



21 juni 2011

Geachte heer eerste minister,  
Geachte vice-premiers,  
Geachte heren ministers,  
Geachte parlementsleden,

**Betreft : Telecom : verbrekingsvergoeding**

Met deze brief willen we de aandacht vestigen op het volgende, en hierover ons standpunt meedelen. Deze brief wordt verstuurd namens het Platform Dag Zonder Krediet, dat volgende 21 Vlaamse, Waalse en Brusselse (middenveld)organisaties vertegenwoordigt :

Vlaams Centrum Schuldbemiddeling, OIVO-CRIOC, ACV/CSC, ABVV/FGTB, Verbruikerssateljee, KWB, KAV, Vlaams netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen, Centrum Kauwenberg, Equipes Populaires, Centre d'Appui Médiation de dettes (anciennement Grepa), Groupe Action Surendettement, Centre de Référence du Hainaut (CRéNo), Beweging van mensen met laag inkomen en kinderen (BMLK), Centre de référence de Liège (GILS), Réseau Financement Alternatif, Centre de référence de Namur (MEDENAM), JOC/F, Réseau belge de lutte contre la pauvreté, Réseau bruxellois de lutte contre la pauvreté, Réseau wallon de lutte contre la pauvreté.

Tot op heden werd de Europese richtlijn 2009/13/EG die telecomklanten beter wil beschermen nog steeds niet omgezet in Belgische wetgeving. Nochtans was de deadline hiervoor op 25 mei 2011 vastgelegd. Het Platform Dag Zonder Krediet roept de regering op hier zo snel mogelijk werk van te maken. In het bijzonder vragen wij aandacht voor het onderdeel van de richtlijn dat stelt dat er nationale wetgeving moet komen die *'de voorwaarden en procedures voor contractbeëindiging [en] de verandering van dienst aanbieder niet [mag] ontmoedigen'*.

Sinds jaar en dag wijzen de schuldbemiddelaars op de alsmaar grotere groep schuldenaren die problemen hebben om hun telecomfacturen te betalen. Uit de cijfers van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen blijkt onder meer dat de kans dat een cliënt in schuldbemiddeling zijn telecomfacturen niet kan betalen in 2009 gestegen is tot maar liefst 33%. Ook uit het jaarverslag 2010 van de Kredietcentrale van de Nationale Bank blijkt dat meer en meer mensen in zware schuldenproblemen geraken zonder dat zij krediet schulden hebben. Deze Kredietcentrale verwijst hierbij expliciet naar de telecomschulden als (mede)oorzaak van overmatige schuldenlast.

Dit heeft voor een groot deel te maken met de gebrekkige informatieverschaffing en de agressieve en misleidende verkoopspijntjken die heel wat telecomverkoopers hanteren. Verkoopers worden hierbij vaak aangemoedigd door hoge bonussen om 'koste wat kost' dure abonnementen te verkopen. Consumenten worden verleid met kortingen allerhande, gratis gsm's, extra belminuten... ook al kunnen zij het contract hiermee verbonden financieel niet aan. Zeker voor de (financieel) zwakkere consument is dit problematisch wanneer er hierbij ingetekend wordt op een contract waarin men 'gevangen' zit en dat hij niet kan stopzetten zonder het moeten betalen van een hoge verbrekingsvergoeding. Het



opzeggen van het contract lost dan het financieel probleem niet op en kan het zelfs verergeren.

Wat de problemen nog meer vergroot, is dat een deel van de operatoren erop rekenen dat de korting bij de aanvang van het contract snel tot een actiever belgedrag zal leiden. Na het verstrijken van de kortingsperiode rekenen zij buitensporige verbrekingsvergoedingen aan wanneer de consument protesteert tegen de plotseling hoge facturen, nadat hij heeft vastgesteld wat zijn nieuw belgedrag aan 'normale' prijzen eigenlijk kost.

Wij menen dat zolang de meeste operatoren eenzijdig blijven inzetten op langlopende contracten en hoge verbrekingsvergoedingen, onder meer nodig om hiermee de hoge commissies van de telecomverkopers te betalen, er niets zal veranderen. Ook in de financiële sector zagen we reeds dat hoge bonussen voor de verkopers tot irrationele verkoopspatijken leidden.

