

## Beleidsgroep schuldbemiddeling

-

### Dossier Telecom: mistoestanden en oplossingen

#### Inhoud

1. *Precontractuele fase: gebrekkige informatieverschaffing, agressieve en misleidende verkoopspijktijken (p. 2-4)*
2. *De inhoud en de totstandkoming van contracten (p. 5-9)*
3. *Onredelijk zware sancties in geval van wanprestatie en afwezigheid voorstel tot afbetaling vanwege de operator (p. 10-13)*
4. *Invorderingen: alle middelen zijn goed om betaling te bekomen (p. 14-19)*
5. *Preventel: het ultieme drukkingsmiddel (p. 20-22)*
6. *Recentelijk: agressieve en misleidende verkoop contracten inzake digitale TV (p. 23-25)*
7. *Agressieve/misleidende koppelverkoop (p. 26-27)*
8. *Bijzondere telefoniediensten (SMS spel, ringtones, ...) en minderjarigen (p. 28-29)*
9. *Ervaringen van de diensten schuldbemiddeling met de toepasselijke wetgeving en met de Ombudsdienst Telecommunicatie (p. 30)*
10. *Twaalf voorstellen en aanbevelingen (p. 31-35)*

#### Inleiding

De **erkende diensten schuldbemiddeling** -die overkoepeld worden door het Vlaams Centrum Schuld bemiddeling- bieden allerlei vormen van schuldhulpverlening aan (budgetbeheer, budgetbegeleiding, schuldbemiddeling en collectieve schuldenregeling).

Zij treffen in hun dossiers regelmatig telecomfacturen en telecomschulden aan. Hierna volgt een lijst van **praktijken en wanpraktijken** die de diensten schuldbemiddeling ervaren wanneer zij de betaling van deze **telecomschulden** willen regelen.

Gelet op die praktijken formuleert het Vlaams Centrum Schuld bemiddeling aansluitend ook **twaalf aanbevelingen en voorstellen** om de aangekaarte mistoestanden in de sector maximaal uit de wereld te helpen.

## 1. Precontractuele fase: gebrekkige informatieverstopping, agressieve en misleidende verkooppraktijken

### De wet zegt ...

#### Art. 30 Wet Handelspraktijken (WHPC) (algemene informatieplicht t.a.v. consument)

*Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.*

#### Art. 78, §1 WHPC (bijzondere informatieplicht bij verkoop op afstand)

*Bij de tekoopaanbieding op afstand moet de consument ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht worden door elk middel dat aangepast is aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand, meer bepaald over de volgende elementen:*

*1° de identiteit van de verkoper en zijn geografisch adres;*

*2° de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst;*

*3° de prijs van het product of de dienst;*

*4° de leveringskosten, in voorkomend geval;*

*5° de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;*

*6° het al dan niet bestaan van een verzakingsrecht;*

*7° de wijze van terugneming en teruggave van het product, met inbegrip van de eventueel daaraan verbonden kosten;*

*8° de kosten voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand, wanneer die op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;*

*9° geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs;*

*10° waar passend, de minimumduur van de overeenkomst in geval van overeenkomsten voor duurzame of periodieke dienstverlening of productlevering.*

*Bovendien moet in geval van telefonische communicatie de identiteit van de verkoper en het commerciële oogmerk van de oproep aan het begin van elk gesprek met de consument expliciet duidelijk worden gemaakt.*

#### Art. 3, 2, §2 Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie en Omroepdistributiediensten (WOO) (bijzondere informatieplicht bij (digitale) televisieabonnementen)

*Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten.*

#### Art. 1382 Burgerlijk Wetboek (B.W.) (algemene voorzichtigheidsplicht)

*Elke daad van de mens, waardoor aan een ander schade wordt veroorzaakt, verplicht degene door wiens schuld de schade is ontstaan, deze te vergoeden*

### ... maar de praktijk leert ons iets anders:

- Consumenten worden aangeklampt op straat, in het warenhuis, via de telefoon... en durven soms geen "nee" zeggen of ondertekenen iets zonder goed te weten wat en zonder dat de verkoper nagaat of de aangeboden dienst past bij de noden en bij het profiel van de koper. **Men kan zich ernstige vragen stellen bij de voorafgaande voorlichting- en informatieverplichting van de verkoper**, zoals o.m. vervat is in de Wet Handelspraktijken.

- Vb. cliënt heeft een contract bij operator 1, gaat naar Carrefour waar hij een contract bij operator 2 onderschrijft omdat deze hem kan bewijzen dat operator 1 duurder is. Bij de eerste factuur blijkt echter dat dit niet klopt en onderschrijft hij terug een contract bij operator 1 die op dat ogenblik een promotiestunt heeft. Slotsom = 3 lopende contracten...
- Vb. klanten abonneren zich voor een pakket TV/int/tel. dat toevallig in promotie is, terwijl ze bv. geen internet en vaste telefoon hebben, ...
- Vb. cliënt belt naar operator om verhuis mee te delen. De facturen volgen inderdaad na verhuis, maar voor een veel hoger tarief aangezien de verkoper gebruik maakte van de gelegenheid om een dure *package* te verkopen zonder dat de cliënt zich van iets bewust was...
- Vb. men belt de cliënt op om promotie te maken voor een goedkoper telefoonabonnement, cliënt stemt in met het versturen van een informatiepakket, maar vervolgens wordt zijn huidige operator gecontacteerd voor een overname (inbreuk op art. 135 Wet Elektronische Communicatie: "*Het activeren van een preselectiedienst, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke of op een andere duurzame drager gegeven toestemming van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden.*").
- Vb. mail CAW: "*Sorry dat ik er weer ben maar we stellen steeds meer vast (3 keer in 1 week) dat mensen worden opgebeld door Mobistar en dan zonder dat ze het zelf beseffen vasthangen aan abonnementen. Op enkele situaties heb ik gereageerd met een schrijven zoals ik er u in bijlage toestuur. Probleem is dat de Economische inspectie dit niet tot zijn domein rekent. Zij verwijzen naar de klachtenombudsdienst van Telecommunicatiesector. Op mijn schrijven heb ik tot op heden van Mobistar zelf nog geen reactie ontvangen.*"
- Men laat soms de consument **pas op het moment van de installatie een document met allerlei voorwaarden ondertekenen**, die niet meegedeeld werden op het moment dat het contract afgesloten werd, of op het moment van de installatie biedt men plots **bijkomende en niet-gevraagde diensten** aan.
  - Vb. mail OCMW: "*Een ondertekend contract kan Telenet ons echter niet bezorgen, de cliënten zouden wel bij de installatie van de digibox-recorder iets afgetekend hebben en daardoor hun algemene voorwaarden hebben aanvaard en krijgen dan nadien een bevestiging van aankoop of bestelling. Resultaat => cliënten zijn verbonden aan digitaal TV voor een minimumduur van één jaar en bij vroegtijdige opzegging dienen zij een forfaitaire schadevergoeding te betalen ten belopen van de maandelijkse huurvergoeding voor de nog resterende maanden tot het einde van de minimumduur. Deze schadevergoeding is volgens mij niet in*

overeenstemming met de door hen opgelopen schade en dus niet overeenkomstig de Wet Handelspraktijken."

- Vb. mail CAW: "Bij installatie van een afgesproken internetabonnement van een € 30 per maand zegt de plaatser dat er een promotie is voor nieuwe klanten. Mijnheer kan kiezen tussen de gratis plaatsing van een diggi-box of gratis telefonie. Onze cliënt ontvangt echter buitenissige rekeningen."
- **De reclames zijn vaak misleidend** of zijn onderworpen aan voorwaarden die de consument niet wist of kon weten.
  - Vb. mail CAW: "De folderbedragen komen totaal niet overeen met wat achteraf gefactureerd wordt... Cliënten komen vaak voor verrassingen te staan omdat ze de kleine lettertjes niet lezen/kunnen lezen/niet de gelegenheid hebben gekregen om te lezen. Allerlei kosten voor installatie/waarborgen/modem/enz. worden bovenop de folderprijzen aangerekend zonder dat men daarvan op de hoogte wordt gesteld."
  - Vb. mail CAW: "cliënte tekent in op een promotiepakket. Als de techniekert ten huize komt, blijkt er een technisch probleem en kan niet onmiddellijk aangesloten worden. Achteraf blijkt dat het om een vergissing gaat van de operator en dat wel kon aangesloten worden. Alles wordt op technisch vlak in orde gebracht, maar de facturen die volgen houden geen rekening met de promotie omdat cliënt inmiddels buiten termijn was gevallen...".
  - Vb. mail CAW: "Mensen worden opgebeld door Mobistar met het voorstel om aan te sluiten op een soort abonnement. In dit geval had de cliënt gehoord dat hij voor € 10 per maand kon GSMen. Ik begrijp dit echt wel als je kijkt naar hun misleidende reclame."
- **Bijzonder kwetsbare consumenten worden niet gespaard** en zeker niet de minst mondige en assertieve mensen in onze samenleving.
  - Vb. mail samenwerkingsverband schuldbemiddeling: "Op veel OCMW's zijn er problemen met telefoniebedrijven. En Euphony is een veel voorkomend geval. Zij smeren via telefoon (via voice log) contracten aan bejaarde personen enz."
  - Vb. mail OCMW: "Ze was toen ook met veel drugs bezig en heeft een doktersattest dat haar feitelijke onbekwaam verklaart in die periode. Blijkt nu dat ze toen op 10 dagen 8 abonnementen bij Mobistar zou hebben afgesloten via een GSM winkel waarvan eerste 5 de eerste dag alleen al."

## 2. De inhoud en de totstandkoming van contracten (en het bewijs van de overeenkomst)

### De wet zegt ...

#### Art. 88 WHPC en art. 3 KB Wet Ambulante activiteiten (noodzaak schriftelijke overeenkomst)

Art. 88. *Onverminderd de gemeenrechtelijke voorschriften inzake het bewijs, moeten de verkopen aan de consument, bedoeld in deze afdeling (= **verkoop buiten de onderneming**), op straffe van nietigheid, het voorwerp uitmaken van **een geschreven overeenkomst** opgemaakt in zoveel exemplaren als er contracterende partijen met een onderscheiden belang zijn.*

*Dit contract moet vermelden:*

- de naam en het adres van de verkoper;
- de datum en de plaats van de sluiting van de overeenkomst;
- de nauwkeurige aanwijzing van het product of van de dienst, alsook de belangrijkste kenmerken ervan;
- de termijn voor de levering van het product of voor het verlenen van de dienst;
- de te betalen prijs en de wijzen van betaling;

(...)

Art. 3. § 1. *In afwijking van artikel 4, § 1, derde lid, van de wet, is het verbod op de verkoop, het te koop aanbieden of uitstellen met het oog op de **verkoop van producten en diensten ten huize van de consument** voor een totale waarde gelijk aan of hoger dan 250 euro per consument niet van toepassing op volgende producten en diensten :*

1° de toelevering van water, gas en elektriciteit en de diensten van telefonie;

2° de toegang tot internet en televisiekanalen;

3° de verkopen van één enkel elektrisch huishoudtoestel tot een maximum bedrag van 700 euro;

4° de verkopen, met inbegrip van de levering en de plaatsing, van een enkel artikel of dienst inzake inrichting van het huis, tuinaanleg en huishouding, tot een maximum bedrag van 700 euro.

§ 2. *In afwijking van de bepalingen van § 1, 1° en 2°, gelden als*

*bijkomende voorwaarden dat :*

— *de verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper het voorwerp moeten uitmaken van **een schriftelijk en ondertekend contract**. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract;*

(...)

