

Telecom

halfbakken helpdesks

Vergeet brieven en mails. Om van een helpdesk antwoord te krijgen, moet u bellen ... en héél geduldig zijn.

18 VRAGEN VOOR 7 OPERATOREN

ONDERZOEK

Wij gingen na hoe goed en hoe snel de klantendiensten van de belangrijkste telecomoperatoren reageren op een vraag van een klant. We namen daarbij twee standpunten in: dat van een bestaande klant en dat van een potentiële klant. Het onderzoek vond plaats tussen 15 oktober en 2 december 2008.

BELLEN, SCHRIJVEN, MAILEN

Wij stelden maximaal 18 vragen aan elk van de operatoren. Die gingen over vaste telefonie, breedbandinternet en digitale televisie. 6 vragen verstuurd via De Post; 5 via mail of via de website van de operator; 7 vragen stelden we aan de telefoon. Vanzelfsprekend kreeg elke operator enkel vragen over diensten die hij aanbiedt. Zo kreeg Belgacom de hele batterij op zich afgevuurd over telefonie, internet en televisie. Scarlet en EDPnet moesten enkel vragen over hun internetformules beantwoorden.



Talooze mogelijkheden en formules, uiteenlopende technologieën, een niet-aflatende stroom snuffjes en nieuwigheden. En dat alles om antwoorden te bieden op uw verzuchtingen. Helaas roept al die telecom even vaak vragen op als ze antwoorden biedt. Maar in die gevallen is er natuurlijk de klantendienst of helpdesk. Hoewel, zo lekker loopt het daar helemaal niet. Met

efficiënt, correct en snel communiceren hebben de operatoren het blijkbaar zelf moeilijk. U wordt vaak erg lang aan de lijn gehouden en de antwoorden die u kunt ontfutselen, zijn niet zelden onvolledig en onnauwkeurig ... als u al antwoord krijgt.

Bij voorkeur bellen

Wat de kwaliteit van de antwoorden betreft, krijgt helaas geen enkele

Onze vragen, hun antwoorden: 6 voorbeelden

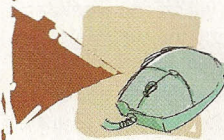
VASTE TELEFONIE



Schriftelijke vraag

Hebt u een sociaal tarief voor vaste telefonie? Aan welke voorwaarden moet ik voldoen om dat te genieten en welke voordelen biedt het? Welke stappen moet ik ondernemen om het te krijgen?

- Telenet is de enige operator die een correct antwoord gaf, hoewel ook dat onvolledig bleef (□).
- Tele2 nam niet de moeite ons te antwoorden en Belgacom antwoordde te laat (☹).
- Numericable (het vroegere Coditel) biedt naar eigen zeggen geen sociaal tarief aan, hoewel dat een wettelijke verplichting is (☹).
- Het antwoord van Voo betrof teledistributie, terwijl onze vraag over vaste telefonie ging (☹).



Vraag via e-mail

Moet ik iets betalen om een gedetailleerde factuur te krijgen? Is dat bedrag hetzelfde als wat ik moet betalen om details te krijgen wanneer ik een factuur betwist? Hoe kan ik mijn aanvraag voor zo'n factuur doen?

- De antwoorden van Telenet en Numericable zijn onvolledig. Zij begrepen onze vraag slecht (—).
- De klantendienst van Tele2 meldde ons niet genoeg informatie te hebben. Hun antwoord was dus erg onvolledig (—).
- Voo stuurde ons geen antwoord (☹).
- We konden Belgacom geen mail sturen (geen e-mailadres op hun site) en we hadden evenmin toegang tot een webformulier. Daarom stelden wij de vraag via een contactformulier, maar ze bleef onbeantwoord (☹).

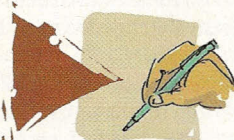


Vraag via de telefoon

Hoe kan ik me op uw formule "x" abonneren? Kan ik in dat geval mijn nummer houden? Is er een minimale contractduur en, mocht ik vóór de vervaldag het abonnement stopzetten, is er dan een vooropzeg of moet ik een verbrekingsvergoeding betalen?

- Belgacom en Telenet beantwoordden deze vragen perfect. Ze gingen ook na of wij wel degelijk een lijn hadden (☑).
- Tele2, Voo en Numericable waren niet te bereiken: de verbinding werd na 10 minuten wachten verbroken, de dienst bleek gesloten tijdens de vermelde openingsuren, de dienst was niet te bereiken... (☹).

