

economie & beurs

OMBUDSMAN ONTVING OP HALFJAAR TIJD 3.300 MELDINGEN

Telenet kan berg klachten niet aan

Niet-activeerbare tv-boxen, haperende internetmodems en abonnementen die niet op te zeggen zijn: ook een half jaar na het begin van de malaise houdt de klachtenstroom over Telenet aan. Al zo'n 3.300 klanten ergerden zich dermate dat ze de tussenkomst van de ombudsman Telecom inriepen, blijkt uit nieuwe cijfers van HLN.

Sven PONSAERTS

Het Telenet-logo licht (al even) niet meer. Vlaanderens grootste telecom-provider raakt de problemen waarmee het nu al ruim een halfjaar lang kampt maar niet de baas. In juni dienden nog zo'n 690 klanten bij de Ombudsman voor Telecommunicatie een klacht in, in mei waren dat er zelfs 860. Het voorbije halfjaar trokken in totaal zo'n 3.300 misnoegde klanten naar de bemiddelaar.

«Het aantal meldingen met vraag tot bemiddeling ligt minstens driemaal hoger dan voor de problemen half december ontstonden», zegt ombudsman Luc Tuerlinckx. «Vorige week waren er, ondanks de vakantieperiode, een 120-tal klachten. Doe dat maal vier en je komt voor deze maand opnieuw op zo'n 500 uit. Dat is een erg hoog aantal, maar sowieso slechts het topje van de ijsberg van het werkelijke aantal aanslepende problemen.»

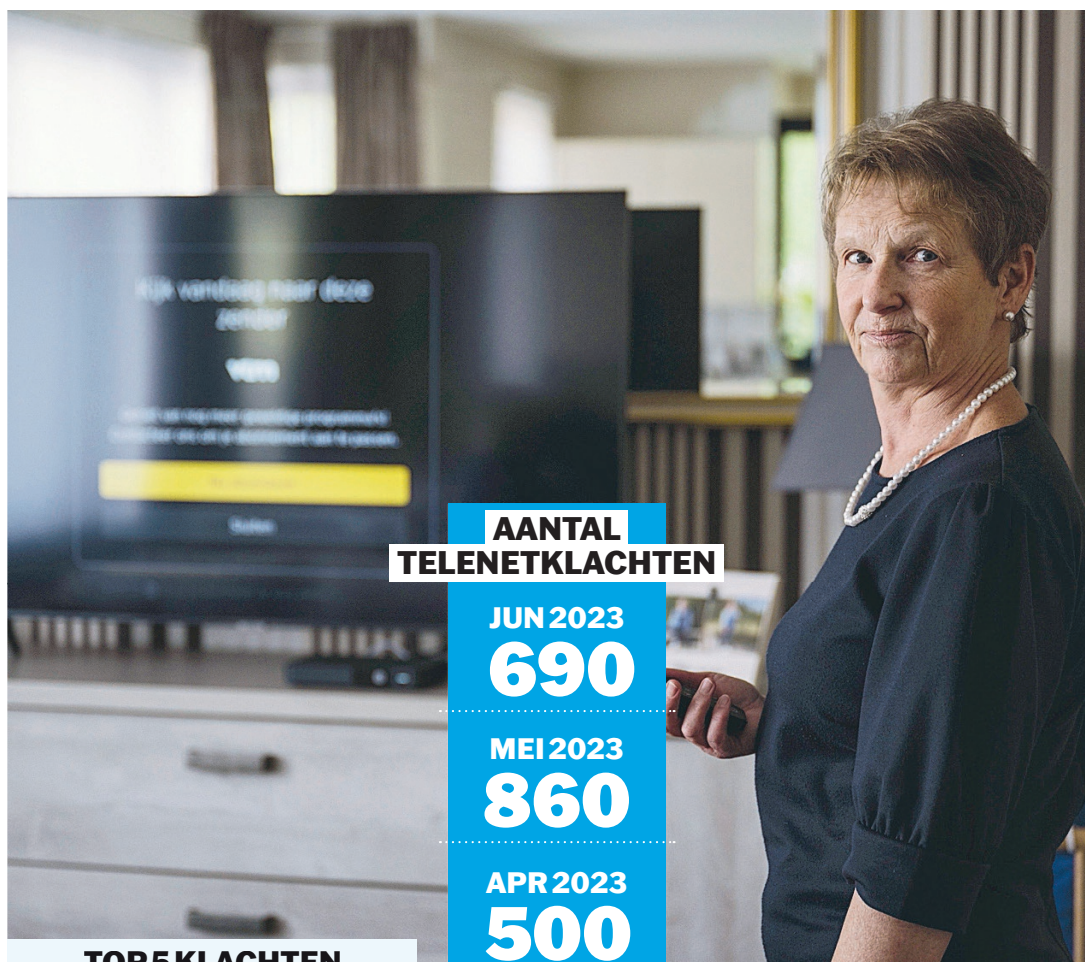
Ook bij Testaankoop blijven de klachten komen. De kink in de kabel die er kwam na een jarenlang geplande transformatie naar een nieuw computersysteem, raakt maar niet opgelost. «Bij een technologiebedrijf loopt altijd wel iets mis, maar dit sleept nu toch wel heel erg lang aan», zegt woordvoerder Laura Clays. Zij verwijst hierbij naar de erg magere concurrentie op de Belgische telecommarkt.