#### Art. 135 Wet 13 juni 2005 op Elektronische Communicatie (Telecomwet) (noodzaak schriftelijke toestemming)

Art. 135. *Het activeren van een preselectiedienst, de overdracht van een internettoegangsdienst of een nummer door een operator zonder **uitdrukkelijk voorafgaande schriftelijke of op een andere duurzame drager gegeven toestemming** van de eindgebruiker, en zonder duidelijke informatieverstrekking over de preselectiedienst, de internettoegangsdienst of de overdracht van het nummer zelf, is verboden*

#### Art. 108 en 135 Telecomwet (het materieel ter beschikking stellen van het contract)

Art. 108. § 1. *Ieder contract dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator, om een aansluiting en/of toegang tot het openbaar telefoonnetwerk te leveren **wordt materieel ter beschikking gesteld** van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen :*

a) *de identiteit en het adres van de operator;*

b) *de verstrekte diensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;*

c) *de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;*

d) *bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;*

e) *de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;*

f) *de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling die eventueel van*

toepassing zijn ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van het eventueel beroep aantekenen of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

#### **Art. 6 WOO (het materieel ter beschikking stellen van het contract)**

§1. **Ieder contract** dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator **wordt materieel ter beschikking gesteld** van de abonnee, en bevat op zijn minst de volgende inlichtingen :

a) de identiteit van de operator, met inbegrip van zijn ondernemingsnummer, zijn hoofdactiviteit, zijn geografisch adres, alsmede enig ander geografisch adres dat relevant is voor de betrekkingen tussen consument en operator;

b) de verstrekte omroeptransmissie- en/of omroepdistributiediensten, de kwaliteitsniveaus van de geboden diensten en de wachttijd bij eerste aansluiting;

c) de soorten onderhoudsservice die aangeboden worden;

d) bijzonderheden van tarieven en de middelen voor het verkrijgen van actuele informatie over alle geldende tarieven en onderhoudskosten;

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van de mogelijkheid tot het aantekenen van beroep of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

h) de algemene voorwaarden.

#### **Art. 79 WHPC: (bevestiging bij overeenkomsten op afstand)**

§ 1. De consument moet **schriftelijk of op een andere duurzame drager**, te zijner beschikking staand en voor hem toegankelijk, volgende **informatie ontvangen**:

1° bevestiging van de inlichtingen, vermeld in artikel 78, 1°, 3° tot 6° en 10°, evenals de identificatie van het product of van de dienst;

2° in voorkomend geval, de voorwaarden en de uitvoeringswijze van het verzakingsrecht, evenals het volgende beding, in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de eerste bladzijde :

“De consument heeft het recht aan de verkoper mee te delen dat hij afziet van de aankoop, zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief binnen ... werkdagen vanaf de dag die volgt op de levering van het product of op het sluiten van de dienstenovereenkomst.”

Dit beding wordt aangevuld met het aantal werkdagen, dat niet lager mag zijn dan zeven.

Bij ontstentenis van dit laatste beding, in de voorwaarden zoals bedoeld in het § 2, wordt het product of de dienst geacht te zijn geleverd aan de consument zonder voorafgaande vraag zijnerzijds en is deze laatste niet gehouden tot het betalen van het product of de dienst, of tot het teruggeven ervan;

3° bij ontstentenis van verzakingsrecht, in de veronderstellingen voorzien in artikel 80, § 4, het volgende beding, in vetgedrukte letters en in een kader los van de tekst, op de eerste bladzijde:

“ De consument beschikt niet over het recht om van een aankoop af te zien.”;

4° het geografisch adres van de vestiging van de verkoper waar de consument met zijn klachten terecht kan;

5° de inlichtingen betreffende de bestaande diensten na verkoop en commerciële waarborgen;

6° de voorwaarden voor opzegging van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft.

§2. De consument moet de informatie, bedoeld in § 1, ontvangen:

- voor de producten: ten laatste bij de levering aan de consument;

- voor de diensten: vóór de uitvoering van elke dienstenovereenkomst en desgevallend, tijdens de uitvoering van de dienstenovereenkomst, zo de uitvoering is begonnen, met het akkoord van de consument, vóór het verlopen van de verzakingstermijn.

#### **Art. 3 KB Wet Ambulante Activiteiten: (bevestiging bij verkoop aan huis)**

§ 1. In afwijking van artikel 4, § 1, derde lid, van de wet, is het verbod op de verkoop, het te koop aanbieden of uitstellen met het oog op de **verkoop van producten en diensten ten huize van de consument** voor een totale waarde gelijk aan of hoger dan 250 euro per consument niet van toepassing op volgende producten en diensten :

1° de toelevering van water, gas en elektriciteit en de diensten van telefonie;

2° de toegang tot internet en televisiekanalen;

3° de verkopen van één enkel elektrisch huishoudtoestel tot een maximum bedrag van 700 euro;

4° de verkopen, met inbegrip van de levering en de plaatsing, van een enkel artikel of dienst inzake inrichting van het huis, tuinaanleg en huishouding, tot een maximum bedrag van 700 euro.

§ 2. In afwijking van de bepalingen van § 1, 1° en 2°, gelden als bijkomende voorwaarden dat :

- de verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper het voorwerp moeten uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract;
- de verkoper naderhand het contract **bevestigt via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven**;
- de **bevestiging tevens een kopie bevat van het door de verkoper ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden**. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract;
- de consument het recht heeft om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst na ontvangst van de bevestiging van de verkoper of vanaf de ontvangst van de door de consument gevraagde kopie van het door hem ondertekende contract.

**Art. 80 en 88 WHPC en art. 3 KB Wet Ambulante Activiteiten (mogelijkheid van verzaken aan de overeenkomst bij verkoop op afstand, buiten de onderneming en dezen afgesloten ten huize van de consument in het kader van een ambulante activiteit )**

Art. 80 § 1. Bij elke **overeenkomst op afstand** beschikt de consument over **een termijn van ten minste zeven werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan verzaken**. Hij kan dit recht uitoefenen zonder betaling van een boete en zonder opgave van motief.

Onverminderd de bepalingen van artikel 81, § 3, tweede streepje, kunnen aan de consument, voor de uitoefening van zijn verzakingsrecht, slechts de rechtstreekse kosten voor het terugzenden aangerekend worden.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

- voor de producten, te rekenen vanaf de dag na levering aan de consument wanneer aan de informatieverplichtingen bedoeld in artikel 79, § 1, voldaan is;
- voor de diensten, te rekenen vanaf de dag na het afsluiten van de overeenkomst of vanaf de dag waarop aan de informatieverplichtingen voorzien in artikel 79, § 1, voldaan is, zo daaraan werd voldaan na het afsluiten van de overeenkomst, mits de termijn de in volgende paragraaf vermelde termijn van drie maanden niet overschrijdt.

Art. 88. Onverminderd de gemeenrechtelijke voorschriften inzake het bewijs, moeten de verkopen aan de consument, bedoeld in deze afdeling (= verkoop **buiten de onderneming**), op straffe van nietigheid, het voorwerp uitmaken van een geschreven overeenkomst opgemaakt in zoveel exemplaren als er contracterende partijen met een onderscheiden belang zijn.

Dit contract moet vermelden:

- de naam en het adres van de verkoper;
- de datum en de plaats van de sluiting van de overeenkomst;
- de nauwkeurige aanwijzing van het product of van de dienst, alsook de belangrijkste kenmerken ervan;
- de termijn voor de levering van het product of voor het verlenen van de dienst;
- de te betalen prijs en de wijzen van betaling;
- het hierna volgend verzakingsbeding, in vet gedrukte letters en in een kader los van de tekst op de voorzijde van de eerste bladzijde: “Binnen zeven werkdagen, te rekenen van de dag die volgt op die van de ondertekening van dit contract, heeft de consument **het recht om zonder kosten van zijn aankoop af te zien**, op voorwaarde dat hij de verkoper hiervan bij een ter post aangetekende brief op de hoogte brengt. Elk beding waarbij de consument aan dit recht zou verzaken, is nietig. Wat betreft het in acht nemen van de termijn, is het voldoende dat de kennisgeving verstuurd wordt vóór het verstrijken van deze termijn.” Deze laatste vermelding is voorgeschreven op straffe van nietigheid van de overeenkomst.

Art. 3. § 1. In afwijking van artikel 4, § 1, derde lid, van de wet, is het verbod op de verkoop, het te koop aanbieden of uitstellen met het oog op de **verkoop van producten en diensten ten huize van de consument** voor een totale waarde gelijk aan of hoger dan 250 euro per consument niet van toepassing op volgende producten en diensten :

1° de toelevering van water, gas en elektriciteit en de diensten van telefonie;

2° de toegang tot internet en televisiekanalen;

3° de verkopen van één enkel elektrisch huishoudtoestel tot een maximum bedrag van 700 euro;

4° de verkopen, met inbegrip van de levering en de plaatsing, van een enkel artikel of dienst inzake

*inrichting van het huis, tuinaanleg en huishouding, tot een maximum bedrag van 700 euro.*

*§ 2. In afwijking van de bepalingen van § 1, 1° en 2°, gelden als bijkomende voorwaarden dat :*

- de verkopen aan de consument gesloten buiten de onderneming van de verkoper het voorwerp moeten uitmaken van een schriftelijk en ondertekend contract. De verkoper overhandigt de consument een origineel en duidelijk leesbaar exemplaar van het door beide partijen ondertekend contract;*
- de verkoper naderhand het contract bevestigt via een aan de consument persoonlijk gericht schrijven;*
- de bevestiging tevens een kopie bevat van het door de verkoper ondertekend contract, met inbegrip van de algemene en eventuele bijzondere voorwaarden. De consument kan op eenvoudig verzoek een kopie ontvangen van het door hem ondertekend contract;*
- de consument **het recht heeft om binnen de 14 werkdagen te verzaken aan de overeenkomst** na ontvangst van de bevestiging van de verkoper of vanaf de ontvangst van de door de consument gevraagde kopie van het door hem ondertekende contract.*

**Art. 1341 Burgerlijk Wetboek:**

*Een akte voor een notaris of een **onderhandse akte** moet worden opgemaakt van **alle zaken die de som of de waarde van 375 EUR te boven gaan**, zelfs betreffende vrijwillige bewaargevingen; het bewijs door getuigen wordt niet toegelaten tegen en boven de inhoud van de akten, en evenmin omtrent hetgeen men zou beweren voor, tijdens of sinds het opmaken te zijn gezegd, al betreft het ook een som of een waarde van minder dan 375 EUR)*

*Een en ander onverminderd hetgeen wordt voorgeschreven in de wetten betreffende de koophandel.*

**... maar de praktijk leert ons iets anders:**

- Art. 108 van de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie vereist dat elk contract dat wordt afgesloten tussen een operator en een abonnee, materiaal ter beschikking wordt gesteld. **Operatoren kunnen vaak echter geen schriftelijk contract voorleggen.**
  - Vb. mail CAW: "In bijlage 1: de reactie van Telenet op de vraag om ons een ondertekend contract en ondertekende algemene voorwaarden te bezorgen. Zoals hieruit blijkt bestaan deze beiden niet."
  - Vb. mail CAW: "Mijnheer kreeg vragen voor het betalen van rekeningen bij Telenet. Zijn begeleider van Straathoekwerk heeft Telenet reeds aangeschreven. Omwille van:
    - het feit dat mijnheer nooit een contract ondertekende
    - nooit een aansluiting had
    - nooit facturen toekreegvroeg de begeleider naar een kopie van het contact. Hoewel Telenet dit uiteraard niet kan bezorgen gaan zij steeds verder.
  - Vb. mail CAW: "Met een fax vroegen we naar een kopie van de overeenkomst met onze cliënt. (zie bijlage 1) Deze fax werd beantwoord door een schrijven van Mobistar waarin gesteld werd dat er voor het 2de klantnummer een telefonische activatie was en dat er geen schriftelijk contract kon voorgelegd worden.
- Bij **verkopen op afstand** en bij verkopen afgesloten in het kader van ambulante activiteiten van de verkoper, dient telkenmale een **schriftelijke bevestiging** van de overeenkomst te worden verstuurd met daarin o.a. een



duidelijk verzakingsbeding vervat. **Operatoren kunnen vaak geen enkel bewijs voorleggen dat ze deze bevestiging hebben verstuurd.**

