



BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT stelt voor om de consument te waarschuwen via sms wanneer forfaits of drempels bovenop de forfaits worden overschreden

Brussel, 4 oktober 2012 - In twee documenten die het BIPT ter raadpleging op zijn website publiceert, stelt het voor om de operatoren te verplichten de consumenten van mobiele telefonie en mobiel internet via sms te waarschuwen wanneer hun kosten het maandelijkse forfaitaire bedrag met 0 EUR, 50 EUR, 75 EUR of 100 EUR overschrijden.

De nieuwe telecomwet wet beoogt de consument te beschermen en de klanten te helpen hun kosten in de hand te houden door een waarschuwing te versturen zonder dat het verbruik moet worden geblokkeerd.

Om dat doel te bereiken werd het BIPT gevraagd om een lijst met plafonds op te stellen (een plafond is drempel vanaf welke het consumptiepatroon als abnormaal of buitensporig moet worden beschouwd) waaruit de klanten van de operatoren kunnen kiezen. Overigens dienen in een koninklijk besluit de mechanismen te worden bepaald om de consumenten in te lichten dat ze het plafond hebben bereikt. Het BIPT publiceert twee documenten hierover op zijn website.

In zijn ontwerpbesluit stelt het BIPT de volgende plafonds voor betreffende de diensten van mobiele telefonie (andere dan de prepaid-diensten) en de diensten voor toegang tot mobiel internet: 0 EUR, 50 EUR, 75 EUR, 100 EUR (btw inbegrepen). Deze financiële plafonds vormen drempels voor de waarschuwing van de klant boven het maandelijkse forfaitaire bedrag. Bij gebrek aan een maandelijks forfaitair bedrag gelden deze financiële plafonds voor de gehele factuur. Bij gebrek aan een plafond gekozen door de consument, stelt het BIPT voor om een standaardplafond in te stellen op 50 EUR.

Wat betreft de bepalingen voor de gratis waarschuwingen verstuurd aan de consument, stelt het BIPT in een ter raadpleging voorgelegd document voor om via sms te melden dat het plafond werd bereikt. Dankzij deze waarschuwing moet de consument kunnen inschatten wat de financiële gevolgen zullen zijn indien hij kiest om verder te blijven consumeren. De klant zou het recht moeten hebben om aan de operator te vragen om de waarschuwingen niet langer te versturen en om hem te vragen deze dienst gratis opnieuw te activeren. Elke klant zou eveneens het recht moeten hebben om het plafond gratis te wijzigen. Op het moment dat de klant een plafond kiest of beslist om in te tekenen op een aanbod zonder een plafond in te stellen (standaard het geval), zou aan de klant moeten worden gemeld dat de dienst niet zal worden stopgezet indien het plafond wordt overschreden.

Deze voorstellen worden 2 weken ter raadpleging voorgelegd op de website van het BIPT.

Luc Hindryckx, voorzitter van de Raad van het BIPT:

“Consumenten van mobiele telefonie en mobiel internet zijn maar al te vaak onaangenaam verrast wanneer ze hun factuur ontvangen. Om daar iets aan te doen moet een doeltreffend waarschuwingssysteem worden ingevoerd dat duidelijk is en snel kan worden ingevoerd.”

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans
Woordvoerder
Tel. 02 226 87 67

BIPT
Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35
1030 Brussel
Tel. : 02
Fax :02 226 88 77