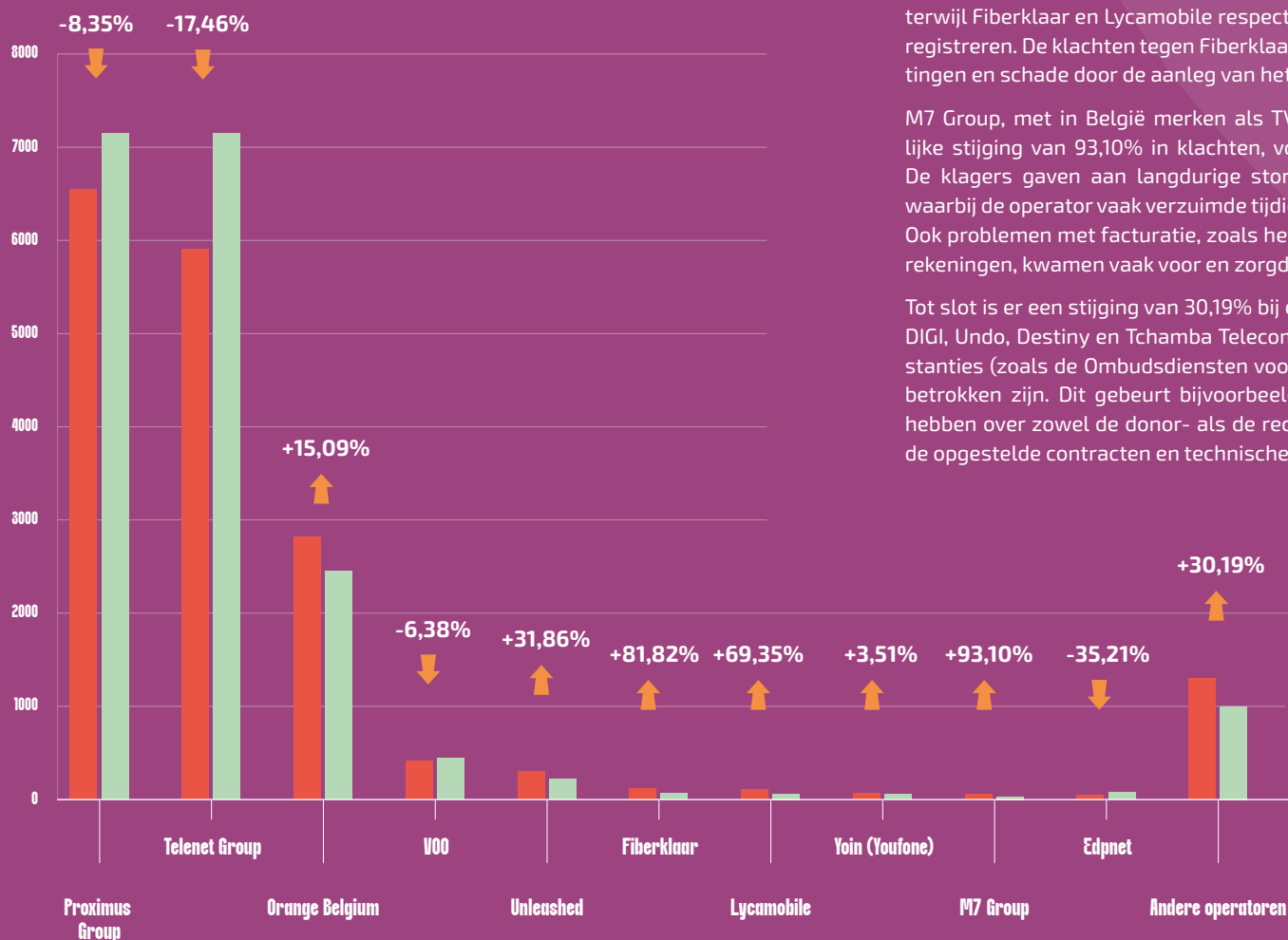
2024



2023



E. Evolutie per operator van de geregistreerde klachten (bemiddeling en kwaadwillige elektronische communicatie)



De verhouding tussen operatoren op het vlak van aantal ontvangen klachten kende in 2024 enkele opmerkelijke wijzigingen ten opzichte van 2023. Proximus Group en Telenet Group, die in 2023 de meeste klachten veroorzaakten, vertonen beide een afname van respectievelijk -8,35% en -17,46%. Daarentegen kent Orange Belgium een significante stijging met 15,09%.

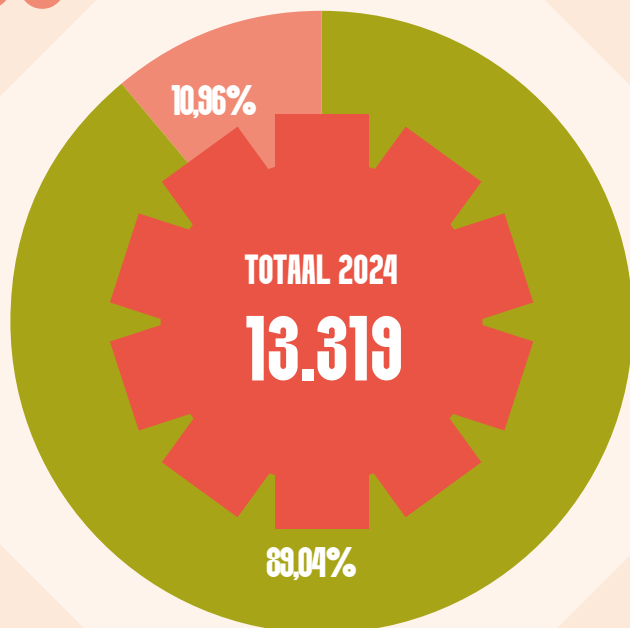
Unleashed (Mobile Vikings en Jim Mobile) laat een aanzienlijke stijging zien van 31,86%, terwijl Fiberklaar en Lycamobile respectievelijk een stijging van 81,82% en 69,35% lieten registreren. De klachten tegen Fiberklaar betreffen voornamelijk problemen met aansluitingen en schade door de aanleg van het glasvezelnetwerk voor Proximus.

M7 Group, met in België merken als TV Vlaanderen en Télésat, vertoont een aanzienlijke stijging van 93,10% in klachten, vooral op het gebied van facturatie en defecten. De klagers gaven aan langdurige storingen en defecten aan apparatuur te ervaren, waarbij de operator vaak verzuimde tijdig en effectief te communiceren over oplossingen. Ook problemen met facturatie, zoals het onterecht innen via incasso van reeds betaalde rekeningen, kwamen vaak voor en zorgden voor ontevredenheid bij klanten.

Tot slot is er een stijging van 30,19% bij de overige operatoren (zoals Wyre, Meta, Fluvius DIGI, Undo, Destiny en Tchamba Telecom), waarbij ook vaak meerdere operatoren en instanties (zoals de Ombudsdiensten voor energie en postsector, Ombudsfin en het BIPT) betrokken zijn. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij operatorwissels, waarbij klanten klachten hebben over zowel de donor- als de recipiëntoperator met betrekking tot de overname, de opgestelde contracten en technische- of facturatieproblemen.

● 2024 ● 2023

1.460



TOTAAL 2024

13.319

89,04%

10,96%

11.859

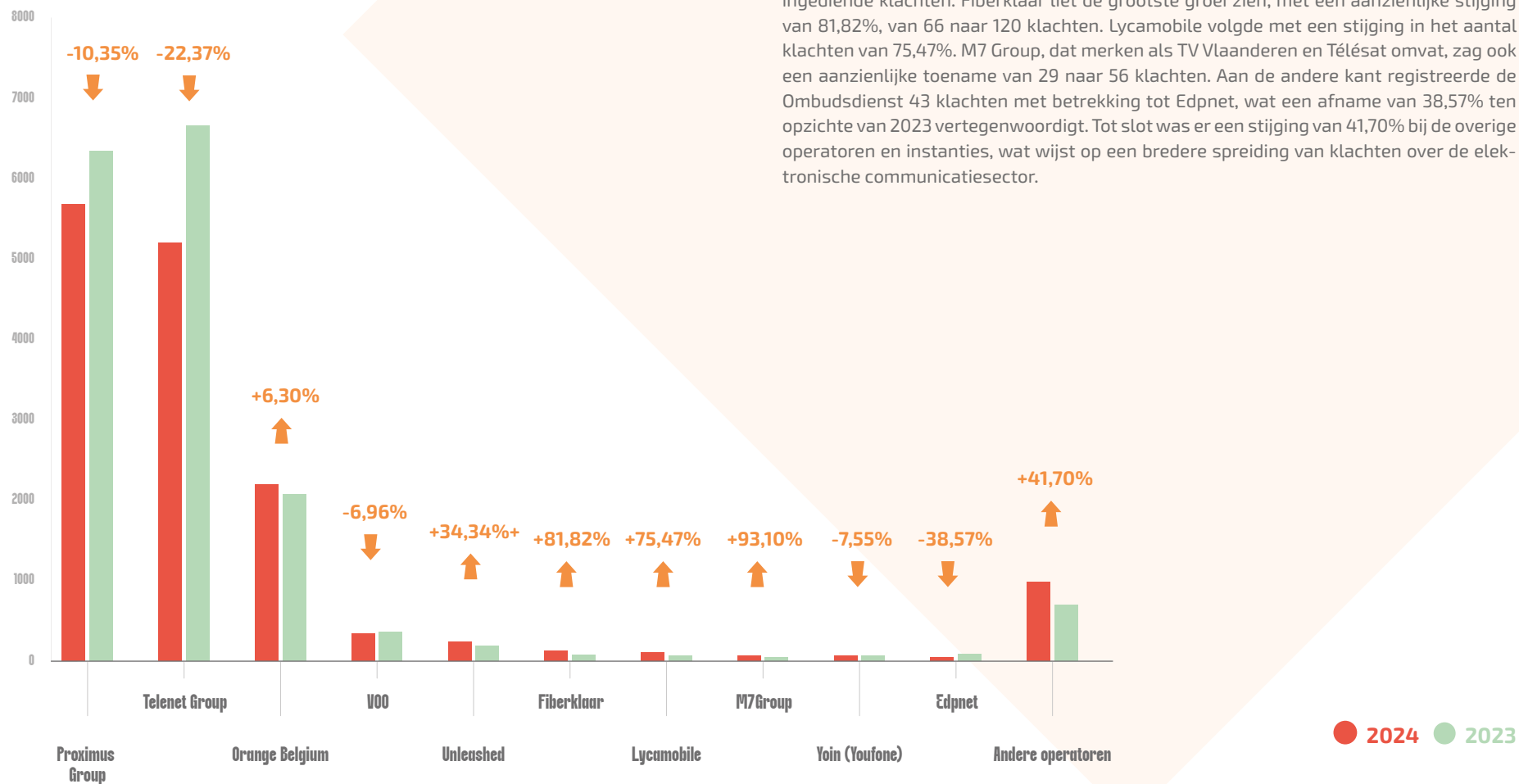
- Particuliere klager
- Professionele klager



F. Bemiddelingsklachten

1. Het profiel van de klager

De Ombudsdienst bemiddelt voor zowel consumenten als professionele gebruikers van elektronische communicatiediensten. In 2024 werden in totaal 13319 bemiddelingsklachten geregistreerd, waarvan 11859 (89,04%) van consumenten ('Business to Consumer'). Het aantal klachten van professionele gebruikers ('Business to Business') steeg licht naar 1460 (10,96%).



3. Verdeling van de bemiddelingsklachten per gebruikersproblematiek

In 2024 vertoonden de bemiddelingsklachten per categorie weinig verandering ten opzichte van 2023. Het is belangrijk op te merken dat klachten verschillende soorten problemen kunnen omvatten. De categorie 'facturatie' blijft de grootste, ondanks een lichte afname van het aandeel klachten van 30,88% in 2023 naar 29,21% in 2024. Binnen deze categorie komen de meeste klachten voort uit problemen met abonnementspakketten (761 klachten), creditnota's en terugbetalingen (662), het sociaal tarief (358), promoties (341) en facturatieproblemen met mobiele abonnementen (295).

Op de tweede en derde plaats handhaven zich de categorieën 'contractuele aangelegenheden' (22,64% in 2024 tegenover 21,23% in 2023) en 'storingen' (16,18% in 2024 tegenover 16,67% in 2023). Klachten over contractuele aangelegenheden omvatten diverse kwesties zoals eisen tot compensatie wegens niet-geleverde diensten (886), problemen met opzeggingen (874), de aankoop en levering van apparatuur (388) en moeilijkheden bij overdracht van elektronische communicatiediensten naar een andere gebruiker (303). De storingen betreffen veelal een tijdelijke onbeschikbaarheid van elektronische communicatiediensten, een probleem dat in 2024 onverminderd veel aandacht bleef vragen.

De vierde plaats wordt ingenomen door de categorie 'klantendienst', met een lichte daling van 10,66% in 2023 naar 10,53% in 2024. Dit suggereert dat er nog steeds ontevredenheid heerst over de klantenservice, vaak gerelateerd aan een gebrek aan klantgerichtheid (1212 klachten) en beperkte communicatiekanalen (233 klachten).

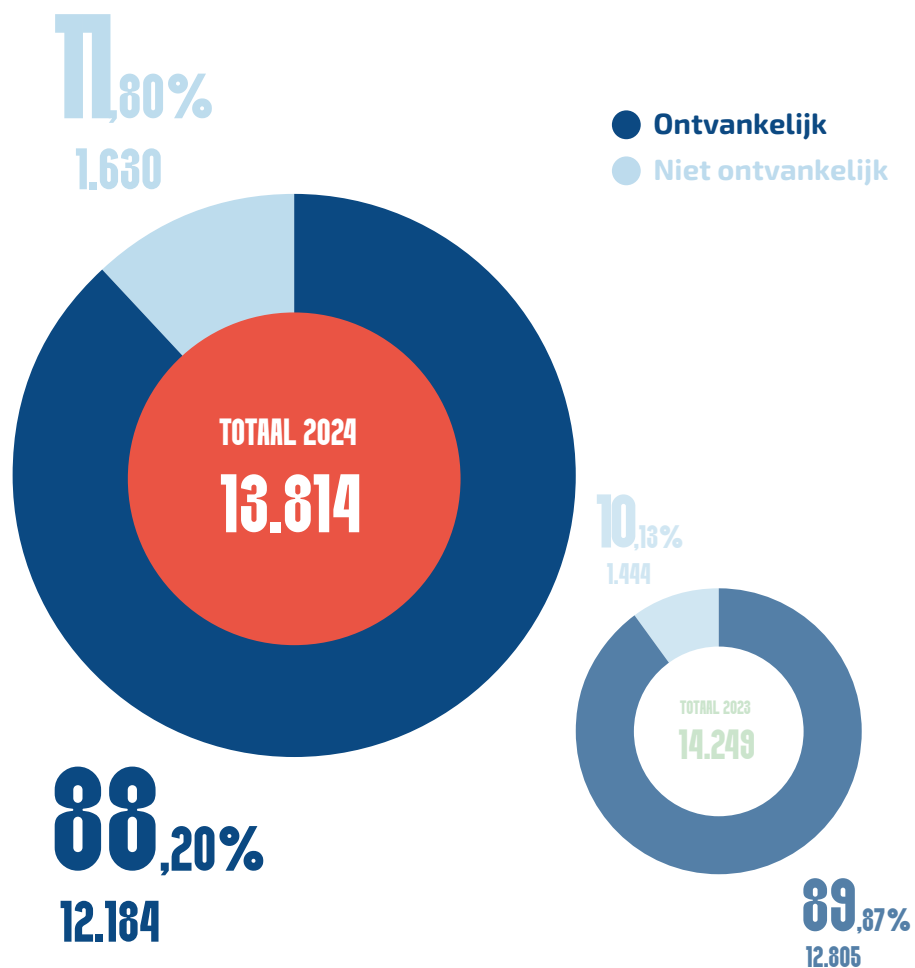
De klachten over 'aansluitingen' staan op de vijfde plaats, met 6,61% van de klachten in 2024, een lichte afname ten opzichte van 7,34% in 2023. De categorie 'operatorwissel' vertoont een bescheiden stijging van 4,25% naar 4,66%, wat aangeeft dat er blijvende behoefte is aan verbetering van de procedures rondom Easy Switch en nummeroverdracht.

Verder is er enige verschuiving in de overige categorieën. De klachten over 'opvolging van beroepsklachten' (2,06% in 2024), 'schade door infrastructuurwerken' (2,04%), en 'privacy' (1,57%) vertonen een toename, terwijl het aandeel van klachten over 'principiële kwesties' en 'diverse zaken' licht is afgenomen. Deze cijfers illustreren de belangrijkste problemen in de elektronische communicatiesector, waar traditionele thema's zoals facturatie en contracten dominant blijven, maar ook nieuwe onderwerpen zoals schade door infrastructuurwerken en privacy aan belang winnen.

	2024		2023	
facturatie	6.447	29,21%	7.382	30,88%
contractuele aangelegenheden	4.996	22,64%	5.076	21,23%
defecten en storingen	3.571	16,18%	3.985	16,67%
klantendienst	2.325	10,53%	2.548	10,66%
aansluitingen	1.459	6,61%	1.755	7,34%
operatorwissel	1.029	4,66%	1.015	4,25%
klachtenopvolging	454	2,06%	436	1,82%
schade door infrastructuurwerken	451	2,04%	385	1,61%
privacy	346	1,57%	351	1,47%
beveiliging	331	1,50%	259	1,08%
principiële aangelegenheden	283	1,28%	321	1,34%
diversen	200	0,91%	204	0,85%
prepaidkaarten	168	0,76%	176	0,74%
telefoongids	10	0,05%	13	0,05%

4. Ontvankelijkheid van de behandelde bemiddelingsklachten

Het percentage ontvankelijke klachten daalde van 89,87% in 2023 naar 88,20% in 2024. Het absolute aantal ontvankelijke klachten in 2024 kwam uit op 12184.



5. Redenen voor niet-ontvankelijkheid

In 2024 waren er bij de redenen voor niet-ontvankelijkheid van bemiddelingsklachten weinig opvallende verschuivingen. De meeste klachten werden niet-ontvankelijk verklaard vanwege het ontbreken van voorafgaand contact met de betrokken operator (47,06%), wat opnieuw aangeeft dat de Ombudsdienst, als beroepsinstantie, alleen kan tussenkomen wanneer de klager eerst heeft geprobeerd het geschil zelf met de operator op te lossen. Daarnaast werd 32,39% van de klachten als onvolledig beoordeeld, wat aangeeft dat er nog steeds ruimte is voor verbetering in het verstrekken van volledige informatie. De Ombudsdienst blijft klagers ondersteunen bij het aanvullen van documenten, zodat de klacht op een juiste manier kan worden behandeld. De categorie 'andere sectoren' bleef ongeveer hetzelfde, met 14,54% van de klachten die gingen over kwesties buiten de elektronische communicatiesector. Het aantal onduidelijke klachten daalde licht. Samenvattend blijkt uit de cijfers dat de meeste niet-ontvankelijke klachten voortkomen uit administratieve of procedurele tekortkomingen, wat benadrukt hoe belangrijk zorgvuldige documentatie en het volgen van de juiste stappen zijn voor een succesvol bemiddelingsproces.

Eerstelijnsklacht	767	47,06%	704	48,75%
Onvolledige gegevens	528	32,39%	401	27,77%
Andere sector	237	14,54%	236	16,34%
Onduidelijke klacht	32	1,96%	34	2,35%
Gerechtelijke procedure	28	1,72%	31	2,15%
Privéconflict	18	1,10%	17	1,18%
Feiten ouder dan één jaar	12	0,74%	10	0,69%
Buitenlandse operator	6	0,37%	4	0,28%
Vexatoire klacht	2	0,12%	7	0,48%
Totaal	1.630	100%	1.444	100%

● 2024 ● 2023

6. Resultaten voor de klagers

In 2024 leidde 97,38% van de behandelde bemiddelingsdossiers opnieuw tot een minnelijke schikking. Dit ligt iets onder het percentage van 97,66% in 2023. Het aantal geformuleerde aanbevelingen vertoonde een significante stijging in 2024, van 61 naar 118, wat een toename van 0,48% naar 0,97% van het totaal aantal bemiddelingsklachten weerspiegelt. In 2024 ontving Proximus Group 32 aanbevelingen, Meta 28, Telenet Group 27 en Orange Belgium 16. Het is opvallend dat een relatief groot aantal van de aanbevelingen betrekking had op Meta, wat duidt op specifieke problemen of knelpunten die vaker aan het licht kwamen in de bemiddelingsdossiers van dit bedrijf. Daarnaast was er een lichte afname in het aantal ingetrokken klachten, van 239 in 2023 naar 201 in 2024.

Minnelijke schikkingen	11.865	97,38%	12.505	97,66%
Aanbevelingen	118	0,97%	61	0,48%
Ingetrokken klachten	201	1,65%	239	1,87%
Totaal	12.184	100%	12.805	100%

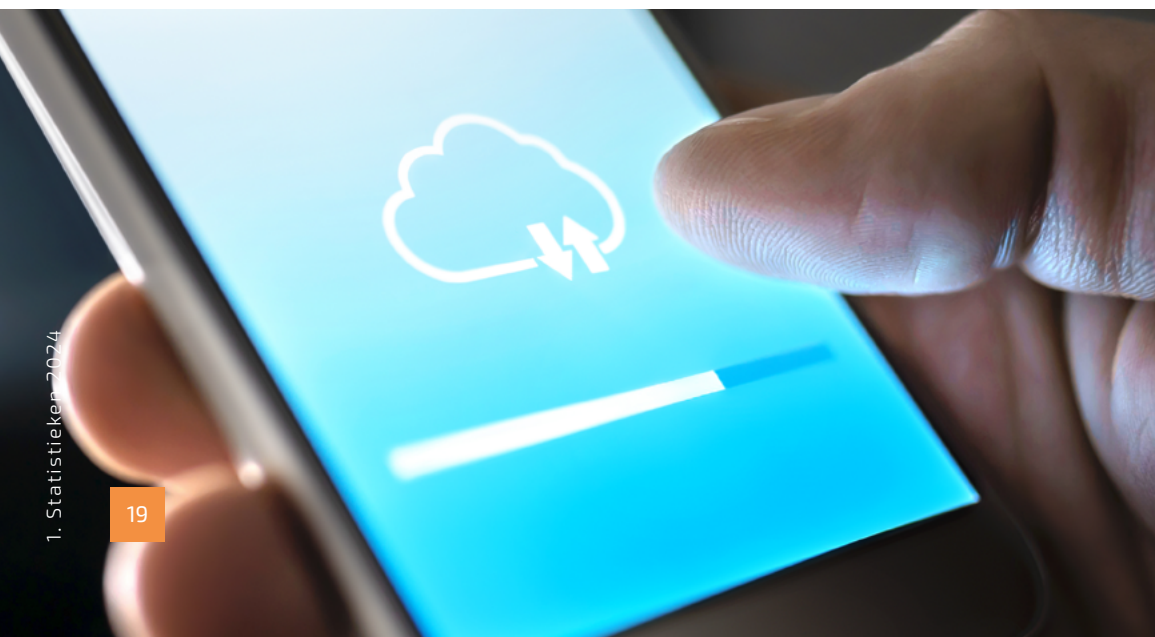
● 2024 ● 2023

7. Aanbevelingen

In 2024 formuleerde de Ombudsdienst 118 aanbevelingen, wat een aanzienlijke stijging is ten opzichte van de 61 in 2023. Deze aanbevelingen zijn gedaan op basis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, die de Ombudsdienst de bevoegdheid verleent om operatoren aan te moedigen hun werkwijze te verbeteren en geschillen met eindgebruikers op te lossen. Ze worden opgesteld wanneer er geen minnelijke schikking kan worden bereikt tussen de klager en de betrokken operator. Na het opstellen van de aanbeveling ontvangt de klager altijd een kopie. De operator wordt vervolgens verzocht om binnen twintig werkdagen na kennisgeving zijn gemotiveerde beslissing aan zowel de klager als de Ombudsdienst mee te delen. Indien deze termijn niet wordt nageleefd, volgt een herinnering van de Ombudsdienst en krijgt de operator nogmaals twintig werkdagen om zijn beslissing te motiveren. In geval van het verstrijken van de nieuwe termijn is de operator wettelijk verplicht de aanbeveling op te volgen en uit te voeren.

Het aantal volledig gevolgde aanbevelingen bleef gelijk op 12. In 2024 daalde het aantal aanbevelingen die gunstig waren voor de klager maar niet werden opgevolgd door de operatoren van 35 naar 20. Tegelijkertijd steeg het aantal aanbevelingen dat in overeenstemming was met de operator van 9 naar 24. Dit betekent dat in deze gevallen de Ombudsdienst het standpunt van de operator bevestigde. Het aantal aanbevelingen dat wettelijk verplicht uitgevoerd moest worden omdat de operatoren niet tijdig reageerden, steeg van 4 naar 18. Dit duidt op een toename van dossiers waarin bepaalde operatoren, zoals Meta, ZBE Connected, Lets Connect Solutions, Lycamobile en OVH gedwongen kunnen worden de aanbevelingen uit te voeren.

Gunstige aanbevelingen voor de klager die niet door het bedrijf werden opgevolgd	35	29,66%	20	32,79%
Aanbevelingen in lijn met de operator	24	20,34%	9	14,75%
Aanbevelingen zonder gevolg door het bedrijf vóór de termijn van 40 dagen: verplicht uitvoerbaar	18	15,25%	4	6,56%
Nog in behandeling zijnde aanbevelingen	16	13,56%	9	14,75%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die gedeeltelijk door het bedrijf werden opgevolgd	13	11,02%	7	11,48%
Gunstige aanbevelingen voor de klager die door het bedrijf werden opgevolgd	12	10,17%	12	19,67%
Totaal	118	100%	61	100%



G. Kwaadwillige elektronische communicatie

1. Verdeling van de geregistreerde klachten per context

In 2024 was er een aanzienlijke stijging in het aantal klachten over kwaadwillig gebruik van elektronische communicatienetwerken en -diensten, met 2785 ingediende verzoeken tegenover 2245 in 2023. Deze stijging weerspiegelt een groei in de behandelde klachten door de Ombudsdienst, krachtens artikel 43bis § 3, 7° van de wet van 21 maart 1991, waarbij het doel is om de identiteit en het adres van de vermoedelijke daders te achterhalen.

De meeste klachten speelden zich af in een context van hinderlijke oproepen in de privésfeer, goed voor 42,41% van de gevallen in 2024, wat een stijging is ten opzichte van 39,15% in 2023. Dergelijke klachten gingen vaak over dreigementen, zoals doodsbedreigingen, dreigingen met lichamelijk geweld of zelfs ontvoeringen, wat de ernst van de overlast aantoont. Daarnaast gingen veel klachten over stalking met een hoge frequentie, waarbij slachtoffers geconfronteerd werden met herhaaldelijke, vaak anonieme oproepen, soms zelfs 's nachts. Andere vormen van overlast waren scheldtelefoontjes, seksueel getinte oproepen en zogenaamde 'hijgtelefoons'. Een zorgwekkende trend was dat ook minderjarigen vaak het slachtoffer waren van kwaadwillige oproepen. Veel van deze ernstige gevallen werden zelfs door de politiediensten doorverwezen naar de Ombudsdienst voor onderzoek.

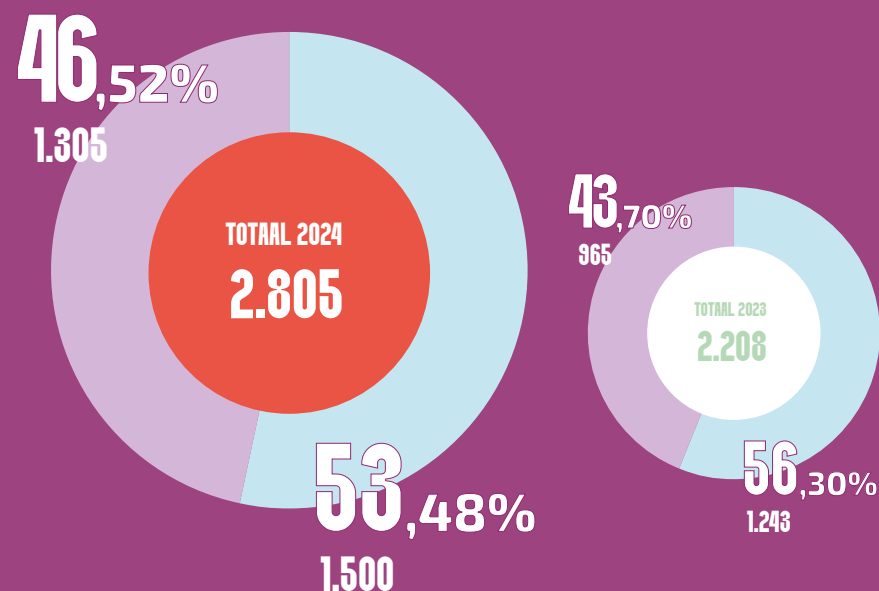
Het aantal aanvragen naar aanleiding van frauduleuze oproepen of berichten, waarbij het slachtoffer geen financiële schade leed steeg van 8,37% in 2023 naar 11,24% in 2024. Het aantal klachten over nationale callcenters daalde licht van 5,84% naar 4,31%, terwijl het aantal klachten over callcenters uit het buitenland afnam van 2,63% naar 1,04%. De klachten over phishing met schade bleven vrijwel gelijk (2,37% in 2024), terwijl het aantal klachten over robocalls sterk afnam, van 1,16% in 2023 naar slechts 0,36% in 2024. Tot slot bleef het percentage van klachten met een onbekende context relatief hoog, met 38,28% in 2024, wat erop wijst dat een aanzienlijk aantal klachten nog niet precies te herleiden was naar een specifieke oorzaak.

2. Resultaten

In 2024 vertoonde het aantal klachten over het kwaadwillige gebruik van elektronische communicatienetwerken en -diensten enkele verschuivingen in de resultaten van de identificatie van de vermoedelijke daders. Van de 2805 ingediende klachten leidde 46,52% (1305 dossiers) tot de succesvolle identificatie van de verantwoordelijke personen, een positieve stijging ten opzichte van 43,70% in 2023. Dit wijst op een aanzienlijke verbetering in het vermogen om de daders van kwaadwillige communicatie te traceren.

Privéconflict	1.181	42,41%	879	39,15%
Phishing zonder schade	313	11,24%	188	8,37%
Binnenlands callcenter	120	4,31%	131	5,84%
Phishing zonder schade	66	2,37%	64	2,85%
Buitenlands callcenter	29	1,04%	59	2,63%
Robocalls	10	0,36%	26	1,16%
Onbekende context	1066	38,28%	898	40%
Totaal	2.785	100%	2.245	100%

● 2024 ● 2023



● Met identificatie ● Zonder identificatie

H. De belangrijkste gebruikersproblematieken per operator

In dit hoofdstuk biedt de Ombudsdienst een overzicht van de belangrijkste structurele gebruikersproblematieken van de vijf operatoren met de meeste klachten in 2024. Dit verslag richt zich op de meest voorkomende problemen, met af en toe aandacht voor unieke situaties die gebruikers ervoeren met hun aanbieders van elektronische communicatie.

1. Proximus Group

In 2024 ontving de Ombudsdienst 5649 beroepsklachten tegen Proximus Group, inclusief het merk Scarlet dat sinds 2022 juridisch, volledig onder de Proximus Group valt en daarom wordt meegerekend. Het aantal klachten vertegenwoordigt een daling van 10,35% ten opzichte van het aantal klachten in 2023. Met dit cijfer staat Proximus Group terug op de eerste plaats van de ranglijst van operatoren met de meeste bemiddelingsklachten.

1.1. Defecten en storingen

De techniek van Scarlet is opnieuw niet komen opdagen op de gemaakte afspraak, ondanks het beloofde telefoontje, wat evenmin plaatsvond. Dit is niet de eerste keer dat ik weken moet wachten. Ik eis een schadevergoeding voor de gemiste afspraken en het ongemak, aangezien ik al zonder tv zit en problemen heb met een defecte digibox.

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 1646 beroepsklachten over defecten en storingen bij de Proximus Group, wat ongeveer 29% van het totaal aantal beroepsklachten vertegenwoordigt. Het aantal klachten blijft gelijk aan 2023, met 1596 beroepsklachten, ondanks de daling van het totale aantal klachten tegen de Proximus Group. Hoofdstuk 7 gaat dieper in op de onbeschikbaarheid van telecomdiensten voor kwetsbare gebruikers.

In 2024 gingen 476 klachten over defecten en storingen van internetdiensten bij Proximus Group. 364 klachten betroffen storingen aan het hele pakket (of delen daarvan). Tientallen klanten ondervonden geregeld korte storingen, wat tot frustratie leidde. Een terugkerend thema in de klachten was het gebrek aan adequate communicatie tijdens infrastructuurstoringen. Klagers gaven aan niet op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van hun dossier, wat leidde tot verdere irritatie. Bovendien werden de aangeboden compensaties bij langdurige storingen vaak als onvoldoende ervaren.