- **De inhoud van de contracten is op verschillende punten niet in overeenstemming met de wetgeving inzake de consumentenbescherming** hetgeen de modale consument niet weet.
  - Vb. niet-wederkerige schadebedingen (inbreuk op art. 32,15° Wet Handelspraktijken) en onevenredig hoge schadebedingen (inbreuk op art. 32,21° Wet Handelspraktijken)
  - Vb. contracten voorzien dat -in situaties waarin de klacht recht heeft op een terugbetaling door Telenet- bedragen onder 5 euro niet automatisch teruggestort worden (hiervoor moet de klant expliciet een verzoek indienen).
- De contracten zijn regelmatig **onvolledig ingevuld, verkeerd ingevuld door de verkoper, geen handtekening van de klant, men laat contracten afsluiten op andermans naam**, enz.
  - Vb.: mail CAW: *"Feiten: Cl. werd veroordeeld bij verstek tot betalen van 2 GSM rekeningen. Zij wist mij te vertellen dat zij nooit klant is geweest bij Proximus en had een vermoeden dat haar moeder (met wie ze een niet al te beste relatie heeft) een abon. was aangegaan op haar naam. Zo stond het abon. op een oud adres van cliënte, ...Tevens viel op dat de rekening (bijna) uitsluitend bestond uit oproepen naar belspelletjes. Hier heeft advocate ingeroepen dat dit een schuld is aan een onwettige praktijk (in die periode alleszins). Hierop heeft de vrederechter geen uitspraak gedaan aangezien hij de vordering reeds had afgewezen op basis van het ontbreken van een contract."*
  - Vb.: mail OCMW: *"Voor één van mijn cliënten werd een budgetbeheer opgestart. Binnen dit budgetbeheer doken ook schulden van telenet op. Mijn cliënte wist wel dat zij schulden had bij telenet, en er werden afbetalingsplannen opgesteld. Onlangs bleek echter dat één van de schulden van telenet betrekking hadden op een adres waar mijn cliënte nooit had gewoond. Mijn cliënte zelf had nooit een contract voor dit adres ondertekend."*
  - Vb.: *"De verkoper raadde mijn cliënte aan een 'e' aan haar naam toe te voegen. Zo zou uit de computer niet blijken dat zij op de lijst van Preventel staat en zou ze haar abonnement zonder problemen toegekend krijgen."*
- **Bij contracten op afstand of contracten afgesloten ten huize van de consument wordt de bedenktijd niet gerespecteerd:** als cliënten schrijven om tijdig te annuleren binnen termijn, worden deze brieven meer dan eens genegeerd en wordt er gewoon gefactureerd.

### 3. Onredelijk zware sancties in geval van wanbetaling – afwezigheid voorstel operator voor afbetaling

#### De wet zegt ...

**Art. 31, §1, art. 32, §1, °15 en °21 en art. 33WHPC (verbod onrechtmatige contractuele clausules (i.v.m. schadebedingen en verbrekingsvergoedingen))**

*Art. 31 Voor de toepassing van deze wet moet worden verstaan onder **onrechtmatig beding**, elk beding of elke voorwaarde die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een **kennelijk onevenwicht** schept tussen de rechten en plichten van de partijen.*

(...)

*Art. 32. In de overeenkomsten gesloten tussen een verkoper en een consument, zijn onrechtmatig de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:*

*15. het bedrag vast te leggen van de **vergoeding verschuldigd door de consument die zijn verplichtingen niet nakomt**, zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien ten laste van de verkoper die in gebreke blijft;*

(...)

*21. in geval van **niet-uitvoering of vertraging in de uitvoering van de verbintenissen van de koper, schadevergoedingsbedragen** vast te stellen die duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de verkoper kan worden geleden;*

(...)

*Art. 33. §1. Elk onrechtmatig beding in de zin van de bepalingen van deze afdeling is verboden en nietig. De overeenkomst blijft bindend voor de partijen, indien de overeenkomst zonder de onrechtmatige bedingen kan voortbestaan.*

*De consument kan niet afzien van de rechten die hem bij deze afdeling worden toegekend.*

**Art. 119 Telecomwet (maatregelen bij wanbetaling – schorsing van de dienstverlening)**

*§1 Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 110 bedoelde contract.*

*§ 2. Bij deze maatregelen wordt de **abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting** als gevolg van die wanbetaling.*

*Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen **een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.***

*Deze maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.*

**Art. 17 bijlage Telecomwet (vaste telefonie)**

*Art. 17. § 1. De dienst, bedoeld in 70, § 1, 2°, d) van de wet, wordt verleend aan **abonnees met achterstal van betaling** zonder onderbreking van de lijn, **na het opsturen van een herinnering via gewone post** waarop niet is gereageerd tijdens een **periode van 14 dagen**, te rekenen vanaf de datum van verzending. De dienst wordt **gratis** in stand gehouden **gedurende een minimumperiode van negentig kalenderdagen** en mag enkel worden verleend aan natuurlijke personen die er enkel voor privé- doeleinden gebruik van maken.*

***Tijdens die periode van negentig dagen stelt de aanbieder van de universele dienst aan de abonnee een redelijk aanzuiveringsplan voor.***

*In geval van akkoord wordt de periode van negentig dagen verlengd voor de duur van het aanzuiveringsplan. Indien er geen akkoord is, moet de aanbieder de abonnee inlichten over de mogelijkheid die hij heeft om zich tot de ombudsdienst voor de telecommunicatie te wenden.*

*De algemene voorwaarden van de aanbieder preciseren de algemene regels die van toepassing zijn op de uitwerking van aanzuiveringsplannen, de voorwaarden waaronder hij de aansluiting mag schorsen indien de abonnee het aanzuiveringsplan weigert, indien het plan niet wordt nageleefd of indien een aanzuiveringsplan niet wordt nageleefd dat in het kader van een specifieke wetgeving is toegepast. Die voorwaarden worden voor met redenen omkleed advies voorgelegd aan de ombudsdienst voor telecommunicatie en voor advies aan het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.*

*De aanbieder is verplicht het **vertrouwelijke karakter** te eerbiedigen van de inlichtingen die worden verstrekt bij de aanvraag van een aanzuiveringsplan.*

*In geval van een beroep op **de collectieve schuldafflossing** ingesteld door een specifieke wetgeving, wordt de in het eerste lid bedoelde dienst behouden gedurende de gehele procedure.*

*Onverminderd artikel 69, § 2, van de wet, kan het Instituut de technische voorwaarden van de levering van het vaste geografische element bedoeld in het eerste en tweede lid wijzigen, indien het, naar aanleiding van een openbare raadpleging bedoeld in artikel 140 van de wet vaststelt dat die diensten of vergelijkbare diensten in grote mate toegankelijk zijn.*

*§ 2. De verplichting inzake het gratis instandhouden gedurende een minimumperiode geldt niet ingeval het een nieuwe abonnee betreft die binnen de voorziene termijn geen gevolgen geeft aan de herinnering van de eerste factuur, of in geval van consequent te laat betaalde facturen, met name wanneer de abonnee binnen een periode van 12 maanden reeds van het regime van minimumdienst heeft genoten.*

**Art. 10 WOO (maatregelen bij wanbetaling – schorsing van de dienstverlening)**

*Ingeval van een **onderbreking van de omroeptransmissie- en/of omroepdistributiedienst na een onbetaalde factuur** wordt de abonnee **vooraf gewaarschuwd** over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening als gevolg van die wanbetaling.*

*Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde facturen waarover geen betwisting bestaat, blijft een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.*

### **... maar de praktijk leert ons iets anders:**

- Het is niet te betwisten dat facturen die gerechtvaardigd zijn, betaald moeten worden. **Als het fout loopt en een factuur om één of andere reden onbetaald blijft, zijn de gevolgen vaak echter te groot of niet in proportie:** onmiddellijke schorsing van de dienst terwijl er wel nog betaald moet worden tijdens de schorsing en indien de toestand niet snel geregulariseerd wordt, wordt er eenzijdig opgezegd met opnieuw kosten.
- Vb. mail CAW: "cliënte kan haar maandelijkse facturen probleemloos regelen. Met Nieuwjaar telefoneert de zoon van cliënte echter naar Nigeria om alle vrienden geluk te wensen in het Nieuwe Jaar... Deze factuur is totaal onverwacht en veel te hoog voor cliënte die een afbetalingsplan wenst, enkel voor deze factuur aangezien ze haar gebruikelijke facturen wel kan betalen: de operator schorst echter en zegt enkele weken later op met alle gevolgen van dien (kosten + Preventel) ..."
- Vb. mail OCMW: "Onze maatschappelijke werkers ondervinden de laatste tijd veel problemen met de betalingen van facturen van Telenet en Belgacom.  
Ik verklaar mij nader: Het betreft dossiers in begeleiding onder de vorm van een budgetbeheer. Betrokken cliënten zijn mensen met een minimum inkomen. Vaak dient er geschipperd te worden met betaling van de uitgaven. Noodgedwongen worden betalingen van bovenvermelde facturen uitgesteld. Dit gaat steeds gepaard met een verwittiging (schriftelijk) aan betrokken "leveranciers". Desondanks rekenen deze bijkomende kosten

*aan. Recent ging Telenet over tot schorsing van een cliënt omdat de bijkomende kost niet (tijdig) vereffend werd."*

- *Vb. mail CAW: "Bij abonnementen: als cliënten enkele rekeningen niet betalen sluiten ze de dienstverlening af. Toch moet cliënt het ganse abonnement blijven betalen. Op deze manier heeft men volgens ons wel een heel grote schadevergoeding. Men vraagt kosten op de achterstallige bedragen en bovendien moet men in veel gevallen nog bijna een jaar lang het abonnementsgeld betalen zonder levering. Wij stellen voor dat die termijn zou teruggebracht worden naar 3 maanden."*
  
- **Ondanks goede wil vanwege de schuldenaar en de dienst schuldbemiddeling, wordt er toch een dure invorderingsprocedure opgestart.**
  - *Vb. mail CAW: "Het eerste contact met onze cliënt vond plaats op 17/12/07. Hierbij overhandigde hij ons het schrijven van Mobistar van 30/11/07 met een opgave van een schuld van € 304.10. Hierop hebben wij met een schrijven van 19/12/07 gereageerd (zie bijlage 1). Er kwam een telefonische reactie van Mobistar dat zij geen overzicht konden bezorgen!!!! Dient opgemerkt dat schulden haalbaar zijn, niet draagbaar. Op 31/1/08 schreef ik Mobistar aan met een gedeeltelijk voorstel (zie brief 2 in bijlage). Op 21/2/08 werd er een voorstel gedaan voor het volgens onze gegevens resterende bedrag (zie bijlage 3). Intussen werden volgende stortingen gedaan:
    - Op 4/2/08: € 94.80
    - Op 21/2/08: € 59.30Toch werd er op 23/03/08 een aanmaning verstuurd door GDK Jennen met een bijkomende kostprijs van € 53.32 (aanmaning, inningsrecht en intresten). We stellen bovendien vast dat er € 62 schade wordt aangerekend terwijl de gangbare schadevergoeding 10% van de hoofdsom bedraagt dus € 3.22. (zie bijlage 4)"*
  
- **De kosten bij verbreking zijn veel te hoog:** de algemene voorwaarden voorzien bij opzegging door wanbetaling meestal een forfaitaire schadevergoeding, intresten, invorderingskosten, afsluitingskosten. Deze zijn niet evenredig met de schade die geleden wordt in hoofde van de operator.
  - *Vb. mail OCMW: "Eén van onze cliënten ging een abonnement voor Telenet internet aan op 20.06.2007. Dit is een contract voor bepaalde duur, nl. 1 jaar. Cliënt liet na te betalen, Telenet heeft dan het abonnement opgezegd. Telenet vordert nu, op grond van haar algemene voorwaarden, de betaling van de abonnementsgelden tot einde contract (artikel 4.2. algemene voorwaarden) + moratoire interest + schadevergoeding van 15% (artikel 7.1. algemene voorwaarden). Cliënt dient dus nog "toekomstige" facturen te betalen voor een bedrag van ongeveer 700,00 Euro, voor een dienst die hij niet meer zal hebben.*

*Ik zou dit graag willen betwisten, gelet op de onevenredigheid van de vordering in vergelijking met het bedrag van de onbetaalde facturen, en het nadeel dat Telenet geleden heeft. Bovendien vind ik voor het artikel over de schadevergoeding geen gelijkaardige bepaling in de algemene voorwaarden waarbij Telenet deze vergoeding dient te betalen indien zij zelf in gebreke blijven."*