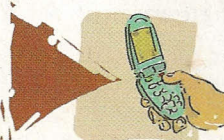
INTERNET



Schriftelijke vraag

Ik ben mijn contractgegevens kwijt. Kunt u me schriftelijk laten weten hoe lang mijn contract loopt, wanneer het afloopt, welke voorwaarden gelden om het te verlengen en wat ik moet doen als ik het wil opzeggen?

- Het antwoord van EDPnet was correct en volledig (☑).
- Telenet gaf een bevredigend antwoord, maar het was onvolledig. Zo kregen wij geen informatie over de manier om het contract op te zeggen (□).
- Numericable en Tele2 stuurden ons geen antwoord (☹).
- Het antwoord van Voo kwam veel te laat (☹).
- Belgacom beantwoordde onze brief niet, maar belde wel met onze undercoverklant om te checken of die zijn paswoord en login nog kende (☹).

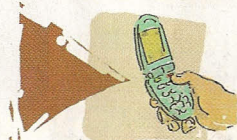


Vraag via de telefoon

Welke minimale computerconfiguratie heb ik nodig om een adsl- of kabelverbinding te kunnen gebruiken?

- De FAQ van de operators geven hierover nauwkeurige uitleg. We mogen dus hetzelfde verwachten van de klantendiensten.
- EDPnet gaf een volledig antwoord (+).
- Belgacom en Voo gaven erg weinig informatie en wat we te horen kregen, was ontoereikend (—).
- Het antwoord van Tele2 bestond vooral uit commerciële inlichtingen (—).
- Het enige wat Telenet te melden had, is dat er geen probleem is als de pc geen 10 jaar oud is (—). Voor de rest, geen informatie.
- Scarlet zei alleen dat we een modem nodig hebben (—).
- De klantendienst van Numericable was niet te bereiken (☹).

DIGITALE TELEVISIE



Vraag via de telefoon

Hoeveel kost een abonnement digitale televisie en hoeveel btw moet daarop worden betaald? Wat zijn bij u de voordelen en nadelen van digitale televisie? Moet ik nieuwe apparatuur kopen en zal ik zenders verliezen? Betaal ik meer of niet?

- Telenet antwoordde in detail en volledig (☑).
- Belgacom bleef erg vaag, stond vooral stil bij lopende promotieaanbiedingen, citeerde enkele voordelen, maar vergat enkele essentiële elementen en sprak met geen woord over eventuele nadelen van een overstap naar digitale tv (□).
- Voo gaf heel wat uitleg, maar zei niets over de belasting. De prijsinformatie liet te wensen over (□).
- Numericable gaf opnieuw niet thuis (☹).

ENKELE PARELTJES

Soms tarten de antwoorden van klantendiensten alle verbeelding. Oordeel zelf:

• Het anders zo Franstalig georiënteerde Numericable (vroeger Coditel) mag de grammaticaregels van die mooie taal toch nog eens herzien. Of wat vindt u van deze prachtige constructie uit hun brief: "Afin de satisfaire votre demande, nous vous à nous communiquer le numéro de la facture que vous souhaitez l'avoir en détail."

• Als antwoord op onze vraag over het sociaal tarief en de beschikbaarheid daarvan voor klanten legt Belgacom ons (37 werkdagen later) uit dat ze die info wel willen bezorgen, maar dat dat echt uitzonderlijk is en dat we het document aan niemand anders mogen bezorgen. Zijn de sociale tarieven plots top secret geworden bij de vroegere monopolist?

• Nog over de sociale tarieven zegt Voo 25 dagen na onze vraag dat het die voor teledistributie niet toekent. Nochtans hadden wij het in onze vraag over vaste telefonie. Die extreem lange reactietijd was blijkbaar nog niet voldoende om onze vraag te begrijpen.

• Bij een van onze telefonische vragen aan Voo

bleek de klantendienst onbereikbaar te zijn. Nochtans belden wij op een weekdag om 14 uur. Maar een opgenomen stem aan de andere kant van de lijn meldt resoluut dat de kantoren nu gesloten zijn en dat ze open zijn op weekdays van 9 tot 18 uur ...

• Nadat we onze vraag aan een helpdeskmedewerker van Voo voorlegden, is het eerste wat die meldt dat wij nog een factuur van € 128 moeten betalen. Dat was natuurlijk niet de reden van onze oproep en toen we dit duidelijk maakten, bleek dat de medewerker niet eens aandacht had geschonken aan wat we precies vroegen. We mochten de vraag dus nog eens herhalen.