Ook werden in 2024 133 klachten ingediend door klanten van Proximus Group over het niet verschijnen van technici op de gemaakte afspraak. Dit veroorzaakte veel ongenoegen, vooral wanneer klagers tijd en moeite hadden geïnvesteerd om aanwezig te zijn voor

een geplande installatie of onderhoud. Deze zogenaamde "no-show" situaties leidden tot aanzienlijke vertragingen in het oplossen van technische problemen en hadden een negatieve invloed op de klanttevredenheid. Klagers uitten bovendien twijfels over de betrouwbaarheid van de serviceverlening van Proximus Group.

Daarnaast registreerde de Ombudsdienst 112 beroepsklachten over geen of onvoldoende gsm-bereik en mobiele storingen. Meer informatie hierover is te vinden in hoofdstuk 4 van dit jaarverslag.

1.2. Problematische klantendienstwerking

Mijn ouders zijn niet meer mobiel en gebruiken een rollator om zich binnenshuis te verplaatsen. Ze zijn aangesloten bij een zorgcentrale voor noodgevallen, zoals bij een val. Op 23 september 2024 meldde ik een telefonische storing bij Proximus Group en er werd beloofd dat een techniek op 24 september zou komen, maar dit gebeurde niet. Ik heb dan vandaag teruggebeld, maar met een elektronische stem. Ik kan geen medewerker bereiken om dit toe te lichten.

Het aantal klachten over de werking van de Proximus klantendienst steeg in 2024 aanzienlijk met 22% ten opzichte van vorig jaar tot 1067. Klanten klaagden vooral over de klantgerichtheid en de toegankelijkheid van de klantenservice, met name de moeilijkheid om de operator snel – of überhaupt – te bereiken.

Klantgerichtheid bleek het meest voorkomende probleem, waarbij 532 klagers hun teleurstelling uitten over een gebrek aan empathie, onvriendelijke service en inadequate oplossingen.

Sinds 10 januari 2022 schrijft artikel 116 van de Wet betreffende de elektronische communicatie voor dat telecomoperatoren wettelijk verplicht zijn oproepen naar hun klantendiensten binnen 2,5 minuten te beantwoorden. Indien deze termijn niet nageleefd kan worden dan moet de gebruiker de mogelijkheid krijgen om zijn gegevens achter te laten om op een later tijdstip teruggebeld te worden. Deze regel geldt niet bij grote storingen of andere uitzonderlijke situaties. De bereikbaarheid van de klantendienst van Proximus Group via het 0800-nummer was soms problematisch. Klanten werden vaak doorverbonden naar verschillende medewerkers en konden de dossierbeheerder niet rechtstreeks bereiken. Ook het ontbreken van een e-mailadres voor directe communicatie werd als negatief ervaren, omdat dit de klantenservice minder transparant en efficiënt maakte.

1.3. Schadevergoedingseisen

Tijdens installatie van fiber door Proximus of onderaannemer is er schade aangericht. Ook werd een verkeerde modem geplaatst waardoor we een week niet bereikbaar waren op onze vaste lijn. Er is herhaaldelijk telefonisch contact geweest, mails verstuurd, zelfs naar fysieke winkel van Proximus geweest om mijn klacht in te dienen, zonder reactie. Ik wens dat ze de schade komen herstellen en verwacht een compensatie voor een week zonder bereik van mijn klanten.

In 2024 werden er 358 klachten ingediend tegen Proximus Group, van klanten die schadevergoeding eisten omdat ze tijdelijk geen toegang hadden tot hun diensten. Deze storingen veroorzaakten aanzienlijk ongemak en in sommige gevallen zelfs financiële schade. Klanten klaagden vooral over het gebrek aan een redelijke compensatie.

Als reactie op deze problematiek is er sinds 1 november 2024 nieuwe wetgeving van kracht. Deze wet verplicht telecomproviders om compensatie aan te bieden bij netwerkuitval en technische storingen. Getroffen klanten hebben recht op een financiële vergoeding als hun diensten een bepaalde periode niet beschikbaar zijn. De wet beschermt klanten tegen onbetrouwbare diensten en biedt hun een rechtvaardige schadevergoeding bij storingen van meer dan acht uur.

2. Telenet

Telenet Group, inclusief Base en Tadaam, ontving in 2024 5139 klachten. Dit is een daling van 22,37% ten opzichte van 2023 (6620 klachten). Dit plaatst Telenet Group op de tweede plaats in de lijst van operatoren met de meeste bemiddelingsklachten. Ondanks de daling is het aantal klachten nog steeds hoger dan in 2022, toen er 1980 klachten werden geregistreerd. De klachten zijn deels te wijten aan de grootschalige IT-problemen van Telenet Group in 2023, waarvan de gevolgen ook in 2024 nog merkbaar waren. Voor meer details verwijzen we naar hoofdstuk 2 van ons jaarverslag 2023.

2.1. Klachten over contractuele vraagstukken

Sinds november 2023 wordt de verhuizing van mevrouw S. naar Brugge geregeld, maar na vijf maanden zijn de diensten nog steeds niet geleverd. Mevrouw S., 82 jaar, betaalt al maanden voor diensten die niet functioneren. Ik eis een schadevergoeding voor het ongemak en verzoek om een spoedige oplossing,

zodat zij de reeds betaalde diensten kan gebruiken. Daarnaast eis ik terugbetaling van de betaalde bedragen voor niet-geleverde diensten.

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 1963 beroepsklachten tegen Telenet Group met betrekking tot contractuele vraagstukken, zoals compensatie, het opzeggen van contracten en de overname van abonnementen. Veel klanten vonden de voorwaarden en procedures onduidelijk, wat leidde tot frustratie.

Er werden 694 klachten geregistreerd bij de Ombudsdienst met betrekking tot de eis tot (hogere) compensatie of schadevergoeding. Veel klachten betroffen foute rekeningen, onterechte kosten of fouten in de facturatie. De ergernis werd soms verder versterkt indien deze fouten niet adequaat werden gecorrigeerd. Ook waren er klachten over laattijdige aansluitingen, technische storingen en onvoldoende service. Deze klachten kwamen niet alleen van privépersonen, maar ook van zelfstandigen en kleine bedrijven. Zij leden financieel nadeel door deze ongeregelde zaken. Veel klagers gaven aan dat de geboden compensatie niet in verhouding stond tot de geleden schade.

Verder registreerde de Ombudsdienst 291 klachten over het opzeggen van contracten bij Telenet Group. Klagers stuitten op technische en administratieve problemen, wat leidde tot onduidelijkheden over de voortgang van hun opzeggingsverzoeken. Dit werd verergerd door interne fouten en een gebrek aan communicatie.

Daarnaast werden er 233 bemiddelingsaanvragen ingediend tegen Telenet Group met betrekking tot overnames. Klagers ondervonden aanzienlijke vertragingen, waarbij het vaak maanden duurde voordat de overnames volledig correct afgerond waren.

2.2. Problemen bij operatorwissel

Op 9 februari vroeg ik een overname van Proximus Group naar Telenet Group, maar tot nu toe heb ik alleen televisie en internet, terwijl mijn vaste lijn en gsm niet werken. Als 77-jarige, die een personalarmsysteem gebruikt via mijn vaste lijn, kan ik nu in geval van een val geen hulp meer oproepen. Ondanks herhaalde telefoontjes van mijn dochter, verpleging en ziekenhuis, blijft de situatie onveranderd. Telenet Group blijft de schuld afschuiven naar de IT-dienst en facturatie, maar er is nog geen oplossing. Ik verzoek Telenet Group om mijn vaste lijn en gsm zo snel mogelijk te herstellen zodat ik weer veilig ben.

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 538 klachten tegen Telenet Group met betrekking tot problemen bij het overstappen van operator.

335 klachten gingen over miscommunicatie of technische storingen tijdens de overdracht van vaste diensten, wat resulteerde in ongewenste dubbele facturatie. Voor een gedetailleerdere analyse van deze problematiek verwijst de Ombudsdienst naar hoofdstuk 2 van dit jaarverslag.

Daarnaast werden 195 beroepsklachten ingediend over nummeroverdracht, waarvan 162 betrekking hadden op mobiele nummers. Hoewel het aantal klachten relatief klein was hadden ze grote gevolgen, vooral voor eindgebruikers die afhankelijk zijn van een vlotte nummeroverdracht. Veel klagers gaven aan dat de overdracht langer duurde dan verwacht. Dit is in strijd met artikel 10 van het Koninklijk besluit van 2 juli 2013, dat bepaalt dat een mobiele nummeroverdracht binnen één werkdag moet plaatsvinden. Hoewel er minder klachten waren over de overdracht van vaste lijnummers, waren deze vaak ernstiger. Dit was vooral het geval voor klanten met een personalarmsysteem.

Slechte communicatie vanuit de klantendienst en technische fouten zorgden ook voor problemen. Zakelijke klanten en anderen die sterk afhankelijk zijn van hun vaste lijn ondervonden hier de meeste hinder van.

3. Orange

In 2024 registreerde de Ombudsdienst een totaal van 2178 beroepsklachten tegen Orange. Dit is een stijging van 6,30% ten opzichte van het aantal klachten in 2023, toen er 2049 klachten werden geregistreerd. Hierdoor staat Orange opnieuw op de derde plaats in de ranglijst van operatoren met de meeste bemiddelingsklachten.

3.1. Facturatieproblemen

Na de opzegging van mijn abonnement in juni 2024 zou ik een terugbetaling ontvangen voor het bedrag van € 61,20 dat ik tegoed heb. Deze terugbetaling zou automatisch verwerkt worden bij een volgende factuur via domiciliëring. Echter, omdat ik mijn contract in juni heb opgezegd, wordt er geen volgende factuur meer gegenereerd. Ik heb geprobeerd telefonisch contact op te nemen met Orange, maar ik kreeg geen gehoor, terwijl ik wel € 24,00 aan belkosten heb moeten betalen. Daarnaast ontvang ik geen antwoord op mijn vragen via e-mail. Ik verzoek dan ook een correcte terugbetaling, zoals vermeld op de factuur van 6 augustus 2024.

De 1251 klachten tegen Orange over facturatie zijn het resultaat van verschillende specifieke pijnpunten.

De Ombudsdienst registreerde 303 klachten over administratieve problemen bij Orange, zoals onduidelijke betalingstermijnen, gedetailleerde facturen en gebrekkige automatische terugbetalingen na contractbeëindiging. 133 klachten handelden over de incorrecte verrekening van tegoeden en creditnota's op facturen. Ondanks contractuele verplichtingen betaalt Orange een tegoed op de eindfactuur vaak niet tijdig terug, dit probleem werd reeds in eerdere jaarverslagen aangekaart.

Verder uitten 296 klagers hun onvrede over eenmalige kosten die door Orange werden aangerekend, zoals invorderingskosten (74), niet-teruggebrachte hardware (71) en rapelkosten (42). De klachten hadden betrekking op onder andere onterechte vorderingen, het ontbreken van een geldig contract, het niet ontvangen van facturen en het ontbreken van een bevestiging bij teruggave van de modem na opzeg.

De Ombudsdienst wenst tevens een probleem aan te kaarten dat zich de afgelopen twee jaar, zij het in een beperkt aantal klachten, heeft voorgedaan. Het betreft geschillen waarbij Orange abonnees offertes voorstelde voor het herstellen of vervangen van coaxinfrastructuur, terwijl de klant geen enkele verantwoordelijkheid had in de ontstaan van het defect. De Ombudsdienst stelde in deze klachten vast dat Orange buitensporige kosten aanrekende voor werkzaamheden op openbaar terrein, omdat Orange zichzelf niet

als netwerkopérateur beschouwt. De kabels maken nochtans deel uit van de infrastructuur van de toegangsoperator van Orange en het is dan ook de eindverantwoordelijkheid van Orange om deze te vernieuwen, al dan niet in samenwerking met diens toegangsoperator. Het afschuiven van deze kosten op haar klanten werd door de Ombudsdienst als onbillijk beschouwd, wat leidde tot specifieke aanbevelingen in de desbetreffende dossiers. De Ombudsdienst pleit ervoor dat deze kosten niet op de individuele gebruiker verhaald worden.

Daarnaast kwamen 281 klachten binnen over onduidelijke facturatie en onverwachte prijsstijgingen. Orange slaagde er vaak niet in om hier een begrijpelijke uitleg over te geven, wat leidde tot ontevredenheid en een gevoel van onrechtvaardigheid bij klanten, die vervolgens een klacht indienden.

3.2. Klantendienstproblemen

Ik had een nieuw abonnement van € 10,00 per maand afgesloten op 3 januari 2024, maar stopgezet op 8 januari wegens ontevredenheid over de internetkwaliteit. Op 17 januari 2024 ontving ik een factuur van Hey! voor € 10,00. Ik probeer deze te betwisten, aangezien er een pro rata berekening moest worden gemaakt voor de periode van 3 tot 8 januari 2024. Helaas is het onmogelijk om contact op te nemen met de klantenservice; ik krijg geen antwoord via telefoon, e-mail of chat.

In 2024 steeg het aantal klachten over de klantenservice van Orange (269) met ongeveer 39% ten opzichte van 2023.

162 klagers gaven aan een onprofessionele houding te ervaren van de klantenservicemedewerkers, die soms onbeleefd en niet begripvol waren. De grootste problemen waren onduidelijke communicatie en gebrekkige opvolging van klachten.

Daarnaast meldden 117 klagers lange wachttijden aan de telefoon en beperkte beschikbaarheid van de klantenservice buiten de gebruikelijke kantooruren. De Orange-website was bovendien niet gebruiksvriendelijk, vooral voor klanten zonder Orange-telefoonnummer, wat de toegankelijkheid tot essentiële contactinformatie en de bereikbaarheid van de klantenservice bemoeilijkte.

4. VOO

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 321 beroepsklachten tegen VOO, waarmee deze operator de vierde plaats bezet in de lijst van operatoren met de meeste klachten.

4.1. Problemen bij het innen van oude en verjaarde facturen

Ik heb een probleem met een telecomfactuur. VOO eist jaren later een schuld van mij. Ik heb mijn abonnement voor internet en vaste telefoon op 30 november 2018 beëindigd, maar nu, begin 2024, krijg ik via een gerechtsdeurwaarder een vordering voor bedragen uit 2018 en 2019. In december 2018 was ik al geen klant meer bij VOO. Helaas bewaarde ik mijn documenten van de opzegging niet en het telecommateriaal werd toen ook ingeleverd.

De Ombudsdienst signaleert een problematiek bij VOO rond het innen van oude of verjaarde facturen (42 klachten). VOO verwees in deze klachten stelselmatig naar de geldende wetgeving (artikel 2277 van het Oud Burgerlijk Wetboek) die hen toestaat om een vordering tot vijf jaar na het ontstaan ervan te innen. De operator stelde ook herhaaldelijk in de beroepsklachten dat er verschillende herinneringen en aanmaningen zouden zijn verzonden. Klagers ontkennen echter deze te hebben ontvangen, wat vragen oproept over VOO's communicatie. Klagers ervaren het als problematisch dat vorderingen pas na lange tijd worden ingediend, vooral omdat ze zich niet bewust waren van hun betalingsverplichting. VOO stelt dat klanten voldoende tijd hadden om de zaak te regelen, maar dit wordt door sommigen als onrealistisch ervaren, vooral bij onduidelijke communicatie of onwetendheid over de verplichtingen.

4.2. Problematische invordering van kosten voor bellen naar 090x nummers

Ik schrijf namens mijn vader, die onlangs meerdere telefoongesprekken heeft ontvangen van een dame die hem verleide om naar 090x-nummers te bellen voor promoties, zonder hem te waarschuwen voor de hoge kosten. Als oudere persoon is mijn vader kwetsbaar voor deze oplichting. Ik verzoek VOO om een terugbetaling van de gemaakte kosten en een blokkering van alle nummers met extra kosten om herhaling te voorkomen.

De klagers werden geconfronteerd met onverwacht hoge rekeningen. Hoewel telecombedrijven 090x-nummers kunnen blokkeren om toekomstige kosten te vermijden, lost dit het probleem van de reeds gemaakte kosten niet op. Dit zorgt voor ontevredenheid,

vooral bij klanten die hoge kosten betaalden voor diensten die ze niet bewust hebben gebruikt of waarvan ze de tarieven niet kenden. In veel gevallen was er eveneens sprake van misbruik van vertrouwen en toestemming. Meer informatie over deze problematiek is te vinden in hoofdstuk 7 van dit jaarverslag.

5. Unleashed

Unleashed, die onder meer de merken Mobile Vikings en Jim Mobile aanbiedt, heeft in 2024 een aanzienlijke stijging van 34,34% in het aantal bemiddelingsaanvragen ervaren. De Ombudsdienst noteerde 223 beroepsklachten tegen Unleashed, waardoor de operator de vijfde plaats innam in de ranglijst van telecombedrijven met betrekking tot aantallen ingediende klachten.

5.1. Klachten over defecten en storingen

Ik ben al jaren klant bij Mobile Vikings en had tot 2021 geen problemen. Na de overname door Proximus in 2021 is het echter onmogelijk om binnenshuis te bellen of sms'en. Mijn echtgenoot, ook Proximus-klant, ervaart hetzelfde probleem. We kunnen niet gebeld worden of zelf bellen/sms'en binnen, tenzij we buiten zijn. Mobile Vikings zegt dat ik in een zone met slechte netwerkverbinding woon, maar dit was geen probleem vóór 2021. Ze wijzen naar het Proximus-netwerk, maar aangezien ik geen Proximus-klant ben, is dat mijn probleem niet.

De beroepsklachten die werden ingediend, hadden voornamelijk betrekking op defecten en storingen (58), zowel bij het gebruik van internet (28) als bij het gebruik van mobiele diensten (20).

Klanten klaagden over een gebrek aan proactieve communicatie vanuit Unleashed over de voortgang van hun klachten. Ze moesten zelf informatie inwinnen en kregen tegenstrijdige of onvolledige antwoorden via telefoon en e-mail. Dit wijst op een gebrekkige samenwerking tussen de technische teams. Bovendien werd de oorzaak van de problemen vaak niet duidelijk of afdoende verklaard, waardoor Unleashed niet in staat leek de problemen effectief aan te pakken. Dit resulteerde in frustratie door onduidelijke communicatie, vertragingen en het uitblijven van concrete oplossingen.

Tenslotte was er een gebrek aan klantgerichtheid en begrip, wat de ervaring van de klagers negatief beïnvloedde. Ze voelden zich aan het lijntje gehouden door onnodige vragen.

5.2. Easy Switch problematiek

Hoewel ik sinds december geen gebruik meer maak van de diensten van Orange en ben overgestapt naar Mobile Vikings, ontvang ik nog steeds facturen van Orange. Mobile Vikings geeft aan dat ik dit via Orange moet regelen, maar ik word van het kastje naar de muur gestuurd zonder oplossing. Ondanks mijn pogingen om dit sinds december via e-mail op te lossen, krijg ik geen reactie. Ik verzoek om hulp bij het oplossen van de onterecht doorgestuurde facturen en het feit dat ik al maanden geen werkende diensten meer heb.

Easy Switch, met name voor zakelijke klanten, vormt een belangrijk aandachtspunt bij Unleashed. De 33 beroepsklachten over Easy Switch onderstrepen de noodzaak voor Unleashed om zijn communicatie en procedures met betrekking tot Easy Switch te verbeteren. Vertragingen, miscommunicatie en gebrek aan transparantie leidden tot ontevredenheid. In het geval Unleashed als betrokken partij als recipiëntoperator ageert, raadt de Ombudsdienst aan de dubbel gefactureerde kosten reeds tijdens het eerstelijnscontact zo snel mogelijk te vergoeden en de situatie zo snel mogelijk recht te zetten om verdere schade bij de klagers te voorkomen. De vertragingen in de Easy Switch-procedure hebben vooral directe gevolgen voor zakelijke klanten, die vaak afhankelijk zijn van hun telecomediensten voor operationele continuïteit. De Ombudsdienst buigt zich in hoofdstuk 2 verder over deze problematiek.

2

Easy Switch



A. Inleiding	27
B. Zeven jaar Easy Switch: een beknopte historiek	28
C. Easy Switch : belangrijkste pijnpunten voor de gebruikers	29
1. Easy Switch wordt niet standaard aangeboden door de recipiëntoperator	29
2. De recipiëntoperator laat na om de donoroperator te informeren over Easy Switch	29
3. De donoroperator geeft geen gevolg aan de Easy Switch-aanvraag door de recipiëntoperator	30
4. Problemen met de migratiegegevens verhinderen Easy Switch	30
5. Onduidelijkheid rond het toepassingsgebied van Easy Switch	30
6. Hoge 'pay per use' verbruikskosten voor mobiele diensten na Easy Switch	31
7. Gebrek aan oplossingsgerichtheid bij de eerstelijnsdiensten over geschillen inzake Easy Switch	32
D. Wijziging van een merk (brand swap)	33
E. Conclusie en aanbevelingen	33

A. Inleiding

Easy Switch is een faciliteit die sedert 1 juli 2017 van kracht is voor telecomgebruikers die beslissen om hun vaste diensten (internet- en digitale tv-abonnement) over te dragen naar een andere operator. Een belangrijk streefdoel van Easy Switch is een operatorwissel vlot te laten verlopen. Dankzij dit systeem krijgt de nieuwe provider (recipiëntoperator) het mandaat om het abonnement bij de huidige operator (donoroperator) stop te zetten.

Vóór de invoering van Easy Switch dienden de gebruikers zelf in te staan voor het schriftelijk opzeggen van de diensten bij hun provider. Destijds toonden talrijke klachten aan dat gebruikers hiervan niet altijd op de hoogte waren en - al dan niet onder impuls van foutieve informatie door de verkoper van de nieuwe operator - nalieten om een opzegbrief te versturen. Dit leidde in sommige gevallen tot dubbele aanrekeningen door zowel de nieuwe als de oude provider.

Wanneer de gebruiker de intentie heeft om van internet- en tv-provider te veranderen geeft hij/zij tijdens de bestelling de Easy Switch-ID (een persoonlijke code die onder meer op de facturen vermeld staat) en het klantnummer van de oude operator door. Aansluitend staat de nieuwe leverancier er voor in om via een digitaal platform de voormalige provider van de gebruiker in te lichten over de migratieaanvraag. De Easy Switch-ID en het klantnummer dienen daarbij als identificatiecontrole. Ook de gewenste overstap wordt doorgegeven. In principe kiezen gebruikers er voor om de stopzetting van de abonnementen bij de donoroperator te laten samenvallen met de activatie van diensten bij de recipiëntoperator. Hierdoor wordt zowel een onderbreking van de diensten als een dubbele facturatie vermeden.

De goede intenties van deze faciliteit ten spijt bleef Easy Switch ook in 2024 veel beroepsklachten veroorzaken. 533 gebruikers deden vorig jaar een beroep op de Ombudsdienst met als voornaamste reden dubbele aanrekeningen na het veranderen van internet- en/of tv-leverancier. Vooral Telenet (335 klachten), Proximus (292 klachten) en Orange (eveneens 292 klachten) waren in de hoedanigheid van hetzij recipiëntoperator, hetzij donoroperator betrokken partij. Op respectabele afstand volgen Voo (49 klachten) en Unleashed (33 klachten). Omdat de Ombudsdienst zich telkens grondig wil informeren over de oorzaak van deze betwistingen worden bij Easy Switch-klachten doorgaans zowel de oude als de nieuwe operator betrokken. Dit verklaart de discrepantie tussen het globaal aantal dossiers en het aantal klachten per operator.

In dit hoofdstuk zal een overzicht worden gegeven van de meest voorkomende problemen die gebruikers kunnen ervaren bij de toepassing van Easy Switch. De observaties zijn louter gebaseerd op de klachten die de Ombudsdienst in 2024 heeft ontvangen. Deze bevindingen worden geïllustreerd met representatieve getuigenissen van klagers. Voorafgaandelijk zal een historiek worden geschetst van het zevenjarig bestaan van Easy Switch. Daarbij komen zowel de juridische ontwikkelingen binnen de procedure als de chronologische evolutie van het aantal bemiddelingsaanvragen met betrekking tot deze faciliteit aan bod.



B. Zeven jaar Easy Switch: een beknopte historiek

De implementatie van Easy Switch op 1 juli 2017 vloeide voort uit het Koninklijk Besluit van 6 september 2016 betreffende de migratie van de vastelijndiensten en de aanbiedingen van bundels in de elektronische-communicatiesector. Volgens deze wettelijke bepaling werd Easy Switch zeven jaar geleden de standaardprocedure waarmee consumenten konden veranderen van operator voor wat betreft internet- en tv-abonnementen. De procedure houdt in dat Easy Switch standaard wordt toegepast bij elke operatorwissel voor vaste diensten, tenzij de klant uitdrukkelijk aangeeft hiervan af te willen zien en bijgevolg zelf instaat voor de opzeg bij de oude operator. Oorspronkelijk was deze procedure uitsluitend bestemd voor gebruikers met een residentieel abonnement.

De lancering van Easy Switch op 1 juli 2017 vormde één van de onderwerpen van hoofdstuk 6 van het jaarverslag door de Ombudsdienst van datzelfde jaar. Op basis van tientallen bemiddelingsaanvragen bleek destijds dat de procedure nog niet volledig was ingeburgerd en leefde de veronderstelling dat het hier om kinderziektes ging. In het daaropvolgende jaar ontving de Ombudsdienst 529 klachten gerelateerd aan Easy Switch. In het jaarrapport moest worden vastgesteld dat de procedure haar doelstellingen niet altijd behaalde gezien er nooit eerder zoveel beroepsklachten werden ingediend omwille van overlappende facturen na een operatorwissel. De problematiek rond Easy Switch zette zich voort in de daaropvolgende jaren. In 2019 registreerde de Ombudsdienst 498 bemiddelingsaanvragen, een trend die zich voorzette in 2020 met 445 en in 2021 met 560 klachten. Ondanks de verwachting dat het systeem zou worden geoptimaliseerd, bleef het aantal klachten significant. In 2022 en 2023 noteerde de Ombudsdienst respectievelijk 349 en 599 bemiddelingsaanvragen ten gevolge van gebreken in de Easy Switch-procedure.

Het Koninklijk Besluit van 31 augustus 2022 tot wijziging van het Koninklijk Besluit van 6 september 2016, welke in werking trad op 1 oktober 2023, beoogde de implementatie van oplossingen die voortvloeiden uit een evaluatierapport van het BIPT inzake Easy Switch uit 2019/2020. De wijzigingen waren nodig om te voldoen aan de Europese verplichtingen vastgelegd in Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees Wetboek voor Elektronische Communicatie met betrekking tot de verandering van leverancier. De betreffende wijzigingen, waarvan een aantal hieronder worden beschreven, kwamen tegemoet aan een aantal structurele gebruikersproblemen waar de Ombudsdienst op had gewezen in meerdere jaarverslagen.

Ten eerste werd het toepassingsgebied van Easy Switch verruimd. De procedure was voortaan niet langer alleen bedoeld voor gebruikers met een residentieel abonnement, maar ook voor ondernemingen die gebruik maken van een standaardtariefplan bestemd voor zakelijke gebruikers. Het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie

(BIPT) heeft ter verduidelijking een lijst gepubliceerd op haar website, waarop per operator de specifieke tariefplannen worden vermeld die in aanmerking komen voor de Easy Switch-procedure voor professionele gebruikers.

Een tweede belangrijke optimalisatie betrof het verstrekken van aanvullende en duidelijkere informatie aan de abonnee. In de praktijk moet de recipiëntoperator de gebruiker op de hoogte stellen wanneer het verzoek tot deactivering van de diensten naar de donoroperator werd gestuurd en er van laatstgenoemde partij een ontvangstbevestiging werd ontvangen. Indien het deactiveringsverzoek wordt geweigerd, is het expliciet de verantwoordelijkheid van de nieuwe operator om de gebruiker in te lichten over de reden van de afwijzing en alle nodige maatregelen te nemen om het probleem zo snel mogelijk op te lossen.

Een derde gevolg van de implementatie van de nieuwe wetgeving bestond er uit dat de Easy Switch-ID evolueerde naar één van de kenmerken van een IBAN-bankrekeningnummer. Deze bevat standaard een controlenummer dat foutieve codes detecteert wanneer het in een elektronisch systeem wordt ingevoerd en de verzending van deze codes verhindert. Volgens de conclusies van het evaluatierapport van het BIPT zou dit helpen om 'aan de bron' zoveel mogelijk fouten te vermijden die kunnen leiden tot dubbele facturering.

Ten vierde beoogde de wetgeving middels het Koninklijk Besluit van 31 augustus 2022 een betere zichtbaarheid van diezelfde Easy Switch-ID. Operatoren zijn nu verplicht deze referentie op de eerste pagina van hun facturen te vermelden. Deze code moet ook eenvoudig terug te vinden zijn in de online klantzone.

Een vijfde maatregel in het voordeel van de gebruiker, welke voortvloeit uit het nieuwe Koninklijk Besluit, heeft betrekking op compensatiemechanismes. Indien de installateur van de recipiëntoperator niet op het afgesproken tijdstip arriveert voor de activatie van de nieuwe diensten, heeft de gebruiker recht op een automatische vergoeding van € 30 (een verhoging ten opzichte van de eerdere € 10). Ook in het geval de gebruiker naar aanleiding van Easy Switch geconfronteerd werd met een dienstonderbreking van meer dan één werkdag, verkrijgt de klant voortaan in principe automatisch een vergoeding van € 10 voor elke extra kalenderdag waarin er sprake is van dienstverlies.

Het klachtenaantal van 2024 (533) in acht genomen moet de Ombudsdienst vaststellen dat zeven jaar na de implementatie van Easy Switch en ondanks de hierboven beschreven aanscherping van de geldende wettelijke bepalingen en verbreding van het toepassingsgebied, talrijke gebruikers nog steeds geconfronteerd worden met dubbele aanrekeningen wanneer zij van internet- en tv-provider veranderen.



C. Easy Switch : belangrijkste pijnpunten voor de gebruikers

1. Easy Switch wordt niet standaard aangeboden door de recipiëntoperator

In februari [2024] ben ik van Orange overgestapt naar Proximus. Ik stuurde de modem van Orange terug en betaalde de slotfactuur, dus alles leek in orde. Maar maanden later kreeg ik nog steeds facturen van Orange. Ik dacht eerst dat dit een soort scam was maar kreeg plots een brief van de deurwaarder, dus ging ik naar de Orange-winkel. Er werd gevraagd in de winkel of er een Easy Switch werd gemaakt bij de overname door Proximus. Ik had er geen idee van wat dit was dus kon ik geen antwoord geven. [...] Toen ging ik naar de Proximus-winkel voor een oplossing, waar werd verteld dat iemand mij zou bellen. Ik kreeg telefoon van Proximus, waarbij een medewerker meldde dat hij geen toegang had tot het document om te kunnen nagaan of Easy Switch al dan niet werd gebruikt. Ik zou na tien minuten teruggebeld worden maar dat gebeurde niet.

Hoewel Easy Switch de wettelijke standaardprocedure is bij het veranderen van provider voor internet- en tv-abonnementen, tonen de klachten in 2024 nog steeds aan dat operatoren zich niet altijd houden aan deze prominente verplichting. Het blijkt dat vooral winkelbedienden soms nalaten om de aspirant-klant te informeren over Easy Switch. Daardoor worden contracten nog te vaak zo opgesteld dat gebruikers onbedoeld zelf verantwoordelijk zijn voor het opzeggen van hun diensten bij de oude operator.

Op die manier onttrekken recipiëntoperatoren zich aan hun wettelijke verplichtingen. Daarnaast geven veel klachten aan dat diezelfde verkopers mondeling hadden verzekerd dat klanten niets hoefden te doen en dat hun abonnementen bij hun oude providers automatisch zouden worden beëindigd. In dergelijke scenario's wordt de klant achteraf onvermijdelijk geconfronteerd met dubbele aanrekeningen. Zoals geïllustreerd wordt door de hierboven geciteerde klacht richten sommige klagers, die niet op de hoogte zijn van Easy Switch, hun frustratie vooral op de donoroperator. Dit komt doordat operatoren de teruggave van huurtoestellen niet als een formele opzeggingsaanvraag beschouwen.

Kan VOO ons het document bezorgen welke door mevrouw P. werd ondertekend en waarmee ze zich akkoord verklaarde om Easy Switch niet toe te passen en bijgevolg zelf in te staan voor de opzeg van haar vroegere operator, Orange?