- **De operator kan soms zelfs geen overzicht van de openstaande facturen bezorgen** maar gaat desalniettemin gewoon verder met invorderen.
  - *Vb. mail CAW: "Men krijgt geen overzichten van openstaande facturen bij cliënten die zeggen dat ze een aantal betalingen niet hebben gedaan. Telenet zegt heel dikwijls geen overzicht te kunnen geven omdat ze het doorgaven naar incasso of deurwaarder. Op deze manier maken ze het zelf moeilijk om achterstallige facturen te betalen."*
  - *Vb. mail CAW: "Ondanks verschillende vragen om een overzicht te bezorgen wordt dit niet gegeven. Ook al blijkt de goede wil van de cliënt, het dossier wordt toch doorgegeven aan de deurwaarder."*
- **Voor de periode dat de dienstverlening is geschorst**, wordt ondanks afwezigheid van levering van de 'normale' diensten **toch nog de gewone abonnementsvergoeding** doorgerekend.
  - *Vb. "Aangezien ook Belgacom met internet een achterstallig saldo kent, kan betrokkene geen gebruik meer maken van zijn internet (computer heeft hij nochtans nodig voor school) maar moet er wel nog maandelijks een abonnement betaald worden: 51,95 EUR. Er komen dus maandelijks kosten bij terwijl de lijn gedeactiveerd is."*
- Wat betreft vaste aansluitingen die vallen binnen het vaste geografische element van de universele dienst: operatoren noch consumenten noch erkende diensten schuldbemiddeling kennen art. 17 van de bijlage bij de Telecomwet dat een specifieke **procedure** voorziet **vooraf de schorsing** en onder meer ook bepaalt **dat de aanbieder zelf een redelijk afbetaalvoorstel moet voorstellen aan de consument.**

## 4. Invorderingen: alle middelen zijn goed om betaling te bekomen

### De wet zegt ...

#### Art. 3 WMI (plichten bij elke activiteit van minnelijke invordering)

§ 1. In het kader van een minnelijke invordering van schulden wordt iedere gedraging of praktijk die het privéleven van de consument schendt of hem kan misleiden, alsook iedere gedraging of praktijk die een inbreuk maakt op zijn menselijke waardigheid, verboden.

§ 2. Worden in het bijzonder **verboden** :

- elk geschrift dat, of elke gedraging die ertoe strekt verwarring te creëren omtrent de hoedanigheid van de persoon van wie het uitgaat, zoals in het bijzonder het geschrift dat verkeerdelijk laat uitschijnen dat het om een document gaat dat uitgaat van een gerechtelijke overheid, een ministerieel ambtenaar of een advocaat;
  - elke mededeling die **onjuiste juridische bedreigingen** bevat, of die **onjuiste inlichtingen over de gevolgen van een wanbetaling** bevat;
  - elke vermelding op een omslag waaruit blijkt dat de briefwisseling de invordering van een schuld betreft;
  - de **inning van niet voorziene of niet wettelijk toegestane bedragen**;
  - de stappen die worden ondernomen bij de bureaus, de familie of de werkgever van de schuldenaar. Onder stappen wordt onder meer verstaan elke mededeling van inlichtingen of elke vraag om inlichtingen die verband houdt met de schuldvordering of met de solvabiliteit van de schuldenaar, onverminderd de handelingen gesteld in het raam van wettelijke inningprocedures;
  - de invordering of poging tot invordering bij een persoon die niet de schuldenaar is;
  - iedere poging tot inning in aanwezigheid van een derde, behalve wanneer dit gebeurt met instemming van de schuldenaar;
  - **alle stappen om de schuldenaar een wisselbrief te doen ondertekenen of om een overdracht van vordering of een schuldbekentenis te eisen**;
  - het **belagen van de schuldenaar, die uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft te kennen gegeven de schuld te betwisten**;
  - de telefonische oproepen en de huisbezoeken tussen tweeëntwintig uur en acht uur.
- De Koning kan deze lijst aanvullen, wijzigen of aanpassen, op voordracht van de Minister tot wiens bevoegdheid de Economische Zaken behoren

#### Art. 5 en 6 WMI (plichten bij minnelijke invordering door incassobureau)

Art. 5. Het is **verboden** aan de consument **enige vergoeding te vragen, anders dan de overeengekomen bedragen in de onderliggende overeenkomst in geval van niet-naleving van de contractuele verbintenissen.**

Art. 6. § 1. Elke minnelijke invordering van een schuld dient te starten met **een schriftelijke ingebrekestelling** gericht aan de consument.

Deze ingebrekestelling dient op een volledige en ondubbelzinnige wijze alle gegevens omtrent de schuldvordering te omvatten. Zij dient minstens de gegevens, opgesomd in § 2, te bevatten, en er kan maar tot andere invorderingstechnieken worden overgegaan na afloop van de in § 3 vastgestelde termijn.

§ 2. In deze ingebrekestelling komen minstens de volgende gegevens voor :

- 1° de identiteit, het adres, het telefoonnummer en de hoedanigheid van de oorspronkelijke schuldeiser;
- 2° de naam of benaming, het adres, het inschrijvingsnummer in het handelsregister en het BTWidentificatienummer, alsmede het inschrijvingsnummer bij het Ministerie van Economische Zaken van de persoon die tot de minnelijke invordering overgaat;
- 3° **een duidelijke beschrijving van de verplichting die de schuld heeft doen ontstaan**;
- 4° **een duidelijke beschrijving en verantwoording van de bedragen die van de schuldenaar geëist worden, met inbegrip van de geëiste schadevergoedingen en nalatigheidsinteressen**;
- 5° de vermelding dat, bij afwezigheid van reactie van de schuldenaar binnen de in § 3 gestelde termijn, de schuldenaar tot andere maatregelen tot invordering kan overgaan.

§ 3. De ingebrekestelling vermeldt een termijn waarbinnen de schuldenaar aan de vordering kan voldoen zonder dat er bijkomende maatregelen ter invordering mogen worden genomen. Deze termijn bedraagt ten

**... maar de praktijk leert ons iets anders:**

- Wanneer een dienst schuldbemiddeling een **gegronde betwisting** opwerpt, komt hier **vaak geen (inhoudelijk) antwoord op maar wordt de schuldenaar integendeel wel nog verder bestookt** en dit ook met behulp van een gerechtsdeurwaarder en/of een incassobureau. De Wet Minnelijke Invordering bevat nochtans een verbod op het belagen van de schuldenaar, die uitdrukkelijk en gemotiveerd heeft te kennen gegeven de schuld te betwisten.

- Vb. mail OCMW: op een betwisting die uitvoerig wordt beargumenteerd, krijgt men volgend nietszeggend antwoord:

*"Beste mevrouw,  
Wij hebben dossier C080603\_3688438 nogmaals bekeken en Telenet blijft bij zijn standpunt. Wij verwijzen u hiervoor door naar onze vorige communicatie. Wij hopen alvast dat wij u hiermee voldoende informatie hebben gegeven.*

*Met vriendelijke groeten,  
Ellen  
Telenet Klantendienst"*

- Vb. mail CAW: "Mijnheer kreeg vragen voor het betalen van rekeningen bij Telenet. Zijn begeleider van Straathoekwerk heeft Telenet reeds aangeschreven. Omwille van:

- *het feit dat mijnheer nooit een contract ondertekende*
- *nooit een aansluiting had*
- *nooit facturen toekreeg*

*vroeg de begeleider naar een kopie van het contact. Hoewel Telenet dit uiteraard niet kan bezorgen gaan zij steeds verder. Op dit moment werd Intrum Incasso ingeschakeld."*

- **Invorderaars die optreden voor telecomoperatoren rekenen vaak invorderingskosten en schadevergoedingen aan die geen enkele contractuele basis hebben** (bv. omdat er geen schriftelijk contract werd afgesloten) **of die onwettig zijn** (bv. niet wederkerig). Dit vormt een schending van het door de Wet Minnelijke Invordering voorziene verbod op de inning van niet voorziene of niet wettelijk toegestane bedragen.

- Vb.: mail OCMW: "Ik zit vast met een dossier van Mobistar. Mijn cliënt had er twee abonnementen (beiden op haar naam waarvan één voor haar minderjarige dochter) lopen die zij ondertussen heeft opgezegd. De papieren kwamen pas bij mij terecht toen de dossiers reeds bij Juri-desk en deurwaarder Smet zaten. Voor dossier 1 bedraagt de hoofdsom 50,00 EUR, de moratoire intresten 2,00 EUR en het strafbeding 62,00 EUR. Voor dossier 2 bedraagt de hoofdsom 56,99 EUR, de moratoire intresten 2,85 EUR en het strafbeding 62,00 EUR.

*Voor de intrestberekening en het strafbeding verwijst Juri-Desk naar de algemene voorwaarden van Mobistar en deze kosten zijn inderdaad opgenomen. Mijn cliënt heeft voor beide dossiers een contract getekend. Haar handtekening staat onder de mededeling "De klant verklaart voor de ondertekening van deze abonnementsaanvraag kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden en de tarieven van de Mobistar Dienst(en) en deze te hebben aanvaard.Hij verklaart tevens in het bezit te zijn van één van deze exemplaren."*

*In eerste instantie heb ik met Mobistar proberen te onderhandelen om de kwijtschelding van het strafbeding te bekomen en dit op basis van artikel 32 van de Wet van 14/07/1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument:*

- *Gezien er geen wederkerigheid van schadebeding is*
- *Gezien het schadebeding onrechtmatig hoog is t.o.v. de openstaande schuld.*

*Mobistar reageerde telefonisch op ons schrijven dat de schuld werd doorgegeven aan Juri-desk en dat ik met hen diende te onderhandelen. Voor dossier 1 bedroeg de schuld die werd doorgegeven 50 EUR en voor dossier 2 bedroeg de doorgegeven schuld 56,99 EUR en niet het totaalbedrag wat Juri-Desk vordert.*

*In tweede instantie hebben wij dus met Juri-Desk geprobeerd te onderhandelen en dit op basis van schending van hetzelfde artikel. Van hen ontving ik een schrijven terug met volgende mededeling: "Na uw schrijven te hebben overgemaakt aan onze klant laat ik u hieronder hun antwoord geworden: 'De kosten zijn terecht en worden dus niet geschrapt'".*

*Ik blijf bij mijn standpunt dat de kosten onrechtmatig hoog zijn maar weet niet hoe ik deze dossiers verder moet aanpakken. Ik heb bot gevangen bij zowel Juri-Desk als Mobistar. Ik wil ook niet dat mijn cliënt het risico loopt dat de zaak via gerechtelijke weg verder wordt gezet. Kan jij mij zeggen hoe ik best te werk ga?"*

- **Soms treedt er tegelijkertijd (of afwisselend) een gerechtsdeurwaarder en één of twee incassobureaus op**, hetgeen enorm verwarrend is. De afrekeningen die zij versturen vermelden vaak andere bedragen.
- **De gerechtsdeurwaarder die te maken krijgt met een dienst schuldbemiddeling die onwettelijke kosten betwist, chanteert deze dienst door in de toekomst afbetalingsplannen te weigeren.**
- **De operator verplicht de dienst schuldbemiddeling om via een gerechtsdeurwaarder te betalen**, en deze gerechtsdeurwaarder **boekt zijn betalingen eerst op zijn eigen kosten** (alhoewel de aanrekening hiervan betwist wordt, het betreft immers een minnelijke invordering).



➤ Vb.: mail samenwerkingsverband: "ze verplichten om de betalingen aan gdw de proost te doen, die boekt eerst op zijn kosten probleem is dat je in een zwakke positie staat als je betalingsfaciliteiten moet bekomen, die moeten ze immers niet toestaan"

- **De aangerekende invorderingsbedragen swingen de pannen uit en de schadebedingen zijn vaak niet wettig** omdat ze dus niet wederkerig zijn opgesteld, onredelijk hoog zijn enz.

