



BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

BIPT

PERSBERICHT

Telecomoperatoren passen op aansturen van het BIPT hun algemene voorwaarden aan

Brussel, 3 oktober 2014 - Einde 2013 startte het BIPT een controlecampagne bij een aantal telecomoperatoren¹ over de naleving van belangrijke consumentenbeschermende regels in de algemene verkoopsvoorwaarden en andere contractdocumenten. De controle was gericht op wat de operatoren daarin bepalen i.v.m. opzegmogelijkheden, toegang tot nooddiensten, compensaties bij slechte dienstverlening en verwijlinteressen. Niet alle operatoren bleken in orde te zijn. Het BIPT heeft in dat geval de operatoren op gedetailleerde wijze attent gemaakt op de tekortkomingen in hun algemene voorwaarden en tegelijk met de operatoren naar oplossingen gezocht. De operatoren hebben vervolgens, op aansturen van het BIPT, de nodige aanpassingen kunnen aanbrengen.

Opzegmogelijkheden

Uit eigen onderzoek en uit klachten bij de Ombudsdienst voor telecommunicatie bleek dat veel operatoren in hun algemene voorwaarden de wettelijk voorziene opzegmogelijkheden niet correct hadden opgenomen. Veel operatoren zagen 3 belangrijke wettelijke garanties in meer of mindere mate over het hoofd.

Ten eerste kan de klant zijn contract kosteloos opzeggen wanneer de operator eenzijdig de contractvoorwaarden, wijzigt (de operator verhoogt vb. de tarieven). De operatoren moeten in dat geval de abonnee minstens 1 maand vooraf naar behoren individueel informeren over de wijziging aan de contractvoorwaarden. Daarbij vermelden de operatoren ook dat de klant het recht heeft om zijn contract kosteloos op te zeggen.

Sommige operatoren koppelden echter ten onrechte voorwaarden aan het kosteloos opzegrecht bij eenzijdige contractwijziging. Volgens sommigen zou de wijziging "ongunstig" of "nadelig" voor de abonnee moeten zijn, terwijl het net aan de abonnee toekomt om uit maken of de wijziging voor hem gunstig is of niet. Andere operatoren riepen "noodzakelijke technische of technologische wijzigingen" in om eenzijdig het contract te kunnen wijzigen zonder aan de abonnees een kosteloos opzegrecht toe te staan. Het BIPT meent echter dat ook deze voorwaarde ingaat tegen de wet.

Ten tweede kunnen consumenten hun contract opzeggen door alle schriftelijke middelen, zonder een reden op te geven en op een vrij gekozen moment. Bepalingen in de algemene voorwaarden die een aangetekend schrijven, een opzegtermijn of, bij contracten van onbepaalde duur, een minimumtermijn opleggen, zijn bijgevolg uit den boze.

¹ Base, Belgacom, Belgian Telecom, Billi, EDP Net, Ello Mobile, Mobistar, Numericable, Scarlet, Telenet, Tellink, Transatel, United Telecom, VOO

Ten derde kunnen contracten van bepaalde duur na een minimumtermijn van 6 maanden kosteloos worden opgezegd. De oorspronkelijke duurtijd van het contract (vb. 1 jaar of meer) speelt hierbij geen rol. Het BIPT aanvaardt niet dat operatoren een schadevergoeding eisen omwille van het feit dat de consument na 6 maanden zijn contract van bepaalde duur opzegt. Zo waren er bijvoorbeeld operatoren die ten onrechte bij vroegtijdige opzeg door de consument het resterende bedrag aan abonnementsgelden betaald wilden zien of waarbij de consument eerder genoten promotievoordelen moest terugbetalen.² De operatoren pasten uiteindelijk, waar nodig, hun algemene voorwaarden aan.

Nooddiensten, schadevergoeding en verwijntresten

Operatoren moeten in hun algemene voorwaarden of elders in het contract met de abonnee vermelden dat zij toegang bieden tot de nooddiensten. Sommige operatoren maakten hier geen melding van.

Algemene voorwaarden moeten tevens een regeling voorzien voor schadevergoeding en terugbetaling wanneer de dienst niet naar behoren functioneert. Enkele operatoren verzuimden dit te voorzien.

Tenslotte rekenden sommige operatoren te hoge verwijlsinteressen (12% tot 15%) aan, terwijl die de wettelijk interestvoet niet mag overschrijden. Voor de consument is de wettelijke interestvoet gelijk aan 2.75% in 2014³.

Ook deze aanpassingen in de algemene voorwaarden werden op aansturen van het BIPT door de telecomoperatoren aangebracht.

In overleg met de operatoren

In deze controlecampagne heeft overleg tussen het BIPT en de operatoren een belangrijke rol gespeeld. De operatoren hebben in samenspraak met het BIPT de gecontroleerde onderdelen van hun algemene voorwaarden in overeenstemming gebracht met de bestaande wetgeving.

Het BIPT zal evenwel niet nalaten om ook sanctionerend op te treden indien operatoren in hun algemene voorwaarden de relevante wetgeving niet of niet langer zouden naleven.

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:

Dirk Appelmans

Tel.: 02 226 87 67

BIPT - Ellipse Building - Gebouw C - Koning Albert II-laan 35, 1030 Brussel

Tel. 02 226 88 88

info@bipt.be

² Operatoren kunnen wel de kostprijs van een tablet, smartphone of andere apparaat dat gratis of tegen sterk verminderde prijs aan het contract was gekoppeld, onder bepaalde voorwaarden terugvorderen.

³ T.a.v. handelaars bedraagt de wettelijke rentevoet 7,5% (voor de overeenkomsten gesloten vóór 16 maart 2013) of 8,5% (voor de overeenkomsten gesloten, vernieuwd of verlengd vanaf 16 maart 2013).