Tijdens de bemiddeling in beroepsklachten over Easy Switch kan de Ombudsdienst beslissen om het migratiedocument op te vragen bij de recipiëntoperator. Te vaak wordt vastgesteld dat de opstelling van dergelijke documenten niet in overeenstemming is met de wettelijke verplichtingen. De tekst wekt namelijk niet altijd de indruk dat nieuwe operatoren standaard instaan voor de opzeg van de diensten bij oude provider. In sommige gevallen is het document dusdanig opgesteld dat het voor de klant volstrekt onduidelijk is. Het komt ook voor dat operatoren, zoals VOO, wanneer de Ombudsdienst hier om verzoekt, het migratiedocument niet kunnen voorleggen.

2. De recipiëntoperator laat na om de donoroperator te informeren over Easy Switch

Mijnheer V. nam contact op met onze klantendienst voor de activatie van een One for 1 abonnement. De opzeg van de diensten bij zijn vorige provider diende uitgevoerd te worden via Easy Switch. Omwille van een systeemtechnisch probleem werd de Easy Switch-aanvraag niet verzonden en bleven de diensten van mijnheer V. actief bij zijn vorige provider.

Aan het woord is Telenet, de nieuwe operator van de heer V. Er was onderling afgesproken dat Telenet via Easy Switch de administratie zou regelen voor de opzeg van de internet- en tv-diensten bij Orange, de oude operator van de heer V. Omwille van problemen slaagde Telenet er echter niet in om de Easy Switch-aanvraag uit te voeren, waardoor de abonnementen bij de donoroperator actief bleven en de facturatie doorliep. De klager werd zich hiervan pas bewust nadat hij tot zijn verbazing aanrekeningen van Orange bleef ontvangen. In het kader van de bemiddeling werden deze dubbele facturen door Telenet gecompenseerd.

Helaas zijn dergelijke beroepklachten geen zeldzaamheid. Het spreekt voor zich dat de recipiëntoperator in het kader van Easy Switch steeds zijn operationele verplichtingen dient te vervullen om het proces niet te verstoren.

3. De donoroperator geeft geen gevolg aan de Easy Switch-aanvraag door de recipiëntoperator

Op 13 maart 2024 heeft Proximus [als nieuwe operator] een Easy Switch gedaan naar Telenet [als oude operator] maar tot op heden ben ik bij Telenet nog altijd actief met internet. Ik ben hier al verschillende keren voor bij Proximus en Telenet geweest en er komt maar geen oplossing.

In het kader van onze bemiddeling liet recipiëntoperator Proximus weten dat er een Easy Switch-aanvraag werd verstuurd naar Telenet en dat zij hierover een ontvangstbevestiging hadden ontvangen. Proximus ontving evenwel geen bericht over het gevolg dat Telenet had gegeven aan de aanvraag. Uit navraag bij Telenet bleek dat de opzeg van de diensten niet correct was verlopen, wat uiteindelijk werd rechtgezet.

Een aanzienlijk aantal klachten toont aan dat het falen van Easy Switch niet zozeer te wijten is aan de nieuwe provider, die in principe verantwoordelijk is voor een correcte uitvoering van de procedure. In veel gevallen vloeit het probleem voort uit een fout bij de donoroperator. Wanneer deze partij geen gevolg geeft aan de Easy Switch-aanvraag van de recipiëntoperator blijven de abonnementen van de gemigreerde klant doorlopen, met dubbele facturen tot gevolg. Naar analogie met het voorafgaande punt betreft het hier een louter operationele handeling, die echter vaak aan de basis ligt van het falen van Easy Switch.

4. Problemen met de migratiegegevens verhinderen Easy Switch.

Mevrouw T. was in september 2024 overgeschakeld van Telenet naar Proximus. De installatie was niet vlekkeloos verlopen en tot overmaat van ramp ontving zij sinds de migratie facturen van zowel haar oude als nieuwe internetprovider. Omdat contacten met de eerstelijnsdiensten van Proximus geen oplossing boden, kwam mevrouw T. aankloppen bij de Ombudsdienst. In het kader van de bemiddeling liet Proximus weten dat de aanvraag tot Easy Switch wel degelijk werd doorgegeven aan Telenet. De recipiëntoperator bezorgde de Ombudsdienst een printscreen uit haar software teneinde haar stelling kracht bij te zetten. Telenet beweerde op haar beurt dat, uit opzoekingen in meerdere systemen was gebleken, dat er geen Easy Switch-aanvraag werd ontvangen. Naar aanleiding van de ombudsklacht werd het Telenet-abonnement uiteindelijk stopgezet. Na verdere bemiddeling was Proximus bereid om de dubbele aanrekeningen te compenseren.

Base [Telenet Group] heeft mijn contract bij Orange opgezegd op 19 juni 2024. Ik hoor niets van Orange en bel zelf. Er blijkt niets te zijn stopgezet. Ik moet dit zelf via de website doen.

Tijdens de bemiddeling had Telenet opgemerkt dat de Easy Switch-ID door de klager niet correct was doorgegeven, waardoor deze niet werd herkend bij de donoroperator. Orange beweerde pas op 24 juni 2024 een aanvraag tot stopzetting van het internetabonnement te hebben ontvangen, en wel door de klager zelf. Teneinde een minnelijke schikking te bekomen verstrekke Telenet in de hoedanigheid van recipiëntoperator een tegemoetkoming die de dubbele abonnementskosten ruimschoots compenseerde.

Ondanks de aangescherpte wetgeving (cfr. punt B. van dit artikel), moet de Ombudsdienst in de klachten van 2024 vaststellen dat er zich nog steeds situaties voordoen waarbij problemen met de migratiegegevens (de Easy Switch-ID en het klantnummer bij de oude provider) aan de basis liggen van het mislukken van de Easy Switch-procedure. Het is duidelijk dat er nog steeds voortuitgang kan geboekt worden op het vlak van de correcte toepassing van de wettelijke verplichtingen die gelden voor de nieuwe operator qua informatieverstrekking aan de gebruikers over het concrete verloop van het Easy Switch-proces. Het verontrust de Ombudsdienst bovendien dat operatoren binnen hetzelfde dossier soms tegenstrijdige verklaringen afleggen voor wat betreft Easy Switch-aanvragen. Dit doet vermoeden dat het automatisch proces, dat dergelijke aanvragen tussen operatoren mogelijk maakt, nog voor verbetering vatbaar is.

5. Onduidelijkheid rond het toepassingsgebied van Easy Switch

Ik ben begin januari 2024 overgestapt van Telenet naar Orange. Die overstap is gebeurd op 5 januari en ik heb Easy Switch gebruikt bij de overstap. Telenet heeft toen mijn abonnement omgezet naar een abonnement voor een vaste lijn (die we al jaren niet gebruikten en die als "gratis" dienst werd gecommuniceerd) en heeft dat laten doorlopen. Ik heb enkel nog mijn maandabonnement op het volledige pakket betaald tot 8 januari (wat dus al drie dagen langer is). Maar Telenet wil nog heel wat extra doorrekenen op basis van die vaste lijn. Ik wens dat alle openstaande saldo's geschrapt worden. Ik heb Easy Switch gebruikt dus Telenet had moeten weten dat ik de diensten stopgezet heb. Ik ben op 5 januari overgestapt voor de volledigheid van de telecomdiensten.

Easy Switch is enkel van toepassing op internet- en tv-abonnementen. In geval van een operatorwissel voor gsm- en vaste telefoniediensten kunnen gebruikers een beroep doen op nummeroverdracht, waarbij zij in principe hun mobiel en vast nummer kunnen behouden bij de nieuwe operator. Het is echter mogelijk dat de klant, zoals geïllustreerd door de hierboven geciteerde klacht, beslist om te veranderen van operator en gelijktijdig afstand te doen van één of meerdere componenten uit zijn telecompakket. In dat geval dient de abonnee zelf zijn oude operator te contacteren om de desbetreffende dienst op te zeggen. Sporadisch blijkt uit klachten dat dit voor gebruikers niet altijd duidelijk is.

6. Hoge 'pay per use' verbruikskosten voor mobiele diensten na Easy Switch

Een gsm-nummer wat origineel deel uitmaakte van een bundel bij Telenet, werd na het ontbinden van deze bundel (door nieuwe provider geregeld) door Telenet automatisch overgezet naar een 'betaal volgens verbruik'-formule, waardoor wij voor drie dagen een factuur van € 105 kregen. Wij hebben niet ingetekend op deze formule. We kregen een mail met een melding van het overzetten, maar deze werd niet gelezen in deze tijd. Wij waren dus niet op de hoogte van het moment van overdracht, noch van de formule.

Het komt frequent voor dat wie zowel zijn/haar vaste als mobiele diensten laten overzetten naar een andere operator, moet vaststellen dat dit niet volledig simultaan gebeurt. Dit is een gevolg van het feit dat Easy Switch en nummeroverdracht twee afzonderlijke processen zijn, elk met een afzonderlijke operationaliteit. De diensten die onderhevig zijn aan Easy Switch vereisen een installatie bij de klant terwijl de overdracht van een mobiel nummer - het gebruik van een e-sim buiten beschouwing gelaten - gepaard gaat met de wijziging van de simkaart.

In 2024 ontving de Ombudsdienst enkele tientallen klachten voornamelijk van ex-Telenet-klanten die in een geschil verwickeld waren met hun voormalige provider ten gevolg van hoge datakosten, die opliepen tot honderden euro's. Deze klagers hadden al hun telecomdiensten laten overdragen naar een nieuwe operator, gebruikmakend van zowel Easy Switch als nummeroverdracht. Omdat hun internet- en tv-diensten werden geactiveerd vooraleer de overdracht van hun gsm-nummers kon worden afgerond, bleven hun mobiele diensten nog enige tijd actief bij Telenet. Telenet hanteert een policy waarbij de mobiele nummers in dergelijke gevallen als 'stand alone'-diensten worden behandeld, waardoor bundeltarieven niet langer van toepassing zijn.

Dit heeft al gevolg dat de belbundel en het datavolume, die voorheen inbegrepen waren in het pack, niet langer beschikbaar waren voor de deels gemigreerde Telenet-abonnee. De betreffende klagers waren zich echter niet bewust van het feit dat hun verbruik zou worden aangerekend volgens de 'pay per use'-tarieven, die veel duurder zijn dan de bundeltarieven. Vooral de soms astronomische bedragen voor dataverbruik lagen aan de basis van de klachten. Bemiddeling in deze klachten kende een wisselend succes, aangezien Telenet niet altijd overging tot het crediteren van de betwiste bedragen wanneer kon worden aangetoond dat er een bericht werd verzonden naar de klager om hem/haar te informeren over de nieuwe tariefmodaliteiten.

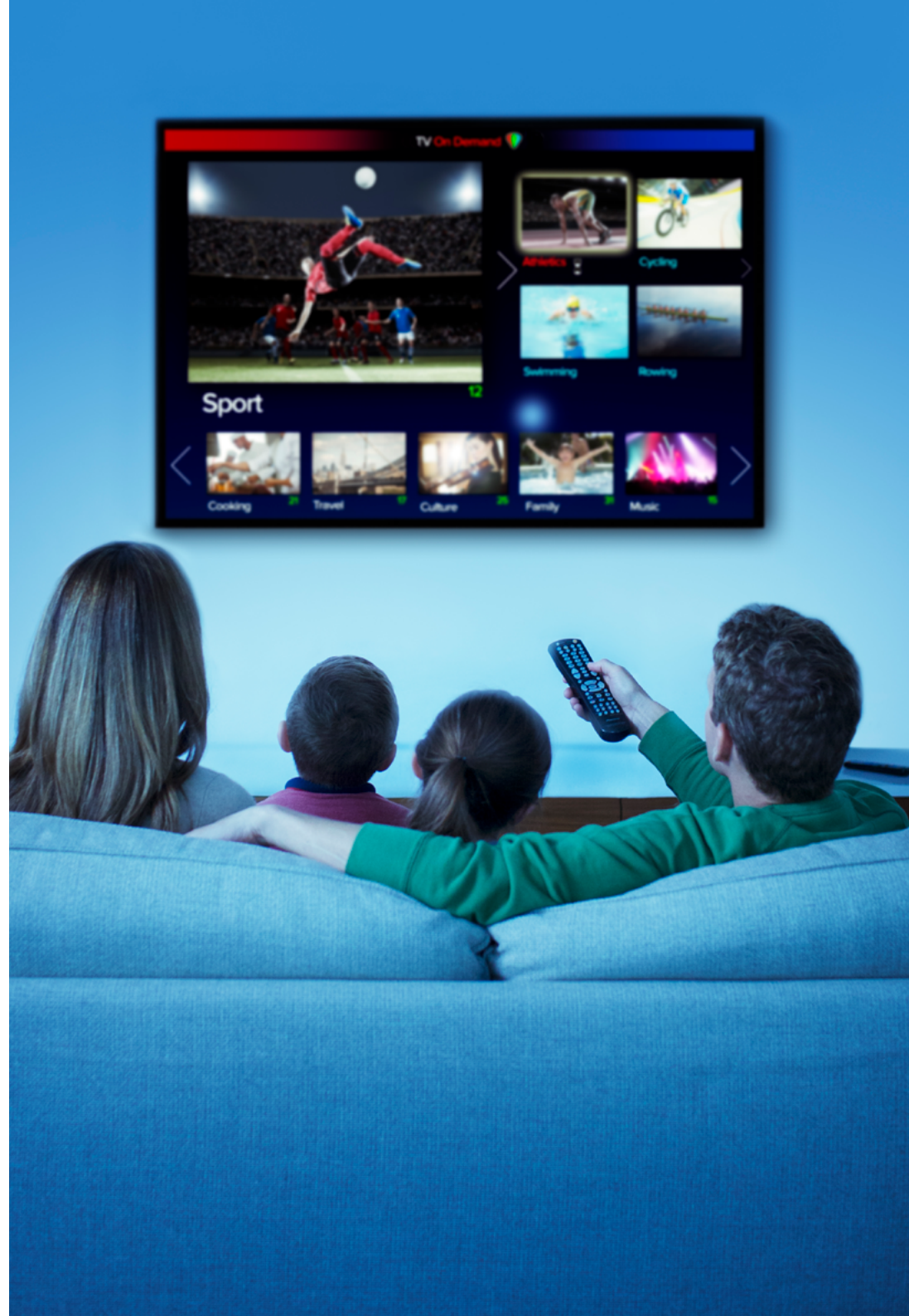


7. Gebrek aan oplossingsgerichtheid bij de eerstelijnsdiensten over geschillen inzake Easy Switch

Ik ben op 27 mei 2024 veranderd van provider Orange naar Yoin via de Easy Switch. Daarbij is volgens Yoin de verkeerde code ingebracht, zodat zij Orange niet konden verwittigen van de overgang, maar toch vormde de plaatsing van een nieuwe modem geen probleem. Dus op 5 juli kreeg ik een factuur van Orange in de bus voor de maand juni. Toen heb ik zelf contact genomen met Orange en het contract gestopt. Zij wisten van niets en stuurden me door naar Yoin. Volgens Yoin was het mijn eigen schuld. [...] Iedereen wast zijn handen in onschuld.

Wij zijn in april 2024 overgegaan van Telenet naar Orange. Orange zou de overstap regelen met Easy Switch. Echter dit is niet goed gegaan. Vier maanden worden we al van Orange naar Telenet gestuurd en terug. Na de laatste keer bij de winkel in G. te zijn geweest, moesten we zelf Telenet opzeggen en bij Orange een klacht indienen. Dan zou er een vergoeding plaats vinden vanuit Orange. Dit is helaas afgewezen en we worden wederom terug verwezen naar Telenet.

De meerderheid van de bemiddelingsaanvragen tonen aan dat de eerstelijnsdiensten van de verschillende operatoren nog steeds niet op een klantvriendelijke manier omspringen met vragen en klachten over het mislukken van Easy Switch. Wanneer de klager als gevolg van een operatorwissel geconfronteerd wordt met dubbele aanrekeningen, heeft hij/zij er meestal het gissen naar waar de procedure is misgelopen en welke operator de verantwoordelijkheid draagt. Sommige klagers contacteren in eerste instantie de recipientoperator, terwijl anderen zich eerst tot hun donoroperator wenden. Voordat de betrokken klagers komen aankloppen bij de Ombudsdienst hebben ze vaak een lange lijdensweg achter de rug waarbij de ene betrokken operator de schuld legt bij de andere, echter zonder dat dit gepaard gaat met een adequaat onderzoek naar de oorzaak van het probleem. De klantendienstmedewerkers van de verschillende operatoren blijken bovendien niet altijd op de hoogte te zijn van de wettelijke procedures en van de rechten van gebruikers met betrekking tot Easy Switch.



D. Wijziging van een merk (brand swap)

Bij mijn verhuis heeft Scarlet voorgesteld om over te schakelen naar Proximus, aan hetzelfde tarief, omdat op mijn nieuw adres fiber lag. Zij hebben alles geregeld met Proximus. Maar mijn abonnement bij Scarlet hebben ze toen niet stopgezet. Mijn domiciliëring liep door en ik ging ervan uit dat dat voor mijn nieuwe abonnement was (op de betalingsbewijzen staat bij Scarlet ook Proximus). Dat bleek niet het geval. Ze hebben mij nooit gezegd dat ik mijn abonnement bij Scarlet zelf nog moest opzeggen.

De afgelopen jaren hebben verschillende overnames geleid tot wijzigingen binnen de telecomsector. Zo fungeert Scarlet niet langer als afzonderlijke operator maar als 'low cost' merk binnen de Proximus-Group en werd VOO overgenomen door Orange. Sommige operators hebben bovendien verschillende merken die dezelfde type telecomdiensten aanbieden, zoals de Hey!-abonnementen van Orange en Base als merk van Telenet. Wanneer een gebruiker overstapt tussen twee merken binnen dezelfde operator - een situatie die zich voordeed in de hierboven geciteerde klacht - is er geen sprake van Easy Switch maar van een zogenaamde 'brand swap'. In tegenstelling tot Easy Switch is er in geval van brand swaps geen specifieke regelgeving van kracht. Desondanks is het vanzelfsprekend dat klanten die van merk veranderen binnen dezelfde operator niet geconfronteerd zouden mogen worden met overlappende facturen. In 2024 toonden 111 ombudsklachten aan dat er wel degelijk problemen kunnen ontstaan als gevolg van een brand swap, zoals het ontvangen van simultane aanrekeningen van twee verschillende merken van dezelfde operator. Deze geschillen staan los van de 533 bemiddelingsaanvragen over Easy Switch die de Ombudsdienst in 2024 bereikten. Het viel tijdens de bemiddeling overigens op dat de operators zelf niet altijd goed op de hoogte blijken te zijn van het onderscheid tussen Easy Switch en brand swap.

E. Conclusie en aanbevelingen

De Ombudsdienst heeft vastgesteld dat de wetgever bij de aanscherping van de wettelijke bepalingen met betrekking tot Easy Switch, welke op 1 oktober 2023 in werking is getreden, rekening heeft gehouden met de structurele pijnpunten die telecomgebruikers de voorgaande jaren hadden ondervonden en die werden beschreven in opeenvolgende jaarverslagen. Toch illustreerden in 2024 opnieuw honderden bemiddelingsvragen dat Easy Switch nog steeds aanzienlijke kopzorgen veroorzaakt bij gebruikers die hun internet- en tv-abonnementen willen overzetten naar een andere operator. Deze klachten worden hoofdzakelijk veroorzaakt doordat de abonnees na hun overstap facturen ontvangen van zowel de oude als de nieuwe operator en uiteindelijk zelf verantwoordelijk blijken te zijn voor het opzeggen van diensten bij de voormalige provider. In dergelijke gevallen wordt duidelijk dat de doelstellingen van Easy Switch niet werden bereikt.

Eens te meer dient de Ombudsdienst de operators op te roepen om het Koninklijk Besluit over Easy Switch na te leven door deze faciliteit consequent en standaard aan te bieden bij de acquisitie van nieuwe klanten voor vastelijnsdiensten en bundels. Er bestaan immers maar weinig redenen waarom een gemiddelde gebruiker geen gebruik zou maken van Easy Switch, dat juist bedoeld is om de meeste drempels weg te nemen bij wijziging van provider. Verder vermoedt de Ombudsdienst sterk dat veel klachten zouden kunnen worden vermeden indien de operators het proces dat Easy Switch mogelijk maakt operationeel vlak meer accuraat zouden uitvoeren. Evengoed is het van belang dat de communicatie tussen de recipiëntoperators en de gebruikers van Easy Switch optimaal verloopt, conform de wettelijke voorschriften, zodat eventuele problemen met de procedure snel aan het licht kunnen worden gebracht. In dat geval komt het de nieuwe operator toe om oplossingen te zoeken waarbij dubbele aanrekeningen worden voorkomen of tot een absoluut minimum beperkt. Tot slot kan een grondig onderzoek van elke eerstelijnsklacht die verband houdt met Easy Switch bijdragen aan het verminderen van geschillen. De Ombudsdienst herhaalt in dat verband ook dat het voor de operators tot aanbeveling strekt om, voor zover dit opportuun is, elkaar onderling te contacteren teneinde overleg te plegen over dergelijke eerstelijns geschillen. Zodoende zullen gebruikers niet langer onverrichterzake worden doorverwezen tussen de betrokken partijen, wat de klanttevredenheid ten goede zal komen.

3

Schade als gevolg **van infrastructuurwerkzaamheden door operatoren van elektronische communicatiediensten vs. privé-eigendom**



A. Inleiding	35
B. Analyse	36
1. Overzicht van de verschillende soorten schade veroorzaakt door onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden	36
1.1. Schade aan gevels door de uitrol van elektronische communicatienetwerken	36
1.2. Schade aan en beschadiging van openbare eigendommen	39
1.3. Schade aan en beschadiging van water-, gas- of elektriciteitsleidingen of elektronische communicatienetwerken van een andere operator	39
1.4. Schade aan en beschadiging van privé-eigendommen	40
1.5. Immateriële schade	40
2. Aansprakelijkheid van de operatoren en aanbevelingen	41
C. Conclusie	41

A. Inleiding

Tegenwoordig zijn sociale, economische, professionele en privé-interacties grotendeels afhankelijk van elektronische communicatienetwerken. Het is daarom cruciaal dat operatoren en aanbieders van elektronische communicatiediensten hun netwerken goed onderhouden, continu verbeteren en ontwikkelen.

Tegelijkertijd stellen eindgebruikers steeds hogere eisen aan digitale diensten.

Digitale diensten moeten voor hen voldoen aan een reeks vereisten op het gebied van kwaliteit, snelheid, soepelheid, stabiliteit, connectiviteit, kosten, veiligheid, continuïteit, transmissiecapaciteit...

In deze context zijn onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden onvermijdelijk. Afhankelijk van de situatie hebben deze werkzaamheden tot doel de activering, continuïteit en kwaliteit van elektronische communicatiediensten of de inzet van nieuwe technologieën mogelijk te maken. Dit is een kwestie van algemeen en openbaar belang.

Bovenstaande rechtvaardigt het gunstige regelgevingskader dat van toepassing is op dergelijke onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden. Dit kader staat operatoren toe om, indien nodig, eigendommen te betreden die privé-eigendom zijn van eindgebruikers.

De interventies van operatoren op privé-eigendom veroorzaken regelmatig bijkomende schade, zowel materieel als immaterieel (ongemak, dienstonderbrekingen ...), en kunnen leiden tot conflicten.

Ik wil een klacht indienen tegen Orange betreffende het doorboren van de gevel om de woning aan te sluiten. Zonder overleg of uitleg boorde de technicus een gat in de gevel en kwam midden in de keukenmuur uit. Hij had de mogelijkheid om ten minste onderaan de muur te boren. De technicus dacht geen minuut na over het resultaat en vroeg ook onze mening niet. Orange dekt de kosten voor het vullen van het gat niet. De kabel is nu op onze kosten weggewerkt in de muur.

Proximus heeft werkzaamheden uitgevoerd om glasvezel te installeren. De technici maakten een gat in het plafond van de hal op de 7e verdieping om een kabel naar mijn bovenbuurman te leggen en ze hebben het gat niet gedicht nadat ze hun kabel hadden geïnstalleerd.

Deze klachten geven een overzicht van directe en indirecte schade als gevolg van onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden. Meer fundamenteel weerspiegelen zij een permanente spanning tussen het algemeen belang dat inherent is aan de onmisbaarheid van elektronische communicatiediensten enerzijds en het specifieke belang van de betrokken eindgebruikers anderzijds. Deze spanning is des te groter omdat de eigenaars over het algemeen zeer gehecht zijn aan de voorrechten die inherent zijn aan het eigendomsrecht. Als gevolg hiervan roept een inbreuk op het eigendomsrecht, zelfs als deze wordt gerechtvaardigd door de noodzaak om een activiteit van algemeen belang uit te voeren, sterke, soms zelfs emotionele reacties op bij de betrokkenen.

Met name wanneer apparatuur op gevels wordt geïnstalleerd, is het een uitdaging om het gevelrecht van aanbieders van elektronische communicatiediensten enerzijds en de gebruiksrechten van gebouw-eigenaars anderzijds met elkaar in overeenstemming te brengen.

In principe heeft het algemeen belang voorrang op individuele en bijzondere belangen. Niettemin moeten operatoren voldoen aan het regelgevingskader en transparantie, professionaliteit, waakzaamheid en zorgvuldigheid aan de dag leggen. Zij moeten ook de nadruk leggen op dialoog en overleg met de betrokkenen.

Het totale aantal in 2024 geregistreerde klachten over schade als gevolg van infrastructuur- en onderhoudswerkzaamheden, namelijk 421 (Proximus: 224, Telenet: 100, Fiberklaar: 47, DIGI: 25, Orange: 28, Unleashed: 8 en VOO: 7), is relatief constant vergeleken met het aantal dat in 2023 werd geregistreerd (namelijk 385). Bijna 31% van de klachten die in 2024 werden geregistreerd (d.w.z. 133 klachten) had betrekking op de installatie van apparatuur op gevels. Daarom zal deze problematiek verder worden uitgediept. In dit verband zijn de vaakst betrokken partijen, in afnemende volgorde: Proximus (63), Telenet (36), DIGI (24) en Fiberklaar (10).

Deze analyse bestaat uit twee delen. Eerst geeft deze bijdrage een overzicht van de verschillende soorten schade die veroorzaakt worden door onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden, gebaseerd op klachten. Vervolgens wordt gekeken naar de aansprakelijkheid van de operatoren van elektronische communicatiediensten, met bijzondere aandacht voor de impact van onderaannemers.



3. Schade als gevolg van infrastructuurwerkzaamheden door operatoren van elektronische communicatienetwerken vs. privé-eigendom

B. Analyse

1. Overzicht van de verschillende soorten schade veroorzaakt door onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden

1.1. Schade aan gevels door de uitrol van elektronische communicatienetwerken

De installatie van apparatuur (kabels, kasten ...) is essentieel voor het verbeteren van digitale diensten en de technologische vooruitgang. Het geeft echter aanleiding tot een groot aantal klachten, voornamelijk als gevolg van veroorzaakte materiële schade.

Hoewel de installatie van apparatuur op gevels, zoals voor glasvezel, cruciaal is voor nieuwe netwerken en operatoren, veroorzaakt dit veel klachten, vooral over materiële schade.

Tijdens mijn afwezigheid, zonder voorafgaande communicatie, heeft Proximus/Unifiber een glasvezelkast op mijn gevel geplaatst. Tijdens deze handeling maakten de technici de kabelbinders stuk waarmee sommige kabels aan mijn gevel vastzaten. Bovendien stond de glasvezelkast niet op de best mogelijke plek en dat ontsiert mijn voorgevel. Ik zou willen dat er een team komt om de kabels opnieuw te bevestigen en dat de glasvezelkast naar een andere gevel wordt verplaatst. Ondanks talloze herinneringen in de afgelopen zes maanden is er nooit meer contact met me opgenomen en werd er niets gedaan.

In overeenstemming met artikel 97 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, hebben operatoren het recht om telecommunicatiekabels op gevels aan te leggen. Ze zijn ook gemachtigd om dragers permanent te bevestigen 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 (artikel 99, § 1, van de voornoemde wet). Mits aan de voorwaarden van bovengenoemd artikel 99 is voldaan, mogen de installatie van en onderhoudswerkzaamheden aan de kabels niet worden geweigerd.

De Ombudsdienst constateert regelmatig dat sommige gevelkabels op een slordige manier zijn bevestigd en dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met de architecturale of esthetische aspecten van sommige gebouwen. Net als in zijn jaarverslagen 2021 en 2022 (hoofdstuk 6) pleit de Ombudsdienst voor een betere communicatie tussen operatoren en eigenaars van gebouwen waarvan de operator de gevels wil gebruiken als drager voor de uitrol van een netwerk.

Operatoren moeten vooraf met de eigenaar overleggen over de locatie en uitvoering van de werkzaamheden, zoals vastgelegd in artikel 99, § 2 van voornoemde wet.

In de praktijk, zoals blijkt uit de hieronder beschreven ervaringen, vindt dit streven naar overeenstemming zelden plaats. Klagers weten over het algemeen volstrekt niets van de werkzaamheden aan hun gevel en worden voor een voldongen feit geplaatst.

Ik ben geen klant bij Orange. Ik merkte echter dat een installateur van Orange werkzaamheden uitvoerde bij mijn burens waarbij mijn eigendom zonder toestemming werd overspannen. Dit belemmert een veilige toegang tot de goot. De installateur was agressief tijdens onze interactie. Er werd een klacht geregistreerd, maar de situatie blijft ongewijzigd.

In het geval van een overeenkomst is het aan de operator om erop toe te zien dat de werken daadwerkelijk worden uitgevoerd in overeenstemming met de voorwaarden en bepalingen van de voorafgaande overeenkomst. Dat is duidelijk niet altijd het geval.

De glasvezelkabel werd niet aangelegd volgens het plan. Daarom wil ik dat de glasvezelkabel wordt herplaatst zoals bepaald in het plan van de aannemer.

Om rechtsmisbruik te voorkomen, moet de voorkeur worden gegeven aan de minst ingrijpende opties voor de installatie van apparatuur op gevels. Ter herinnering: het Hof van Cassatie definieert rechtsmisbruik als de uitoefening van een recht op een manier die de grenzen van de normale uitoefening ervan door een voorzichtig en zorgvuldig persoon duidelijk overschrijdt.

VOO deelde me mee dat een sleuf moest worden gegraven in de tuin van mijn eigendom om een kabelgoot te leggen en zo de naburige woning te bedienen. De diepte van de geul wordt niet vermeld. Ik heb dit verzoek geweigerd. Aangezien de naburige woning niet omheind is, is toegang mogelijk vanaf de straten die grenzen aan de woning. Mijn beplantingen zouden dus worden vernield (inclusief boomwortels). Ik wens dat VOO het traject van de geul heroverweegt. In geen geval zal ik VOO mijn beplantingen laten vernielen door de aanleg van een geul. Mijn grond is bebouwbaar en de erfdienstbaarheid die ik zou moeten verlenen zou mij beletten mijn eigendom te gebruiken zoals ik dat wil. VOO stuurde me een aangetekende brief waarin mijn toestemming binnen 8 dagen werd gevraagd, met de mogelijkheid om een gemotiveerde klacht in te dienen bij het BIPT.

Bij onenigheid stuurt de operator van het elektronische communicatienetwerk een aangetekende brief naar de eigenaar van het betrokken eigendom. Deze brief bevat een duidelijke beschrijving van de geplande locatie en de manier waarop de werkzaamheden zullen worden uitgevoerd.

De eigenaar kan binnen acht werkdagen na ontvangst van de brief een gemotiveerde klacht indienen bij het BIPT.

Het indienen van een klacht heeft een opschortende werking. Het BIPT hoort beide partijen en neemt een gemotiveerde beslissing binnen een maand na ontvangst van de klacht.

1.1.1. Gebrek aan voorafgaande informatie of communicatie

Er werd zonder mijn medeweten een Proximus-kast op mijn gevel geplaatst. In overeenstemming met de regelgeving is Proximus verplicht om dergelijke plaatsingen uit te voeren in overleg met de bewoner. Dat is niet gebeurd. Mijn gevel en huisnummer werden ook beschadigd. Er werden verschillende gaten geboord die niet nodig waren. Nadat ik bij de aannemer had geklaagd, heeft hij deze gaten gedicht met grijze siliconen op een rode gevel. Dat slaat nergens op!

Ik wens een klacht in te dienen tegen DIGI. Vier werknemers installeerden de glasvezel op onze huizen zonder toestemming of informatie. Ik vroeg hen wie ze waren en wat ze deden, en geen van de werknemers sprak Frans of Nederlands. Ik wens dat de kabels worden verwijderd en dat een compensatie wordt betaald voor maffia- en intimiderende praktijken (vier gespierde mannen). Twee operatoren maken al gebruik van onze voorgevel, er is dus geen behoefte aan nieuwe kabels op mijn eigendom. En het is niet mijn operator! Dit kabelcircus verpest de esthetiek van onze stad. De verantwoordelijke bij DIGI zegt dat de installatie verplicht is. Ik sta niet toe dat ze aan mijn gevel komen. DIGI antwoordt dat ze het toch gaan doen en dat ze binnen een uur een informatiebrief in mijn brievenbus zullen deponeren (niet gedaan)!