➤ Vb.: mail samenwerkingsverband schuldbemiddeling:

N.V. BELGACOM MOBILE (PROXIMUS), met zetel gevestigd te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 55, heeft ons gelast met de invordering van uw openstaande facturen. Wij manen u derhalve aan volgende bedragen te betalen :

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| - Factuur 000006 [redacted] dd. 16 februari 2006 | 1,29 euro.                      |
| - Invorderingskosten Belgacom (alg. voorwaarden) | 60,00 euro.                     |
| - Opzoekingen (KB 30.11.76 art 13b)              | 11,21 euro.                     |
| - Aanmaningskosten (KB 30.11.76 art 7)           | 13,17 euro.                     |
| - Inningsrecht (KB 30.11.76 art 8)               | 10,11 euro.                     |
|  | <b>TE BETALEN : 95,78 euro.</b> |

Indien voormeld bedrag niet wordt betaald binnen een termijn van acht dagen op onze rekening 230-0328877-67 zal tot dagvaarding worden overgegaan waardoor mogelijks de kosten te Uwan laste nog aanzienlijk kunnen verhogen.

De gerechtsdeurwaarder,

➤ Vb. mail CAW: "En dan is er Proximus die een klant opzegt wegen laattijdige betalingen en hiervoor een verbrekingsvergoeding vraagt van 110 euro. De klant kan betalingsfaciliteiten krijgen voor die 110 euro via het incassobureau van proximus, maar moet hiervoor 60 euro kosten betalen aan het incassobureau."

- **Men zet druk om tijdens procedures collectieve schuldenregeling prioritair betaald te worden**, alhoewel er dan een samenloop van de schuldeisers van toepassing is.

➤ Vb.: mail OCMW: "De meeste van onze mensen hebben bij een overmatige schuldenlast ook schulden bij Telenet.

In het kader van de schuldbemiddeling bij onze diensten wordt voor deze schuld een afbetalingsregeling voorgesteld. Indien het gaat om een procedure collectieve schuldenregeling, wordt deze schuld opgenomen in de collectieve.

Telenet voorziet in haar algemene voorwaarden (zie hieronder artikel 8.4) het recht om de overeenkomst te schorsen of te beëindigen tot alle openstaande facturen zijn betaald.

Los van de discussie omtrent de tegenstelbaarheid van deze algemene voorwaarden, zorgt deze werkwijze van telenet voor problemen.

Immers, in het kader van een collectieve schuldenregeling dienen alle schuldeisers op een gelijke wijze te worden behandeld. Er kan aldus niet zomaar voorrang worden verleend aan de betaling van de openstaande

facturen bij Telenet. Resultaat hiervan is het feit dat de cliënten geconfronteerd worden met het feit dat hun overeenkomst (het gaat hier dan voornamelijk over televisiediensten) gedurende de volledige procedure collectieve en/of schuldbemiddeling geschorst blijft...

Op deze wijze poogt Telenet ervoor te zorgen dat zij prioritair betaald worden vóór iedere vorm van schuldbemiddeling wordt opgestart."

- Als er opgeworpen wordt dat de kosten niet gerechtvaardigd zijn ingevolge het ontbreken van een schriftelijk contract, **dreigt de gerechtsdeurwaarder met een dagvaarding**. De dagvaardingen blijken een goed middel om toch betaald te worden, ook wanneer de dienst schuldbemiddeling een betwisting opwerpt:

➤ Vb.: mail samenwerkingsverband schuldbemiddeling:

Onze opdrachtgever meldt ons:

"Er is melding van geen beschikbaar contract. In bijlage stuur ik u 2 geregistreerde betalingen die er op wijzen dat de klant toch akkoord was met de aangeboden elementen op de aangeboden facturen. U mag overgaan tot dagvaardiging. "

Wij manen U aan het saldo t.b.v. 121,65 EUR binnen de 10 dagen vanaf heden op onze rekening over te maken.

Hoogachtend,

➤ Vb.: mail samenwerkingsverband diensten schuldbemiddeling: "Probleem is dat de telecomperators samenwerken met een aantal gerechtsdeurwaarders die na een fase van " minnelijke invordering" systematisch laten dagvaarden.

In vele gevallen wordt gedagvaard voor een rb in brussel of omstreken, wat vaak tot verstek leidt.

Er wordt dus geen verweer gevoerd, en de vordering wordt doorgaans gewoon toegekend. Waar de (vrede)rr bij vorderingen die onder de WCK vallen vaak ambtshalve de naleving van de bepalingen WCK naziet, heb ik nog maar zelden rechtspraak gezien waarin dat gebeurt voor een onderzoek van de (tegenstelbaarheid) van algemene voorwaarden in het licht van de WHPC, laat staan Telecomwet."

➤ Vb.: mail CAW: "Met een fax op 23/07/07 vroegen we naar een kopie van de overeenkomst met onze cliënt. (zie bijlage 1)

Deze fax werd beantwoord door een schrijven van Mobistar waarin gesteld werd dat er voor het 2de klantnummer een telefonische activatie was en dat er geen schriftelijk contract kon voorgelegd worden. (zie bijlage 2)

Op 10/08/04 schreven we Mobistar aan met onze argumenten om hun betalingsvraag te betwisten.

*(Zie bijlage 3). Ondanks het feit dat we bijna 2 maanden tijd gaven om ons hun eventuele bemerkingen kenbaar te maken geven zij 15 dagen na gestelde termijn een antwoord via een deurwaarderskantoor dat volgens ons onze betwistingen niet weerlegt. (zie bijlage 4). Bovendien wordt er een voorstel tot afbetaling geëist binnen de 14 dagen zoniet wordt er gedagvaard."*

- **Het incassobureau rekent kosten aan voor het toestaan van betalingsfaciliteiten** hoewel er geen enkele grondslag is om deze kosten te vragen.

➤ Vb.: mail CAW: *"Ik heb een aantal dossiers waarbij de schuldeiser wil toestemmen in een afbetalingsplan, maar hiervoor wel een bijkomende kost aanrekent. Ik ga er vanuit dat het verlenen van betalingsfaciliteiten een gunst is vanwege de schuldeiser en dat het voorstel van minnelijke schikking (mèt bijkomende administratieve kosten) te nemen of te laten is. Heb ik dit juist voor of zijn er nog middeltjes om hieraan te ontsnappen?*

*Ik heb een geval van een ziekenhuis dat een administratieve kost aanrekent van 120 euro voor een afbetalingsplan van een jaar.*

*En dan is er proximus die een klant opzegt wegen laattijdige betalingen en hiervoor een verbrekingsvergoeding vraagt van 110 euro. De klant kan betalingsfaciliteiten krijgen voor die 110 euro via het incassobureau van proximus, maar moet hiervoor 60 euro kosten betalen aan het incassobureau.."*

## 5. Preventel: het ultieme drukkingsmiddel

### De wet zegt ...

#### **Art. 8 EVRM (principiële verbod)**

1. Een ieder heeft **recht op respect voor zijn privéleven, zijn familie- en gezinsleven, zijn woning en zijn correspondentie.**
2. **Geen inmenging van enig openbaar gezag is toegestaan in de uitoefening van dit recht, dan voor zover bij de wet is voorzien en in een democratische samenleving noodzakelijk is in het belang van de nationale veiligheid, de openbare veiligheid of het economisch welzijn van het land, het voorkomen van wanordelijkheden en strafbare feiten, de bescherming van de gezondheid of de goede zeden of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.**

#### **Art. 22 Grondwet (principiële verbod)**

**Ieder heeft recht op eerbiediging van zijn privé-leven en zijn gezinsleven, behoudens in de gevallen en onder de voorwaarden door de wet bepaald.**

*De wet, het decreet of de in artikel 134 bedoelde regel waarborgen de bescherming van dat recht.*

#### **Art. 5 Wet Verwerking Persoonsgegevens (WVP) (inmenging mogelijk mits voorwaarden voldaan)**

**Art. 5. Persoonsgegevens mogen slechts verwerkt worden in één van de volgende gevallen :**

- a) *wanneer de betrokkene daarvoor zijn ondubbelzinnige toestemming heeft verleend;*
- b) *wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is of voor de uitvoering van maatregelen die aan het sluiten van die overeenkomst voorafgaan en die op verzoek van de betrokkene zijn genomen;*
- c) *wanneer de verwerking noodzakelijk is om een verplichting na te komen waaraan de verantwoordelijke voor de verwerking is onderworpen door of krachtens een wet, een decreet of een ordonnantie;*
- d) *wanneer de verwerking noodzakelijk is ter vrijwaring van een vitaal belang van de betrokkene;*
- e) *wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de vervulling van een taak van openbaar belang of die deel uitmaakt van de uitoefening van het openbaar gezag, die is opgedragen aan de verantwoordelijke voor de verwerking of aan de derde aan wie de gegevens worden verstrekt;*
- f) *wanneer de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de verantwoordelijke voor de verwerking of van de derde aan wie de gegevens worden verstrekt, mits het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene die aanspraak maakt op bescherming uit hoofde van deze wet, niet zwaarder doorwegen.*

*De Koning kan, bij een in Ministerraad overlegd besluit, na advies van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, nader bepalen in welke gevallen de onder f) bedoelde voorwaarde niet geacht wordt te zijn vervuld.*

#### **De Privacycommissie zegt o.a.**

*Sinds 1998 heeft de Commissie het bestand PREVENTEL onderzocht, dat alle gegevens verzamelt van de klanten van telefoonoperatoren wanneer deze in gebreke blijven met betalingen.*

*Zij heeft bij verschillende gelegenheden meerdere voorbehouden gemaakt aangaande de concrete werkingsmodaliteiten van dit bestand, meer bepaald met betrekking tot de duidelijke vaststelling van het beoogde doeleinde; de registratievoorwaarden van de gegevens, de kennisgeving aan de geregistreerde personen en hun recht op toegang. Toen het systeem aanvankelijk in werking werd gesteld, werden wantoestanden vastgesteld waarbij gebruik gemaakt werd van de dreiging van registratie als drukkingsmiddel tegen klanten die de gegrondheid van een factuur betwisten.*

*(...)*

*Enkele basisprincipes van de WVP tonen tenslotte aan dat het actuele normatieve kader (de WVP) niet toereikend is om meerdere zwarte lijsten op legale wijze uit te baten. In beginsel is immers een tussenkomst bij formele wet, vereist om zwarte lijsten in de private sector te kunnen gebruiken. Deze wet zal ofwel afwijken van de beginselen vermeld in de artikelen 5, 7, 8 en 9 van de WVP, ofwel deze beginselen aanvullen.*

**... maar de praktijk leert ons iets anders:**

- Een andere belangrijke problematiek is dat consumenten die een schuld betwisten, **als het ware gechanteerd worden door de onmogelijkheid van (her)aansluitingen voor kabel/internet/TV via een opname op de zwarte lijst Preventel**. Gevolg: men betaalt dan toch maar, ook al is er geen enkele rechtsgrond voor de gevorderde bedragen. En dit ondanks de kritiek van de Privacycommissie op Preventel...
  - Vb. mail OCMW: *“Op het OCMW word ik de laatste tijd vaak geconfronteerd met cliënten die zich een abonnement van Telenet NV hebben laten aansmeren vnl. dan van digitaal TV. Een ondertekend contract kan Telenet ons echter niet bezorgen, de cliënten zouden wel bij de installatie van de digibox-recorder iets afgetekend hebben en daardoor hun algemene voorwaarden hebben aanvaard en krijgen dan nadien een bevestiging van aankoop of bestelling. Resultaat => cliënten zijn verbonden aan digitaal TV voor een minimumduur van één jaar en bij vroegtijdige opzegging dienen zij een forfaitaire schadevergoeding te betalen ten belopen van de maandelijkse huurvergoeding voor de nog resterende maanden tot het einde van de minimumduur. Deze schadevergoeding is volgens mij niet in overeenstemming met de door hen opgelopen schade en dus niet overeenkomstig de Wet Handelspraktijken. Bovendien worden cliënten bij weigering deze opzegvergoeding te betalen geregistreerd bij Preventel VZW (“een zgn zwarte lijst van wanbetalers”) en krijgen zij waarschijnlijk omwille van deze registratie nergens geen aansluiting meer. In 2006 zou Testaankoop Preventel voor de rechter hebben gedaagd maar zij heeft de zaak verloren, voorlopig blijven de kwestieuze lijsten dus bestaan. Op internet heb ik eveneens vastgesteld dat er momenteel een onderzoek tegen Telenet loopt bij het Ministerie wegens agressieve marketingtechnieken omdat het bedrijf in sommige gevallen de consument geen keuze laten in het voorgestelde aanbod. In afwachting van het onderzoek, vraag ik mij af of we hiertegen niets kunnen doen ? Telenet kan bij nooit een ondertekend contract voorleggen, hoe kan het dan dat onze cliënten toch gehouden zijn de forfaitaire verbrekingsvergoeding te betalen die mijn inziens echt wel buitensporig is ? Of dat Telenet bij betalingsachterstand zomaar even alles afsluit en onze cliënt hiervoor dan ook nog eens activatiekosten van € 60,00 aansmeert ..... Weet jij misschien raad ?”*
  - Vb. mail samenwerkingsverband diensten schuldbemiddeling: *“zolang de kosten die door incassobureau zijn bijgerekend niet worden betaald blijft de preventel-melding en als je die weg wil krijgen dan moet je uiteindelijk toch betalen ...”*
- **Speelt Preventel bij de uitoefening van het inzagerecht de adressen door aan telecomoperatoren?**
  - Cfr. mail CAW: *“Bij raadpleging van de preventel-lijst geeft Preventel de gegevens door aan de desbetreffende operator. Ik zou anders niet kunnen verklaren waarom cliënt na al die jaren, op haar nieuw adres, ineens een*

