

Advies over de wijziging van de algemene voorwaarden “Telefoondienst” van Belgacom

Brussel, 27 september 2006.

1. Wettelijk kader

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

2. Advies

Tijdens de plenaire vergadering van 27 september 2006 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de volgende opmerkingen betreffende de wijziging van de algemene voorwaarden “Telefoondienst” van Belgacom. Het betreft een wijziging van artikel 73, § 1: bij voortijdige beëindiging tijdens het eerste jaar wordt de opzegvergoeding verhoogd van 50 % naar 100 % van de resterende abonnementsgelden.

Het Raadgevend Comité verzet zich tegen het verdubbelen van de vergoeding te betalen door de klant bij een verbreking van het contract tijdens het eerste jaar. Dit is bovenmatig. Het Comité vraagt het behoud van de bestaande regeling.

3. Toelichting door Belgacom

Belgacom vindt de verhoging van de opzegvergoeding gerechtvaardigd. Deze bepaling (contract met een bepaalde duur en verbrekingsvergoeding gelijk aan de totaliteit van de maandelijkse bedragen verschuldigd in geval van vroegtijdige opzegging) is niet alleen wettelijk, bovendien wordt deze ook door andere operatoren op de telecommarkt toegepast (zie bv. Telenet, Euphony, Tele2All In, Scarlet One).

Algemene voorwaarden

Telefoondienst

PSTN & ISDN lijnen

Opzegging door de klant

73 §1. De klant kan, om gelijk welke reden, het contract beëindigen vóór het verstrijken van het eerste jaar, mits betaling van een opzegvergoeding gelijk aan de abonnementsgelden verschuldigd tot aan de vervalddag van het contract.

Na één jaar mag de klant op elk moment opzeggen, mits een opzegtermijn van minimaal 7 kalenderdagen. De abonnementsgelden voor de facturatie periode die nog niet afgelopen is op het ogenblik dat de opzeggingstermijn afloopt, blijven verschuldigd. In geval deze abonnementsgelden reeds betaald zijn, worden zij niet pro-rata terugbetaald. In geval zij nog niet betaald zijn, moet de klant ze nog voor het geheel betalen.

De opzegging dient te geschieden met een aangetekende brief of door een persoonlijke melding in een Belgacom verkooppunt. In het laatste geval wordt aan de klant een ontvangstbewijs overhandigd. Bovendien kan de klant een bijkomende prestatie op elk moment opzeggen mits een opzegtermijn van minimaal 7 kalenderdagen volgens dezelfde modaliteiten.

§2. Indien de klant het contract opzegt zonder nummeroverdracht naar een andere operator, verwittigt Belgacom tot 3 maanden na de opzegging iedereen die de klant via dit nummer probeert te bereiken van de opzegging van het contract.

Verhuizing en nummeroverdraagbaarheid

74. Een klant die verhuist zal tegen betaling de verhuizing van zijn nummer kunnen aanvragen, op voorwaarde dat hij binnen dezelfde zone blijft en op een digitale centrale aangesloten is. Belgacom zal alles in het werk stellen om de verhuizing van het nummer zo goed mogelijk te laten verlopen. Het is echter mogelijk dat bepaalde functionaliteiten of diensten met toegevoegde waarde om technische redenen niet samen met het nummer kunnen worden overgedragen.

75. De klant die een nummeroverdracht naar een andere operator wenst, moet zich tot deze laatste wenden. In naam van de klant zal de nieuwe operator de nodige stappen ondernemen bij Belgacom.

Belgacom weigert echter een nummeroverdracht:

- indien de klant zijn nummer naar een andere telefoonzone wil overdragen;
- indien de operator naar wie de klant zijn nummer wil overdragen de wettelijke procedure voor nummeroverdracht niet naleeft.

Nummeroverdracht leidt tot de verbreking van het contract waarop dit nummer betrekking heeft en tot de afschaffing van alle aanvullende of optionele diensten die met dit nummer zijn verbonden.

Indien de klant maar een deel van zijn nummers wenst over te dragen, betaalt hij de eventuele herconfiguratiekosten.