De komst van DIGI, de vierde mobiele operator in België, met plannen voor een vast netwerk, leidt tot de installatie van kabels en kasten op gevels in verschillende gemeenten in Brussel. Dit zorgt voor onvrede bij sommige eigenaren, wat in 2024 resulteerde in 25 klachten bij de Ombudsdienst.

Voorafgaand aan de werkzaamheden verspreidde DIGI een informatiebrief. Deze brief beschrijft de planning, het doel van de werkzaamheden en de genomen maatregelen ter beperking van schade en overlast. De brief bevat ook een link naar de website van DIGI voor meer informatie

Bij het verwerken van de klachten tegen DIGI werd echter duidelijk dat niet alle betrokkenen de huis-aan-huispost hebben ontvangen. Bovendien werd er, in strijd met artikel 99, § 2, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, over het algemeen geen installatieplan bij de informatiebrief gevoegd.

Met wiens toestemming werden er gaten in mijn gevel gemaakt? Bovendien, denkt u dat de esthetiek van de installatie er niet toe doet omdat mijn gebouw zich in (...) bevindt? Dat ik een kabel die uit het niets in het midden van mijn gevel uitkomt kan aanvaarden? Ik wil dat de monteur die dit werk heeft gedaan contact met me opneemt en dat alles zo snel mogelijk in de oorspronkelijke staat wordt hersteld!

De verschillende klachten wijzen op communicatieproblemen. Doordat eigenaren niet goed geïnformeerd worden over de aard van de werkzaamheden aan hun gevel, ervaren ze dit als een inbreuk op hun eigendom, vergelijkbaar met huisvredebreuk. Goede communicatie is essentieel. De Ombudsdienst streeft ernaar om via een constructieve dialoog tussen de betrokken partijen tot een minnelijke oplossing te komen die zowel het regelgevingskader als de belangen van alle betrokkenen respecteert.

1.1.2. Meerdere apparaten op dezelfde gevel en niet-naleving van de stedenbouwkundige voorschriften

De gevel van ons huis is ontsierd door kabels en kastjes die inderhaast zijn geïnstalleerd door tv- en telecombedrijven. We weten niet welke operatoren betrokken zijn, waarschijnlijk Proximus (dat onlangs glasvezel in de straat installeerde), Telenet of DIGI. Wij menen dat deze apparatuur discreter en zorgvuldiger kan worden geïnstalleerd. Dit soort situaties dreigt toe te nemen en alle gevels van Brussel te ontsieren als er geen autoriteit is die hieraan een halt toeroept.

Een ander twistpunt betreft de aanwezigheid op sommige gevels van meerdere apparaten die achtereenvolgens door verschillende operatoren werden geïnstalleerd. Deze praktijk is niet alleen esthetisch problematisch, maar stelt ook het gedeeld gebruik van de apparatuur ter discussie. De vraag is of het principe van gedeeld gebruik, dat bij mobiele diensten wordt toegepast, ook haalbaar is voor vaste diensten.

Een jaar geleden heeft Proximus kabels aangelegd op de gevel van ons gebouw. Een jaar later is DIGI van plan hetzelfde te doen. Ons gebouw staat op de erfgoedlijst. Ik wil dat er nergens in Brussel nog kabels worden gelegd. Het is zinloos, schadelijk en destructief voor gevels en stoepen.

In alle gevallen moet het gebruiksrecht dat aan de operatoren wordt verleend, worden uitgeoefend in strikte overeenstemming met het regelgevingskader en de bestemming van het goed. Dit betekent dat voorzichtigheid en waakzaamheid geboden is wanneer werkzaamheden gepland worden aan de gevel van een beschermd/monumentaal gebouw. Ook moeten de uitgevoerde werkzaamheden voldoen aan de methoden en technieken die zijn vastgelegd in de gewestelijke of gemeentelijke regelgeving. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bepaalt artikel 29 van het Brussels Wetboek van Ruimtelijke Ordening (BWRO) dat apparatuur (techniekenkasten, wandbehuizingen ...) niet meer dan 25 cm uit het vlakke deel van de muur mag steken en maximaal acht dm³ volume mag hebben. Bovendien moet de kleur van de apparatuur overeenkomen met de gevel en moet het kabeltraject de architecturale lijnen van het gebouw volgen. In de meeste van de behandelde klachten voldeden de installaties van DIGI niet aan de hierboven beschreven criteria.

1.2. Schade aan en beschadiging van openbare eigendommen

Een jaar geleden rolde Proximus (via onderaannemers Besix en Alstar) glasvezel uit onder het voetpad voor mijn woning, die minder dan een jaar eerder werd heraangelegd. De herstelling werd slecht uitgevoerd. Er werd een tweede herstelling uitgevoerd. Die was nog erger: geen egalisatie, klinkers bevuild met beton, slecht snijwerk, kapotte stoepranden. Ik vraag dat de aannemer die mijn stoep aanvankelijk heeft aangelegd, zorgt voor de herstellingswerken en de factuur naar Proximus stuurt.

De Telenet-kabel is losgeraakt en ligt op een fietspad. Dit is gevaarlijk voor fietsers. Onze internetkabel is losgekomen van de paal en ligt nu op de openbare weg. Fluvius/Telenet heeft een maand geleden werkzaamheden uitgevoerd in de straat. Ze leidden de kabel naar een nieuwe paal. Dit werd gedaan door onderaannemers van onderaannemers. We hebben deze mensen benaderd omdat ze de kabel niet goed aansloten.

Schade aan het wegdek ontstaat meestal bij graafwerken of bij het aanleggen van leidingen of kabels. Deze situaties kunnen de openbare veiligheid in gevaar brengen en vereisen daarom dringend actie van de operatoren. Er kan worden vastgesteld dat laatstgenoemde soms traag ingrijpen, met het risico dat de schade verergert. Deze vertraging is gedeeltelijk te wijten aan de diversiteit van betrokken partijen (operator, onderaannemer, projecteigenaar ...) en de daaruit voortvloeiende moeilijkheid om te bepalen welke instantie verantwoordelijk is. In dergelijke gevallen richt de Ombudsdienst zich bij voorkeur tot de door de klager aangewezen aansprakelijke operator en slaagt hij erin het herstel van de schade te verkrijgen alsook een commercieel gebaar ter compensatie van het veroorzaakte ongemak.

1.3. Schade aan en beschadiging van water-, gas- of elektriciteitsleidingen of elektronische communicatienetwerken van een andere operator

Onderhouds- of infrastructuurwerken kunnen leiden tot een accidentele breuk in ondergrondse leidingen (water, elektriciteit, gas) of in het netwerk van een andere operator van elektronische communicatiediensten.

Proximus kwam een pre-installatie van mijn Proximus-kabel uitvoeren. De onderaannemers duwden deze kabel door een leiding met een diameter van 110 die zich in mijn energiebocht en vervolgens in de kelder bevindt. De watermaatschappij is ter plaatse gekomen voor mijn wateraansluiting, maar dat kan niet omdat de leiding met een diameter van 110 al wordt gebruikt door Proximus, terwijl Proximus zijn kabel door de leiding met een diameter van 50 had moeten leggen. De watermaatschappij weigert de aansluiting omdat ze de waterdichtheid niet kunnen garanderen.

Een technicus van Proximus kwam bij mij thuis om glasvezel te installeren. Hij boorde gaten zonder mijn toestemming en beschadigde kabels waardoor de elektriciteit in sommige delen van mijn flat werd afgesneden. Op verzoek van Mobile Vikings heb ik zelf een elektricien gebeld en de rekening van € 250 betaald. Proximus en Mobile Vikings betalen niet terug. Ik wacht dus al zes maanden op die terugbetaling van € 250. De ontstoppingsdienst werd met spoed besteld vanwege een verstopping. Het is 100 % door het afval en de stenen die in de rioolbuis zijn terechtgekomen nadat de glasvezel werd geïnstalleerd. Kom alstublieft tussen.

De werknemer van Fiberklaar parkeerde zijn werfvoertuig op ons terrein en beschadigde onze internetverbinding op de grond (Telenet). Sindsdien is de verbinding defect. Telenet heeft de verbinding vanop afstand onderzocht en komt ze dringend herstellen, aangezien we een commerciële klant zijn.

Deze incidentele dienstonderbrekingen hebben zware gevolgen. Ze hebben met name betrekking op essentiële diensten zoals water, elektriciteit en internet, die basisbehoeften zijn. Herstel van de diensten vereist een perfecte samenwerking en coördinatie tussen alle betrokken leveranciers en operatoren. Bovendien moeten de kosten voor herstel en heringebruikneming in elk geval uitsluitend worden gedragen door de operator of leverancier die verantwoordelijk is voor de schade.

1.4. Schade aan en beschadiging van privé-eigendommen

1.4.1. Muren en plafonds

De technicus van Orange die bij ons langskwam voor de aansluitingen, moest gaten door onze muur boren om de kabel van buiten naar binnen te leiden. Het probleem is dat de technicus twee keer door de muur moest boren en bij de eerste boring onze muur beschadigde. We willen een schadevergoeding omdat de technicus zijn werk niet goed heeft gedaan.

Onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden leiden vrij regelmatig tot scheuren en andere schade aan muren en plafonds. Veel schade en beschadigingen zouden kunnen worden vermeden met een voorafgaande technische studie en de keuze voor geschikte, minder invasieve technieken.

Orange stuurde een technicus om het internet bij mij thuis te installeren. De technicus boorde verschillende gaten in de muren, plafonds, vloeren, enz. zonder mijn toestemming. De monteur maakte twee plafonds stuk, beschadigde het balatum en de vloer op de zolder van mijn woning, enz.

Bovendien kan de veroorzaakte schade andere mensen treffen dan klanten van de operator die het werk uitvoert. In dergelijke gevallen moeten eerstelijnsdiensten dit soort verzoeken kunnen behandelen en de betrokkenen kunnen doorverwijzen naar de juiste technische diensten.

In dit soort geschillen eindigt de bemiddeling meestal met een compromis.

1.4.2. Roerende goederen

In mindere mate kunnen onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden roerende goederen beschadigen.

Tijdens de installatie van de glasvezel heeft de technicus van Proximus de binnenkant van onze op maat gemaakte kast gedeeltelijk vernield. Hij vertelde ons dat hij geen tijd had om het goed te doen en ervoor had gekozen weg te halen wat hem hinderde. Ik wens dat de werken die nodig waren om onze kast te herstellen, worden terugbetaald.

In bovenstaand voorbeeld heeft de betrokken operator tijdens de bemiddeling en gelet op de door verzoekster voorgelegde kostenraming en foto's ermee ingestemd de herstelkosten te dragen.

1.5. Immateriële schade

Ik ben houder van een deurwaarderskantoor. De omgeving rond mijn kantoor is en blijft in een onaanvaardbare staat. De stoepen werden drie keer opengelegd en zijn nog steeds niet hersteld. Ter herinnering: er stond meer dan drie weken een defecte kraan voor mijn parkeerplaatsen. Mijn schoonmaakdienst heeft al verschillende keren moeten tussenkomen gezien de ongepaste binnenkomst van onderaannemers van Proximus, die geen respect hebben voor de vloeren van het kantoor.

Naast materiële schade kunnen onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden soms ook immateriële schade veroorzaken. Deze immateriële schade bestaat voornamelijk uit hinder en ongemak. De toegang tot een garage kan bijvoorbeeld worden belemmerd door werkzaamheden.

Er staat een Telenetkast op mijn terrein, net voor mijn garage. Hierdoor kan ik mijn garagepoort niet gebruiken. Dit is erg frustrerend. Ik wil dat Telenet deze kast verplaatst zodat ik mijn garage kan gebruiken.

Sommige klagers betreuen ook het stof en vuil dat het werk veroorzaakt.

Voor de derde dag op rij stonden medewerkers van Fiberklaar onaangekondigd voor mijn deur, zonder uitleg, om opnieuw in verschillende muren van de woning te boren. Al dat boren in de muren brengt veel vuil met zich mee.

Deze klachten tonen aan dat het essentieel is om vooraf de potentiële directe en indirecte hinder van de werken in kaart te brengen en te beoordelen. Deze hinder kan immers gevolgen hebben voor iedereen die in de buurt woont.

2. Aansprakelijkheid van de operatoren en aanbevelingen

Volgens artikel 6.5 van het Burgerlijk Wetboek is eenieder aansprakelijk voor de schade die hij door zijn fout aan een ander veroorzaakt. De fout bestaat uit de schending van een wettelijke regel die een bepaald gedrag oplegt of verbiedt of het niet handelen volgens de algemene zorgvuldigheid die in de maatschappij verwacht wordt (artikel 6.6 van het Burgerlijk Wetboek).

Bijgevolg moeten operatoren de door onderhouds- en infrastructuurwerken veroorzaakte schade herstellen. Zij moeten de kosten van herstellingen en schadevergoedingen ten gevolge van door hun technici of onderaannemers veroorzaakte schade dragen.

In de meeste gevallen wordt het werk uitgevoerd door onderaannemers. Beter technisch toezicht zou zeker helpen om technische fouten en de daaruit voortvloeiende schade te beperken.

Voegwerk slecht uitgevoerd door de onderaannemer: enerzijds moest een sleuf worden gegraven over 100 meter tussen het huis en de stoep, en anderzijds moesten binnen twee kastjes worden geplaatst. Deze werkzaamheden werden niet volgens de regels van goed vakmanschap uitgevoerd: buiten werd een sleuf gegraven zonder rekening te houden met de doek die gelegd werd om de groei van onkruid te voorkomen. Deze doek werd gewoon gescheurd. Alles werd gedicht, zonder meer. Het is een ramp, zowel op mijn eigen oprit als op de openbare stoep. Binnen is het niet beter: de technicus probeerde een kastje naast de televisie te plaatsen, maar aangezien dat niet werkte, trok hij het gewoon eruit, waarbij hij verf en pleisterwerk losrukte. In mijn garage zijn de plaatsing van dit kastje en de aansluitingen niets meer dan amateuristisch geknutsel.

Om technische fouten en de daaruit voortvloeiende schade te beperken, moeten operatoren de opleiding en bekwaamheid van hun onderaannemers controleren.

In november werd onze oprit opengelegd door Proximus omdat ze een glasvezelkabel wilden installeren. De oprit werd gedicht, maar verkeert in een ellendige toestand en werd niet gedicht met dezelfde materialen. Weken geleden heb ik hiervoor een aangetekende brief verstuurd, maar ik heb enkel een dossiernummer als antwoord gekregen.

In geval van schade moet de plaats altijd zo snel mogelijk worden hersteld of weer in de oorspronkelijke staat worden gebracht, anders verergert de situatie. Dit is vooral belangrijk als de schade de distributie van essentiële voorzieningen beïnvloedt of de openbare veiligheid in gevaar brengt. Snel handelen is in deze gevallen cruciaal.

Proximus kwam glasvezel bij ons installeren. De onderaannemers maakten een puinhoop van de toegang tot onze woning (kapotte stenen, gebroken betonplaten, losgeraakte tegels, een gat voor de garage, enz.), wat valpartijen, gelukkig zonder ernst, veroorzaakte en zelfs de postbodes wilden niet meer naar boven om pakjes te bezorgen omdat het te gevaarlijk was geworden. Drie dagen nadat de glasvezel was geïnstalleerd, kwam een team ons vertellen dat alles opnieuw geasfalteerd en geplaveid zou worden. Uiteindelijk kwam er nooit iemand terug.

Bovendien moeten de technische diensten de site na elke interventie weer in de oorspronkelijke staat herstellen.

Ten slotte zou de invoering van een systematisch controle- of valideringssysteem zodra de werkzaamheden zijn voltooid, het aantal geschillen en betwistingen aanzienlijk verminderen.

C. Conclusie

Onderhouds- en infrastructuurwerkzaamheden zijn essentieel voor het verbeteren van elektronische communicatiediensten en technologische transitie.

Deze werkzaamheden leiden echter tot een groot aantal klachten bij de Ombudsdienst.

Hoewel het regelgevingskader duidelijk is vastgesteld, met bepalingen zoals artikel 99 van de wet van 21/03/1991 en boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, zou het nuttig zijn om het aan te vullen met meer zorgvuldige praktijken van de operatoren. Deze verbetering van de praktijken omvat beter overleg en betere communicatie met de eigenaars, snelle reactie en herstelling bij beschadiging van het openbaar domein, naleving van stedenbouwkundige- en milieunormen en beter technisch en contractueel toezicht op onderaannemers en technici.

Kortom, een betere coördinatie tussen alle betrokken partijen is cruciaal om technologische innovatie en behoud van infrastructuur te verzoenen met de rechten en belangen van eigenaars van gebouwen.

4

De kwaliteit van de mobiele netwerken: een blijvend aandachtspunt



A. Inleiding	43
B. Negatieve gebruikerservaringen en oorzaken van klachten	43
1. Afstand tot gsm-mast werkt slecht bereik in de hand	43
2. Externe factoren als oorzaak van mobiele netwerkproblemen	44
3. Werken aan antennepark leiden tot (onaangekondigde) tijdelijke storingen	45
C. Middelenverbintenis vs resultaatsverbintenis	45
1. Wettelijke en contractuele bepalingen op vlak van mobiel netwerk bereik en informatieverstrekking aan de gebruikers	45
2. Potentiële technische oplossingen	46
3. Resultaat van de bemiddeling	47
D. Conclusie en aanbevelingen	47

A. Inleiding

In 2024 werd op de Ombudsdienst 276 keer een beroep gedaan door telecomgebruikers die ontevreden waren over de kwaliteit van mobiele netwerken en in eerste lijn geen reactie of afdoende oplossing kregen aangereikt door hun telecomoperator. Het aantal beroepsklachten over deze problematiek kent een stijgende tendens. In 2023 vroegen 208 gebruikers bemiddeling aan omwille van mobiele netwerkproblemen. In 2022 en 2021 ging het om respectievelijk 100 en 96 klachten.

Veruit de meeste klachten worden ingediend door klanten van de drie netwerkooperatoren: Proximus (inclusief het merk Scarlet) was in 2024 verantwoordelijk voor de meeste klachten, met 112 meldingen. Telenet (waaronder het merk Base valt) volgde met 109 klachten. Orange (inclusief klachten over Hey!) ontving 55 klachten. De top-5 wordt vervolledigd door operatoren zonder eigen netwerk. VOO en Unleashed (dat de merken Mobile Vikings en Jim Mobile omvat) waren elk goed voor zes klachten in 2024. Zeventien van de voormelde bemiddelingsaanvragen hadden betrekking op meerdere operatoren.

De Ombudsdienst is er zich bewust van dat het aantal klachten wellicht beperkt is in verhouding tot het totaal aantal mobiele aansluitingen en dat de overgrote meerderheid van de gebruikers tevreden is met hun gsm-diensten. Toch is de stijging van het aantal klachten naar een recordhoogte zorgwekkend, vooral omdat mobiele diensten steeds meer de rol van de traditionele vaste telefoonlijn overnemen. In veel gevallen is de mobiele telefoon zelfs het belangrijkste communicatiemiddel voor zowel gezinnen als bedrijven geworden.

Volgens het cijfer rapport van de elektronische communicatie- en televisiemarkt van 2023, gepubliceerd door het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT), blijft de neerwaartse trend in het gebruik van vaste telefonie zich voortzetten. In 2023 was er volgens het rapport sprake van een afname van bijna 300000 vaste telefoonaansluitingen. Daarentegen blijkt uit de Mededeling van de Raad van het BIPT van 19 juni 2024 betreffende de status van de elektronische communicatie- en tv markt (2023) dat het totaal aantal actieve simkaarten in 2023 steeg met 6,7% tot 19,93 miljoen.

De klachten die de Ombudsdienst bereiken wekken de indruk dat gebruikers hun mobiel toestel steeds meer thuis of in hun bedrijf gebruiken als vervanging van de vaste telefoonlijn. Mobiele diensten worden dus niet langer enkel gebruikt om bereikbaar te zijn wanneer men de woonst of werkplek verlaat.

Het is onmiskenbaar dat de toepassingen van mobiele aansluitingen, en meer in het bijzonder mobiel internet, de voorbije tijd enorm is toegenomen. Smartphones worden tegenwoordig niet enkel veelvuldig gebruikt om te bellen, e-mailen, toegang te krijgen tot sociale media of om informatie op te zoeken via internet, maar ook voor toepassingen zoals streamen, gamen, tweestapsverificaties mee uit te voeren door middel van identifi-

catiemiddelen zoals Itsme, het opzetten van een hotspot, het bedienen van domotica, en het volgen van online vergaderingen, om maar enkele voorbeelden te noemen. Wanneer mobiele netwerkproblemen deze brede waaier aan toepassingen al dan niet tijdelijk verstoren, kan dit een ernstige impact hebben op zowel particuliere als zakelijke klanten.

De Ombudsdienst vindt het derhalve belangrijk om de problematiek van ondermaats netwerk in dit jaarrapport aan de orde te stellen. Aan de hand van representatieve voorbeelden van klachten zullen in dit artikel de belangrijkste nicheproblemen in kaart worden gebracht. Daarnaast zullen relevante contractuele en wettelijke bepaling die verband houden met dit steeds belangrijker wordende onderwerp, alsook potentiële oplossingen voor de gebruikers worden besproken. Tot slot zullen een aantal aanbevelingen worden geformuleerd.

B. Negatieve gebruikerservaringen en oorzaken van klachten

1. Afstand tot gsm-mast werkt slecht bereik in de hand

Sinds jaar en dag is de dekking van het mobiele netwerk niet fantastisch. Echter sinds enkele jaren is het er nog een pak meer op achteruit gegaan. Zo slecht zelfs dat we 'Calling over wifi' continu moeten gebruiken. Natuurlijk, wanneer we een stap zetten buiten ons wifi-netwerk, is de verbinding opnieuw abominabel met een verbroken verbinding als gevolg. Nu zijn er werken aan de gang op deze locatie, door Proximus, met als gevolg dat wij eigenlijk volledig geïsoleerd zijn. (...) Ik begrijp dat wij niet in een centrumstad wonen en dat onze mobiele dekking daardoor niet de beste zal zijn. Maar met de dekking die we hier hebben, lijkt het alsof we ergens in het midden van de weidse velden van Roemenië wonen, bij manier van spreken. U moet weten, op dit adres wonen niet alleen wij met ons gezin, maar zijn er ook nog eens minstens tien andere permanente residenties. Bovendien, en eigenlijk nog het voornaamste; mijn vrouw en ik heropenen binnen een maand het hotel op dit adres. Indien dit hotel volzet is in de zomer, zijn dat nog eens 58 extra personen. Uiteraard betalen wij met z'n allen hier ter plaatse mooi onze abonnementskosten, maar de (mobiele) diensten die we ervoor terugkrijgen zijn dus niet navenant.

Proximus stelde vast dat het adres van de klager zich op 1,54 km afstand bevond van de dichtstbijgelegen zendmast, wat overeen kwam met de grens van de signaalontvangst. In dergelijke omstandigheden raadde de operator, voor zover de klant beschikt over vast internet en een courant gsm-toestel, het gebruik van 'Voice over wifi' (VoWiFi) (uitleg cfr. infra) aan. Verder wees de operator er op dat het bijplaatsen van een extra antenne verschillende vergunningen vereiste, wat op korte termijn onmogelijk zou zijn.

Ik heb vanwege constante problemen met mijn connectie mijn abonnement bij Mobile Vikings op 4 april [2024] gestopt. Mobile Vikings heeft mij sinds 9 februari constant bedrogen door mij berichten te sturen als zou mijn toestel niet in orde geweest zijn. En ze beweren steeds weer dat ik hun vraag niet heb beantwoord. Hun vraag was steeds: op welke locatie zit u?

Unleashed liet weten dat er een onderzoek was aangevraagd bij netwerkbeheerder Proximus. Uit hun feedback was gebleken dat het adres van de klager gesitueerd was op 1,5 km van de dichtstbijzijnde mast en onderhevig was aan een zogenaamde 'indoor coverage gap', wat inhoudt dat er binnenshuis sprake is van een ondermaatse netwerkdekking. Unleashed erkende dat het veranderen van de operator daarom de enige zinvolle beslissing was. De operator was bereid om een commerciële geste aan te bieden in de vorm van een creditnota t.b.v. € 58.

Frequente uitval van de telefoonverbinding, trage mobiele datasnelheden en onbetrouwbare telefoniediensten. Deze problemen hebben een aanzienlijke impact op onze bedrijfsactiviteiten: vertragingen in communicatie, verminderde productiviteit en frustratie bij zowel medewerkers als klanten. [We beogen] dat we de B2B-contracten van onze vzw kosteloos kunnen beëindigen en we alle nummers kosteloos kunnen overzetten naar een andere operator, waar wij al een testperiode mee achter de rug hebben.

Na onderzoek kwam Telenet tot de vaststelling dat de locatie van de betrokken vzw zich tussen het bereik van twee masten in bevond, wat de ondermaatse dekking verklaarde. Tijdens onze bemiddeling besliste Telenet uit begrip voor de klager om geen opzegvergoeding aan te rekenen wanneer de vzw zou kiezen voor een overstap naar een andere operator.

Eén van de meest voorkomende oorzaken van klachten is dat klagers wonen in een gebied met een zwak netwerk bereik, wat vaak het gevolg is van de afstand tot de dichtstbijzijnde antenne. Een afstand van 1,5 km kan al leiden tot een sterk verminderde dekkingskwaliteit, vooral binnenshuis maar in zekere mate ook buiten de woning of bedrijf. In dergelijke omstandigheden raden de operatoren doorgaans aan om gebruik te maken van VoWiFi (uitleg cfr. infra) omdat de plaatsing van een extra antenne niet instant kan gebeuren. Dit proces is afhankelijk van het verkrijgen van de nodige vergunningen van de lokale autoriteiten, en moet rekening houden met de mogelijkheid van juridische procedures.

2. Externe factoren als oorzaak van mobiele netwerkproblemen

Sinds vorige jaar meldde ik dat het mobiel bereik zeer minimaal is, ik wou graag een Femtocell [een indoor netwerkversterker] ontvangen maar Orange gaf altijd als excuus dat er een storing bij de mast was. Uiteindelijk is de storing opgelost maar is het bereik nog altijd even slecht.

Volgens Orange was het 3G- en 4G-netwerk op het adres van de klager zeer goed. Het feit dat de klager desondanks een verminderde mobiele dekking ervoer, werd door de operator toegeschreven aan de isolatie van zijn woning. Orange bevestigde dat er in het verleden reeds lichte aanpassingen aan de desbetreffende zendmast waren uitgevoerd. Voorts wees de operator er op dat femtocells niet langer worden aangeboden. De klager kreeg het advies om bellen over wifi (cfr. infra) uit te proberen. In zijn reactie meldde de klager dat er sinds kort sprake was van 5G-bereik (cfr. infra), waardoor het probleem met de kwaliteit van het mobiele netwerk van Orange was opgelost.

De ontvangst van een signaal op onze woonlocatie is van aanvang af zeer slecht, dan wel volledig afwezig geweest. (...) Dit betekent dat Proximus mij in of omstreeks oktober 2023 een contract heeft aangeboden met een abonnement voor mobiele telefonie, terwijl zij wist, of behoorde te weten dat op onze woonlocatie niet- of nauwelijks signaalontvangst aanwezig was die noodzakelijk is om een normale mobiele telefoonverbinding tot stand te brengen. Hierdoor heeft Proximus zich schuldig gemaakt aan misleiding. Proximus is tekortgeschoten in haar zorgplicht, door de klant voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst niet te informeren over de omstandigheid, dat het signaal ter plaatse van de woning niet of zeer gebrekkig was, waardoor een mobiele telefoon thuis niet, of niet normaal gebruikt kon worden.

Proximus weet de problemen met het mobiel netwerkbereik niet zozeer aan de dichtsbijzijnde mast maar aan de bosrijke omgeving waarin de klager woonde. Volgens de operator was er in de nabije toekomst geen plaatsing van een extra antenne voorzien, aangezien men verwachtte dat, gezien de groene omgeving, er waarschijnlijk überhaupt geen toestemming voor verleend zou worden. De klager kreeg, naast een commerciële compensatie, het advies om over wifi te bellen (cfr. infra) en werd door Proximus gewezen op de mogelijkheid om zijn contract kosteloos te verbreken.

De kwaliteit en beschikbaarheid van een netwerk kunnen negatief beïnvloed worden door meerdere factoren waarop een telecomoperator geen invloed heeft. Het is algemeen bekend dat goede isolatie, bouwmaterialen (zoals staal en beton,...), reliëf, vegetatie, weersomstandigheden en zelfs de aanwezigheid van een bouwkraan de transmissie van radiogolven, waarover het mobiele telefoonsignaal wordt getransporteerd, kunnen verstoren. Zelfs seizoenen verschijnselen, die de aan- of afwezigheid van bladeren op de bomen bepalen, spelen een niet onbelangrijke rol in deze problematiek. Er kan gesteld worden dat de strengere energienormen bij het (ver)bouwen van woningen omgekeerd evenredig zijn met de kwaliteit van de dekkingsgraad binnenshuis. Maar de aanwezigheid van bomen, heuvels en bepaalde bouwstructuren kunnen ook buitenshuis leiden tot een verminderd mobiel netwerkbereik. Ook voor dit nicheprobleem geldt trouwens dat VoWiFi en de uitrol van de 5G-technologie (cfr. infra) eventueel soelaas kunnen bieden.

3. Werken aan antennenpark leiden tot (onaangekondigde) tijdelijke storingen

Sinds meer dan een week hebben we geen of zeer minieme ontvangst in huis en dit bij alle gezinsleden. Bellen of oproepen ontvangen lukt enkel als je aan het raam staat of buiten en dan is de signaalsterkte nog maar heel miniem. Heb zo al een belangrijke oproep van het donorcentrum gemist!! Blijkbaar is er een zendmast offline gezet onder het mom van werken aan het 5G-netwerk. Hierover is geen enkele communicatie geweest dat we hinder zouden ervaren hierdoor. (...) Ze verwachten wel dat ik mijn dure factuur blijf betalen voor een slechte en/of geen ontvangst! Betaalt u bij de bakker een volledig brood als u maar een paar sneetjes krijgt omdat hij een nieuwe oven installeert? Telenet weigert pertinent ook maar enige compensatie terwijl wij al jaren klant zijn en dit niet de eerste keer is dat hun dure service niet voldoet aan wat ik ervoor betaal en recht op heb. Overweeg heel sterk om van provider te veranderen.

In het kader van onze bemiddeling bevestigde Telenet dat de werkzaamheden aan de betreffende antenne werden afgerond. Volgens de operator bieden de algemene verkoopvoorwaarden in dergelijke situaties geen recht op tegemoetkomingen. Niettemin werd er,

uit loyaliteit naar de klager toe, een compensatie van € 32 toegekend.

Uit bemiddeling blijkt af en toe dat mobiele netwerkproblemen kunnen optreden wegens een storing op een lokale antenne. Dit type problemen kan doorgaans op enkele dagen of weken worden opgelost door een interventie ter plaatse door de betrokken netwerkoperator. Een variant op deze problematiek is het tijdelijk uitschakelen van zendmasten in het kader van werkzaamheden voor de uitrol van 5G (zie toelichting infra) of vanwege de vervanging van bepaalde technologie. De vraag rijst waarom operatoren de geïmpacteerde gebruikers niet op voorhand informeren over dergelijke geplande werkzaamheden, zodat ze eventueel kunnen anticiperen op de tijdelijke onbeschikbaarheid van de mobiele diensten.

G. Middelenverbintenis vs resultaatverbintenis

1. Wettelijke en contractuele bepalingen op vlak van mobiel netwerkbereik en informatieverstrekking aan de gebruikers

De levering van telecommunicatiediensten geldt doorgaans als een inspanningsverbintenis en niet als een resultaatverbintenis. Overeenkomstig artikel 72 van de wet van 28 april 2022 houdende boek 5 “Verbintenissen” van het Burgerlijk Wetboek houdt een inspanningsverbintenis in dat de dienstverlener zich ertoe verbindt om alle redelijke inspanningen te leveren om een bepaalde dienst te verstrekken, zonder een garantie dat het gewenste resultaat daadwerkelijk zal worden bereikt. Dit is des te meer van toepassing op mobiele diensten, waarvan de kwaliteit, zoals hierboven werd beschreven, afhankelijk kan zijn van externe factoren. Operatoren hebben dit element overigens als clause opgenomen in de verkoopvoorwaarden.

Overeenkomstig het Besluit van de Raad van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie (BIPT) van 15 juli 2015 betreffende de indicatoren voor de kwaliteit van de diensten, ter toepassing van artikel 113 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, dienen operatoren vergelijkbare, toereikende en actuele informatie over de kwaliteit van hun diensten ten behoeve van de eindgebruikers te publiceren op hun website.