*schrijven krijgt van Proximus. Dit lijkt mij strijdig met wet op privacy. Klopt dit? Kan het centrum hierin stappen ondernemen? Na dreiging met klacht werd mijn cliënt geschrapt van de lijst."*

- **Maximale termijn registratie wanbetaling?**

- *Cfr. mail CAW: "Schulden uit telefonie verjaren na 5 jaar. De bewaartermijn bij Preventel is 10 jaar. Dit lijkt mij niet te kloppen. Na verjaring (en daar was zelfs geen discussie over door Proximus) moet volgens mij ook de registratie stoppen aangezien er op dat moment geen sprake meer kan zijn van een openstaande schuld. Naar analogie met de NBB zou de registratie moeten stoppen indien de verjaringstermijn van de schuld bereikt is."*

## 6. Recentelijk: agressieve en misleidende verkoop contracten inzake digitale TV

### De wet zegt ...

#### Art. 3, §2 WOO (bijzondere informatieplicht)

§ 2. Ter gelegener tijd voordat de consument gebonden is door een overeenkomst of door een aanbod, dient hij **ondubbelzinnig, op heldere en begrijpelijke wijze ingelicht** te worden over de algemene voorwaarden en modelcontracten.

#### Art. 6, §1 WOO (materieel ter beschikking stellen van het contract)

Art. 6. §1. Ieder **contract** dat gesloten wordt tussen een abonnee en een operator wordt **materieel ter beschikking gesteld** van de abonnee, en **bevat op zijn minst de volgende inlichtingen** :

(...);

d) bijzonderheden van tarieven (...);

e) de looptijd van het contract, de voorwaarden voor verlenging of beëindiging van de diensten en van het contract;

f) de voorwaarden en de nadere regels voor schadevergoeding en terugbetaling ingeval niet aan contractueel overeengekomen kwaliteitsniveaus van de dienst wordt voldaan;

g) de wijze waarop geschillen kunnen worden beslecht, met inbegrip van de mogelijkheid tot het aantekenen van beroep of het indienen van een klacht bij de ombudsdienst voor telecommunicatie.

h) de algemene voorwaarden.”

### ... maar de praktijk leert ons iets anders:

- De “oorlog” tussen Belgacom en Telenet uit zich ook in de **agressieve verkoop van contracten inzake digitale televisie**, waarbij de Wet van 15 mei 2007 "betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten" niet wordt nageleefd.
  - Vb. mail OCMW: "(...) Betrokkene is analfabeet en heeft een abonnement lopen bij digitale televisie, wat hij niet kan betalen. Hij heeft eveneens nog nooit gebruik gemaakt van het abonnement, want hij weet niet hoe hij hiermee moet werken. Ik heb Telenet reeds gecontacteerd om het contract stop te zetten, maar daar hangt een fikse schadevergoeding aan vast, wat betrokkene uiteraard ook niet kan betalen. Ik vroeg daarop om mij het origineel contract te bezorgen, weliswaar door betrokkene ondertekend, maar zij konden mij geen origineel contract voorleggen. Ze stuurden mij wel een mail:  
' Onze contracten worden bijna uitsluitend telefonisch afgesloten, waardoor wij niet verplicht zijn om in het bezit te komen van een handtekening van onze klanten.'  
Mijn vraag is nu: Kan er iets worden gedaan opdat er niet zou moeten worden betaald, gelet op het feit dat betrokkene analfabeet is en ze geen gehandtekt contract kunnen voorleggen?"
  - Vb. mail OCMW: "Ik krijg een aanvraag van steun van Georges (86 jaar) om een factuur van Telenet ten laste te nemen (+ 500 EUR).

Georges heeft een dochter die gestorven is enkele jaren geleden. Hij kreeg plots zijn kleinzoon in huis (toen minderjarig). Zijn kleinzoon installeert zich in een kamer op de bovenverdieping met flatscreen en Digicorder (hij is intussen 24 jaar en krijgt leefloon als samenwonende). Met de nodige abonnementen erbij (3 in totaal): adult channel, sport en nog iets voor kinderen. Hij vertelt dit niet aan Georges, Georges krijgt facturen van Telenet, weet niet dat ze voor hem zijn en betaalt ze niet. Vandaar nu zijn vraag aan het OCMW. Het probleem blijkt nu dat indien het OCMW (of iemand anders) de factuur volledig betaalt, alles terug geactiveerd wordt. De abonnementen zijn nu stopgezet maar elk persoon kan met de klantgegevens van Georges, telefonisch alle abonnementen terug aanvragen. De zoon heeft ook geen films tegen betaling aangevraagd maar zal dit spoedig doen als hij geen abonnement op het filmkanaal meer heeft. Een code op de digicorder zetten of de digicorder wegnemen is niet zo evident want het staat op de kamer van de zoon. De factuur Telenet niet betalen wil zeggen dat Georges ook geen gewone Tv meer zal kunnen kijken. Indien Telenet niet zo soepel zou zijn op gebied van telefonische aanvragen, dan zouden dergelijke wantoestanden vermeden kunnen worden."

- Het betreft een **zeer dure dienstverlening**, waarbij de **cliënten meestal niet beseffen hoeveel hun facturen zullen bedragen** door de overstap naar het digitale met activeringskosten, leveringskosten en aansluitingskosten van apparatuur die ook nog eens moet gekocht of gehuurd worden en/of waarvoor een waarborg moet worden betaald. De verkoop gebeurt vaak deur-aan-deur en telefonisch door **verkopers die er vaak niets van kennen en gewoon gelijk wat zouden verkopen om toch maar een deal te kunnen sluiten**. De informatie- en voorlichtingsplicht is niet aan hen besteed.
  - *Vb. "Men benadrukt vooral hoe goedkoop het is en de klant onthoudt enkel dat hij voor € 19.90 naar 69 sport- en andere kanalen kan kijken, maar weet niet (werd het duidelijk gesteld?) dat deze kanalen bovenop de basiskanalen aan €14,90 komen en dat de apparatuur ervoor € 249 kost en een waarborg van 99 € + activeringskosten van 30 € en leveringskosten 10 € en omzetting van analoog 50 € enz enz. Logisch dat de mensen schrikken als ze een dergelijke factuur krijgen. De verkoper pakt dan misschien uit met gratis activeringskosten, maar als men de rest van de kosten bekijkt, is dit echt geen cadeau... Overstappen naar digitaal vergt voor sommige mensen een te zware investering, maar daar trekken verkopers zich niets van aan."*
- **Met de prijzen en mogelijke voordelen wordt ook echt gespeeld** en er ontbreekt een tool voor de consument om de beweringen op vlak van de prijs te controleren:



- Vb. "Een jaar analoog is (incl. auteursrechten) even duur als een jaar digitaal in basispakket (178,80 €), dus dat is voor een verkoper een gemakkelijk argument. Logisch dat hij zwijgt dat voor een digitaal abonnement wel nog allerlei kosten te voorzien zijn, die niet aangerekend worden bij een analoog (decoder, installatie, levering en activatie). Als dan nog een uitgebreider pakket verkocht wordt in digitaal met meer specifieke zenders zit je al aan meer dan het dubbele (417 of 537/jaar), maar deze boodschap dringt alleszins niet door bij de cliënten."

## 7. Agressieve/misleidende koppelverkoop

### De wet zegt ...

#### **Art. 112 Telecomwet (uitzondering op verbod gezamenlijk aanbod/koppelverkoop)**

*Volgende diensten en producten zullen geacht worden een geheel te vormen in de zin van artikel 55, 1°, van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, zodat het geoorloofd is ze gezamenlijk tegen een totale voordelige prijs of producten, aan te bieden : telefoon-, internet-, TV-diensten en/of intermediaire interactieve producten, aangeboden middels een geïntegreerde technologie door verkopers actief in de sector van de telecommunicatie-, informatie- en media-technologie. Deze diensten en/of intermediaire interactieve producten kunnen gezamenlijk worden aangeboden onder de hierna cumulatief toe te passen voorwaarden :*

*1° elk product en elke dienst, zolang het aanbod geldt, afzonderlijk en tegen zijn gewone prijs in dezelfde inrichting verkregen kunnen worden;*

*2° de consument dient duidelijk over de afzonderlijke prijs van elk product of dienst geïnformeerd te worden, alsook over het prijsvoordeel;*

*3° het gezamenlijk aanbod dient de consument een prijsvoordeel ten opzichte van de afzonderlijk aangeboden producten of diensten te bieden. Het moet een bepaald of bepaalbaar voordeel zijn op het moment van de aankoop;*

*4° elke aankondiging betreffende het gezamenlijke aanbod en elke titel waarmee het voordeel dat eruit voortvloeit verworven kan worden, dient de eventuele limiet van hun geldigheidsduur, de voorwaarden en elke andere modaliteit van het aanbod te vermelden;*

*5° wanneer men gezamenlijk producten en/of diensten aanbiedt, mag men, met inachtneming van de eventuele specifieke wettelijke bepalingen en voorzover een tijdige opzegging gebeurt, slechts een maximumtermijn van één jaar voorzien gedurende dewelke de consument gebonden is. De toepassing van een retroactieve sanctie in geval van opzegging door de consument is uitgesloten. Het voordeel blijft behouden voor de consument tot op het moment van de opzegging.*

### ... maar de praktijk leert ons iets anders:

- Vb. mail OCMW: "Wij stellen hier op de dienst Schuldbemiddeling van het OCMW meer en meer vast dat Belgacom (en nu ook Telenet) cliënten contracten doet tekenen voor televisie en internet samen, terwijl deze cliënten zelfs geen computer hebben (en dan ook uiteraard geen internet wensen). (...)

*Tijdens het verkoopsgesprek wordt er amper gesproken over het internet-aspect van het pakket digitale TV-internet, er wordt enkel gezegd dat "het" goedkoper is als je dat pakket neemt. Sommige verkopers zeggen zelfs dat de diensten niet apart verkregen kunnen worden, duidelijke schending van art. 112 de Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie. (...)*

*Ik blijf het hallucinant vinden dat de bewuste cliënten zelfs geen computer hebben en totaal niet geïnteresseerd zijn in internet-diensten en uiteindelijk toch moeten betalen voor iets dat ze nooit (kunnen) gebruiken (internet)."*

- Vb. mail CAW: "Wij hebben vragen m.b.t. uw aanrekening van internet en telefonie van 11/05/08 van € 159.76. Onze begeleider van Het Pension Van Schoonhoven heeft in overleg met onze cliënt en onze dienst een aanvraag gedaan voor Comfortnet omdat de prijs van ongeveer € 30 een haalbare kaart was voor deze man."