• Nadat we bij Telenet "telefonie" hadden gekozen, werden we toch doorverbonden met iemand van de dienst "digitale televisie". Bij Voo kozen wij Nederlands, maar de Franstalige aan de andere kant van de lijn zei met klem dat we Frans hadden gekozen. In de meeste gevallen leggen de operatoren steeds de fout bij de consument. Die moet dan soms weer inhaken en terugbellen om dan weer minutenlang te wachten!



Nergens kregen wij een volledig antwoord over antivirusprogramma's. De operatoren spreken vaak alleen over hun aanbod. De prijs daarvan vermelden ze niet.

» allroundoperator een positieve eindbeoordeling. Telenet brengt het er al bij al nog redelijk vanaf, maar Numericable scoort ronduit slecht. Bekijken we het dienst per dienst, dan is het plaatje niet veel beter, behalve voor EDPnet, dat enkel internettoegang biedt. Verschillen zijn er ook als we het gebruikte middel in acht nemen: telefoon, brief of mail.

• De beste antwoorden kregen wij over de telefoon. Belgacom, Telenet en Voo doen het dan zelfs goed. De antwoorden van Tele2 waren redelijk, maar Numericable heeft een erg lange weg voor de boeg, vooral op het vlak van beschikbaarheid van de klantendienst. U krijgt die mensen gewoon zelden aan de lijn.

• De antwoorden na een vraag via mail of webformulier en via een brief zijn nog veel onduidelijker. We vroegen ons zelfs geregeld af of er iemand de moeite had genomen de vraag te lezen. De geringe aandacht voor sommige schriftelijke vragen is echt bedroevend en de kwaliteit van de antwoorden is slecht. Soms kopieerde de klantendienst eenvoudig een passage uit een prospectus of kregen we een automatisch antwoord dat verwees naar een ander nummer of een website.

Met name op de site van Belgacom was het moeilijk een contact via het net te leggen: nergens een e-mailadres te vinden. U moet al naar de FAQ surfen, de vraag die ietwat met de uwe overeenstemt zoeken en dan een formulier invullen. Onze poging was een slag in het water: we kregen nooit antwoord. Alle operatoren zakken overigens. De minst slechte zijn Telenet en Voo.

Meer dan 17 minuten wachten

Voor het criterium wachttijd scoren de operatoren nauwelijks beter dan voor hun antwoorden. Ongeacht over welke dienst u

TELECOM	KWALITEIT ANTWOORDEN				TELECOM	WACHTTIJD			
	Telefonie	Internet	Digitale televisie	EINDBEOORDELING		Telefonie	Internet	Digitale televisie	EINDBEOORDELING
TELENET	—	—	□	□	TELENET	□	+	□	+
VOO	—	□	—	—	NUMERICABLE	+	□	—	□
BELGACOM	□	□	●	—	TELE2	□	□	—	□
TELE2	—	—	—	—	VOO	●	□	+	—
NUMERICABLE	—	●	●	●	BELGACOM	●	●	●	●
EDPNET	n.	+	n.	n.	EDPNET	n.	+	n.	n.
SCARLET	n.	—	n.	n.	SCARLET	n.	—	n.	n.

■ Zeer goed + Goed □ Redelijk — Zwak ● Slecht n. niet van toepassing

een vraag hebt en hoe u die vraag stelt, Belgacom laat u altijd veel te lang wachten. Telenet doet het als enige gevoelig beter. Splitsen we weer op naargelang van het medium, dan bengelt de brievenpost weer helemaal onderaan.

- De telefoon was voor de kwaliteit van de antwoorden al het minste kwaad. U wordt er ook het snelst geholpen, hoewel dat ook verschilt naargelang van de operator. Telenet is de enige die gemiddeld binnen de minuut antwoordt. Tele2 antwoordt gemiddeld in minder dan 2 minuten. Belgacom is het traagst met gemiddeld 8 minuten wachttijd per oproep. Dat gemiddelde varieert bovendien bij alle operatoren naargelang van het moment van de dag: zo moesten wij bij Voo op een gegeven moment meer dan 17 minuten geduld oefenen.

- Op via het internet gestelde vragen antwoordden de operatoren in 70 % van de gevallen binnen de 5 dagen. Numericable is het snelst met een reactie op alle vragen binnen de 2 dagen. Helaas laat de kwaliteit van die antwoorden erg te wensen over.