In dit kader zijn operatoren verplicht om redelijke inspanningen te leveren om de mobiele dekking te verzekeren, maar er bestaat geen verplichting om een gegarandeerde, foutloze dienst te leveren. Dit standpunt wordt ondersteund door de Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

Voor zover er al sprake zou kunnen zijn van een dekkingsverplichting, kan deze zich

bovendien geenszins richten op mobiel bereik binnenshuis, waar de meerderheid van de klachten betrekking op heeft.

Dit neemt niet weg dat er, overeenkomstig artikel 11 van het Koninklijk besluit van 28 november 2021 betreffende radiotoegang in de frequentieband 700MHz, minimale dekingsgraden gelden voor de operatoren ten aanzien van de totale bevolking in België. Concreet moeten netwerkoperatoren zoals Proximus, Telenet en Orange een netwerkdekking van meer dan 99% van de Belgische bevolking kunnen garanderen. Dit staat dus los van geografische dekking van de mobiele netwerken, die betrekking heeft op het mobiele bereik op alle mogelijke locaties in België.

Een volledige dekking, met daaruit voortvloeiend een hoge kwaliteit van mobiele diensten, kan en moet bijgevolg niet altijd gegarandeerd worden door de operatoren. Gebruikers kunnen de website van het BIPT - en meer in het bijzonder dekingskaarten voor mobiele communicatie (Atlas) - consulteren om aan de hand van een kleurencode informatie in te winnen over de signaalsterkte voor de verschillende mobiele operatoren op hun adres. Een goede signaalsterkte sluit echter niet uit dat de kwaliteit van de mobiele verbindingen onderhevig is aan schommelingen. Wanneer veel gebruikers simultaan op eenzelfde locatie actief zijn, is het mogelijk dat de downloadsnelheid afneemt vermits het netwerk in dergelijke omstandigheden overbevroegd kan zijn.

Het feit dat operatoren strikt genomen geen wettelijke criteria inzake de kwaliteit van het mobiel netwerkbereik in acht dienen te nemen, sluit niet uit dat zij wel degelijk verplicht zijn om de gebruiker te informeren over het niveau van de dienstverlening. Artikel 108 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie stipuleert immers expliciet dat telecombedrijven een aantal elementen dienen op te nemen in de contracten met abonnees, waaronder informatie over de kwaliteitsniveaus van de geboden dienst. Het komt er bijgevolg op neer dat de gebruiker zich een waarheidsgetrouw beeld zou moeten kunnen maken van de kwaliteit van de mobiele dekking op zijn/haar adres alvorens een overeenkomst te sluiten met een operator. Uit de klachten blijkt dat dit niet altijd het geval is. Het spreekt voor zich dat er bij de toepassing van het voormelde wetsartikel geen of weinig rekening kan worden gehouden met factoren waar de operatoren geen invloed op hebben en evenmin met storingen, die kunnen leiden tot een tijdelijke vermindering van de dekkingskwaliteit.

In de context van deze problemen is het voorts relevant om te verwijzen naar het feit dat in oktober 2021, op voorstel van de minister van Telecommunicatie, het licht op groen werd gezet voor de lancering van een nationaal plan voor vaste en mobiele breedband. Dit zogenaamde 'Breedbandplan' had als doel investeringen in netwerken van de operatoren te stimuleren, om zo de zogenaamde witte zones, die ongeveer 138.000 huishoudens troffen, te elimineren.

2. Potentiële technische oplossingen

2.1. Voice over wifi

"Voice over wifi", vaak afgekort tot VoWiFi, staat voor bellen via wifi. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een WiFi-netwerk in plaats van traditionele mobiele netwerken. Deze technologie maakt gebruik van een bestaande WiFi-verbinding om spraakoproepen mogelijk te maken.

Bellen via wifi is als technologie vooral handig wanneer de dekking van het mobiele netwerk binnenshuis niet optimaal is. Gebruikers kunnen immers thuis of op kantoor overschakelen naar de wifi-verbinding om gesprekken op touw te zetten. Er zijn echter een aantal voorwaarden om gebruik te kunnen maken van deze technologie. Ten eerste heeft de gebruiker een compatibele smartphone nodig.

De meeste moderne smartphones, zowel die met Android als met andere besturingssystemen, ondersteunen deze functie. Daarnaast moet de provider VoWiFi ook ondersteunen. In de praktijk ondersteunen de meeste grote operatoren deze technologie. Bellen via wifi gaat in principe niet ten koste van belminuten of databundel. In plaats daarvan maakt het gebruik van de bestaande WiFi-verbinding, wat betekent dat er volume van het vaste breedbandinternet wordt verbruikt.

Klachten leren echter dat de kwaliteit van wifi soms evengoed een probleem kan zijn. Wanneer gebruikers VoWiFi willen of kunnen gebruiken maar geconfronteerd worden met een zwak WiFi-sigitaal, adviseren de operatoren soms de huur van een wifi-booster. Dit leidt tot een maandelijkse meerkost van enkele euro's, wat bij sommige klanten ontevredenheid veroorzaakt, net omdat zij een vermindering verwachten van hun abonnementsbijdrage.

Op de websites van de telecomoperatoren is doorgaans uitgebreide informatie te vinden over de VoWiFi-technologie, inclusief een overzicht van compatibele mobiele toestellen. Klagers geven echter aan dat operatoren hen in eerste lijn niet altijd systematisch inlichten over deze mogelijke oplossing wanneer ze de kwaliteit van indoor bereik aan de kaak stellen. Hoewel VoWiFi voor veel gebruikers een verbetering biedt melden sommigen in hun klachten of tijdens de bemiddeling door de Ombudsdienst dat de kwaliteit van het netwerkbereik op hun adres en volgens hun persoonlijke ervaring, ondermaats blijft.

2.2. 5G

De 5G-technologie vormt de opvolger van de eerdere generaties mobiele netwerken, namelijk 2G (reeds in onbruik geraakt), 3G (door verschillende operatoren uitgefaseerd vanaf 2024) en 4G. 5G, of "vijfde generatie netwerken", is in principe vele keren sneller dan 4G. Deze technologie stelt veel meer gebruikers in staat om gelijktijdig verbinding te maken met het netwerk. Daarnaast wordt verwacht dat 5G stabiel en betrouwbaarder zal zijn dan de voorgaande netwerken.

Een bijkomend voordeel van de 5G-technologie is de mogelijkheid om grote aantallen draadloze apparaten met elkaar te verbinden, met een vertraging (latency) van slechts enkele milliseconden. Dit opent de deur naar talrijke nieuwe toepassingen. De netwerkoperatoren zijn ondertussen reeds enkele jaren bezig met de uitrol van 5G, een grootschalig project dat nog meerdere jaren in beslag zal nemen. Sommige klachten geven aan dat de aanpassingen van het antennepark door de operatoren, welke in de toekomst zullen toelaten om 5G te gebruiken, tijdelijke storingen veroorzaken. Desondanks mag verwacht worden dat deze technologie de volgende jaren zal leiden tot een nog betere kwaliteit van de mobiele netwerken, wat hopelijk zal resulteren in een afname van de klachten.

3. Resultaat van de bemiddeling

Voor zover het ondermaatse mobiel bereik niet het gevolg is van werkzaamheden aan de gsm-masten, een tijdelijke storing aan de infrastructuur van de operatoren of een defecte simkaart, biedt bemiddeling door de Ombudsdienst niet altijd een garantie op succes. Indien de klager hierover in eerste instantie niet werd ingelicht, wijzen de operatoren tijdens de bemiddeling op het bestaan van VoWiFi (cfr. supra), wat in sommige gevallen leidt tot een betere gebruikerservaring. In andere gevallen adviseren operatoren doorgaans om over te stappen naar een concurrent die mogelijk beter mobiel bereik biedt. Wanneer de klant echter gebonden is aan een zogenaamde “joint offer”-overeenkomst, een overeenkomst van bepaalde duur (meestal 24 maanden) waarbij een voordelig toestel is aangekocht bij het afsluiten van het contract, kan een operatorwissel echter leiden tot de aanrekening van een hoge restwaarde voor het desbetreffende toestel. In dergelijke situaties kan de Ombudsdienst bemiddelen met het oog op een gehele of gedeeltelijke kwijtschelding van deze kost.

In principe voorzien operatoren geen compensaties aan klanten die hinder ondervinden door mobiele netwerkproblemen. Dit neemt niet weg dat de Ombudsdienst er af en toe tijdens de bemiddeling in slaagt om alsnog tijdelijke compensaties op de telecomfacturen te bemiddelen. Deze compensaties worden doorgaans toegekend als blijk van waardering voor de loyaliteit van de klant.

D. Conclusie en aanbevelingen

Hoewel er kan worden verondersteld dat de meerderheid van de telecomgebruikers in het algemeen tevreden is over de kwaliteit van de mobiele netwerken in België, kan de Ombudsdienst niet voorbijgaan aan het toenemend aantal bemiddelingsaanvragen in 2024 met betrekking tot slechte gsm-dekking en -bereik. Gezien het toenemende belang van mobiele verbindingen en de groeiende toepassingen van mobiele technologie vormt deze vaststelling een belangrijk aandachtspunt voor de operatoren.

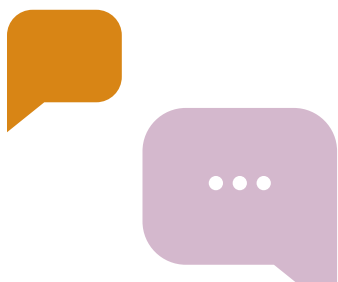
De meeste klachten blijken te worden veroorzaakt door de afstand tot de dichtstbijzijnde mast en/of door externe factoren die het bereik negatief beïnvloeden, zoals de bouwmaterialen van de woning of de onderneming van de klager, de aanwezigheid van bossen, etc. Ook werkzaamheden of storingen op het antennepark van de telecombedrijven kunnen een verminderde netwerkdekking en -kwaliteit in de hand werken.

De Ombudsdienst roept de operatoren op om reeds in de precontractuele fase de gebruiker duidelijk en waarheidsgetrouw te informeren over het kwaliteitsniveau van het mobiele netwerk. Bovendien is het noodzakelijk dat deze inlichtingen systematisch worden bevestigd in de eigenlijke overeenkomst. Situaties waarbij de klant achteraf in negatieve zin verrast is over de kwaliteit van de dekking kunnen op die manier in belangrijke mate worden vermeden.

Uit de meeste klachten blijkt echter dat de problemen zich voornamelijk binnenshuis voordoen. Operatoren dragen hierbij in principe een beperkte verantwoordelijkheid, ook al mag verwacht worden dat hun netwerken voldoende performant zijn zodat klanten indoor op een vlotte manier gangbare gsm-toepassingen kunnen gebruiken. Het strekt tot aanbeveling dat de operatoren bij eerstelijnsklachten over slecht binnenshuisbereik systematisch en volledig informeren over VoWiFi als mogelijke technische oplossing.

Verder vraagt de Ombudsdienst de operatoren om begrip te tonen in geval de klager geen significante verbetering zou vaststellen na het uittesten van VoWiFi. In voorkomend geval is het aangewezen om een kosteloze opzeg van de overeenkomst toe te laten. Hierdoor kan de abonnee overstappen naar een operator die een betere netwerkdekking biedt. Wanneer er sprake is van een “joint offer”-contract van bepaalde duur, kan er gestreefd worden naar een compromis met de klager voor wat betreft de aanrekening van de restwaarde van het toestel dat deel uitmaakt van de overeenkomst. Dit voorkomt dat de abonnee zich belemmerd voelt bij het overstappen en zo optimaal gebruik kan maken van de vrije telecomkeuze op de geliberaliseerde markt.

Tot slot drukt de Ombudsdienst haar hoop uit dat de verdere uitrol van 5G - en op langere termijn 6G - aangevuld met eventuele andere technologische ontwikkelingen een positieve impact zal hebben op de gebruikersbeleving en uiteindelijk zal resulteren in een daling van het aantal bemiddelingsvragen.



5

Promotie - en handelspraktijken: ontoereikende informatie en onduidelijkheid



A. Inleiding	49
B. Analyse	50
1. Ontoereikende informatie: misleidende omissie	50
1.1. Voorwaarden en bepalingen van de promotie	50
1.2. Prijs of bedrag van de prijsverlaging	50
2. Klachten inherent aan tijdelijke promoties of gebaseerd op het gebruik van een dienst	51
2.1. Kortlopende promoties	51
2.2. Seizoensgebonden promoties	51
2.3. Levenslange promoties	52
2.4. Promotie onbeperkt mobiel internet	52
3. Gronden voor uitsluiting en het niet in aanmerking komen voor een promotie	54
3.1. Promoties exclusief voor bestaande/nieuwe abonnees	54
3.2. Flexibiliteit van de gebundelde aanbiedingen	54
3.3. Onverenigbaarheid: Werkgeverskorting	55
C. Conclusie	55

A. Inleiding

Een promotie is een handelspraktijk met als doel: de verkoop van een product of dienst te bevorderen. Ze neemt verschillende vormen aan, van prijsverlagingen tot kortingsbonnen, en stelt de ondernemingen tegelijkertijd in staat om een zekere zichtbaarheid op de markt te behouden.

Handels- en promotiepraktijken in de elektronische communicatiesector zijn zowel competitief als voortdurend in ontwikkeling.

Het concurrerende karakter van de elektronische communicatiesector rechtvaardigt het regelmatige gebruik van promotiepraktijken door de operatoren van elektronische communicatiediensten. Promoties bepalen mee de marktpositie van operatoren, omdat ze helpen om klanten aan te trekken en te behouden.

Door deze diversificatie en toename van handels- en promotiepraktijken, is het moeilijk voor eindgebruikers om keuzes te maken die echt aangepast zijn aan hun behoeften en belangen. Vandaar het belang van onafhankelijke prijsvergelijkers zoals de tool die door de regelgever (BIPT) wordt aangeboden, beschikbaar op www.bestetarief.be. Daarnaast moeten operatoren hun abonnees ten minste eenmaal per jaar, op een duurzame drager van hun keuze, het voordeligste tariefplan op basis van hun verbruiksprofiel meedelen (artikel 109, lid 1, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie). Ten slotte is het overeenkomstig artikelen 110/1 en 111/4 van bovengenoemde wet de verantwoordelijkheid van alle abonnees om bij hun operator gratis informatie in te winnen over de voordeligste tariefplannen. Het abonnement gaat gepaard met het recht om minstens eenmaal per jaar gratis van tariefplan te veranderen bij dezelfde operator, met uitzondering van de gevraagde vergoeding voor apparatuur die gratis of tegen een lagere prijs werd verkregen bij het afsluiten van het abonnement.

Meer concreet beantwoorden de handels- en promotiepraktijken aan de groeiende verwachtingen van eindgebruikers. Dankzij deze promoties krijgen eindgebruikers en consumenten niet alleen toegang tot een reeks elektronische communicatiediensten tegen lagere kosten (gebundelde aanbiedingen, packs, enz.), maar kunnen ze ook apparatuur kopen (tablets, smartphones, enz.). Ook kunnen eindgebruikers op die manier snel profiteren van nieuwe technologieën (zoals glasvezel en 5G) en aanvullende diensten (zoals streaming en cloud).

Klanten worden echter vaak geconfronteerd met problemen en moeilijkheden waardoor ze geen gebruik kunnen maken van de aangeboden promoties: onvoldoende voorraad, eenzijdige onderbreking, uitsluiting van bepaalde promoties, enz.

Ik heb een Samsung S24 gekocht via de online shop van Telenet voor € 1024 incl. btw. Aan deze aankoop waren € 150 korting en een smartwatch gekoppeld. Ik heb het toestel niet ontvangen. Na verschillende contacten werd me gemeld dat het toestel niet meer op voorraad was. Ik heb mijn geld teruggevraagd. In april lopen er nog steeds promoties voor dit toestel.

Ik tekende een overeenkomst met een eenjarige promotie van € 39,99 in plaats van € 60,99. De overeenkomst is in september ingegaan. Na zes maanden past Proximus de promotie niet meer toe en factureert me de volle prijs. Ik wil dat de promotie twaalf maanden wordt toegepast, zoals bepaald.

Ik wil mijn abonnement wijzigen bij HEY! Deze operator biedt momenteel een levenslange promotie aan. Er wordt niet duidelijk in vermeld dat ze niet van toepassing is op bestaande klanten. Ik wil dus graag gebruik maken van deze promotie, die in mijn geval een besparing van minstens € 120 per jaar betekent.

Deze klachten geven een beknopt overzicht van de moeilijkheden en problemen die eindgebruikers regelmatig ondervinden als gevolg van promoacties. Ze tonen ook aan dat er vooral behoefte is aan meer informatie over promotionele handelspraktijken. Ter info: dit onderwerp komt ook aan bod in het jaarverslag 2016 van de Ombudsdienst (hoofdstuk 7).

In 2024 werden 277 klachten over deze promotie- en handelspraktijken ingediend bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie. Dit aantal is vergelijkbaar met dat van 2023 (343). Deze klachten betreffen, in afnemende volgorde, de volgende operatoren: Telenet (122), Proximus (97), Orange (37), HEY! (13) en VOO (7). Er moet worden vastgesteld dat de meest betrokken operatoren, Telenet en Proximus, alleen al goed zijn voor 71,8 % van de geregistreerde klachten. Dit zijn trouwens de operatoren die het sterkst aanwezig zijn op de Belgische elektronische communicatiemarkt.

Deze bijdrage wil problemen identificeren die samenhangen met promotie- en handelspraktijken binnen het regelgevend kader. De focus ligt op consumenteninformatie en -bescherming, prijsaanduiding en -transparantie, reclame en misleidende praktijken.

B. Analyse

1. Ontoereikende informatie: misleidende omissie

1.1. Voorwaarden en bepalingen van de promotie

Ik betwist het verschil tussen de korting die vermeld staat op de website van Proximus en de korting die werd toegepast bij het afsluiten van mijn abonnement. Ik eis dat de vermindering wordt toegepast zoals bepaald.

Promoties en andere reclameboodschappen worden meestal uitgezonden in de media of geplaatst op de websites van de operatoren van elektronische communicatiediensten. Deze informatie is vaak onvolledig en specificeert niet duidelijk de voorwaarden waaraan deze promoties onderworpen zijn.

In het bovenstaande voorbeeld was de promotie in kwestie dus enkel van toepassing op het afsluiten van een abonnement via de website van Proximus. In dit geval werd het abonnement afgesloten via een verkooppunt. Deze voorwaarde was niet duidelijk vermeld en de betrokkene heeft deze daardoor over het hoofd gezien. Eindgebruikers voelen zich over het algemeen benadeeld door dergelijk commercieel gedrag, dat ze associëren met misleidende handelingen.

Op de Telenet-website worden promoties aangeboden. Het gaat daarbij om een korting van € 120. Nergens op de website worden beperkende regels/voorwaarden vermeld. Aangezien ik al klant ben bij Telenet, moet ik inloggen op mijn account om van deze promotie te kunnen genieten. Maar nadat ik inlogde op mijn account, bleek dat deze promotie plots niet meer van toepassing was. Naar mijn mening is dit misleidende reclame.

Elke handelspraktijk waarbij de handelaar nalaat informatie te verstrekken over de voorwaarden voor het verkrijgen van een promotie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen, vormt een "misleidende omissie" in de zin van artikel VI.99, §§ 1 en 2, van het Wetboek van economisch recht. Dit omvat de gevallen waarin de informatie verborgen, vaag of dubbelzinnig is. In al deze gevallen moet de praktijk als misleidend worden beschouwd als dit de consument ertoe brengt een beslissing te nemen die hij anders niet zou hebben genomen.

Het is dan ook de taak van de operatoren van elektronische communicatiediensten om hun promoacties beter te omkaderen en duidelijke en volledige informatie te verstrekken over de voorwaarden en criteria van de aangeboden promoties.

1.2. Prijs of bedrag van de prijsverlaging

Veel promoties bestaan uit een korting of een prijsverlaging. Aangezien de prijs één van de belangrijkste factoren is die de toestemming van eindgebruikers bepalen, is het belangrijk dat deze duidelijk en ondubbelzinnig wordt vermeld.

Ik heb een prepaid nummer bij Mobile Vikings. Ik heb een internetabonnement voor thuis afgesloten bij Mobile Vikings. De aangekondigde prijs was altijd € 37/maand incl. btw. Op mijn eerste factuur staat echter een tarief van € 40/maand. Dit is de prijs zonder promotie. Toen ik een klacht indiende, legde de klantenservice uit dat het verlaagde tarief van € 37/maand een maandelijkse herlading van € 10 vereiste op het prepaid nummer, een voorwaarde die nooit duidelijk werd vermeld: noch tijdens het online inschrijvingsproces, noch in de algemene voorwaarden of de samenvatting van de overeenkomst, noch in de e-mail ter bevestiging van de bestelling. Het is net omdat Mobile Vikings de goedkoopste internetformule aanbood dat ik voor dit abonnement heb gekozen. Ik klaag deze oneerlijke en misleidende praktijk aan, want het tarief van € 37/maand werd me zonder voorbehoud aangeboden en meermaals bevestigd. Ik vraag daarom dat het overeengekomen tarief van € 37/maand wordt toegepast voor alle maanden vanaf 19 augustus 2024, in overeenstemming met de oorspronkelijke voorwaarden van de overeenkomst.

Deze klacht belicht perfect de transparantieproblemen die het gevolg zijn van onvoldoende informatie over de prijs. A priori is het niet naleven van de oorspronkelijk voorgestelde, overeengekomen en bevestigde prijs in strijd met het beginsel van de wettelijke overeenkomst (artikel 5.69 van het Burgerlijk Wetboek). Een onduidelijke prijsvoorstelling is een misleidende omissie. (artikel VI.91 van het Wetboek van economisch recht). Bijgevolg zou de betrokkene het recht hebben om de nietigverklaring van de overeenkomst te vragen en compensatie voor het geleden nadeel te vorderen.

Prijzen en kortingen in promoties moeten transparant en eerlijk gecommuniceerd worden om misleiding te voorkomen.

In deze context is de belangrijkste taak van de bemiddelingsdienst over het algemeen het herstellen van de rechten en belangen van consumenten. In het kader van de hierboven beschreven klacht stemde Mobile Vikings ermee in het abonnement kosteloos te beëindigen en € 9 terug te betalen voor de maanden zonder promotie.

2. Klachten inherent aan tijdelijke promoties of gebaseerd op het gebruik van een dienst

2.1. Kortlopende promoties

Kortlopende promoties zijn meestal kortingen of prijsverlagingen, doorgaans voor een periode van zes of twaalf maanden.

Ik stel vast dat er € 58,22 werd afgeschreven via domiciliëring voor Telenet, terwijl ik normaal € 87,22 per maand betaal. Volgens de klantenservice is dit omdat mijn abonnement voor een jaar wordt verlaagd.

Onbekendheid met de precieze voorwaarden en duur van deze kortingen/prijsverlagingen is een regelmatige bron van vragen en geschillen.

Een paar maanden geleden kreeg ik van Proximus € 5 korting op mijn internet-abonnement. Deze zou 12 maanden geldig zijn. Op mijn nieuwe factuur stond echter een ander bedrag om te betalen.

Het komt ook vaak voor dat abonnees klagen over een verhoging van het bedrag van hun tarief, ondanks de korting die aanvankelijk werd verleend. In de praktijk zijn deze verhogingen het gevolg van tariefwijzigingen of indexeringen door de operator in toepassing van artikel 108 van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. In andere gevallen is de tariefverhoging gewoon een terugkeer naar de standaardprijs aan het einde van de promotieperiode. In het laatste geval zou een kennisgeving waarin de abonnee op de hoogte wordt gesteld van het nakende einde van de oorspronkelijk toegekende promotie dit verrassingseffect ongetwijfeld verminderen.

2.2. Seizoensgebonden promoties

Seizoensgebonden promoties zijn bedoeld om de verkoop van apparatuur zoals tv's, tablets, consoles, enz.) op korte termijn te stimuleren in een bepaalde periode van het jaar, bijvoorbeeld rond de feestdagen of promotionele evenementen zoals Black Friday. Deze seizoensgebonden promoties leiden ook tot terugkerende klachten. Deze hebben voornamelijk betrekking op levertijden en voorraadtekorten.

Op 8 maart 2024 bestelden we een iPhone 15 met de speciale promotie van Telenet. Er werd een levertijd van 3 tot 4 werkdagen vermeld. We hebben nog steeds niets ontvangen. Ik heb al verschillende WhatsApp-berichten gestuurd, maar we hebben geen nieuws. Track & Trace geeft aan dat de zending niet werd ontvangen. Het laatste bericht is dat we een klacht kunnen indienen bij Telenet.

Indien de operator zijn verplichting om de goederen op het overeengekomen tijdstip te leveren niet nakomt, kan de consument eisen dat hij ze binnen een bepaalde termijn levert. Als de operator de goederen niet binnen deze termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen en, indien van toepassing, terugbetaling van de aankoopprijs te vragen (artikel VI.43 van het Wetboek van economisch recht).

Op 4 april 2024 zag ik een advertentie op de VOO-website voor een triopack van € 73 (internet, tv, mobiel) inclusief een PlayStation 5. Na betaling nam ik contact op met VOO om informatie te krijgen over de levering van de PlayStation. Op dat moment kreeg ik te horen dat er een fout was gemaakt. Er werd geen aanvraag geregistreerd en de PlayStation was nu niet meer op voorraad.

Bij een voorraadtekort zijn bedrijven wettelijk verplicht (artikel VI.34 Wetboek van economisch recht) om consumenten een aankooptitel te geven voor goederen boven de 25 euro die niet meer op voorraad zijn. Dit moet binnen een redelijke termijn en volgens de voorwaarden van het aanbod. Zowel de klachten over late leveringen als die over stock-outs rechtvaardigen de noodzaak voor de operatoren van elektronische communicatiediensten om de logistiek van seizoensgebonden promoties te versterken. Gezien hun cyclische aard moet het mogelijk zijn om op basis van gekende historische gegevens te anticiperen op de vraag en de voorraden en levertijden daarop af te stellen. Abonnees hebben hoge verwachtingen van seizoensgebonden promoties en zijn teleurgesteld als deze niet worden waargemaakt.

Cashbacks, waarbij een deel van de aankoopprijs wordt terugbetaald of waarbij een oud toestel kan worden ingeruild, zorgen - naast leveringsproblemen en niet-beschikbaarheid - ook voor moeilijkheden.

Nieuwe smartphone gekocht via Proximus, waar ik recht heb op € 300 cashback en een inruilwaarde van € 130. Samsung beweert dat Proximus mij niet correct heeft ingelicht. Proximus beweert het tegenovergestelde. Geen van de partijen hielp me om een oplossing te vinden.

Op 26/09/24 kocht ik een nieuw toestel dankzij mijn abonnement, namelijk de Samsung Galaxy S24. Normaliter werd een smart Galaxy Watch7 geleverd als cashback. Ik klik op een link naar de site om deze cashback te claimen. Na verschillende pogingen op de site, krijg ik steeds de melding dat de foto van het aankoopbewijs niet juist is. Elke keer als ik Proximus ernaar vraag, sturen ze me dezelfde link terug, maar deze werkt nog steeds niet. Nu geven ze me gewoon het nummer van Samsung en mag ik het oplossen!

In het geval van cashbackpromoties is de terugbetaling van een deel van de aankoopprijs of de levering van een overeenkomstig item over het algemeen de verantwoordelijkheid van een derde onderneming, die in principe niet de operator is. Zoals bovenstaande voorbeelden laten zien, verhoogt dit het risico op verstoringen in de verstrekte informatie. Uiteindelijk raken abonnees het spoor bijster, omdat ze niet weten bij wie ze moeten zijn voor problemen of vragen over hun cashback.

Om deze situatie te verhelpen, is een betere coördinatie nodig tussen de operator en het externe bedrijf. Zodra de verkoop met de operator is gesloten, is het de verantwoordelijkheid van laatstgenoemde, als professionele verkoper, om de abonnee niet alleen duidelijk en correct te informeren, maar ook om op korte termijn eventuele tekortkomingen van het externe bedrijf te verhelpen.

2.3. Levenslange promoties

Een Orange-medewerker nam verschillende keren contact met me op om me een abonnement van € 15 aan te bieden en beweerde dat dit tarief levenslang geldig zou zijn. Nadat ik dit aanbod had aanvaard, verduidelijkte de medewerker plotseling dat dit tarief van € 15 alleen het eerste jaar van toepassing zou zijn en daarna zou stijgen. Ik maakte onmiddellijk gebruik van mijn herroepingsrecht omdat ik van mening was dat deze verkoop gebaseerd was op misleidende informatie.

Vanuit het oogpunt van de operatoren zijn zogenaamde levenslange promoties een veelgebruikte manier om abonnees op lange termijn te behouden.

Wat de consument betreft, vormen zogenaamde levenslange promoties daarentegen het risico dat ze vastzitten aan verouderde formules gezien de huidige snelle technologische ontwikkelingen. Daarnaast is het niet ongevoel dat een operator besluit om na een bepaalde periode te stoppen met een formule of een product dat aanvankelijk gekoppeld was aan een levenslange promotie. Dit zal resulteren in het verlies van de aanvankelijk toegekende promotie en de automatische activering van een nieuwe formule.

Daarnaast moet, zoals al eerder aangegeven, bijzondere aandacht worden besteed aan de informatie die wordt verstrekt als onderdeel van promoacties. Zo vereist het aanduiden van tijdsafhankelijke promoties een duidelijke, ondubbelzinnige terminologie om eerlijke communicatie te garanderen en misverstanden en geschillen te vermijden. Het lijkt daarom ongepast, om niet te zeggen misleidend, om te praten over een levenslange promotie terwijl het in werkelijkheid een promotie is die beperkt is tot één jaar.

Om deze redenen heeft de Ombudsdienst ernstige bedenkingen bij het gebruik van de term "levenslang", gezien de vele veranderingen die tijdens een contractperiode kunnen optreden.

2.4. Promotie onbeperkt mobiel internet

Promoties met onbeperkte internetabbonementen zijn wijdverspreid. Ze bieden een zeer praktische oplossing voor eindgebruikers die veel data verbruiken, zoals mensen die streamen, online gamen of telewerken.

In 2023 werden elf dergelijke klachten geregistreerd. In 2024 werden vijf klachten met betrekking tot onbeperkte internetabbonementen geregistreerd bij de Ombudsdienst. Sommige abonnees werden geconfronteerd met de limiet "redelijk gebruik", vooral voor "onbeperkt" mobiel internet, waarna de internetsnelheid drastisch werd verlaagd.

Ik heb een abonnement met onbeperkt internet (€ 29 per maand, 85 GB op volle snelheid) en jullie beweren dat ik na 85 GB gewoon verder kan surfen op verminderde snelheid, dat klopt niet! Ik had deze zomer gasten in mijn landhuis en na gebruik van 135 GB (2 augustus) was er plots geen internet meer. Ik heb eerst de router vervangen omdat ik dacht dat deze defect was. Toen heb ik de simkaart vervangen en ik heb nog steeds geen 4G, hoewel jullie beweren dat het onbeperkt is, zij het met tragere snelheid na 85 GB. Ik wens dat Mobile Vikings een oplossing vindt, anders zeg ik dit abonnement op als het niet echt onbeperkt is.

De drempels die Mobile Vikings hanteert, zijn in strijd met de richtlijnen van het BIPT van 21 februari 2022 over "onbeperkte" internetaanbiedingen. Bovendien bevatten de algemene voorwaarden van Mobile Vikings op het moment dat de klacht werd ingediend niet de voorgeschreven clausule inzake redelijk gebruik ("fair use").

Het BIPT aanvaardt dat het gebruik kan worden beperkt tot redelijk gebruik, om kwaliteitsvol internet te garanderen voor alle klanten. De regelgevende instantie is echter van mening dat telecomoperatoren de term "onbeperkt" alleen mogen gebruiken voor tariefplannen waarbij het datavolume de overgrote meerderheid van de klanten toegang geeft tot het internet zonder snelheidsbeperking. Voor vast internet vindt het BIPT dat de limiet moet liggen op een maandelijks datavolume van 3 terabytes. Voor mobiel internet is dit 300 gigabyte. Aangezien het dataverbruik voortdurend toeneemt, zullen de door het BIPT in deze richtlijnen vastgestelde limieten in de toekomst evolueren.

Bovendien is het BIPT van mening dat "redelijk gebruik" niet mag inhouden dat "onbeperkte" internettoegang wordt geblokkeerd als de drempel voor redelijk gebruik is bereikt. De automatische toepassing van extra kosten zodra de drempel voor redelijk gebruik is overschreden, wordt ook niet aanbevolen. Een automatische snelheidsverlaging zodra de voor iedereen vastgestelde drempel is overschreden, lijkt daarom raadzamer in de context van redelijk gebruik ("fair use") van een "onbeperkt" aanbod.

Het BIPT bepaalt in deze richtlijnen ook dat het beleid inzake "redelijk gebruik" transparant moet zijn: vóór de overeenkomst wordt gesloten, moet de operator in de overeenkomst en op zijn website duidelijke, gemakkelijk toegankelijke, nauwkeurige en actuele informatie verstrekken over wat het overschrijden van de drempel in de praktijk betekent voor de eindgebruiker.