*Er werd helemaal geen telefonie aangevraagd. Onze cliënt zegt dat bij de installatie de plaatser gezegd had dat hij omwille van het nieuwe abonnement kon kiezen tussen een gratis diggi-box of gratis telefoon.*

*Nu komt er een afrekening van € 159.76.*

*Er werd helemaal geen overeenkomst opgemaakt voor telefoon en u kan dan ook geen kosten rekenen.*

*Omdat wij niet over alle gegevens beschikten hebben wij beslist de factuur te betalen onder voorbehoud.*

*Indien u ons niet binnen de maand kan aantonen dat er een ondertekende overeenkomst bestond voor telefonie vragen wij u dit bedrag te gebruiken voor de facturen die zullen volgen voor het internet van € 30.41 zoals werd overeengekomen."*

## 8. Bijzondere telefoniediensten (SMS spel, ringtones, ...) en minderjarigen

### De wet zegt ...

Zie Koninklijk besluit van 27 april 2007 betreffende het beheer van de nationale nummeringsruimte en de toekenning en intrekking van gebruiksrechten voor nummers

Zie ook <http://www.telethicom.be>

#### Art. 120 Telecomwet (en MB 12/12/2005)

*Op verzoek van de eindgebruiker blokkeren de operatoren die een elektronische-communicatiedienst aanbieden kosteloos inkomende of uitgaande berichten alsook uitgaande gesprekken of oproepen en dit naar bepaalde categorieën nummers, die door de minister, na advies van het Instituut worden vastgesteld*

#### Art. 1224, 1225 en 1305 Burgerlijk Wetboek

*Art. 1124. Onbekwaam om contracten aan te gaan zijn : minderjarigen, onbekwaamverklaarden en, in het algemeen, al degenen aan wie de wet het aangaan van bepaalde contracten verbiedt.*

*Art. 1125. Minderjarigen en onbekwaamverklaarden kunnen slechts in de bij de wet bepaalde gevallen tegen hun verbintenissen opkomen op grond van onbekwaamheid.*

*Personen die bekwaam zijn om verbintenissen aan te gaan, kunnen zich niet beroepen op de onbekwaamheid van de minderjarige of de onbekwaamverklaarde, met wie zij een contract hebben aangegaan.*

*Art. 1305. Eenvoudige benadeling levert grond op voor vernietiging ten voordele van de niet ontvoogde minderjarige, wat betreft alle soorten van overeenkomsten; en ten voordele van de ontvoogde minderjarige, wat betreft alle overeenkomsten die de grenzen van zijn bekwaamheid te buiten gaan, zoals deze bepaald is in de titel Minderjarigheid, voogdij en ontvoogding.*

#### Artikel 94/11, 5° WHPC

*Worden onder alle omstandigheden als oneerlijk beschouwd, de agressieve handelspraktijken die:*

*(...)*

*kinderen er in reclame rechtstreeks toe aanzetten om geadverteerde producten te kopen of om hun ouders of andere volwassenen ertoe over te halen die producten voor hen te kopen;*

### ... maar de praktijk leert ons iets anders:

- **Vooraf kwetsbare groepen** laten zich verleiden tot deelname aan allerlei SMS spelen en het downloaden van ringtones e.d.m.
  - Vb. mail samenwerkingsverband: "Verder heb ik een aantal vragen mbt de problematiek rond belpelletjes, oproepen erotische nrs en ga zo maar door; de befaamde 0903 tot 0907-nrs. Wij worden hier op regelmatige basis mee geconfronteerd. Vaak voorkomende situatie: cliënt doet mee aan belpelletjes of belt naar erotische nummers edm, krijgt een enorme factuur in de bus en vraagt raad aan het OCMW."
- Het is blijkbaar mogelijk dat (via website) er ringtones e.d.m. worden aangevraagd voor een GSM nummer waarvoor **de houder van de GSM geen toestemming** heeft gegeven.

- Vb. mail CAW: "Wij hebben eind 2007 een dossier gehad waarin aan een cliënte ringtones werden aangerekend voor de maanden augustus en september ten bedrage van respectievelijk 67,78 € (48 sms'en) en 49,8 € (31 sms'en) excl. BTW, dus in totaal voor 142,27 € ringtones. We hebben deze factuurbedragen betwist omdat cliënte geen ringtones gevraagd had. De tientallen sms'en die haar aangerekend werden, zouden in haar naam door onbekenden gevraagd zijn, wat blijktbaar nog voorkomt."
- Onder andere reclame op tv (Jim TV, ...) doen blijken dat **jongeren en minderjarigen** overduidelijk **een doelgroep** van de GSM operatoren en aanbieders van diensten overheen de GSM.
  - Vb.: "De zoon zijn belkrediet was telkens snel op. Als ouder kon je bij de operator geen informatie bekomen over het belgedrag. Wel kon het belgedrag op een website worden nagekeken, maar daarvoor moest je een code hebben die enkel naar de GSM van de gebruiker, de zoon dus, werd verstuurd. Bleek dat het beperkte zakgeld dat diende om de Pay&GO kaart op te laden om te telefoneren opging aan zgn. 'ringtones'."
- Het is blijktbaar ook mogelijk dat **minderjarigen abonnementen** kunnen afsluiten (omdat de verkoper onvoldoende verifieert dat hij een met meerderjarige te doen heeft (aan de telefoon)) hoewel deze in de regel 'vernietigbaar' zijn omwille van de mogelijke financiële benadeling van de minderjarige.
  - Vb. mail CAW: "Wij wensen hierbij klacht in te dienen tegen Telenet omdat: 1. Wij een gemotiveerde betwisting voeren en Telenet toch zijn procedure verder zet. 2. Wij vast stellen dat Telenet een overzicht geeft vanaf 2003 en betrokkene toen minderjarig was en bijgevolg geen geldig contract kon aangaan."
  - Vb. mail OCMW: "Ik krijg een aanvraag van steun van Georges (86 jaar) om een factuur van Telenet ten laste te nemen (+ 500 EUR). Georges heeft een dochter die gestorven is enkele jaren geleden. Hij kreeg plots zijn kleinzoon in huis (toen minderjarig). Zijn kleinzoon installeert zich in een kamer op de bovenverdieping met flatscreen en Digicorder. Met de nodige abonnementen erbij (3 in totaal): adult channel, sport en nog iets voor kinderen. Hij vertelt dit niet aan Georges, Georges krijgt facturen van Telenet, weet niet dat ze voor hem zijn en betaald ze niet. Vandaar nu zijn vraag aan het OCMW."

## 9. Ervaringen van de diensten schuldbemiddeling met de toepasselijke wetgeving en met de Ombudsdienst Telecommunicatie

- De **bijzondere wetgevingen** die terzake toepasselijk zijn (Telecomwet, Wet Omroeptransmissie en Omroepdistributie, KB Wet Ambulante Activiteiten), blijken **zelfs bij de diensten schuldbemiddeling weinig gekend** te zijn.
- Bij betwistingen blijkt men op het terrein **de Ombudsdienst Telcommunicatie niet altijd te kennen**. Vanuit het VCS wordt er wel steeds, indien nodig en opportuun, aangeraden om een klacht in te dienen bij deze ombudsdienst.
- Gelet op de overbelasting van de Ombudsdienst Telcommunicatie, **laat een reactie soms op zich wachten, hetgeen tot problemen kan leiden** en met name als dit langer dan 4 maanden duurt zijnde de periode dat operatoren en providers hun invordering moeten schorsen indien er klacht is neergelegd bij de Ombudsdienst:
  - *Vb. "er lopen van mij een paar zaakskes bij ombuds, dossier werd telkens redelijk gedetailleerd uitgewerkt toen ik de klacht formuleerde ik kreeg nog geen reactie, ook niet na vriendelijk vraagje naar stand van zaken - het zijn dossiers bij GDW De Proost, en de termijn van vier maand is bijna voorbij, dus ik zit er wel mee verveeld dat ombuds niets laat horen en ondertss dagvaarden die m'ijen maar, zonder met deftig verweer te worden geconfronteerd, hoewel ze de wet vaak met de voeten treden"*
  - *Vb. mail Samenwerkingsverband. "Zodra we in dergelijke dossiers niet meer verder kunnen, leggen we klacht neer bij de ombudsdienst telecommunicatie. Onlangs had ik echter een dossier waarin de bemiddelingsopdracht van de ombudsdienst erin bestond: "Mobistar geeft bijkomende uitleg". En daarmee was de kous af. Ik heb de laatste tijd bovendien de indruk dat de ombudsdienst een beetje aan het verzuipen is in het werk."*

## 10. Twaalf voorstellen en aanbevelingen

### De wet zegt ...

#### Art. 117, 118 en 119 Telecomwet (TW)

Art. 117. *De minister kan na advies van het Instituut de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, aanwijzen die in middelen moeten voorzien waarbij de eindgebruikers voor de toegang tot de openbare telefoonnetwerken en het gebruik van openbare telefoondiensten vooruitbetalen.*

Art. 118. *De minister kan na advies van het Instituut de aanbieders van diensten die bij wijze van universele dienst worden verstrekt, aanwijzen die de abonnees de mogelijkheid moeten bieden voor de toegang tot een openbaar telefoonnetwerk in termijnen te betalen*

Art. 119. §1 *Onverminderd de toepassing van artikel 70, § 1, 2°, d), stelt de minister na advies van het Instituut, de lijst op van de maatregelen die de operatoren kunnen nemen in geval van een onbetaalde rekening. De lijst van de maatregelen wordt vermeld in het in artikel 110 bedoelde contract.*

§ 2. *Bij deze maatregelen wordt de abonnee vooraf gewaarschuwd over een aanstaande onderbreking van de dienstverlening of verbreking van de aansluiting als gevolg van die wanbetaling.*

*Behalve in geval van fraude of aanhoudend niet betaalde rekeningen waarover geen betwisting bestaat, blijft bij deze maatregelen een eventuele onderbreking van de dienstverlening, voorzover dat technisch mogelijk is, beperkt tot de betrokken dienst.*

*De maatregelen bepalen dat vóór de volledige verbreking van de aansluiting de operator gratis een beperkte dienst verstrekt waarbij de eindgebruiker over de mogelijkheid beschikt om te worden opgebeld, met uitsluiting van oproepen met betaling van de gesprekskosten door de opgeroepene, en zelf de nooddiensten op te bellen.*

#### Art. 3, §3 WOO

*De Koning kan voor de diensten die Hij aanwijst, het gebruik van bepaalde voorwaarden voorschrijven of verbieden in de contracten van de operator. Hij kan ook het gebruik van modelcontracten opleggen.*

#### Hoofdstuk 7bis WHPC

*Het consumentenakkoord is een akkoord dat afgesloten wordt binnen de Raad voor het Verbruik tussen de consumentenorganisaties en anderzijds de beroepsorganisaties. Het regelt de relaties tussen verkopers en consumenten voor wat betreft producten of diensten of categorieën van producten of diensten.*

*De consumentenakkoorden kunnen betrekking hebben op de algemene contractuele voorwaarden die aan de consumenten zullen worden voorgesteld, de voorlichting die hen zal worden gegeven, de wijzen van handelspromotie, de elementen betreffende kwaliteit, conformiteit en veiligheid van producten en diensten en de wijzen van regeling van consumentengeschillen.*

(...)

*Het onderhandelen over en het ondertekenen van de consumentenakkoorden gebeurt binnen de Raad voor het Verbruik.*

*De vraag om een consumentenakkoord te onderhandelen gaat uit van een lid van de Raad voor het Verbruik, of van een lid van de regering.*

(...)

*Er moet binnen de Raad voor het Verbruik een unaniem standpunt bestaan over het akkoord, zowel om de onderhandelingen aan te vatten als om een akkoord te sluiten.*

(...)

*De algemene contractuele voorwaarden die in de consumentenakkoorden zijn vastgesteld, moeten vooraf voor advies worden voorgelegd aan de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen, die binnen de drie maanden advies moet uitbrengen. Eenmaal deze termijn is verstreken, kan het akkoord worden afgesloten.*

(...)

