

## Bijlage 2

### Informatie maatregelen telecomsector tegen problematische schulden

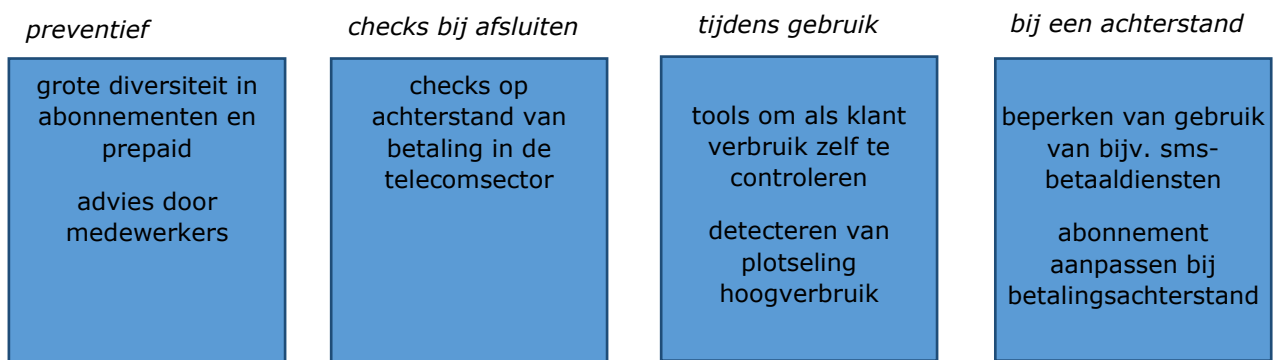
De telecomsector vindt het belangrijk dat klanten grip hebben op hun kosten en zij een betalingsachterstand voorkomen. Bedrijven hebben immers geen belang bij onbetaalde rekeningen.

#### Telecomaanbieders gaan schulden tegen

Telecomaanbieders hebben belang bij tevreden klanten. Als een factuur niet betaald kan worden, is dat onplezierig voor de klant maar ook nadelig voor de telecomaanbieder. Telecomaanbieders willen voorkomen dat klanten hogere kosten aan abonnementen hebben dan ze kunnen dragen.

Vanaf 18 jaar kan iedereen in Nederland zelfstandig een abonnement voor mobiele communicatie afsluiten. Het is hierbij van belang dat klanten een abonnement afsluiten dat past bij hun eigen financiële situatie. Telecomaanbieders kunnen de klant helpen bij het maken van hun keuze welke abonnementsvorm het beste bij hun situatie past.

Om klanten grip op kosten te geven, heeft de sector verschillende maatregelen getroffen.



#### Maatregelen die aan de voorkant zorgen voor grip op kosten:

- › Medewerkers in de winkels geven vooraf advies over een zo passend mogelijk abonnement.
- › Er is een breed aanbod van diverse soorten abonnementen, prepaid en tussenvormen.
- › Aanbieders bieden apps aan voor het bijhouden van verbruikte belminuten, sms en data en bijv. om ouders en kinderen te helpen bij het verantwoord gebruiken van een smartphone.
- › Alle aanbieders verwijzen naar de site [www.smsdienstenfilter.nl](http://www.smsdienstenfilter.nl), waar klanten zich kunnen afmelden tegen betaalde sms-diensten. Deze diensten worden namelijk door derden aangeboden en hierop heeft de aanbieder zelf geen invloed.
- › Verschillende aanbieders hebben eigen voorlichtingsprogramma's voor jongeren en ouders of dragen bij aan maatschappelijke initiatieven, zoals de Week van het Geld.

#### Ook doen aanbieders bij het afsluiten een aantal checks:

- › Er wordt een check gedaan bij het systeem van Stichting Preventel om te checken op een lopende betalingsachterstand.
- Stichting Preventel is een samenwerkingsverband tussen aanbieders van telecomdiensten. Klanten die een betalingsachterstand hebben die een aantal maanden niet voldaan is, worden*

*geregistreerd tot het moment dat de achterstand is voldaan. Dit voorkomt een stapeling van schulden. Meer informatie: [www.preventel.nl](http://www.preventel.nl)*

- › Ook gaan aanbieders na of een klant in de schuldsanering zit of onder curatele staat.

**Aanbieders bieden hun klanten diverse manieren om hun eigen gebruik bij te houden.**

Hierover heeft de sector met elkaar ook afspraken gemaakt in de gedragscode "Transparantie Mobiel Datagebruik".

- › Bijna alle aanbieders bieden tools aan, zoals een app, waarmee klanten hun eigen verbruik kunnen monitoren en hun abonnement eenvoudig kunnen aanpassen.
- › Als een klant in de buurt van zijn bundellimiet komt, sturen aanbieders een sms.
- › Veel aanbieders hebben daarnaast limieten gesteld hoeveel klanten buiten de bundel kunnen komen. Dit voorkomt onverwacht hoge rekeningen. In de EU geldt een standaardlimiet voor roaming, namelijk 50 euro. Alleen als de klant hier expliciet toestemming voor geeft, kan de limiet worden overschreden. Bij sommige aanbieders moeten klanten vooraf roaming in het buitenland activeren.
- › Aanbieders hebben daarnaast een systeem dat plotseling hoogverbruik van klanten opmerkt. Als een klant plotseling veel kosten maakt door het bellen naar dure 0900-nummers of door roaming, wordt dit opgemerkt en stuurt de aanbieder de klant een signaal.

**Wanneer de klant toch een betalingsachterstand opbouwt**

- › Het komt helaas voor dat ondanks deze maatregelen de klant toch een betalingsachterstand opbouwt. Uit de praktijk blijkt dat de meeste van die achterstanden komen door slordigheid, bijvoorbeeld doordat de rekening niet op tijd gezien hebben of vergeten te betalen, bijv. door een vakantie of een niet doorgegeven verhuizing. Ook komt het voor dat een grote verandering in het leven van de klant ertoe heeft geleid dat een achterstand is ontstaan.
- › Als een rekening niet betaald kan worden, is het belangrijk dat de klant dit zo snel mogelijk meldt bij zijn aanbieder. Afhankelijk van de situatie en het afgesloten contract wordt gekeken wat mogelijk is om het abonnement aan te passen.
- › Wanneer een klant meer dan een maand betalingsachterstand heeft, nemen veel aanbieders het initiatief om het gebruik van duurere diensten, zoals sms-diensten, te beperken. Dit neemt de eigen verantwoordelijkheid van de klant niet weg om kosten te voorkomen maar voorkomt dat de achterstand verder oploopt.