Ondanks deze richtlijnen worden promotionele aanbiedingen waarvoor beperkingen gelden in de praktijk nog steeds als onbeperkt aangeboden.



3. Gronden voor uitsluiting en het niet in aanmerking komen voor een promotie

De toepassing van promoties is over het algemeen onderworpen aan specifieke voorwaarden. De abonnee moet, op straffe van uitsluiting, voldoen aan een reeks voorwaarden of criteria die vooraf zijn vastgesteld door de operator om gebruik te kunnen maken van deze promoties. Deze criteria zijn divers van aard en kunnen uitsluiting rechtvaardigen (niet-cumulatie van promoties, uitsluiting van abonnementen gekoppeld aan tweede verblijven, afsluiting na de deadline, enz.).

De meest voorkomende redenen voor uitsluiting zijn het niet in aanmerking komen voor een promotie als bestaande abonnee en het verbod om een gebundelde aanbieding (packs) te verkrijgen. Minder frequent hebben sommige klachten betrekking op de onverenigbaarheid van promoties met kortingen die worden toegekend in het kader van de uitvoering van een arbeidsovereenkomst.

3.1. Promoties exclusief voor bestaande/nieuwe abonnees

Talrijke klachten getuigen van de frustratie van bestaande abonnees, die worden uitgesloten van promoties die uitsluitend zijn voorbehouden aan nieuwe abonnees. Ze voelen zich onrechtvaardig behandeld. Sommigen spreken zelfs van discriminatie en eisen dezelfde voordelen als nieuwe abonnees.

Ik ben momenteel VOO-klant met een Trio Net Super Relax + TV + twee mobiele abonnementen voor € 93 per maand (exclusief opties). Ik zie dat op hun site hetzelfde abonnement aan nieuwe klanten wordt aangeboden voor € 78 per maand, een verschil van € 15. Het lijkt erop dat deze prijs geen tijdelijke aanbieding is, beperkt voor de looptijd van de overeenkomst, maar een aanbieding met onbeperkte duur. Ik wil hetzelfde tarief krijgen als een nieuwe klant voor een volkomen identieke dienst, en niet met € 15 in mijn nadeel.

Sommige klagers gaan zelfs verder en pleiten voor een identieke behandeling voor alle abonnees. In die zin moeten promoties alle abonnees op dezelfde manier ten goede komen, ongeacht of ze nieuwe of bestaande klanten zijn.

Tot mijn grote spijt stel ik vast dat promoties willekeurig worden toegekend aan bestaande klanten, wat leidt tot ongelijke behandeling. Ik wens dat de twee leden van mijn gezin ook de promotie krijgen. Als bestaande klant kreeg ik een promotie voor een tariefwijziging terwijl dit niet mogelijk was voor de twee leden van mijn gezin. Noch de website noch de voorwaarden geven aan dat deze promoties voorbehouden zijn aan nieuwe of bestaande klanten.

Om de frustratie en het gevoel van onrechtvaardigheid bij bestaande abonnees te verminderen, zouden de operatoren, naar het voorbeeld van de handelspraktijken in Duitsland en Nederland, meer aantrekkelijke loyaliteits- of verlengingsprogramma's kunnen aanbieden.

Bovendien, en ter herinnering, hebben abonnees het recht om hun operator eenmaal per jaar te vragen naar de meest geschikte tariefformule in functie van hun verbruiksprofiel. Zo kunnen ze, indien gewenst, overstappen naar een voordeliger abonnement (artikelen 110/1 en 111/4 van de wet van 13 juni 2005).

3.2. Flexibiliteit van de gebundelde aanbiedingen

Ik wil graag mijn overeenkomst met VOO wijzigen om mijn huidige overeenkomst, oud, te duur en met een snelheid van 125 mbps die niet langer wordt aangeboden door VOO, te wijzigen. De overeenkomst die momenteel op hun website wordt aangeboden, heet NET SUPER RELAX. Ik heb erop aangedrongen dat ze me een overeenkomst zouden geven alsof ik een nieuwe klant was: weigering. Ik stelde ook voor - als ze technisch gezien niet over de IT-tools beschikten om de wijziging door te voeren - dat mijn abonnement werd opgezegd en dat mijn man de nieuwe abonnee werd zonder installatieproblemen, omdat het al werkte: botte afwijzing.

Met gebundelde aanbiedingen kunnen verschillende diensten (vaste en mobiele telefonie, internet en televisie, enz.) worden gecombineerd in één abonnement, tegen een lagere prijs in vergelijking met een abonnement op elke dienst afzonderlijk. Zoals vermeld in het bovenstaande voorbeeld is het voor abonnees over het algemeen echter ingewikkelder om hun pack of één van de onderdelen ervan te wijzigen om gebruik te kunnen maken van een lopende promotie bij hun operator. Dit terwijl operatoren wel makkelijk hun aanbod kunnen wijzigen. Zo zitten abonnees vast aan verouderde tariefformules die niet meer bij hun behoeften passen, zonder mogelijkheid om gebruik te maken van promoties.

Omdat het moeilijk is om als bestaande klant een promotie te krijgen, moeten bundelklanten vaak hun abonnement opzeggen om te kunnen profiteren van voordelige aanbiedingen

3.3. Onverenigbaarheid: werkgeverskorting

Ik heb me geabonneerd op een glasvezelpack met € 35 korting per maand gedurende zes maanden. Proximus weigert de korting omdat mijn werkgever een deel van de factuur betaalt. Proximus noemt dit een werkgeverskorting, die niet gecombineerd kan worden met de promotie. De door mijn werkgever verrichte betalingen maken echter deel uit van mijn loon. Bijgevolg verleent Proximus helemaal geen korting en is er geen enkele reden om de korting op het pack niet toe te kennen.

Het grootste probleem, die in deze klachten naar voor komt, is het feit dat operatoren promoties vaak weigeren omdat werkgevers meebetalen aan het abonnement. Abonnees vinden echter dat dit geen reden zou mogen zijn om promoties te weigeren.

Opnieuw gaat het om een kwestie van transparantie en informatie. Operatoren dienen uit te leggen waarom een promotie niet mogelijk is in combinatie met een werkgeversbijdrage. Nu lijkt die weigering willekeurig en leidt dit tot ontevredenheid. In plaats van simpelweg te weigeren, moeten operatoren de abonnee informeren over de redenen voor de weigering. Dit voorkomt spanningen en geschillen.

G. Conclusie

De promotiepraktijken van de operatoren van elektronische communicatiediensten zijn weliswaar essentieel om consumenten aan te trekken en hun concurrentiepositie te versterken, maar vertonen grote tekortkomingen op het gebied van transparantie en communicatie. De ontoereikende informatie, met name over de voorwaarden van de promoties en de werkelijke prijzen, leidt tot frustratie en geschillen.

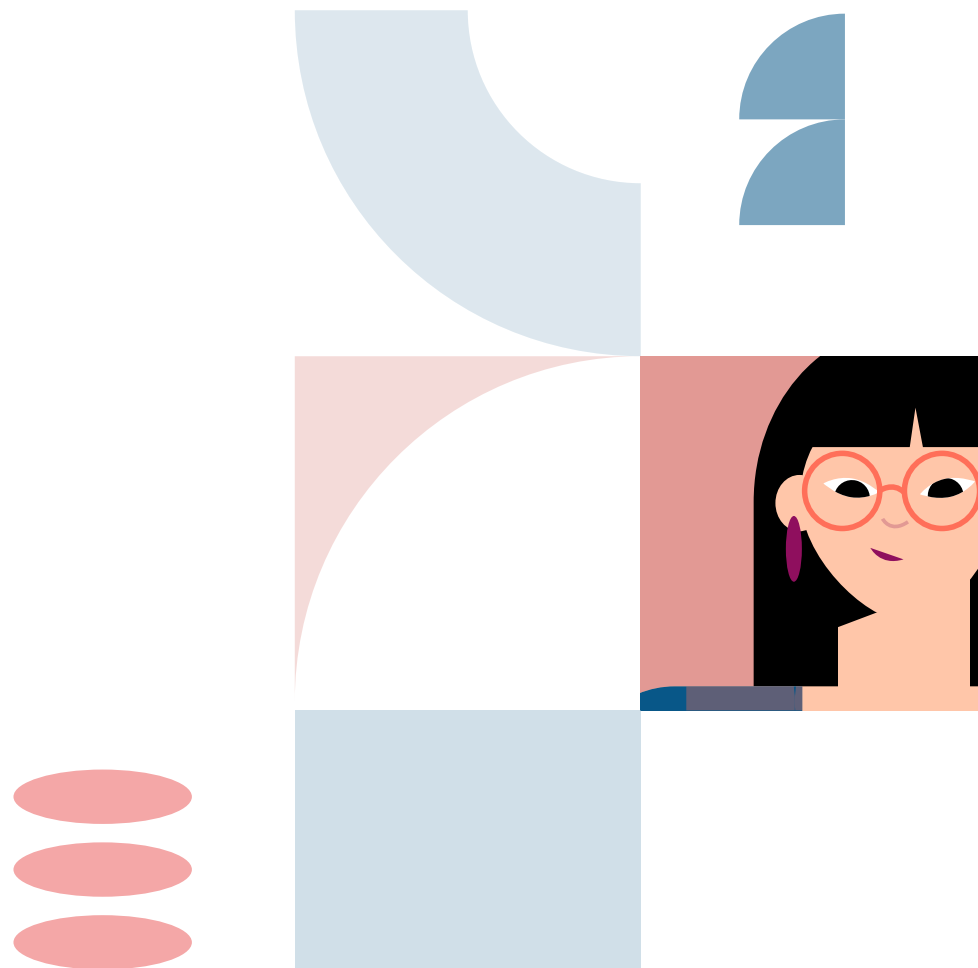
Om deze problemen te verhelpen, is het van cruciaal belang dat de operatoren hun communicatie verduidelijken door in elke fase volledige en nauwkeurige informatie te verstrekken, van de reclame tot de uitvoering van aanbiedingen. Het is ook belangrijk dat operatoren abonnees volgens de wettelijk bepaalde procedures informeren over voordelige tariefplannen op basis van hun verbruiksprofiel.

Consumenten moeten beter geïnformeerd worden en gestimuleerd worden om onafhankelijke instrumenten te gebruiken, zoals tariefvergelijkers. Dit betekent ook betere

informatie over het recht om operatoren te vragen naar voordelige tariefformules en om abonnementen gratis te wijzigen indien gewenst.

Daarnaast moeten promotionele handelspraktijken opnieuw worden geëvalueerd, met name om bestaande abonnees bij promoties te betrekken, packs flexibeler te maken en complexe acties zoals cashbacks en onbeperkte abonnementen beter te beheren.

De combinatie van deze acties zou uiteindelijk moeten helpen om het vertrouwen van de eindgebruiker te herstellen en geschillen te beperken.



6

Klantendienst in de elektronische communicatiesector : *uitdagingen* bij extra diensten en producten



A. Inleiding	57
B. Knelpunten waarmee telecomklanten te maken kregen	57
1. Klantendienstverlening: eigen diensten en producten die knelpunten veroorzaken	57
1.1 Verkoop en levering van toestellen	57
1.2 Aangerekende wifi versterkers	58
1.3 Herstellingen van toestellen	58
1.4 Te betalen voicemailberichten tijdens buitenlandse reizen	59
2. Klantendienstverlening: diensten en producten van derden die klachten veroorzaken	59
2.1 Direct Operator Billing	59
2.2 Streaming diensten	60
2.3 Verzekeringen afgesloten voor mobiele toestellen	60
C. De verantwoordelijkheid van operatoren: klantgerichtheid als essentiële uitdaging	61
1. Gebrek aan verantwoordelijkheid bij telecomoperatoren	61
2. Traagheid en inefficiëntie in klantendienst	62
3. Complexiteit van klachtenprocessen	62
D. Conclusie	63

A. Inleiding

In dit hoofdstuk belichten we de gebruikersklachten over de eerstelijnsklantenservices van telecomoperatoren in 2024, met speciale aandacht voor extra diensten en producten. Telecomaanbieders hebben hun aanbod gediversifieerd om klanten een completer dienstenpakket te bieden. Deze uitbreiding heeft echter ook geleid tot complicaties in de afhandeling van eerstelijnsklachten, waarbij de klantendiensten op verschillende vlakken niet altijd optimaal functioneerden.

Aanvullende diensten en producten van telecomoperatoren omvatten een breed scala aan extra's die zij naast hun basisaanbod van telefonie, internet en televisie aanbieden. Dit omvat onder andere de verkoop, verzekering en herstelling van toestellen, streaming-abonnementen en het faciliteren van mobiele betalingen (zoals M-Commerce en premium SMS-diensten). Hoewel deze diensten bedoeld zijn om de klantbeleving te verrijken, functioneren ze vaak als afzonderlijke elementen met eigen voorwaarden en kosten, wat kan leiden tot verwarring en frustratie onder klanten.

De klachten die in 2024 bij de Ombudsdienst zijn geregistreerd, tonen aan dat de klantendienst met betrekking tot deze aanvullende diensten en producten vaak tekortschiet. In totaal werden er meer dan 1000 beroepsklachten ingediend met betrekking tot het extra aanbod van de verschillende operatoren.

De aard van de klachten is divers, maar ze delen een gemeenschappelijk thema: het niet nakomen van de wettelijke of contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden door de operatoren, een gebrek aan effectieve communicatie, traagheid in de dienstverlening en het onvoldoende aanbieden van oplossingen voor terugkerende problemen. Bovendien werden klagers vaak doorverwezen naar derde partijen, zoals verzekeraars, fabrikanten of externe dienstverleners, die niet hun contractpartner zijn. Dit gebrek aan directe ondersteuning leidde niet alleen tot frustraties en vertragingen, maar ondermijnde ook het vertrouwen van de klagers in hun telecomprovider.

In dit hoofdstuk, dat voortbouwt op het artikel in het jaarverslag 2023 (hoofdstuk 4) en op hoofdstuk 8 van het jaarverslag 2020, zullen we dieper ingaan op deze uitdagingen en de impact ervan op de klantbeleving in de elektronische communicatiesector.

B. Knelpunten waarmee telecomklanten te maken kregen

In dit gedeelte bespreken we de belangrijkste klachtenthema's die het afgelopen jaar naar voren zijn gekomen naar aanleiding van extra diensten en producten. De klachten onthullen niet alleen individuele frustraties, maar wijzen ook op bredere, vaak structurele problemen.

1. Klantendienstverlening: eigen diensten en producten die knelpunten veroorzaken

1.1. Verkoop en levering van toestellen

Op 30 augustus 2024 bestelde ik online een televisie, die volgens de afspraken vorige week geleverd zou worden. Ondanks meerdere contactmomenten met Telenet en PostNL is de levering nog steeds niet gebeurd. Telenet beweert dat het pakket sinds 2 september 2024 bij PostNL ligt, maar PostNL ontkent dit. Er zijn meerdere dossiers geopend, maar ik zie geen vooruitgang. Vanwege het gebrek aan vertrouwen in een correcte levering verzoek ik om annulering van mijn bestelling en terugbetaling van het volledige bedrag. Tijdens mijn laatste gesprek werd het gesprek abrupt beëindigd toen ik mijn bezorgdheid uitte.

In 2024 werden 388 beroepsklachten geregistreerd met de opvallende focus op de verkoop en levering van toestellen waarbij tekortkomingen in de klantendienstverlening van telecomoperatoren telkens een belangrijk probleem vormen. Dit is vooral merkbaar bij Telenet Group, met 174 beroepsklachten en Proximus Group, met 156 beroepsklachten. Een veelvoorkomend probleem in deze klachten is dat operatoren leveringsproblemen vaak afschuiven op koerierdiensten. Volgens artikel 5.81 van het Burgerlijk Wetboek ligt de verantwoordelijkheid voor de levering echter bij de verkoper, in dit geval de telecomoperator.

De klachten over niet-levering of vertraagde levering van hardware benadrukken de noodzaak voor verbeterde operationele processen, effectief voorraadbeheer en een klantgerichte service. Vaak waren vertragingen ook het gevolg van een gebrekkige samenwerking en communicatie tussen telecomoperatoren en hun leveranciers, wat leidde tot onduidelijkheid over levertijden en een gebrek aan transparantie in het bestel- en leveringsproces.

Klagers hebben recht op regelmatige updates over hun bestellingen en moeten gemakkelijk toegang hebben tot voor hen relevante informatie. Correct werkende trackingsystemen en een betere bereikbaarheid van de klantendienst kunnen bijdragen aan een transparanter en efficiënter proces.

Daarnaast is het van belang dat operatoren niet alleen problemen oplossen, maar ook proactief werken aan klanttevredenheid. Dit omvat het aanbieden van compensaties voor vertragingen en een verbeterde follow-up na een melding en/of klacht.

1.2. Aangerekende wifi-versterkers

Zéér slechte wifi-verbinding in een kleine woning. Bij elk contact met de klantendienst van Orange krijgen we andere antwoorden over de oorzaak. Ze blijven opties wifi-repeaters en mesh-netwerken aanbieden waarvoor we extra moeten betalen, zonder echte oplossing. Ik vermoed dat we een nieuwe modem nodig hebben, maar dat willen ze niet erkennen. Altijd wijzen ze naar andere factoren zoals onze isolatie, zonnepanelen of tp-link. Als ik vier meter van de modem zit, valt de wifi constant weg. Ze willen een techniekster sturen, maar dat kost € 50,00 en ik moet verlof nemen, wat ik niet ga betalen.

In 2024 zijn er meer dan 200 beroepsklachten ingediend over boosters of andere versterkers die bedoeld zijn om wifi-problemen van klanten op te lossen (zie hierover ook hoofdstuk 4 van dit jaarverslag). Waar dergelijke apparatuur ooit een standaard onderdeel was van de dienstverlening bij sommige operatoren, wordt het tegenwoordig tegen betaling aangeboden.

Een opvallende wijziging was de beslissing van Proximus om de Mobile Coverage Extender af te schaffen. In plaats daarvan promoot het bedrijf bellen via wifi (VoWiFi). Deze oplossing werkt echter alleen met specifieke gsm-modellen en vereist een stabiele en sterke wifi-verbinding. Veel klagers bleven hierdoor met onopgeloste problemen zitten. Proximus biedt momenteel wifi-boosters aan tegen een maandelijkse kost van € 2,99. Deze boosters zijn enkel kosteloos beschikbaar voor klanten met specifieke abonnementen.

Telenet heeft in 2023 eveneens zijn beleid aangepast, waardoor klanten nu een vergoeding moeten betalen voor versterkers, aangezien het eerdere gratis aanbod is stopgezet.

Eindgebruikers worden bovendien geconfronteerd met hoge kosten wanneer zij hun contract willen beëindigen. Zo rekent Telenet bijvoorbeeld tot € 198,00 aan opzegkosten (restwaarde) voor twee Powerline-sets. Dit zorgt voor extra frustratie bij klanten, aangezien wifi-boosters aanzienlijk goedkoper zouden kunnen worden aangekocht maar bij de operatoren alleen gehuurd kunnen worden.

1.3. Herstellingen van toestellen

Op 11 april 2023 kocht ik een Redmi Note 12 Pro 5G in de Base-shop in Aalst voor € 149,00 met een abonnement. Op 13 juni 2024 kreeg ik mijn nieuwe simkaart, maar het simkaartslot opende niet. De medewerker in de winkel kreeg het niet open, weigerde verder te helpen en stuurde me naar een repair shop. Hoewel het toestel nog onder garantie was, werd dit niet erkend. Ik verzoek om terugbetaling van € 149,00 en annulering van de factuur van € 77,48, of vervanging van het toestel. In de repair shop werd het toestel opengemaakt en mijn simkaart geplaatst, maar het defect blijft: het toestel kan niet normaal worden geopend.

Het is zorgwekkend wanneer operatoren hun wettelijke verplichting om het garantie- en herstellingsproces zelf af te handelen trachten te ontlopen door consumenten door te verwijzen naar derden. De afhankelijkheid van externe partijen maakt het proces vaak traag en ondoorzichtig waardoor operatoren in sommige gevallen hun verantwoordelijkheid te gemakkelijk afwentelen en consumenten blootstellen aan frustrerende vertragingen en een gebrek aan transparantie. In totaal zijn er 133 beroepsklachten geregistreerd in 2024 met betrekking tot herstellingen van toestellen, waarvan 60 klachten tegen Proximus Group, 31 klachten tegen Orange en 27 klachten tegen Telenet Group. Deze cijfers bevestigen de ernst van het probleem en onderstrepen de noodzaak voor verbetering, zoals reeds werd aangekaart in hoofdstuk 8 van ons jaarverslag 2022.

Met de wet van 20 maart 2022 is Richtlijn 2019/771 omgezet in het (oud) Burgerlijk Wetboek en van toepassing op alle aankopen van consumenten bij telecomoperatoren vanaf 1 juni 2022. Een belangrijke wijziging is dat de criteria om de conformiteit van een goed op het moment van levering te beoordelen zijn uitgebreid en gemoderniseerd. Telecomoperatoren, als verkopende partij, dragen de verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de producten die zij verkopen voldoen aan deze conformiteitscriteria. Dit houdt in dat zij verplicht zijn om defecten of problemen die zich binnen de garantieperiode voordoen, op te lossen. De wetgeving biedt consumenten nu ook een termijn van twee jaar om zich te beroepen op het vermoeden dat een conformiteitsgebrek reeds aanwezig was bij levering. Dit betekent dat telecomoperatoren gedurende deze periode aansprakelijk zijn voor eventuele gebreken aan de geleverde producten.

Een belangrijke kwestie in deze problematiek is de onvoldoende klantgerichtheid van de telecomoperatoren, zoals klagers in hun klachten beschrijven. Zij verwachtten terecht de ondersteuning te krijgen die ze verdienen, vooral als het gaat om producten die nog onder garantie vallen.

Telecomoperatoren nemen best meer dan tevoren de regie in handen en zorgen ervoor dat ze de verantwoordelijkheid voor een vlot verloop van het herstellingsproces niet op derden afschuiven. Dit houdt in dat zij transparante en efficiënte processen opzetten, waarbij klantgerichtheid centraal staat.

1.4. Te betalen voicemailberichten tijdens buitenlandse reizen

Tijdens mijn reis naar de VS ontving ik vier gemiste oproepen waarvan de bellers berichten achterlieten. Nu probeert mijn operator, Scarlet, deze gemiste oproepen te factureren. Ik wil dat de voicemail wordt uitgeschakeld en dat ik de kosten terugkrijg.

Een aantal klagers heeft zich beklagd over de kosten die Scarlet hen aanrekende voor voicemailberichten tijdens hun verblijf buiten de Europese Economische Ruimte (EER). De klachtenproblematiek betreft het in rekening brengen door Scarlet van kosten voor het deponeren van berichten in een roaming situatie, wat afwijkt van de gangbare werkwijze in de sector en leidde tot verwarring en frustratie bij verschillende klagers. Zij ervoeren onduidelijkheid doordat Scarlet kosten aanrekende voor diensten zoals voicemailberichten, die normaal gesproken zowel in binnen- als buitenland als gratis worden beschouwd. Dit resulteerde in onverwachte kosten voor hen, waaronder kortdurende gesprekken zoals gemiste oproepen die automatisch naar de voicemail werden doorgeschakeld.

Deze kosten werden als onterecht ervaren, aangezien de doorschakeling naar voicemail automatisch vanuit het toestel zelf wordt geactiveerd, ook wanneer de klant zich in het buitenland bevindt, terwijl zij aannamen dat dergelijke kosten niet zouden gelden.

Klanten zijn vaak niet op de hoogte dat het beantwoorden van een inkomende oproep of het inschakelen van de voicemail in het buitenland extra kosten met zich mee kan brengen. Hoewel Scarlet de mogelijkheid biedt om voicemail uit te schakelen om dergelijke kosten te voorkomen, gebeurt dit vaak pas na contact met de klantendienst. Deze situatie onderstreept de dringende behoefte aan meer transparantie en duidelijke communicatie over de kosten van elektronische communicatiediensten in het buitenland.

Deze problematiek komt in de klachten uitsluitend voor bij Scarlet. Dit leidt tot gevoelens van onduidelijkheid en frustratie bij eindgebruikers, die zich niet bewust zijn van de extra kosten en het gevoel hebben misleid te worden door gebrekkige communicatie over de voorwaarden van de diensten.

2. Klantendienstverlening: diensten en producten van derden die klachten veroorzaken

2.1. Direct Operator Billing

Al maanden stonden er onterecht bedragen op mijn factuur voor aankopen via Apple en Google Play Store, terwijl ik geen iPhone heb en deze aankopen nooit heb gedaan. Ondanks dat medewerkers bevestigden dat de transacties op vreemde tijden plaatsvonden, werd er niets opgelost. Ik vroeg om alles stop te zetten, maar blijkbaar is dit niet gebeurd. Ik wil alleen mijn eigen verbruik betalen, niet de fouten van anderen. Ondanks herhaalde beloftes van Orange om de kosten te blokkeren, kreeg ik telkens hoge facturen. Nu heb ik een incassobureau aan mijn deur, met een vordering van meer dan € 600,00. Dit kan niet kloppen, vooral niet aangezien ik altijd een correcte klant ben geweest.

De klachten rondom M-Commerce (155 beroepsklachten), zoals die over Apple (37), Sony PlayStation (35), Google Play (21) en NBA League (19), premium SMS-diensten (65 beroepsklachten) en 090x-oproepen (37 beroepsklachten), illustreren een breed scala aan frustraties die klagers ervaren. Het innen door telecomoperatoren van kosten namens derde partijen, brengt aanzienlijke uitdagingen met zich mee op het gebied van factuurtransparantie. Klagers gaven aan dat zij vaak geen duidelijke uitleg ontvingen over de (pre-) contractuele verantwoordelijkheden van de dienstenaanbieders, wat leidde tot onduidelijkheid over het incassoproces en het gebrek aan bewijs van inschrijving op de dienst.

De klachten rond Direct Operator Billing reflecteren een bredere zorg over consumentenrechten en factuurtransparantie, een thema dat eerder al werd belicht in hoofdstuk 9 van ons jaarverslag 2020. In hoofdstuk 7 van dit jaarverslag belichten we deze problematiek verder vanuit het perspectief van kwetsbare gebruikers.

Volgens artikel XIX.7 van het Wetboek van economisch recht moet iedere activiteit van minnelijke invordering beginnen met een controle door de schuldvorderaar. Dit houdt in dat telecomoperatoren verplicht zijn om consumenten op hun verzoek, onverwijld alle bewijsstukken van de schuld te verstrekken.

In het geval van een betwisting heeft de klager het recht om zijn beklag te doen bij de operator die de gecontesteerde bedragen int. Dit recht is vastgelegd in artikel 9 van het Koninklijk Besluit van 12 december 2018 betreffende de verplichtingen inzake verstrekking van betalende diensten (KB betaaldiensten). Echter uit de klachten blijkt dat telecomoperatoren nog steeds verwijzen naar de dienstenaanbieders waardoor zij hun wettelijke verplichtingen niet nakomen. Schrijnend is bovendien dat telecomoperatoren

sporadisch extra herinneringskosten aanrekenen bij niet-betaling van betwiste 3rd party services of dreigen met afsluiten van alle telecomdiensten. Dergelijke maatregelen zijn buiten proportie en dragen bij aan een negatieve klantbeleving.

2.2. Streaming diensten

Ik betaal mijn aanrekeningen aan Proximus met gebruik van diensten aan derden. Maar ik kan niet meer gebruik maken van mijn diensten. Ze staan geblokkeerd wegens het zogezegd niet betalen van Netflix. Ik wens dat deze diensten terug toegankelijk worden gemaakt. Ik heb een mail gekregen dat mijn account geblokkeerd is en ik eerst de openstaande facturen moet betalen via Proximus. Ik heb al veel gebeld met Proximus en Netflix. Netflix zegt dat Proximus weigert te betalen. En Proximus omzeilt het en zegt eerst dat ik geen Netflix heb, dan zeggen ze dat het niet actief staat bij hun en dan zeggen ze dat ik mijn factuur als bewijs moet overmaken.

Het is belangrijk te benadrukken dat telecomoperatoren niet alleen verantwoordelijk zijn voor hun eigen diensten en producten, maar ook voor de externe diensten die zij aanbieden. Beroepsklachten maken duidelijk dat een gebrek aan integratie en ondersteuning resulteert in een negatieve ervaring voor eindgebruikers, vooral wanneer er problemen optreden met externe contentproviders.

In 2024 rapporteert de Ombudsdienst 111 beroepsklachten met betrekking tot streamingdiensten zoals Netflix (61) en Disney+ (5). Telecomoperatoren zoals Proximus bieden streamingdiensten aan die inbegrepen kunnen zijn bij bepaalde abonnementsformules terwijl andere operatoren, bijvoorbeeld Telenet, deze diensten tegen een extra prijs aanbieden. De klachten die hierover werden ingediend, wijzen op een noodzaak voor verbeteringen in zowel interne processen als klantgerichtheid. Klagers gaven herhaaldelijk aan dat ze te maken hadden met inadequate communicatie, facturatiefouten en gebrekkige ondersteuning, wat een negatieve impact had op hun algehele gebruikservaring.

Deze situaties worden bemoeilijkt door een onvoldoende samenwerking tussen telecomoperatoren en de externe streamingdiensten.

De klachten illustreren dat het gebrek aan effectieve communicatie tussen beide partijen leidde tot onnodige frustraties bij klanten.

2.3. Verzekeringen afgesloten voor mobiele toestellen

Ik dien een dringende klacht in over mijn schadeclaim bij SPB Benelux voor mijn kapotte smartphone, die op 26 juni 2024 werd gemeld. Als zakelijke klant van Proximus ben ik afhankelijk van mijn smartphone voor mijn bedrijf. In de verzekeringsovereenkomst stond dat het toestel de volgende dag zou worden omgeruild zonder dat ik het zou missen, maar ik wacht nog steeds op een oplossing. Als zelfstandige in de eventsector kan ik het me niet veroorloven 48 uur zonder smartphone te zitten, vooral tijdens drukke periodes met events. Ik verzoek om een snelle oplossing zodat ik weer over een werkende smartphone kan beschikken.

In 2024 werden 30 beroepsklachten ingediend die te maken hadden met problemen rond de verkoop van verzekeringen door operatoren.

Wanneer een klacht betrekking heeft op de werking van de verzekeringsmaatschappij zelf, bijvoorbeeld vanwege vertraging in de uitbetaling van een schadeclaim, dient deze klacht ingediend te worden bij de Ombudsdienst voor Verzekeringen. Echter, als de klacht gaat over slechte klantenservice, onjuiste informatie bij de verkoop van de verzekering of onterechte facturatie van verzekeringskosten door de telecomoperator, dan is de Ombudsdienst voor Telecommunicatie het juiste aanspreekpunt. Deze dienst is gespecialiseerd in kwesties die verband houden met elektronische communicatiediensten, inclusief de verkoop en administratie van verzekeringen door operatoren. Operatoren zijn bovendien wettelijk verplicht om samen te werken met de Ombudsdienst.

De klachten maakten duidelijk dat verzekeringen vaak niet de dekking boden waarvoor ze werden afgesloten. Klagers ontvingen bijvoorbeeld geen vergoeding voor gestolen of beschadigde toestellen, ondanks dat ze een verzekering hadden afgesloten. Deze situaties werden verergerd door gebrekkige en verwarrende communicatie over de precieze voorwaarden en procedures van de verzekering, wat de frustratie van klanten verder aanwakkerde.

Een terugkerend probleem in de klachten was het gebrek aan verantwoordelijkheid vanuit de telecomoperator als verkoper van de verzekering. De operator heeft de taak om de administratieve afhandeling van schadedossiers professioneel te verzorgen. Dit houdt in dat zij gehouden zijn de schadedossiers tijdig en volledig bij de verzekeringsmaatschappij in te dienen, met als doel een correcte en vlotte afhandeling van de claims.

C. De verantwoordelijkheid van operatoren: klantgerichtheid als essentiële uitdaging

Het gebrek aan echte klantgerichtheid bij de behandeling van vragen rond aanvullende diensten en producten van operatoren vormt één van de belangrijkste oorzaken van frustraties en klachten van gebruikers. Dit gebrek aan focus op de klant blijkt uit verschillende aspecten van de dienstverlening, zoals de neiging van operatoren om verantwoordelijkheid te vermijden of door te schuiven. Daarnaast leidt de traagheid van antwoorden, de complexiteit van de klachtenprocessen en de noodzaak voor klanten om meerdere keren contact op te nemen om problemen op te lossen, tot een negatieve klantervaring.

1. Gebrek aan verantwoordelijkheid bij telecomoperatoren

Er is een grote vraag naar Samsung toestellen en de leveringen door leverancier Samsung gebeuren niet zoals gewenst.