*Het consumentenakkoord wordt door de minister overgemaakt aan de Regering.*

*Behoudens bezwaar door een lid van de Regering binnen een termijn van 15 dagen, wordt het akkoord*

**bekendgemaakt in het Belgisch Staatsblad.**

*Bij gebrek aan bekrachtiging door de Ministerraad, komt het akkoord te vervallen.*

*(...)*

*Het niet naleven van een consumentenakkoord door een verkoper wordt beschouwd als een daad die strijdig is met de eerlijke gebruiken in de zin van artikelen 93 en 94.*

*(...)*

*De Koning kan, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op eenparig advies van de Raad voor het Verbruik aan een hele sector de toepassing opleggen van een consumentenakkoord waarvan het toepassingsgebied nationaal is. ]*

### **... op welke wijze we de problemen kunnen aanpakken !!!**

- Totnogtoe hebben we een **opsomming** gemaakt van **negatieve zaken** die onze erkende diensten voor schuldbemiddeling dagdagelijks ervaren. Ze contacteren om evidente reden de helpdesk van het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling niet indien alles vlot en correct verloopt. Zij werken verder weliswaar voor een specifieke doelgroep edoch hun klachten zijn zeker universeel te noemen en kenmerkend voor de sector van de telecommunicatie. Zo zijn het merendeel van 'onze' klachten ook terug te vinden in de jaarverslagen van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie.
- Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling wil niet enkel de opgesomde zaken aanklagen doch ook constructief mee nadenken over oplossingen voor de gestelde problemen. Dit tweede en laatste luik bouwt hierop verder. Hierna volgt dan ook een lijst van twaalf **aanbevelingen en voorstellen** die de gemelde problemen kunnen voorkomen dan wel maximaal vermijden.
- Het merendeel van de aanbevelingen en voorstellen zijn verder zo bedacht dat het mogelijk moet zijn om ze te realiseren **zonder wetswijzigingen**. De Minister, de Koning, de Raad voor Verbruik en/of het BIPT al dan niet in samenwerking met de sector kunnen de maatregelen realiseren: hetzij via een Consumentenakkoord hetzij via de uitvoering van art. 117, 118 en 119 en Telecomwet en/of de uitvoering van art. 3 Wet Bescherming Consument bij Omroeptransmissie- en Omroepdistributiediensten.
- In ideale omstandigheden zouden alle aangekaarte problemen opgelost worden via een zgn. Consumentenakkoord. Inhoudelijke inspiratie kan men dan halen bij het zgn. **Akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteit- en gasmarkt**. Dit akkoord bevat o.a. volgende bepalingen: dat bij aanbiedingen overheen de telefoon er geen overeenkomst is gesloten dan pas nadat de consument nadien een ondertekend contract terugstuurt naar de leverancier, plafonds voor verbrekingvergoedingen, de nieuwe gevonden leverancier die verantwoordelijk is voor een correcte beëindiging van de lopende overeenkomst, ... Ook het succes van dit akkoord zou inspirerend moeten werken.



| <b>Aanbeveling</b>  | <b>A<br/>K<br/>K<br/>O<br/>O<br/>R<br/>D</b> | <b>T<br/>W</b>                   | <b>W<br/>O<br/>O</b>               |
|---|--|----------------------------------|------------------------------------|
| <p>1. Bepalen van een <u>gedragcode voor verkopers</u> van abonnementen in de telecommunicatiesector</p> <p><i>→ om de verkopers duidelijk in te lichten over hun plichten op gebied van precontractuele informatieverstrekking</i><br/> <i>→ om bepaalde praktijken te bannen (bv. blijven aandringen)</i><br/> <i>→ om misbruik van zwakkere consumenten maximaal te vermijden</i></p> <p>2. Bepalen dat (ook) bij elke overeenkomst (op afstand) de operator of provider een <u>door de consument (elektronisch) ondertekend contract</u>, met een bepaalde minimale inhoud, inclusief een duidelijke tariefkaart, nodig heeft om te mogen spreken van een <u>nieuwe abonnee</u> waarbij deze datum van ondertekening voorafgaand de datum van aansluiting moet zijn</p> <p><i>→ om discussies uit te sluiten over het wel/niet afgesloten zijn van een overeenkomst (overheen de telefoon)</i><br/> <i>→ opdat een consument duidelijke regels kunnen worden uitgelegd: heb je niets ondertekend, heb je geen abonnement</i><br/> <i>→ om te vermijden dat 'derden' voor persoon X of Y ongewild een abonnement afsluiten</i><br/> <i>→ om te verzekeren dat de consument ingelicht is bij het sluiten van de overeenkomst over de meest essentiële elementen zoals in het bijzonder ook de prijs voor de diensten</i></p> <p>3. Bepalen dat <u>minderjarigen</u> enkel en alleen (100%) "<u>pre-pay</u>" kaarten kunnen kopen en dat ze dus qua telecommunicatie geen (langer lopende "post-pay") abonnementen (tegen vaste en/of variabele vergoeding) mogen afsluiten</p> <p><i>→ om minderjarige (of anderen) te beschermen tegen de mogelijke en oplopende financiële nadelige gevolgen van een abonnement (art. 1305 B.W.)</i></p> <p>4. Bepalen dat bij wanbetaling de <u>onderbreking van de dienstverlening</u> waarvoor er wanbetaling is maar kan na 1 maand overschrijden vervaldatum van de factuur en 14 dagen na het hebben verstuurd van een waarschuwingsbrief en dat voor de geschorste periode geen enkele abonnementsvergoeding kan worden gevraagd alsook dat in dit geval geen afsluitings- of activeringskosten kunnen worden aangerekend aan de consument</p> <p><i>→ opdat dit drukkingmiddel niet wordt misbruikt en ongelijk aangewend</i></p> | <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>          | <p></p> <p></p> <p></p> <p>X</p> | <p></p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p><i>→ opdat de inzet van dit middel geen financieel voordeel inhoudt voor de operator of provider</i></p>  |   |   |   |
| <p>5. Bepalen dat eventuele <u>verbrekingsvergoedingen</u> geplafonneerd worden op 50 / 75 EUR naargelang de effectieve beëindigingsdatum wel / niet meer dan 6 weken verwijderd is van de contractueel voorziene einddatum</p> <p><i>→ om onredelijk hoge vergoedingen te bannen</i><br/> <i>→ om discussies te vermijden over het begrip 'onredelijk' en 'onvoorzienbaar' (artikel 32 WHPC)</i><br/> <i>→ opdat operatoren en providers niet kunnen willen speculeren op wanbetaling en verbreking van het contract omdat dit voor hen geen financieel voordeel inhoudt</i></p>  | X | X | X |
| <p>6. Bepalen dat eventuele <u>nalatigheidintresten</u> geplafonneerd zijn op het niveau van de geldende wettelijke intrest</p> <p><i>→ om onredelijke hoge nalatigheidinstresten te bannen</i><br/> <i>→ opdat operatoren en providers niet kunnen willen speculeren op wanbetaling en verbreking van het contract omdat dit voor hen geen financieel voordeel inhoudt</i></p>  | X | X | X |
| <p>7. Bepalen dat bij het aangaan van een nieuwe contract de nieuwe provider of operator in principe deze laatste verantwoordelijk wordt voor de <u>wissel van operator of provider</u>, dat hierbij maximaal wordt vermeden dat deze overgang nadelige gevolgen heeft voor de consument en dat also de nieuwe operator / provider zijn nieuw binnengehaald contract maar laat ingaan wanneer het vorige contract correct is worden beëindigd, dit alles behoudens andersluidende uitdrukkelijke en schriftelijke opdracht van de consument op een afzonderlijk document</p> <p><i>→ om concurrentie maximaal te laten spelen op de markt</i><br/> <i>→ om nadelige gevolgen van een (aangepaste) wissel maximaal te vermijden (zoals het moeten betalen van verbrekingsvergoedingen)</i></p>  | X |   |   |
| <p>8. Creatie van het statuut <u>beschermde klant</u>: het zou moeten gaan om personen in een precaire financiële situatie gelet op het inkomen (die sociaal tarief genieten) maar bijv. ook mensen met een collectieve schuldenregeling of die schuldhulpverlening of schuldbemiddeling hebben bij een erkende dienst voor schuldbemiddeling van OCMW of CAW:<br/> * deze kunnen, indien technisch mogelijk, kosteloos overschakelen van een post-pay naar een pre-pay formule van hun abonement (en deze mogelijkheid moet worden voorzien niet alleen voor mobiele telefonie)<br/> * deze kunnen aanvragen dat kosteloos een kopie van de facturen wordt verstuurd naar de begeleidende dienst die instaat voor het financieel beheer<br/> * deze personen worden geen kosten voor herinnering en ingebrekestelling aangerekend</p> | X | X | X |

|  |                   |  |  |
|--|-------------------|--|--|
| <p>* deze hebben het 'recht' om hun schulden in termijnen af te lossen</p> <p><i>→ om mensen met precaire financiële situatie niet uit te sluiten van (essentiële) telecommunicatiediensten</i><br/> <i>→ om begeleiding van mensen met precaire financiële situatie te vergemakkelijken zonder vermeerdering van kosten</i><br/> <i>→ om de precaire financiële situatie van deze mensen niet onnodig te verergeren</i></p> <p>9. Bepalen dat operatoren en providers binnen een periode van 2 weken schriftelijk moeten reageren op betwistingen en klachten en dat ze ook inhoudelijk op (juridische) <u>betwistingen</u> (van erkende diensten schuldbemiddeling) dienen te reageren (wat hen zou stimuleren aparte cellen op te richten met bijzonder bekwaam personeel – dit is iets wat een gewone (callcenter) medewerker blijkbaar niet kan)</p> <p><i>→ opdat consumenten en erkende diensten voor schuldbemiddeling een inhoudelijk antwoord mogen verwachten wanneer ze de schuld geheel of ten dele betwisten</i><br/> <i>→ opdat consumenten niet meer worden belaagd met standaarddreigbrieven ook al hebben ze een grondige betwisting opgeworpen (art. 3 Wet Minnelijke Invordering)</i></p> <p>10. (De uitbouw van het personeelsbestand van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en anders) bepalen dat in het algemeen de <u>invordering niet mag worden verder gezet zolang de procedure voor de ombudsdienst niet afgerond is</u> (zonder vermelding van een periode van 4 maanden)</p> <p><i>→ opdat alle klachten binnen de 4 maanden ook effectief kunnen worden afgehandeld zijnde de termijn dat operatoren en providers hun invorderingen moeten schorsen indien een klacht bij de Ombudsdienst is neergelegd</i></p> | <p>X</p> <p>X</p> |  |  |
| <p>11. Aanpak van het gebruik en misbruik van de zgn. <u>zwarte lijst van Preventel</u>: zonder duidelijk wettelijk kader zou deze lijst moeten worden verboden: alleszins zou de al dan niet opname op de lijst geen drukkingmiddel mogen zijn</p> <p><i>→ opdat er geen illegale verwerking van persoonsgegevens meer gebeurt</i><br/> <i>→ opdat operatoren en providers niet meer kunnen dreigen met opname op de lijst en dit zeker niet indien de consument of een erkende dienst voor schuldbemiddeling een betwisting heeft opgeworpen</i></p> <p>12. Afwerken en uitvaardigen van een <u>Ethische Code</u> omtrent betaal- en servicenummers en voorzien van controle op de naleving ervan door de <u>Ethische Commissie</u></p>  |                   |  |  |

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><i>→ om de regels rond het aanbieden van de bijzondere telefoniediensten te centraliseren en te verduidelijken en de consument hierbij maximaal te beschermen</i></p> <p><i>→ opdat er een instantie zal zijn die eventuele misbruiken kan onderzoeken en sanctioneren</i></p>   |  |  |  |
| <p>13.NB: Werk maken op de website van de BIPT van een (onpartijdige niet-commerciële) <u>tool om prijzen te vergelijken</u> voor abonnementen in de sector van telecommunicatie (wat in maart 2009 gerealiseerd is: zie <a href="http://www.bestetarief.be">www.bestetarief.be</a>)</p> <p><i>→ opdat consumenten bij een onafhankelijke en neutrale bron zich kunnen informeren wat voor hen het beste tarief is</i></p> <p><i>→ opdat consumenten eventuele misleidende verkooppraatjes kunnen controleren</i></p> <p>14.NB: Ondertussen is in april 2009 de Wet op de Minnelijke Invordering van 2002 aangepast, in de zin dat nu duidelijk is gesteld dat gerechtsdeurwaarders en advocaten ook enkel mogen invorderen wat in de onderliggende overeenkomst is vastgelegd (art. 5 WMI)</p> |  |  |  |