- Grote verliezer is hier de brievenpost. U kunt net zo goed een fles met uw vraag in zee werpen. Erg weinig operatoren doen de moeite u te antwoorden. Voor de meeste vragen wachten wij nog steeds op een antwoord. Kregen we toch een reactie, dan moesten we meer dan 10 werkdagen wachten vooraleer die kwam. Belgacom beantwoordde slechts één van onze vragen per post ... 37 werkdagen na onze zending. Ook Voo huldigt het principe "traag is mooi" (25 en 29 dagen na onze brief). Maar Tele2 spant absoluut de kroon. Die operator reageerde gewoon op geen enkele van onze brieven. Telenet is in vergelijking daarmee een stuk beter. Zijn klantendienst beantwoordde weliswaar slechts de helft van onze vragen, maar als we iets ontvingen, dan was dat wel binnen een

De resultaten in een notendop

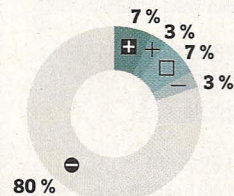
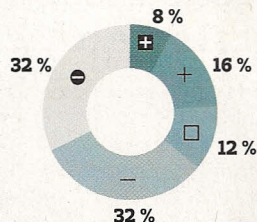
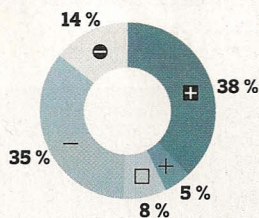
Wij stelden 18 vragen aan de operatoren. Om een volledig antwoord te krijgen binnen een redelijke termijn is bellen de minst slechte oplossing.

TELEFOON

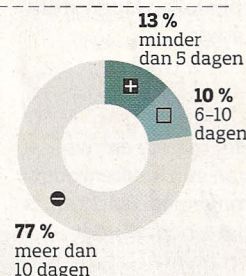
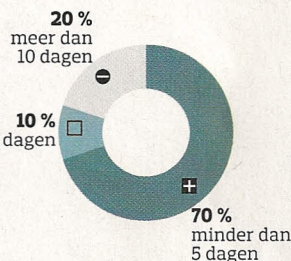
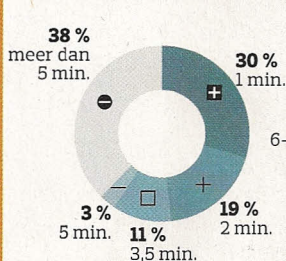
E-MAIL

POST

KWALITEIT ANTWOORDEN



WACHTTIJD



redelijke termijn (na 3 à 9 dagen).

De operatoren laten het vooral afweten als het erg technische vragen betreft, waarbij een iets grondigere analyse noodzakelijk is. In meer dan 75 % van de gevallen was de follow-up door de operator beneden alle peil. Wij vinden deze resultaten catastrofaal.

- In het algemeen dus erg lange wachttijden en -termijnen. Telenet redt net de eer door zijn snelle antwoorden via mail en telefoon. Aan het andere uiterste zitten Voo en vooral Belgacom. Een lelijke knauw in het imago van deze specialisten van de ultrasnelle communicatie. ●

Wij eisen



Enige lichtpunt bij de aanblik van deze bedroevende resultaten: wij kunnen met erg duidelijke eisen uitpakken.

- Gratis wachttijd: bij wet moet worden bepaald dat de tijd dat de consument aan de lijn hangt zonder met een medewerker van de klantendienst in contact te zijn gratis is. Zo'n wet bestaat trouwens al in Frankrijk.

- Maximale antwoordtermijn: de termijn waarbinnen een brief een antwoord moet krijgen, moet ook worden gereguleerd. Zoals geldt in de energiesector vinden wij een termijn van 5 werkdagen om vragen of klachten van consumenten te beantwoorden (of 10 indien het om de betwisting van een factuur gaat) schappelijk.
- Duidelijke contactgegevens: operatoren moeten duidelijk en steeds

op dezelfde plaats al hun gegevens weergeven opdat de consument makkelijk met zijn operator in contact kan treden, via mail, telefoon of brievenpost.

- Verbod op peperdure nummers: het verbod op dure telefoonnummers zoals 0900-nummers moet worden nageleefd. Een oproep naar een klantendienst mag niet duurder zijn dan een gewoon zonaal gesprek.



**Bijna 70 %
van de vragen
die wij
via de post
stuurden,
bleef
onbeantwoord**