Er is iets misgelopen bij PostNL met de levering, waardoor het toestel niet kan uitgereikt worden.

De opmerkingen van mijnheer, omtrent de duurtijd tussen akkoord met de prijsopgave en de effectieve retour van het toestel, werden gesignaleerd aan onze partner Dynafix. Echter, zijn deze ook afhankelijk van het Oneplus servicecenter.

Ik stuurde Proximus reeds printscreens van de uitgaven bij Google die Proximus invordert maar Google niet herkent. Dit is nu al maanden, medewerkers verwijzen door naar Google terwijl Google meldt dat Proximus in dit geval verantwoordelijk is.

Een eerste pijnpunt dat uit de klachten naar voren komt, is de neiging van telecomoperatoren om hun verantwoordelijkheden door te schuiven naar derden. Klagers uitten hun onvrede over het gebrek aan directe verantwoordelijkheid, wat vaak resulteerde in een cyclus van doorverwijzingen tussen verschillende partijen. Eindgebruikers werden geregeld van het kastje naar de muur gestuurd, waarbij telecomoperatoren verzuimden hun wettelijke en contractuele verplichtingen na te komen en als aanspreekpunt tekortschoten.

Dit gebrek aan verantwoordelijkheid leidde tot verwarring, vertragingen en een diep gevoel van machteloosheid bij de consumenten, wat de noodzaak onderstreept voor een meer klantgerichte aanpak en duidelijke verantwoordelijkheidsstructuren.

2. Traagheid en inefficiëntie in klantendienst

De betaling van € 1353,99 voor mijn nieuw gsm werd onmiddellijk uitgevoerd. Tot op heden werd deze telefoon noch geleverd noch ontving ik een track and trace code. Ik nam hierover al meermaals rechtstreeks contact op met de klantendienst van Telenet. Helaas kan niemand mij de status van dit dossier melden noch mij meedelen wanneer dit toestel effectief geleverd zal worden.

Ik kocht een gsm, bracht het defecte gsm binnen voor herstelling. Ik kreeg geen opvolging noch contact. Geen nieuws tot nu toe. De telefonische klantendienst van Proximus biedt geen hulp.

Eerste antwoord was dat zij er niets aan konden doen en ik Disney+ diende te contacteren. De medewerker bij Disney+ kon me niet verder helpen. Ik heb toen printscreen van de conversatie naar Proximus gestuurd. Deze klacht bleef volledig zonder gevolg. Op 18 januari 2024 contacteerde ik Proximus opnieuw, maar tot op heden nog steeds geen antwoord ontvangen.

De traagheid en inefficiëntie bij het behandelen van vragen en klachten door operatoren wekt begrijpelijkerwijze teleurstelling op bij klanten. Dit probleem raakt vooral gebruikers die direct afhankelijk zijn van aanvullende diensten welke een belangrijke rol spelen in hun dagelijkse leven. Het herhaaldelijk moeten uitleggen van een probleem of wachten op terugkoppeling versterkt het gevoel van desinteresse en leidt tot een verslechtering van de relatie tussen de operator en de klant.

3. Complexiteit van klachtenprocessen

Een online bestelling gedaan bij Proximus, deze is geleverd maar zonder inhoud. Proximus ging dit onderzoeken maar tot heden zonder resultaat. Bij deze bestelling hoorde ook een abonnement maar dit hebben ze nog steeds niet geannuleerd. Ze sturen elke maand een factuur en ook worden er herinneringskosten aangerekend.

Mijn dochter heeft bij Proximus online een abonnement in combinatie met een smartphone gekocht. Deze smartphone werd bij ons thuis geleverd. Hij zat kapot in de doos. Na een bezoekje aan de Proximus winkel op 16 augustus 2024 en verschillende telefoontjes zit er nog steeds geen schot in de zaak. We krijgen ook steeds een andere uitleg. Repareren of vervangen? Ik heb aangegeven dat ik geen reparatie wil maar een nieuw toestel. Dus gisteren terug naar de store en aangegeven dat ik mijn herroepingsrecht gebruik. De winkelbediende kon dit formulier niet opmaken, hoe moet een klant dit dan voor elkaar krijgen? Vandaag terug gebeld en aan de telefoon zeiden ze doodleuk dat het vandaag te laat is om mijn herroepingsrecht te gebruiken. Ik begrijp dat bij iedere aankoop iets mis kan gaan, maar zelfs geen moeite doen om het op te lossen?

De klachtenprocessen van telecomoperatoren worden door veel klagers als complex en onoverzichtelijk ervaren. Het feit dat klanten vaak worden doorverwezen naar verschillende afdelingen of externe partijen draagt bij aan een gevoel van verwarring en machteloosheid. Dit gebrek aan structuur en duidelijkheid bemoeilijkt niet alleen het oplossen van problemen, maar versterkt ook de frustratie van de klant.

D. Conclusie

De kwaliteit van de klantendiensten van de grootste operatoren wordt ernstig belemmerd door structurele tekortkomingen die verder reiken dan louter administratieve obstakels. Het onterecht doorverwijzen van klanten naar derden, zoals leveranciers, herstelcentra, derde dienstenaanbieders, streamingdiensten en verzekeraars onthult een fundamenteel gebrek aan klantgerichtheid en efficiëntie. Deze praktijk vergroot niet alleen de frustraties van klanten, maar wekt ook de indruk dat operatoren hun verantwoordelijkheid ontlopen en simpelweg de afhandeling van klachten uitbesteden. Dit ondermijnt het vertrouwen van klanten.

Daarnaast blijkt uit de klachten dat operatoren hun eigen aanvullende diensten en producten, die vaak als gratis gepresenteerd worden, toch apart in rekening brengen. Deze praktijk veroorzaakt niet alleen financiële verwarring, maar schaadt ook de geloofwaardigheid van de operator. Het onvoldoende adresseren van klachten en de inefficiënte communicatie tussen telecomoperatoren en grote technologiebedrijven zoals Apple, Google, Sony en Netflix dragen verder bij aan de verwarring en ontevredenheid van klanten. Bovendien ervaren klagers een gebrek aan menselijke ondersteuning en duidelijke richtlijnen, wat hun vertrouwen in de betrokken bedrijven, waaronder grote platforms zoals die voor instant messaging-apps, verder aantast.

Om het vertrouwen van klanten te herstellen, is het van cruciaal belang dat operatoren hun verantwoordelijkheid nemen in zowel hun interne processen als hun externe samenwerkingen. Dit houdt in dat eerstelijnsklachten niet simpelweg worden doorverwezen naar derden, maar effectief en transparant worden opgelost. Investerings in klantgerichte processen, zowel technisch als communicatief, zijn essentieel. Operatoren dienen ervoor te zorgen dat klanten kunnen rekenen op serene en behulpzame ondersteuning gedurende het hele traject van klachtbehandeling. Alleen door verantwoordelijkheid te nemen in alle facetten van de klantrelatie, inclusief de samenwerking met externe partijen, kunnen operatoren het vertrouwen van hun klanten herwinnen en de kwaliteit van hun klantendiensten structureel verbeteren.



7

Kwetsbare *telecomgebruikers*: punten van zorg



A. Inleiding	65
B. Structurele pijnpunten voor kwetsbare telecomgebruikers in hun relatie met telecomoperatoren	66
1. Diverse moeilijkheden en onenigheden betreffende het sociaal tarief	66
1.1. Ongewenste stopzetting van het sociaal tarief	66
1.2. Problemen met de activatie van het sociaal tarief	66
1.3. Het nieuwe sociaal tarief is in sommige omstandigheden ongunstig	66
1.4. Het sociaal internettarief is niet beschikbaar bij sommige operatoren	67
1.5. Aanbevelingen	67
2. Onbeschikbaarheid van telecomediensten	67
2.1. Storing op vaste lijn of gsm leidt tot uitval van personenalarm	67
2.2. Onbeschikbaarheid van tv-diensten fruikt enige mogelijkheid tot ontspanning	68
2.3. Aanbevelingen	69
3. Betwiste kosten op telecomfacturen ten gevolge van 3rd party services en fraude	69
3.1. Gecontesteerde kosten voor M-commercediensten	69
3.2. Gecontesteerde kosten voor oproepen naar 090x-nummers	69
3.3. Aanbevelingen	70
4. Problemen met de toegankelijkheid van facturen en gebrek aan betalingsfaciliteiten	70
4.1. Opgedrongen e-facturen	70
4.2. Problemen met afbetalingsplannen	71
4.3. Aanbevelingen	71
5. Problematisch verloop van contacten met de eerstelijnsdiensten	71
5.1. Gebrek aan oplossingsgerichtheid	71
5.2. Gebrek aan inlevingsvermogen en gepaste omgang	72
5.3. Aanbevelingen	72
C. Conclusie	73

A. Inleiding

Het definiëren van kwetsbare gebruiker is geen vanzelfsprekende opdracht en waarschijnlijk zelfs geen doel op zich. Desalniettemin kan gesteld worden dat de omstandigheden waarin een consument zich bevindt, hun kwetsbaarheid bepalen. Sommige groepen, zoals bejaarden, kinderen, digibeten, terminale patiënten, personen in structurele armoede of met een handicap kunnen bijna per definitie beschouwd worden als kwetsbare personen. Evengoed kan kwetsbaarheid van tijdelijke aard zijn, bijvoorbeeld wanneer een gebruiker als gevolg van een sterfgeval te kampen heeft met een extreme stresssituatie of wanneer een ziekte hem/haar er van weerhoudt om normaal te functioneren. Kwetsbaarheid is met andere woorden een zeer breed, rekbaar, moeilijk te limiteren en in zekere zin subjectief begrip, waar alle gebruikers, ongeacht hun profiel ooit mee kunnen worden geconfronteerd.

Zowel tijdens het telefonisch onthaal als bij de registratie van bemiddelingsaanvragen doet de Ombudsdienst, ondanks de voormelde uitdagingen, steeds een poging om kwetsbare gebruikers te detecteren. In 2024 werd bij 647 ombudsklachten vastgesteld dat het om kwetsbare gebruikers ging. Laagdrempeligheid, empathie en communicatie op maat zijn enkele van de streefdoelen in de omgang met deze gebruikers, die vaak via een vertrouwens- of tussenpersoon een beroep doen op de Ombudsdienst.

De drijfveren voor de Ombudsdienst om bijzondere aandacht te besteden aan kwetsbare gebruikers zijn velelei. Deze groep klagers vindt niet steeds de weg naar een klantendienst of ombudsdienst, is vaak minder mondig en kan zich moeilijker verweren wanneer zij in een geschil met een operator belanden. Bovendien zijn ze vaak minder goed op de hoogte over hun wettelijke en contractuele rechten. Hun afhankelijkheid van correct functionerende telecomdiensten is soms dermate groot dat een storing hun veiligheid in het gedrang kan brengen. Gevolgen van een hoge factuur kunnen vooral voor gebruikers met een beperkte financiële draagkracht aanzienlijk zijn.

Na analyse van klachten van kwetsbare gebruikers in het jaarrapport van 2022 (hoofdstuk 4), zal dit artikel de voornaamste problemen bespreken die deze groep in 2024 ondervond in hun relatie met telecombedrijven, zoals naar voren kwam in de bemiddelingsaanvragen. Op basis van de observaties die de Ombudsdienst hierbij maakt, zullen telkens een aantal aanbevelingen worden geformuleerd.



B. Structurele pijnpunten voor kwetsbare telecomgebruikers in hun relatie met telecomoperatoren

1. Diverse moeilijkheden en onenigheden betreffende het sociaal tarief

Sinds 1 maart 2024 vervangt het sociaal internettarief (met of zonder andere diensten) het vroegere sociaal telecommtarief. Gebruikers die vóór 1 maart 2024 al recht hadden op het sociaal tarief, genoten van een maandelijkse korting op hun telecomfactuur op het abonnementsgeld (€ 8,40) voor bepaalde diensten en op eventuele gesprekskosten (maximum € 3,10). Deze korting bleef in principe behouden, op voorwaarde dat het recht op sociaal tarief niet veranderde en er geen sprake was van een wissel van operator, abonnementsformule, adres of technologie.

Het nieuwe sociaal internettarief voorziet niet langer in maandelijkse kortingen maar is gebaseerd op een maximumprijs voor vaste internetabbonementen. De maandelijkse maximumprijs voor begunstigen bedraagt concreet € 19 voor een vaste internetaansluiting of € 40 voor een vaste internetaansluiting in combinatie met een andere telecommdienst (tv, vaste telefoon, gsm). Een korting van 50% op de installatiekosten blijft in het nieuwe stelsel behouden. Sociale internetabbonementen zijn onderhevig aan een minimale downloadsnelheid van 30 Mbps en volume van minstens 150 GB per maand. Het recht op sociaal tarief wordt via de operator nagetrokken bij de FOD Economie en niet langer bij het BIPT, zoals dit in het oude stelsel het geval was.

Het recht op sociaal tarief is voor zowel het oude als het nieuwe stelsel onderhevig aan bepaalde voorwaarden die verband houden met leeftijd, medische situatie en inkomen. In die zin is het aannemelijk om rechthebbenden van het sociaal tarief te beschouwen als kwetsbare gebruikers.

In 2024 registreerde de Ombudsdienst 358 klachten met betrekking tot het sociaal tarief. Vergeleken met 2023 (259 klachten) is er sprake van een toename. Hieronder volgt een overzicht van de meest structurele gebruikersproblematieken over het sociaal tarief die aan het licht werden gebracht door de klachten in 2024.

1.1. Ongewenste stopzetting van het sociaal tarief

Mijn cliënte, mevrouw W., is door Telenet geschrapt als rechthebbende op het sociaal tarief. Haar situatie is niet veranderd en zij is niet van abonnement of provider veranderd. (...) Mevrouw wil haar recht op sociaal tarief terugkrijgen en haar huidige abonnement bij Telenet behouden, aangezien dit voordeliger is dan overschakelen op het nieuwe sociaal internetaanbod.

De belangrijkste nicheproblematiek binnen de klachten over het sociaal tarief is de stopzetting van de kortingen binnen het oude stelsel. Vooral Telenet lag aan de basis van veel situaties waarbij kwetsbare gebruikers de maandelijkse reducties niet langer op hun facturen zagen verschijnen.

In 2024 viel één specifieke oorzaak op, namelijk onenigheid tussen Telenet en het BIPT over de beslissing om de kortingen stop te zetten. Daarnaast kwam het regelmatig voor dat Telenet de schrapping van het sociaal tarief toeschreef aan een “interne fout” of “menselijke vergissing”. Een nieuw element bestond er uit dat wie sedert 1 maart 2024 zijn abonnement wijzigt, verandert van operator, zijn diensten laat overnemen, verhuist en verandert van telecommtechnologie, eveneens automatisch de kortingen verliest. Dit kadert in het principe dat het oude stelsel zich in een uitdoofscenario bevindt en het nieuwe sociaal internettarief de norm wordt. Sommige klachten brachten aan het licht dat gebruikers hier niet altijd van op de hoogte waren en het oude sociaal tarief, dat voor hen voordeliger was dan het nieuwe stelsel, wilden behouden.

1.2. Problemen met de activatie van het sociaal tarief

Voo weigert ons een aansluiting op het sociaal internetaanbod, terwijl onze 27-jarige zoon gehandicapt is en een vervangende inkomensvoetstuk krijgt. Volgens de tool MyMinfin hebben mijn vrouw en ik wel degelijk recht op het sociaal tarief voor internet. Voo weigerde om het abonnement op naam van onze zoon te laten afsluiten, ook al zijn wij zijn gerechtelijk bewindvoerders.

De Ombudsdienst ontving regelmatig klachten van kwetsbare gebruikers die moeilijkheden ondervonden bij de aanvraag van het sociaal tarief, zowel voor wat betreft het oude als het nieuwe stelsel. Een aantal klagers streefde er expliciet naar om onder het oude stelsel te vallen, enerzijds omdat dit voor hen voordeliger zou zijn, anderzijds omdat zij niet beschikten over een internetaansluiting of omdat hun operator het nieuwe sociale internettarief niet aanbood (zie verder). Aangezien het oude sociaal tarief na 1 maart 2024 niet langer kon aangevraagd worden, ondervonden zij een zekere tijdsdruk. Hoewel de betrokken klagers hun verzoek vóór deze datum hadden ingediend, verschenen de kortingen niet op hun telecomfactuur. Andere kwetsbare gebruikers hadden dan weer te kampen met moeilijkheden met de aanvraag van het sociaal internettarief.

1.3. Het nieuwe sociaal tarief is in sommige omstandigheden ongunstig

Mevrouw G. heeft al jaren recht op het sociaal tarief. Vanaf 1 maart 2024 is er een nieuw sociaal internetaanbod bijgekomen. Samen met haar woonassistente heeft ze contact opgenomen met Proximus om te bekijken of haar

verbruik voordeliger kon. Voordat ze haar contract aanpasten, had mevrouw alleen digitale televisie en een vaste lijn, waarvoor ze maandelijks € 58,61 betaalde. Tijdens het gesprek werd hen verteld dat het nieuw sociaal aanbod alleen beschikbaar is in combinatie met internet. Omdat mevrouw G. geen internet gebruikt, kwam ze hiervoor dus niet in aanmerking. Wat zij heel vreemd vond was dat haar buurvrouw slechts € 52,87 per maand betaalde terwijl zij wel een extra dienst (internet) ontvangt. De medewerker van Proximus bevestigde dat je inderdaad minder betaalt voor meer diensten.

Een aantal bemiddelingsaanvragen wees uit dat de activatie van het nieuwe sociale internettarief niet voor alle rechthebbenden voordelig was, zelfs niet in vergelijking met sommige commerciële aanbiedingen. Dit geldt met name voor gebruikers die naast een internet- en eventueel tv-abonnement, ook andere telecomdiensten (zoals vaste telefonie, mobilofonie, huur decoders, zenderpakketten, belbundels, etc.) wensen af te nemen. Deze extra diensten worden in voorkomend geval als 'stand alone' producten toegevoegd aan het sociaal abonnement, wat de kosten verhoogt.

1.4. Het sociaal internettarief is niet beschikbaar bij sommige operatoren

Ik kom in aanmerking voor het goedkoop internettarief, maar krijg het niet omdat ik abonnee ben bij Orange. De FOD Economie schrijft mij dat enkel de operatoren Telenet, Proximus en Voo dit sociaal tarief toekennen. [...] Met andere woorden, ben je abonnee bij die drie genoemde operatoren, krijg je een internettarief dat per maand minstens € 30 goedkoper is dan wat ik betaal bij Orange. [...] Ik blijf bij Orange, zit daar al jaren goed en heb een gunstiger bundel-abonnement dan elders. Maar aan deze onfrisse sociale telecom-situatie die duidelijk discrimineert, zie ik graag een rechtzetting gebeuren die iedereen die er recht op heeft, ook dat recht gunt [sic].

In 2024 ontving de Ombudsdienst regelmatig beroepsklachten die voortkwamen uit het feit dat bepaalde operatoren, zoals Orange en Scarlet, het nieuwe sociaal internettarief niet aanbieden. Sommige van deze operatoren boden rechthebbenden binnen het oude stelsel wel nog kortingen op bepaalde diensten. Sommige klagers maakten de terechte bedenking dat een goedkoop telecomabonnement, zoals die door kleinere operatoren worden aangeboden, niet verenigbaar is met het nieuw sociaal internetabonnement. Andere rechthebbenden gaven aan dat het voor hen niet altijd duidelijk was bij welke operatoren ze al dan niet konden genieten van het sociaal tarief.

1.5. Aanbevelingen

De Ombudsdienst beveelt de operatoren aan om de gebruikers steeds correct en op laagdrempelige wijze te informeren over alle modaliteiten betreffende het sociaal tarief. Hierbij is het belangrijk dat rechthebbenden zich op voorhand een waarheidsgetrouw en concreet beeld kunnen vormen van de impact van het sociaal tarief op hun telecomfactuur, zodat onaangename verrassingen kunnen vermeden worden. Evengoed is het van belang dat de sociale tarieven zo snel mogelijk worden toegepast en dat onverwachte stopzetting van de gunsttarieven te allen tijde wordt vermeden. De stakeholders dienen er zich bovendien rekenschap van te geven dat het nieuwe sociaal internettarief niet voor alle rechthebbenden gunstig is. Op die manier staan rechthebbenden voor een lastig dilemma om te kiezen voor een duurder operator met een sociaal aanbod of een goedkopere speler, die het sociaal tarief niet aanbiedt.

2. Onbeschikbaarheid van telecomdiensten

Storingen en onbeschikbaarheid van telecomdiensten vormden reeds het onderwerp van een artikel in het jaarverslag van 2023 (hoofdstuk 5). Ook in 2024 bleven gebruikers in grote getale een beroep doen op de Ombudsdienst omwille van storingen op hun telefonie-, internet, gsm- en/of tv-aansluitingen (3571 klachten). Een deel van deze bemiddelingsaanvragen werd ingediend door of voor kwetsbare gebruikers. Deze specifieke klachten illustreren hoezeer vooral personen met een ernstige medische aandoening en ouderen afhankelijk zijn van betrouwbare en functionele telecomdiensten. De potentiële gevolgen van de onbeschikbaarheid van deze diensten worden hieronder beschreven en geïllustreerd door representatieve getuigenissen van kwetsbare gebruikers.

2.1. Storing op vaste lijn of gsm leidt tot uitval van personenalarm

Er is al meer dan een week geen Proximus aansluiting meer bij mijn ouders. Het grote probleem is dat het persoonlijk alarm ook niet werkt wat zeer verontrustend is gezien de hoge leeftijd. (...) Als er morgen thuis iets gebeurt met ons moeder kan ze mij niet bereiken en ook haar persoonlijk alarm niet gebruiken wat niet verantwoord is voor een vrouw van 92 jaar.

De dochter van de klager had dagelijks contact opgenomen met de eerstelijnsdiensten van Proximus om het probleem aan te kaarten. Ze kreeg telkens te horen dat het erg druk was en er geduld moest uitgeoefend worden. Ten einde raad kwam de dame aankloppen bij de Ombudsdienst.

De meeste klachten uit 2024 over de onbeschikbaarheid van telecomdiensten van kwetsbare gebruikers hebben betrekking op de vaste telefoonaansluitingen. Deze dienst kan



door diverse redenen in onbruik geraken, bijvoorbeeld door infrastructuurwerken waarbij een kabel wordt geraakt, of door een algemene panne op het netwerk van de operator. De betrokken klagers bij problemen met mobiele en vaste telecomdiensten zijn voornamelijk personen ouder dan 70 jaar die alleen wonen of in een serviceflat verblijven. Zij zijn vaak sterk afhankelijk van een vaste lijn om contact te houden met familie, kennissen of medisch personeel. Daarnaast kan een personenalarm gekoppeld zijn aan hun vaste of mobiele aansluiting. De gebruiker drukt op de knop van het alarmsysteem wanneer hij/zij in nood verkeert, bijvoorbeeld na een valpartij. Dit brengt automatisch een oproep tot stand naar onder meer de alarm- of zorgcentrale van de firma die het personenalarm aanbiedt. Afhankelijk van de situatie verwittigen zij op hun beurt de hulpdiensten (ambulance, politie,...), een arts, familieleden, een mantelzorger etc. Deze dienstverlening kan levensbedreigende situaties voorkomen, maar is sterk afhankelijk van de goede werking van telecomdiensten.

Artikel 105/1, §1, 2° van de wet betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat operatoren voorrang dienen te verlenen aan bepaalde gebruikers voor wat betreft het lichten van storingen op telecomdiensten. Hoewel ouderen hier niet expliciet deel van uitmaken geldt dit wel voor invaliden, zieken die speciale verzorging nodig hebben en gehandicapten. De wet voorziet in een aanvullende lijst van zogenaamde prioritaire gebruikers. Deze lijst zal door de Koning worden opgesteld na advies van het BIPT. Zij zullen in de toekomst recht zullen hebben op een heffing van storingen binnen de 24 uur.

2.2. Onbeschikbaarheid van tv-diensten fruikt enige mogelijkheid tot ontspanning

Mevrouw H. is heel erg ziek en heeft nog heel weinig zaken waarmee ze haar tijd kan doorbrengen. Haar ziekte laat dit niet toe. Het enige wat haar nog overblijft is tv-kijken. En dit is sinds 7 april niet meer mogelijk. Ik bel haar natuurlijk heel regelmatig en steeds gaat het over “Telenet”, over “achterliggende problemen”, over “geduld hebben” etc. Men heeft haar zelfs een fles champagne beloofd of één of andere tegemoetkoming. Maar dit is niet wat ze wil. Ze wil gewoon naar tv kunnen kijken. Kijken via pc, laptop of gsm is voor haar – in de situatie waarin ze zich bevindt – geen optie. Verschillende keren heeft mevrouw H. contact gehad met Telenet en telkens komt er een techniker langs. Jammer genoeg iedere keer met hetzelfde resultaat: “het probleem ligt bij de achterliggende diensten”.

Naast vaste telefonie en gsm ontving de Ombudsdienst in 2024 ook veel meldingen over de onbeschikbaarheid van TV- en streamingsdiensten. Veruit de meeste klachten handelen over Telenet en konden toegeschreven worden aan IT-problemen ten gevolge van

de migratie van klantenaccounts naar een nieuw informaticaplatform. Dit leidde onder andere tot situaties waarin decoders niet konden worden geactiveerd. Dit thema kwam al aan bod in het jaarverslag 2023, meer bepaald in hoofdstuk 2 over de uitzonderlijke stijging van de klachten over Telenet. Deze problematiek bleef nazinderen in 2024. In veel gevallen betrof het klagers met een ernstige medische aandoening die volledig afhankelijk waren van tv- of streamingsdiensten voor hun tijdinvulling, ontspanning en verbinding met de buitenwereld. Bemiddelingsaanvragen werden soms ingediend door vertrouwenspersonen die schrijnende situaties beschreven. Deze getuigenissen maakten de grote impact van de onbeschikbaarheid van tv- en streamingdiensten bijzonder duidelijk.

2.3. Aanbevelingen

De Ombudsdienst roept de operatoren op om meer empathie aan de dag te leggen tegenover kwetsbare gebruikers die geconfronteerd worden met een onbeschikbaarheid van telecomdiensten. Vooral wanneer een telefoniestoring leidt tot het niet functioneren van het personenalarm, is het van levensbelang dat het herstel van het technisch probleem de hoogste prioriteit krijgt. Daarnaast strekt het tot aanbeveling dat operatoren bij het plannen van technische interventies rekening houden met gebruikers die ernstig ziek, immobiel of terminaal zijn. Voor deze groep is televisie vaak de voornaamste bron van ontspanning. De impact van het wegvallen van tv- en streamingdiensten mag daarom niet worden onderschat.

3. Betwiste kosten op telecomfacturen ten gevolge van 3rd party services en fraude

In 2024 werd er 155 keer een beroep gedaan op de Ombudsdienst in verband met betwiste aanrekeningen voor M-commercediensten. Daarnaast waren er 37 bemiddelingsaanvragen met betrekking tot betwiste oproepen naar 090x-nummers op aanrekeningen van telecomoperatoren. Een aanzienlijk aantal van deze klachten had betrekking op minderjarige gebruikers, die als kwetsbaar kunnen worden beschouwd.

Het voorwerp van deze geschillen betreft zogenaamde 3rd party services, die niet door de operatoren zelf worden aangeboden, maar die wel verschijnen op hun facturen. De problematiek van betwiste kosten voor dergelijke betaaldienst heeft lang het klachtenlandschap overheerst en werd menig keer besproken in jaarverslagen. In hoofdstuk 6 van dit jaarverslag wordt verder ingegaan over de houding van de operatoren tegenover eerstelijnsklachten over extra diensten, zoals 3rd party services. Hoewel er doorheen de jaren sprake was van een afname van de desbetreffende klachten, blijft een significant aantal gebruikers een beroep doen op de Ombudsdienst omwille van de betwisting van kosten die door derde partijen worden geïnd via telecomfacturen. Zoals zal blijken uit onderstaande analyses hebben de geschillen vaak betrekking op aansluitingen van kwets-

bare gebruikers, zoals kinderen en gebruikers die niet over de kennis en/of het vermogen beschikken om frauduleuze praktijken te herkennen.

3.1. Gecontesteerde kosten voor M-commercediensten

Mijn zoon van twaalf jaar heeft Telenet Pay geactiveerd op zijn smartphone, zonder onze toestemming en zonder ons medeweten. Daardoor heeft hij in januari voor € 123,60 aan spelletjes betaald, misschien nog meer in februari. Ik vind het niet normaal dat een kind van twaalf jaar dit zomaar kan activeren en betalingen kan uitvoeren zonder toestemming van de ouders. (...) Telenet gaf enkel advies over het blokkeren van de dienst, maar kon rechtstreeks geen terugbetaling uitvoeren. Het advies was om via deze weg een aanvraag te doen.

Een aanzienlijk aantal in 2024 ingediende bemiddelingsaanvragen over kosten voor M-commercediensten heeft betrekking op gsm-aansluitingen die worden gebruikt door minderjarigen, vaak kinderen van tien à twaalf jaar oud. Deze kosten hebben vaak betrekking op diensten van Google, Apple, NBA League Pass en Sony Playstation.

Veel klagers, voornamelijk ouders van minderjarigen, verbazen zich er over dat hun kinderen dergelijke aankopen kunnen doen en geldige abonnementen op betaaldiensten kunnen activeren louter door een eenvoudige handeling op een gsm-toestel uit te voeren. Slechts een kleine minderheid van de klagers wist dat er een mogelijkheid bestaat om een preventieve blokkering te laten activeren voor diensten van derden.

3.2. Gecontesteerde kosten voor oproepen naar 090x-nummers

Ik wens klacht neer te leggen omwille van het feit dat mijn moeder belaagd werd met ongewenste telefonische oproepen. Hierbij werd zij aangemaand in de Franse taal, bepaalde telefoonnummers (onder andere 0907 xx, 0907 xx en 0907 xx) te vormen. Deze nummers werden haar gedictieerd met de klemtoon op "très important" en "super urgent". Mijn moeder die 91 jaar is, werd tot tien à vijftien keren per dag opgebeld. Hierdoor werd ze zeer overstuur en gehoorzaamde ze. (...) Ik heb dan ook onmiddellijk contact opgenomen met Orange teneinde te vragen deze dure nummers te willen blokkeren. Dit werd geweigerd, wel werden al haar uitgaande oproepen door Orange geblokkeerd wegens ongewoon hoog verbruik. (...) Het gevolg was een factuur van Orange met een bedrag van € 1388,88.

De Ombudsdienst ontvangt reeds jaren bemiddelingsaanvragen van of over kwetsbare gebruikers die het slachtoffer zijn van misbruik en fraude via dure oproepen naar 090x-nummers. De modus operandi van deze criminelen bestaat er in om ouderen en goedgelovigen te belagen en hen onder druk te zetten om deze nummers op te bellen. Als gevolg van deze manipulatie worden de betrokken gebruikers geconfronteerd met soms astronomische bedragen op hun telecomfactuur. Bij abnormaal hoog verbruik kunnen operatoren de telefoondienst schorsen. De blokkering wordt pas opgeheven na betaling van een voorschot.

Dit geeft aanleiding tot een ambigue situatie, enerzijds omdat de zogenaamde preventieve blokkering vaak pas wordt ingesteld nadat er al een verbruik van honderden euro's heeft plaatsgevonden, anderzijds omdat een blokkering de bereikbaarheid van de bejaarde gebruikers ernstig kan beperken, net de doelgroep die het meest vatbaar is voor dit soort fraude. Binnen het kader van de bemiddeling door de Ombudsdienst zijn operatoren doorgaans bereid om de kosten ten gevolge van de oproepen naar de frauduleuze 090x-nummers kwijt te schelden.

3.3. Aanbevelingen

Ondanks de inspanningen van de telecomsector om het aantal klachten te verminderen, blijven 3rd party services een significant aantal disputen veroorzaken, met name tussen kwetsbare gebruikers en de operatoren die verantwoordelijk zijn voor de inning van de bedragen. De Ombudsdienst beveelt de operatoren aan om meer in te zetten op preventieve maatregelen, zoals verhogen van de zichtbaarheid van de mogelijkheden tot blokkering van dergelijke betaaldiensten en/of kwetsbare profielen aan te moedigen hiervan gebruik te maken. Daarenboven zouden de operatoren er beter moeten over waken dat frauduleuze uitbaters van 090x-nummer niet toegelaten worden tot hun netwerk. Aangezien fraude zich niet beperkt tot 090x-nummers maar tal van toepassingen kent (phishing, wangiri, robocalls, ...) is het van groot belang dat de operatoren gebruikers met minder digitale vaardigheden beter beschermen. Zij zijn immers het meest kwetsbaar voor deze praktijken.