Het grootste probleem bij Telenet volgens de ombudsman Telecom: nieuwe tv-boxen en internetmodems die niet geactiveerd geraken. Heel wat klanten ergeren zich ook over aanhoudende storingen van hun vaste telecomdiensten. «We zien de jongste weken een opvallende stijging in het aantal klachten over televisiestoringen: bepaalde zenders die niet beschikbaar zijn, opnames die mislukken, het aanmelden op de tv-app dat niet meer mogelijk is of zelfs het volledig wegvallen van het televisiesignaal.»

Crisisteam

Niet enkel uw geduld als klant, maar ook dat van ons als journalist wordt door Telenet danig op de proef gesteld. «De problemen zijn inderdaad nog niet volledig verholpen», erkent woordvoerder Coralie Miserque, bijna vijf uur nadat we de vraag stelden. «Ons crisisteam zet alles op alles om de situatie te verbeteren. Enkele weken geleden hadden we een algemeen probleem met de tv-box. Dat heeft ongeveer een week geduurd en is intussen opgelost. Eventuele andere problemen met de tv-box bekijken we individueel per klant.»

Absolute prioriteit wordt gegeven aan klanten die geen gebruik kunnen maken van internet, televisie of telefonie. Telenet maakt zich sterk vandaag alle klanten die 'buiten dienst' zijn binnen



TOP 5 KLACHTEN OVER TELENET

1. Activatie nieuwe modem of tv-box
2. Storing vaste telecomdienst, zoals internet
3. Opzeggingsaanvraag foutief, waardoor facturen blijven komen
4. Uitblijven terugbetaling (bvb. na opzeg of niet-levering bestelde producten)
5. Geen toegang tot mailbox of online klantzone

Bron: ombudsdienst Telecom

de beloofde 48 uur te helpen, althans tijdens de werkdagen. «Dankzij een fast lane kunnen we hen absolute prioriteit geven en onze belofte nakomen.» Het leeuwendeel van de klachten betreft dus technische euvels, maar ook de administratie zorgt duidelijk voor heel wat frustratie bij klanten. «Op nummer drie in onze klachtenlijst: onbehandelde opzeggingsaanvragen, met als neveneffect dat mensen nog

sten blijft ook na zes maanden een probleem», zegt de ombudsman. «Wachttijden tot een uur om een medewerker te spreken, zijn nog steeds geen uitzondering. Terwijl operatoren verplicht zijn binnen de tweeënhalve minuut te antwoorden. Vooral de afdeling Storingsmeldingen is moeilijk te pakken te krijgen. Via sociale media of andere chatkanalen is de bereikbaarheid trouwens niet beter.»

«We zien wel al verbetering in de situatie», stelt woordvoerder Miserque van Telenet. «De wachttijden in de winkels zijn afgenomen. Ook de meeste telefonische diensten zijn weer even snel te bereiken als vroeger.» Daarvoor werden de afgelopen maanden onder meer 175 extra medewerkers voor de klantendienst aangeworven. «Alleen bij de technische dienst is de wachttijd inderdaad nog langer dan gewoonlijk. Een tip: via WhatsApp kunnen we onze klanten het snelste helpen.»

Schadevergoeding

Het is volgens Telenet evident dat klanten die meerdere dagen geen service genieten daarvoor een gepaste compensatie krijgen. «We bekijken die compensatie altijd op individuele basis», valt te horen.

«Bij een technologiebedrijf loopt altijd wel iets mis, maar dit sleept nu toch wel heel erg lang aan»

LAURA CLAYS, TESTAANKOOP

Testaankoop dringt echter aan op een wettelijke regeling die gedupeerden financieel moet compenseren. Staatssecretaris voor Consumentenzaken Alexia Bertrand (Open Vld) en minister van Telecom Petra De Sutter (Groen) dienden daartoe onlangs een wetsvoorstel in. Dat moet operatoren verplichten om gedupeerden per dag onderbreking een schadevergoeding van minstens 1 euro te betalen. «Het is niet meer dan logisch dat klanten die lang niet kunnen bellen, tv-kijken of surfen meteen een compensatie krijgen», klinkt het. «Ze betalen elke maand genoeg. We verwachten een uitstekende service van al onze operatoren.» De verplichte compensatie is wel nog niet voor morgen: het wetgevend werk moet na de zomer nog starten.

Voor Testaankoop mag de compensatie van 1 euro per dag trouwens best wat hoger. «Want een internetaansluiting is echt wel een basisdienst.»

Foutmeldingen verschijnen maar al te vaak op het scherm in de Vlaamse huiskamer. Foto ID/Wouter Maeckelberghe

onterechte aanrekeningen krijgen. Een ander probleem is dat tegoeden, zelfs na herhaaldelijk aandringen, niet worden terugbetaald. Of nog: online aangekochte tablets en smartphones die niet worden geleverd. Blijkbaar eveneens een gevolg van het haperende IT-platform van Telenet, waardoor de bestellingen niet doorstromen», aldus Tuerlinckx. De top 5 wordt afgesloten met ontoegankelijke mailboxen of de online klantzone. «Dat maakt het meteen ook moeilijk voor de getroffen om elektronische aanrekeningen te raadplegen, of hun Telenet-diensten digitaal te beheren.» Over de tariefverhogingen die Telenet de voorbije maanden doorvoerde, zitten er bij de ombudsdienst dan weer amper klachten. «Het wordt wel terloops vermeld: 'Zeker gezien zo'n verhoogde prijzen zouden we toch een betere dienstverlening verwachten.'»

Gebruik WhatsApp

Een en ander maakt natuurlijk dat het er voor de klantendienst van de operator niet rustiger op werd. «De bereikbaarheid van de eerstelijnsdien-