



BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

BIPT legt Telenet 250.000 EUR boete op omdat abonnees niet naar behoren werden geïnformeerd

Brussel, 29 november 2011 - Het BIPT legt een boete van 250.000 EUR op aan Telenet omdat abonnees niet naar behoren individueel werden geïnformeerd over de mogelijkheid zonder boete hun contract op te zeggen bij wijziging van de algemene voorwaarden.

Op 1 oktober 2010 voerde Telenet een wijziging van zijn algemene voorwaarden door. Het betrof wijzigingen van de voorwaarden voor Telenet internet, Telenet televisie, de huur van Digibox/Digicorder, vaste telefonie van Telenet en Telenet mobiele diensten. Het BIPT voerde een grondig onderzoek naar de manier waarop Telenet de wijzigingen ter kennis bracht van zijn abonnees.

Uit het onderzoek van het BIPT bleek dat Telenet de transparantieplichtingen ten aanzien van de abonnees niet is nagekomen. Meer bepaald liet Telenet na consumenten met een contract van onbepaalde duur en professionele klanten met een contract van bepaalde duur naar behoren individueel op de hoogte te brengen van hun recht om zonder boete het contract op te zeggen uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de inwerkingtreding van de wijzigingen van de algemene voorwaarden. Telenet bracht abonnees enkel maar op zijn website op de hoogte van hun gratis opzegrecht. De link naar die website werd in kleine lettertjes vermeld op de achterkant van de facturen van Telenet onder het stuk dat handelt over de domiciliëring, wat onvoldoende is volgens de telecomwet.

De wijzigingen aan de algemene voorwaarden betreffen bijvoorbeeld: het verdwijnen van een recht op vergoeding per dag vertraging bij de herstelling van de telefoondienst die niet uitgevoerd is binnen 2 dagen, het plafonneren van de financiële aansprakelijkheid van Telenet in vaste telefonie- of internetcontracten tot 100 EUR of nog, de toevoeging van het recht voor Telenet om tijdens een overeenkomst voor internetdiensten een waarborg te vragen.

Het BIPT verwittigde Telenet reeds op 22 september 2011 dat een administratieve boete zou opgelegd kunnen worden. Op 12 oktober 2011 werd Telenet gehoord door het BIPT. Bij besluit van 29 november 2011 legt het BIPT nu een boete op aan Telenet van 250.000 EUR. De boete moet betaald worden binnen 60 dagen na ontvangst van het besluit.

Luc Hindryckx, voorzitter van de Raad van het BIPT:

“De bescherming van de consument is één van prioriteiten van het BIPT. De transparantieregeling over het kosteloze opzegrecht is daarbij belangrijk en streeft een dubbel doel na. Enerzijds stimuleert de naleving ervan de concurrentie omdat het de abonnee de kans geeft van operator te veranderen en anderzijds beschermt het de gebruikers tegen wijzigingen van het contract door operatoren.”

Voor meer informatie (voor de journalisten), gelieve contact op te nemen met:

Dirk Appelmans
Woordvoerder
Tel.: 02 226 87 67

Meer info: www.bipt.be

BIPT

Ellipse Building - Gebouw C – Koning Albert II-laan 35

1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

Fax 02 226 88 77

info@ibpt.be