4. Problemen met de toegankelijkheid van facturen en gebrek aan betalingsfaciliteiten

Van abonnees mag verwacht worden dat zij hun contractuele betalingsverplichtingen ten opzichte van operatoren correct naleven. Dit geldt uiteraard ook voor kwetsbare gebruikers. Om dit te kunnen realiseren is het essentieel dat de klant vlot toegang krijgt tot zijn/haar aanrekeningen. Sommige klachten wijzen uit dat dit niet altijd het geval is. Zo noteerde de Ombudsdienst in 2024 96 bemiddelingsaanvragen omwille van voornamelijk opgedrongen elektronische facturen. Deze problematiek werd eerder belicht in het jaar-rapport van 2021 (hoofdstuk 8). Andere klachten brengen een gebrek aan betalingsfaci-

liteiten aan het licht, een probleem waarbij vooral gebruikers die in (al dan niet tijdelijke) financiële moeilijkheden verkeren het risico lopen geconfronteerd te worden. Problemen met afbetalingsplannen hebben in 2024 geleid tot 101 beroepsklachten.

4.1. Opedrongen e-facturen

Nadat ik al meerdere malen aangeven heb dat ik facturen per post wil ontvangen blijft Proximus die keuze negeren. (...) Als persoon met autisme is het voor mij niet voor de hand liggend om dingen anders te doen. Telkens als ik een melding van hen krijg dat ze weer eens mijn keuze negeren ben ik daar een tijd niet goed van. [...] Het enige wat ik van hen verwacht is dat ze mijn keuze als klant met een beperking respecteren.

Ontegensprekelijk biedt het elektronisch versturen van facturen belangrijke voordelen, zoals snellere ontvangst, de mogelijkheid om facturen op elk moment te raadplegen via mobiele toestellen zoals laptops en gsm's, en een milieuvriendelijkere verzendwijze door het verminderde papier- en inktverbruik. Toch ontvangt de Ombudsdienst jaar na jaar een aanzienlijk aantal klachten van gebruikers die zich verzetten tegen de éézijdige beslissing van hun operator om over te schakelen naar uitsluitend elektronische facturatie. Een aanzienlijk percentage van deze klagers kunnen geïdentificeerd worden als kwetsbaar, bijvoorbeeld omdat ze aangeven niet te beschikken over de digitale vaardigheden of apparatuur om e-facturen te raadplegen. Vooral bejaarden ondervinden op die manier moeilijkheden met de toegankelijkheid van hun aanrekening en moeten een beroep doen op vrienden of kennissen om deze te kunnen afprinten, te kunnen inzien en tot betaling te kunnen overgaan. Dit kan leiden tot een aantasting van hun zelfredzaamheid en zelfvertrouwen. Zoals de hierboven geciteerd klacht illustreert, kunnen ook medische omstandigheden aan de basis liggen van de aversie tegenover het voortdurend opdringen van elektronische verzending van aanrekeningen.

4.2. Problemen met afbetalingsplannen

Ik denk in 2000 ondertekende mijn moeder een overeenkomst met Telenet inzake televisie en internet. (...) Afgelopen maart was er een betaalachterstal van € 116,48. Teneinde deze situatie te regulariseren contacteerde ik de klantendienst van Telenet met verzoek dit bedrag gespreid te kunnen betalen. Een betaalplan bleek pas mogelijk vanaf € 200,00 en dus werd ik geadviseerd de volgende factuur af te wachten. Tussentijds hoefde ik me geen zorgen te maken want de diensten zouden niet onderbroken worden. Begin april werden de diensten toch onderbroken. Tijdens een telefonisch onderhoud vernam ik dat er inmiddels een saldo was ten belope van € 204,22, dat er aldus een betaalplan kon worden opgesteld (à € 34,03 over zes maand) en werden ook de diensten terug geactiveerd. Op de nieuwe factuur werd echter € 30,00 voor de heractivatie in rekening gebracht.

Op de Ombudsdienst wordt regelmatig een beroep gedaan door of over financieel kwetsbare gebruikers. Volgens de ontvangen getuigenissen gaat het zowel om personen die tijdelijke solvabiliteitsproblemen ondervinden als om consumenten die zich eerder structureel in een situatie van financiële armoede bevinden. Deze klachten wijzen bijna altijd op problemen met de betaling van telecomfacturen. Het gaat hierbij niet altijd om grote bedragen. Aan de basis van deze klachten ligt vaak de onwil van operatoren om zelfs éénmalig betalingsfaciliteiten toe te staan zoals gespreide betaling of uitstel van betaling. Het lijkt erop dat operatoren soms niet inzien dat het aanbieden van dergelijke faciliteiten ook voor hen voordelig kan zijn, aangezien dit de kans vergroot dat openstaande bedragen uiteindelijk worden voldaan. Wanneer de operator beslist om geen betalingsfaciliteiten aan te bieden en de gebruiker uiteindelijk geen mogelijkheid ziet om de aanrekening tijdig te vereffenen, riskeert hij/zij in een neerwaartse spiraal van steeds hogere bijkomende kosten terecht te komen. Er worden herinneringskosten aangerekend, de telecomdiensten worden afgesloten, incassobureaus en gerechtsdeurwaarders worden ingeschakeld, etc. Elke fase van de schuldvordering gaat gepaard met supplementaire bedragen waardoor kwetsbare gebruikers nog dieper in de financiële problemen kunnen raken.

4.3. Aanbevelingen

Hoewel het elektronisch versturen van aanrekeningen voordelen biedt, strekt het tot aanbeveling dat operatoren de keuze van de klant over de verzendingswijze van facturen respecteren en er zich rekenschap van geven dat sommige kwetsbare gebruikers de voorkeur geven aan papieren aanrekeningen. Het voortdurend opdringen van e-facturen, tegen de wil van de gebruiker in, leidt tot frustratie en dient vermeden te worden. Operatoren dienen zich ervan bewust te zijn dat het ook in hun eigen belang is dat klanten, mede

door digitale beperkingen, toegang hebben tot hun facturen en daardoor in staat zijn om (tijdig) te betalen. De Ombudsdienst herinnert de operatoren er aan dat, krachtens het beginsel van de overeenkomst die tot wet strekt (artikel 1134 van het Burgerlijk Wetboek), elke wijziging tot het elektronisch bezorgen van de aanrekeningen gebaseerd dient te zijn op een expliciet akkoord met de klant.

Wanbetaling kan bovendien het gevolg zijn van tijdelijke financiële problemen bij de klant. Het kan in het belang zijn van alle partijen dat de operatoren bepaalde betalingsfaciliteiten aanreiken zodat deze klanten alsnog aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen. Een coulante opstelling, waarbij een gebruiker uitzonderlijk de mogelijkheid tot gespreide betaling of betalingsuitstel krijgt, vergroot waarschijnlijk de kans dat de schuld alsnog wordt aangezuiverd zonder bijkomende kosten. Daarnaast kunnen operatoren overwegen een structurele maatregel te implementeren door met klanten in dialoog te gaan. Hierdoor kan worden nagegaan of de productmix of abonnementen beter kunnen worden afgestemd op hun financiële draagkracht, zodat betalingsproblemen in de toekomst worden voorkomen.

5. Problematisch verloop van contacten met de eerstelijnsdiensten

De werking van eerstelijnsdiensten van operatoren werd in 2024 in 2325 bemiddelingsverzoeken bij de Ombudsdienst expliciet aan de kaak gesteld. Een ander artikel van dit jaarverslag (hoofdstuk 6) gaat dieper in op deze problematiek, meer in het bijzonder voor wat betreft de betwisting van extra diensten op telecomfacturen. Uit deze klachten blijkt dat ook kwetsbare gebruikers ernstige problemen ondervinden wanneer zij contact opnemen met de klantendienst van hun operator of een winkelpunt bezoeken voor een vraag of een geschil.

5.1. Gebrek aan oplossingsgerichtheid

Ik ben op 29 maart 2024 bij de Proximus shop in L. geweest met de vraag om een vast internetabonnement af te sluiten waarop het oude sociaal tarief diende te worden toegepast. Ik heb alle documenten voorgelegd waaruit blijkt dat ik daar recht op heb. De bediende zei me dat ze enkel een vast internetabonnement type 'Internet Essential' konden regelen en dat ik het oude sociaal tarief met de klantendienst (facturatie) moest regelen.

De klager werd dus in eerste instantie door de winkelbediende doorverwezen naar de telefonische klantendienst. Daar kreeg hij de instructie om een schriftelijke klacht bij Proximus in te dienen, wat hij ook effectief deed. Aansluitend werd de klager gecontacteerd en kreeg te horen dat hij opnieuw een klacht moest indienen na installatie van de internetaansluiting. Uiteindelijk werd de klager opnieuw opgebeld door Proximus met de boodschap dat het oud sociaal tarief niet kon worden toegekend.

De hierboven geciteerde klacht is helaas geen uitzondering. Uit talrijke klachten van kwetsbare gebruikers blijkt dat zij bij de eerstelijnsdiensten het risico lopen van het spreekwoordelijke kastje naar de muur te worden gestuurd in hun zoektocht naar een oplossing voor schijnbaar eenvoudige kwesties, zoals de aanvraag van een sociaal internetabonnement of de opzeg van een abonnement van een overleden familielid. Voor sommige kwetsbare gebruikers vormt het contacteren van hun operator op zich al een moeilijk te overwinnen drempel. Wanneer dit eerstelijnscontact vervolgens niet klantvriendelijk en efficiënt wordt afgehandeld, kan dit leiden tot een bijzonder negatieve ervaring die soms de proporties van een uitputtingsslag aanneemt. In dergelijke gevallen bestaat zelfs het risico dat de gebruiker uiteindelijk zijn of haar poging om het probleem op te lossen opgeeft.

5.2. Gebrek aan inlevingsvermogen en gepaste omgang

Ik heb al tien dagen geen mails kunnen ontvangen. Ik ben al dagen bezig met Proximus te bellen en omgekeerd. Als ze bellen hangen ze regelmatig gewoon op omdat ik niet kan antwoorden. Ik heb iets aan mijn stem, heb een beperking. Proximus heeft vandaag al drie keer gebeld naar me, twee keer hingen ze gewoon op. (sic).

(Telefonisch) contact met sommige groepen kwetsbare gebruikers kan moeizaam verlopen. Omwille van onder meer een taalbarrière, bepaalde medische aandoeningen of simpelweg stress kan het contact met klantendienstmedewerkers of winkelbedienden uitdraaien op een ware beproeving. Uit meerdere getuigenissen van kwetsbare gebruikers blijkt daarenboven dat callcenteragenten van diverse operatoren niet altijd het nodige geduld en empathie aan de dag leggen om een eerstelijnsvraag of -klacht op een degelijke en constructieve manier af te handelen. Dit leidt vaak tot wederzijdse, oplopende frustratie, waardoor de interactie kan ontaarden in scheldpartijen en gesprekken soms abrupt worden beëindigd door klantendienstmedewerkers.

5.3. Aanbevelingen

De Ombudsdienst pleit er opnieuw voor dat operatoren, naar het voorbeeld van Britse telecombedrijven, een specifieke klantendienst oprichten die zich specialiseert in het

ondersteunen van kwetsbare gebruikers. Op die manier kunnen goed opgeleide medewerkers beter inspelen op de specifieke noden van deze groep. Bij het aanbieden van deze dienst moet gestreefd worden naar optimale en laagdrempelige toegankelijkheid via een brede waaier aan communicatiekanalen, zodat kwetsbare gebruikers, afhankelijk van hun persoonlijke situatie, een passend kanaal kunnen kiezen. Daarnaast is het essentieel dat deze klanten vriendelijk en geduldig te woord worden gestaan, dat er actief naar hun hulpvraag wordt geluisterd en dat er efficiënt en snel een duurzame oplossing wordt geboden.

C. Conclusie

Er bestaat geen twijfel over dat de telecomsector de voorbije jaren en decennia een aantal belangrijke maatregelen heeft genomen, die ook in het voordeel van kwetsbare telecomgebruikers spelen. Er werd een sociaal tarief ingevoerd dat bijdraagt aan de betaalbaarheid van de telecomfactuur voor gebruikers met een ernstige medische aandoening en/of een laag inkomen. Daarnaast zijn er wettelijke initiatieven genomen om bepaalde groepen prioriteit te geven bij storingsherstellingen. Ook is de wachttijd bij telefonische klantendiensten doorgaans verbeterd, en zijn er faciliteiten ontwikkeld waarmee gebruikers eenvoudiger kunnen overstappen naar een voordeligere telecomoplossing of een andere operator.

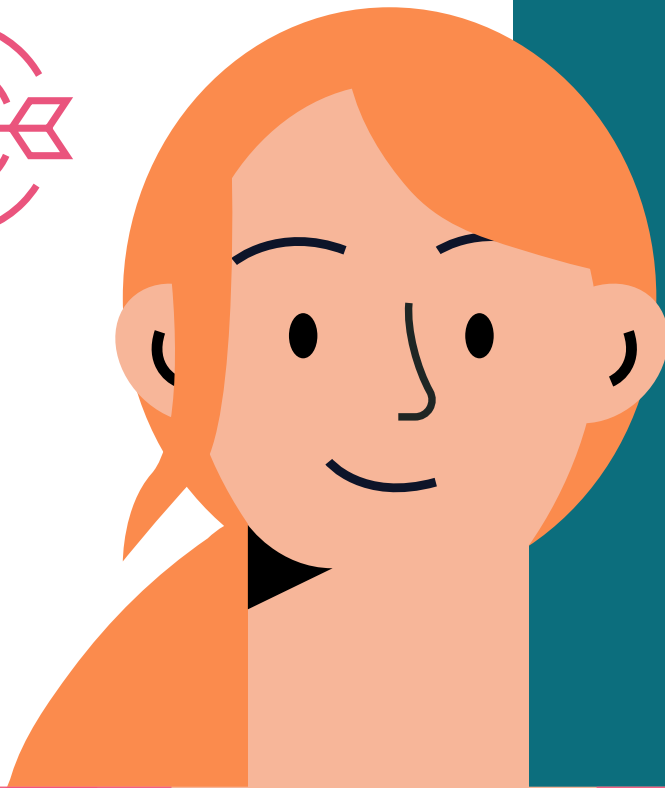
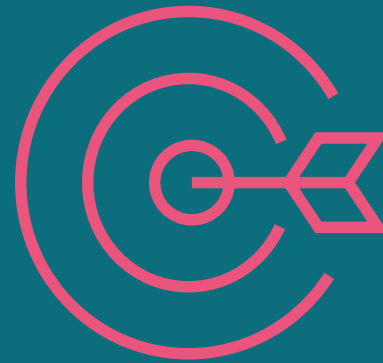
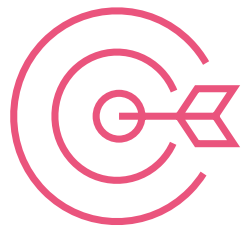
Desalniettemin blijven de uitdagingen aanzienlijk. Een groot aantal beroepsklachten legde in 2024 opnieuw structurele pijnpunten voor kwetsbare gebruikers bloot, waarvan sommigen een hardnekkig karakter vertonen en die de Ombudsdienst ertoe aanzet om bepaalde aanbevelingen uit het verleden te herhalen. De belangrijkste observaties uit de bemiddelingsaanvragen van het afgelopen jaar omvatten onder meer dat het nieuwe sociale internettarief niet voor elke rechthebbende voordelig is, onbeschikbaar is bij goedkopere operatoren soms onterecht of onverwacht wordt stopgezet. Daarnaast reageren operatoren niet altijd gepast wanneer kwetsbare gebruikers geconfronteerd worden met een storing, wat bij bejaarden en zieken kan leiden tot sociaal isolement en het onbruikbaar maken van personalarmen. Er wordt onvoldoende rekening gehouden met digitale beperkingen van sommige gebruikers bij het verstrekken van facturen, of met hun al dan niet tijdelijke solvabiliteitsproblemen. In dit verband ontbreekt het soms aan het inzicht dat alle betrokken partijen baat hebben bij vlot toegankelijke aanrekeningen en het aanbieden van betalingsfaciliteiten. Tot slot is er een noodzaak aan eerstelijnsdiensten die specifiek zijn toegespitst op het ondersteunen van kwetsbare gebruikers.

Ook de Ombudsdienst zelf beoogt, gezien haar functie van beroepsklachteninstantie en in veel gevallen laatste toevluchtoord voor telecomgebruikers met problemen, om zoveel mogelijk in te spelen op de noden van kwetsbare gebruikers. Dit uit zich onder meer in een vlotte toegankelijkheid via verschillende kanalen, waaronder de mogelijkheid om

fysiek informatie in te winnen of klacht in te dienen. Daarnaast zijn er zowel een online formulier als een e-mailadres beschikbaar en is er telefonisch onthaal zonder de drempel van een keuzemenu. Elk dossier wordt van A tot Z opgevolgd door één en dezelfde medewerker, zodat de klager niet telkens opnieuw zijn/haar probleem dient uit te leggen. De medewerkers van de Ombudsdienst zijn bovendien bereikbaar op een rechtstreeks nummer, wat het contact persoonlijker maakt. Bovendien streeft de Ombudsdienst niet enkel oplossingen na in individuele geschillen tussen klagers en operatoren, maar ambieert zij ook structurele verbeteringen in het belang van alle gebruikers, dus ook voor diegenen die door hun kwetsbaarheid niet in de mogelijkheid verkeren om zelf een klacht in te dienen of geen beroep kunnen doen op een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.



Missie



Een ombudsman is een van de alternatieve methoden van geschillenbeslechting die via diverse Europese initiatieven zijn gelanceerd. Zo kunnen geschillen buiten de rechtbank om, tegen lagere kosten en binnen een korter tijdsbestek, worden opgelost.

De ombudsman voor telecommunicatie is bevoegd om geschillen tussen gebruikers en aanbieders van elektronische communicatiediensten te behandelen. Zijn doel is het bereiken van een minnelijke schikking tussen de partijen en dat binnen een bij wet vastgestelde redelijke termijn.

De ombudsman treedt op als beroepsinstantie. Klachten zijn ontvankelijk als de klager vooraf stappen heeft ondernomen bij zijn aanbieder van elektronische communicatiediensten.

In het kader van zijn opdrachten zorgt de ombudsman ervoor dat geschillen in volledige onafhankelijkheid worden behandeld. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden ontvangt de Ombudsdienst namelijk van geen enkele instantie instructies en blijft hij volledig onafhankelijk van de aanbieders van elektronische communicatiediensten.

Hij besteedt ook veel aandacht aan toegankelijkheid, door toe te staan dat klachten via verschillende kanalen worden ingediend: per post, elektronisch, via een webformulier, maar ook ter plaatse na het maken van een afspraak. Bovendien kunnen klachten worden ingediend in het Nederlands, Frans, Duits en Engels.

De vragen worden vertrouwelijk behandeld en het gebruik van de dienst is volledig kosteloos voor de klagers.

De sleutelwoorden zijn
👤 ONAFHANKELIJKHEID - 🏠 KOSTELOOSHEID
✓ TOEGANKELIJKHEID - 🔒 VERTROUWELIJKHEID

De ombudsman voor telecommunicatie voert zijn opdrachten uit in het kader van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven:

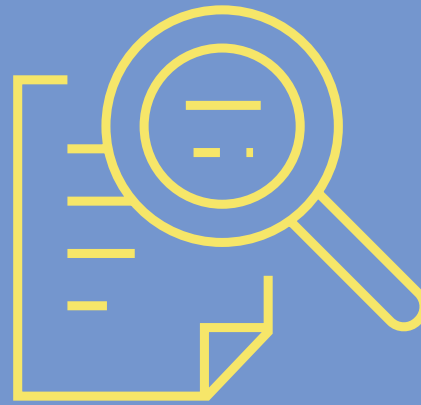
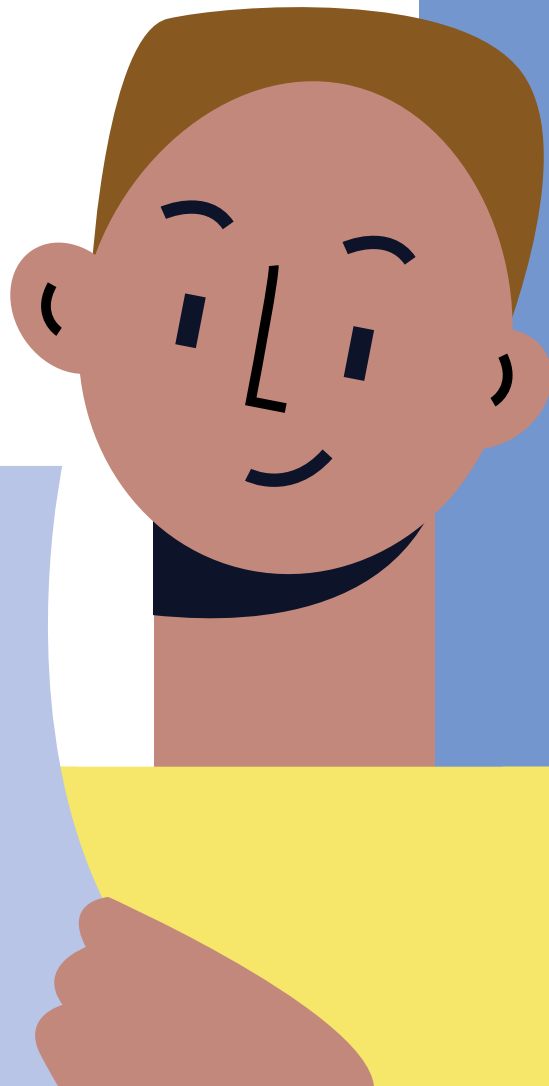
- ➔ alle klachten van eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van telecomoperatoren;
- ➔ bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de telecomoperatoren en de eindgebruikers;
- ➔ een aanbeveling richten tot de telecomoperator indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt;
- ➔ de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;
- ➔ op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister die bevoegd is voor consumentenzaken, van de regulator of van andere tussenkomende partijen, adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;
- ➔ van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) 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;
- ➔ samenwerken met andere Ombudsdiensten, commissies, instanties, buitenlandse ombudsmannen of regulatoren.

In het kader van zijn opdrachten moet de ombudsman een jaarverslag van zijn activiteiten publiceren. Dit verslag belicht de door de Ombudsdienst behandelde geschillen en wijst op eventuele structurele problemen. Het kan ook een middel zijn voor aanbieders van elektronische communicatiediensten om hun werking en dienstverlening te beoordelen. De ombudsman heeft dusdanig een signaalfunctie naar alle actoren die structurele verbeteringen voor alle gebruikers kunnen bewerkstelligen.

Binnen het team van de Ombudsdienst voor telecommunicatie behandelen de medewerkers de geschillen onafhankelijk, onpartijdig, billijk en integer. Ze onderhouden een constructieve samenwerking met de sector en streven naar een resultaatgerichtheid waardoor in de kortst mogelijke tijd minnelijke schikkingen kunnen worden bereikt. Bij de behandeling van klachten geven de medewerkers blijk van luisterbereidheid en empathie en ontwikkelen ze een vertrouwensrelatie met alle partijen. De Ombudsdienst besteedt ook speciale aandacht aan kwetsbare mensen.

Dankzij zijn waarden, de deskundigheid van zijn medewerkers en hun motivatie, bereikt de Ombudsdienst een hoog aantal minnelijke schikkingen. Deze positieve resultaten komen zowel de klagers ten goede bij de behandeling van hun klachten, als de volledige telecommunicatiesector, door een verbetering van de relaties tussen eindgebruikers en operatoren.

Procedurereglement



HOOFDSTUK I :

Definities

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

Consument: een natuurlijke persoon die gebruikmaakt van of verzoekt om een voor het publiek beschikbare elektronische communicatiedienst in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voor andere dan doeleinden dan deze in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsdoeleinden.

Telecommunicatiebedrijf (hierna "de onderneming"): elke operator; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefooninlichtingendienst exploiteert; elke natuurlijke of rechtspersoon die een openbaar elektronisch communicatienetwerk of voor het publiek beschikbare elektronische communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aanbiedt; elke natuurlijke of rechtspersoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt; elke natuurlijke of rechtspersoon die andere activiteiten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt.

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

HOOFDSTUK II : Behandeling van klachten door de telecommunicatiebedrijven

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

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

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden. Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor telecommunicatie en vermeldt hierbij dat

deze Ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is. Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

HOOFDSTUK III : De Ombudsdienst voor telecommunicatie

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

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

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

De Ombudsdienst voor telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

- 1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;
- 2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;
- 3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;
- 4° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;
- 5° op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor Postdiensten en Telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de ministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulators voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

6° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronisch(e) 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 procedurereglement.

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 Gemeenschapsregulators

Artikel 5: Procedurele beginselen

Het doel van de bemiddelingsprocedure is om in het belang van beide partijen tot een kosteloze en snelle minnelijke regeling te komen.

De Ombudsdienst voor telecommunicatie is onafhankelijk en voert de procedure transparant en onpartijdig.

De partijen en de Ombudsdienst voor telecommunicatie moeten ervoor zorgen dat de privacy van de partijen wordt beschermd en dat handels- en zakengeheimen als gevolg van de bemiddelingsprocedure niet voor het publiek toegankelijk worden gemaakt. De personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van geschillen zijn tot geheimhouding verplicht, tenzij de wet anders bepaalt. De verplichting heeft betrekking op alle elementen die hen in de loop van hun opdracht bekend zijn geworden.

De procedure kan gevoerd worden in het Nederlands, Frans, Duits of Engels.

HOOFDSTUK IV : Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor telecommunicatie

Artikel 6: 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 (na afspraak), 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, Frans, Duits of Engels. De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

Artikel 7: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor telecommunicatie zich kan baseren

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 van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. GOF-richtlijnen).

Artikel 8: 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 binnen een termijn van tien kalenderdagen. In tussentijd wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.

Artikel 9: 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 de tegenpartij niet geïdentificeerd of identificeerbaar is;
- 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 10: Kosteloosheid

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

Artikel 11: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

Indien de Ombudsdienst voor telecommunicatie beslist de behandeling van het verzoek om bemiddeling verder te zetten, informeert deze de eindgebruiker en de onderneming over het volgende:

1. dat de procedure wordt uitgevoerd in overeenstemming met het procedurereglement en dat de tekst ervan beschikbaar is op de website van de Ombudsdienst voor telecommunicatie en op verzoek wordt meegedeeld op een duurzame drager;
2. dat partijen akkoord gaan met het procedurereglement van de Ombudsdienst voor telecommunicatie door deelname aan de bemiddelingsprocedure;
3. dat de partijen in de bemiddelingsprocedure zich kunnen laten vertegenwoordigen door een advocaat of een andere persoon;
4. dat de mogelijkheid bestaat om de verzoeningsprocedure te beëindigen op grond van artikel 21;

5. dat de procedure kosteloos is op grond van artikel 10;
6. dat de Ombudsdienst voor telecommunicatie het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen respecteert op grond van artikel 17;
7. dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet nadat de procedure bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie is beëindigd;
8. dat het partijen vrij staat de voorgestelde minnelijke schikking al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14);
9. dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14);
10. dat de uitkomst van de bemiddelingsprocedure kan verschillen van de uitkomst van een gerechtelijke procedure.

De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 12: 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 (na afspraak) 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 13.

Artikel 13: 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 éénmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór 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 14: 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. 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 door de betrokken onderneming 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 15: 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 16: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor telecommunicatie

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennismaken 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 17: 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 18: Onpartijdigheid

De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taal-

rol. De Ombudsdienst treedt op als college in de zin van art. 43 bis van de Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. 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 19: 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 20: 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.

Artikel 21: 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 22: 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 2024

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 (BIPT) 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 de bijzondere raadgevende commissie Telecommunicatie. De begroting van de Ombudsdienst voor telecommunicatie maakt afzonderlijk deel uit van de begroting van het BIPT.

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 32 B10 te 1030 Schaarbeek.

Inkomsten

Terugvorderingen	€ 0
Bijdrage door de sector	€ 2.849.559
TOTAAL	€ 2.849.559

Uitgaven

PERSONEELUITGAVEN

Wedden	€ 1.317.640
Toelagen, premies & vergoedingen	€ 401.040
Sociale bijdragen & pensioenen	€ 885.950
Tussenkomen voor personeel	€ 97.650

WERKINGSMIDDELEN

Onderhoudswerken	€ 3.000
Onderhoud voertuigen	€ 12.000
Verzekeringen	€ 10.000
Informatica	€ 45.000
Werken door derden	€ 222.240
Opleiding	€ 10.000
Oprachten in het buitenland	€ 8.000
Telefoon, verzendingen, vervoer	€ 56.000
Huur en onderhoud	€ 10.000
Belastingen	€ 10.000
Overkoepelende organisaties	€ 1.000
Bijdrage consumentenombudsdienst	€ 150.960

INVESTERINGEN

Voertuigen	€ 0
Kantoor materiaal	€ 30.000
Informaticamateriaal	€ 155.000
Technisch materiaal	€ 0
TOTAAL	€ 3.425.480

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

Het netwerk Ombudsman.be

Ombudsman.be is het Belgische netwerk van ombudsmannen. Het omvat ongeveer 30 instellingen op alle niveaus: federale staat, gewesten, gemeenschappen, federaties, steden en gemeenten, overheidsbedrijven en privésector. Hun doel is een oplossing te vinden voor de problemen waarmee burgers en gebruikers van diensten worden geconfronteerd. In het Frans wordt de term "ombudsman" doorgaans vertaald door het woord "médiateur".

Het netwerk en de website ombudsman.be helpen internetgebruikers bij het vinden van een geschikte bemiddelaar voor hun specifieke probleem. Bij klachten bemiddelt de ombudsman tussen de gebruiker en de betrokken instelling of onderneming, en doet hij aanbevelingen aan die laatste.

Als een klacht binnenkomt via het netwerk ombudsman.be zal die telkens worden doorverwezen naar de juiste dienst, rekening houdend met een belangrijk principe: wij geven de klacht door, nooit de klager. Zich wenden tot een ombudsman zal dus helpen om de juiste contactpersoon te vinden en de klager hoeft niet opnieuw van nul te beginnen wanneer de klacht wordt doorgestuurd.

De slogan van het netwerk weerspiegelt dit: "Er is altijd een ombudsman om je te helpen".

Na een geslaagde "OmbudsTour" in 11 Belgische steden in 2023 om de zichtbaarheid van het werk van de ombudsman te verhogen, heeft het netwerk in 2024 niet stilgezeten.

Tijdens de algemene vergaderingen lanceerde het netwerk ombudsman.be een redactieproject met het oog op de publicatie van een memorandum voor de parlementaire, gewestelijke en gemeentelijke verkiezingen. Het doel was om het belang van de aan de ombudsmannen toevertrouwde taken te benadrukken en aanbevelingen te doen aan politieke leiders.

Het hele jaar door heeft het netwerk zich ook gebogen en nagedacht over de invoering van het recht op fouten in de contacten met overheidsdiensten.

Ten slotte organiseerde het netwerk in oktober 2024 een webinar voor bemiddelaars, d.w.z. maatschappelijk werkers van gemeenten, OCMW's, verenigingen en mutualiteiten. Het doel is om deze professionele partners, die optreden als tussenpersonen, te informeren zodat ze de vele mensen die in contact staan met deze organisaties beter kunnen bereiken en helpen.



Consumenten- ombudsdienst

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen kunnen daarvoor terecht bij vijftien gekwalificeerde entiteiten, waaronder tien Ombudsdiensten.

Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector. De overgrote meerderheid van de consumenten en ondernemingen vindt zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde Ombudsdienst. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze hun geschil aanhangig kunnen maken, kunnen terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

De Consumentenombudsdienst is het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling). Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit, zoals ook de Ombudsdienst voor telecomunicatie er één is. Ten slotte behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij aan geen andere gekwalificeerde entiteit kan overmaken, het betreft hier de zogenoemde residuaire geschillen. Samen maken de ombudsmannen van de gereuleerde sectoren (energie, rail, post, bank, verzekeringen en telecom) en de Consumentenombudsdienst een groot verschil.

Snel

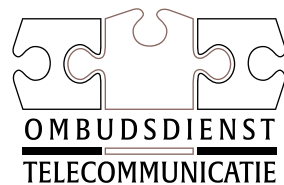
Gratis

Doeltreffend

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven, en beter bekend te maken bij het publiek schreven de sectorale Ombudsdiensten een memorandum met zes aandachtspunten:

- elke bemiddelingsdienst omvat de gehele sector
- de Consumentenombudsdienst als uniek loket
- de aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklank
- buitengerechtelijke geschillenregeling bekender maken bij het grote publiek
- tijdige aanstelling en erkenning van de ombudsmannen
- raakvlak tussen justitie en economie vraagt om een constructief debat

De Ombudsdiensten blijven zich inspannen om het landschap van de buitengerechtelijke geschillenregeling te promoten en te optimaliseren.



**Ombudsdienst
voor telecommunicatie**

Koning Albert II-laan 8 bus 3
1000 Brussel
Tel. : 02 223 09 09

E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be
www.ombudsmantelecom.be



Layout :

EXPANSION
MARKETING & COMMUNICATION