

BIPT

BELGISCH INSTITUUT VOOR POSTDIENSTEN EN TELECOMMUNICATIE

PERSBERICHT

Het BIPT legt Telenet een boete van 300.000 euro op omwille van een gebrekkige vermelding van overstapgegevens op sommige facturen

Brussel, 4 maart 2019 – Het BIPT publiceerde vandaag een beslissing waarin het een boete van 300.000 euro oplegt aan Telenet. Het BIPT legde die boete op omdat Telenet de zogenaamde Easy Switch ID niet rechtstreeks vermeldde op de facturen van zijn professionele klanten die een tariefplan voor “vaste” telefonie, internet en/of televisie, bedoeld voor consumenten, hadden genomen. Klanten moeten die Easy Switch ID aan hun nieuwe operator geven zodat de nieuwe operator de ganse overstap in de plaats van de klant kan regelen.

Sedert 1 juli 2017 is Easy Switch op de Belgische markt van kracht geworden. Easy Switch is een reglementering die “vaste” telecomoperatoren en telecomoperatoren die bundels van diensten (waaronder ook mobiele telefonie) aanbieden opdraagt om de overstap van klanten te vergemakkelijken door onderling de stopzetting van het contract van de klant te regelen. Op die manier moet de klant enkel maar contact opnemen met de nieuwe operator en moet hij zelf zijn oude contract niet meer opzeggen. Voorwaarde voor de toepassing van deze procedure is dat klanten hun overstapgegevens aan de nieuwe operator bezorgen. Klanten worden daarbij verwacht een zogenaamde Easy Switch ID aan hun nieuwe operator over te maken. Dit is een reeks van cijfers en/of letters die de telecominstallatie van de oude operator op een gegeven adres identificeert (vergelijkbaar met het EAN-nummer voor gas en elektriciteit).

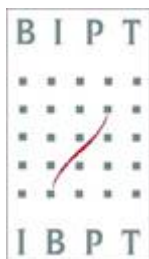
Om de Easy Switch ID gemakkelijk te kunnen vinden schrijft de reglementering voor dat iedere operator de Easy Switch ID op verschillende plaatsen moet bekend maken: in de klantzone, in een document dat de klant krijgt wanneer hij voor het eerst aansluit bij een nieuwe operator en op de factuur.

Uit controles die het BIPT verrichtte bleek echter dat Telenet de Easy Switch ID niet vermeldde op de facturen van een specifieke groep van klanten: de professionele klanten die in het verleden bij Telenet een residentieel tariefplan afnamen. Het ging typisch om kleine zelfstandigen en beoefenaars van vrije beroepen die bij Telenet bijvoorbeeld een Internet + TV bundel voor consumenten namen. Er stond op de facturen van die groep van klanten enkel dat zij voor hun Easy Switch ID naar de klantzone moesten surfen.

Het BIPT oordeelde dat dit niet voldoende was. Omdat Telenet bovendien ook nog een eigen engagement om de facturen van deze groep van klanten tegen 1 juli 2018 conform te maken niet respecteerde (maar pas in december 2018 klaar was met zijn aanpassingen) legde het BIPT een boete op.

Michel Van Bellinghen, voorzitter van de Raad van het BIPT, besluit: *“Het is belangrijk dat alle operatoren voor alle klanten die in aanmerking komen voor een gemakkelijke overstap via Easy Switch op alle voorgeschreven plaatsen de overstapgegevens vermelden. Dat moet ook gedaan worden voor de kleine zelfstandigen en beoefenaars van vrije beroepen met consumentenproducten bij Telenet. Door nu op te treden willen we een signaal geven dat voorschriften en engagementen van operatoren moeten nageleefd worden.”*

Voor meer gedetailleerde inlichtingen:



Jimmy Smedts

Woordvoerder

v: +32 2 226 88 22, m: +32 478 63 91 82

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

www.bipt.be