Om de klant voorop te stellen en overbodige schulden te vermijden, pleiten wij voor een opzegtermijn van één maand, ongeacht de duur van het contract, en een redelijke verbrekingsvergoeding van maximum 50 euro. Het voordeel van dergelijk stelregel is dat ze 'duidelijk' en 'transparant' is voor iedereen. Ook menen wij dat hierdoor de telecomsector haar verkoopspatijken zal moeten aanpassen. Wanneer de klant vlotter van operator kan veranderen en in dat geval niet gegarandeerd is dat de operator de eventueel uitbetaalde hoge verkoopbonus zal kunnen recupereren bij de consument, zal er meer aandacht besteed worden aan een gepast product op maat van de klant. Hierdoor zal dan verder ook het aandeel van de telecomschulden in de schuldendossiers dalen. Onnodig te melden dat zulks ook de onderlinge concurrentie tussen de operatoren alleen maar kan vergroten.

De aanrekening van onredelijk hoge opzeggingsvergoedingen, het creëren van verwarring omtrent de looptijd van het contract en het op een gewiekste wijze verlengen van lopende abonnementen blijken ook uit de 26.000 klachten die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in 2010 ontving.

Tot slot delen wij u mee dat het Platform Dag Zonder Krediet niet alleen staat met deze eisen. Zo pleitte CD&V-senator Peter Van Rompuy onlangs nog voor een verbrekingsvergoeding van maximaal 15 euro bij telecomcontracten. Er zijn zelfs bepaalde telecomoperatoren die achter deze eisen staan.

U kan ons natuurlijk steeds contacteren voor meer uitleg.

Met oprechte hoogachting,

Monique van Dieren (Fr.), woordvoerder Platform Dag Zonder Krediet

[vandieren@equipespulaires.be](mailto:vandieren@equipespulaires.be)

Robin van Trigt (NI.), contactpersoon Platform Dag Zonder Krediet

[robin.vantrigt@centrumschuldbemiddeling](mailto:robin.vantrigt@centrumschuldbemiddeling)

Zie ook [www.journeesanscredit.be](http://www.journeesanscredit.be) en [www.dagzonderkrediet.be](http://www.dagzonderkrediet.be)

BIJLAGE 1: Persbericht Platform Dag Zonder Krediet dd. 01/06/2011

BIJLAGE 2: Uittreksel Federaal Memorandum Platform Dag Zonder Krediet 2010-2014



## **BIJLAGE 1**

Woensdag 01 Juni 2011

# **Stop de hoge verbrekingsvergoedingen en de graaicultuur in de telecomsector**

Tot op heden werd de Europese richtlijn die telecomklanten beter wil beschermen nog steeds niet omgezet in Belgische wetgeving. Nochtans was de deadline hiervoor op 25 mei 2011 vastgelegd. Het gevolg hiervan is dat de telecomverkopers die leven volgens het principe 'eigen winst vóór alles' nog steeds vrij spel hebben. Het Platform Dag Zonder Krediet roept de regering op hier zo snel mogelijk paal en perk aan te stellen.

Sinds jaar en dag wijzen de schuldbemiddelaars op de alsmaar grotere groep schuldenaren die problemen hebben om hun telecomfacturen te betalen. Uit de cijfers van de erkende instellingen voor schuldbemiddeling in Vlaanderen blijkt onder meer dat de kans dat een cliënt in schuldbemiddeling zijn telecomfacturen niet kan betalen in 2009 gestegen is tot maar liefst 33%.

*'Dit heeft voor een groot deel te maken met de gebrekkige informatieverschaffing en de agressieve en misleidende verkooppraktijken die heel wat telecomverkopers hanteren. Consumenten worden verleid met kortingen allerhande, ook al kunnen zij het contract financieel niet aan. De verkopers rekenen erop dat de korting bij de aanvang van het contract snel tot een actiever belgedrag zal leiden. Na het verstrijken van de kortingsperiode rekenen zij buitensporige verbrekingsvergoedingen aan wanneer de consument protesteert tegen de plotseling hoge facturen. Bij de annulatie van een gebundeld pakket eiste een operator in een concreet geval maar liefst 2608,31 euro op', aldus Monique Vandieren van het Platform Dag Zonder Krediet.*

De aanrekening van onredelijk hoge opzeggingsvergoedingen, het creëren van verwarring omtrent de looptijd van het contract en het op een gewiekste wijze verlengen van lopende abonnementen blijken ook uit de 26.000 klachten die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie in 2010 ontving. Ook uit het jaarverslag 2010 van de Kredietcentrale van de Nationale Bank blijkt dat meer en meer mensen in zware schuldenproblemen geraken zonder dat zij kredietschulden hebben. Deze Kredietcentrale verwijst hierbij expliciet naar de telecomschulden als (mede)oorzaak van overmatige schuldenlast.

*'Zolang de meeste operatoren eenzijdig blijven inzetten op langlopende contracten en hoge verbrekingsvergoedingen en hiermee de hoge commissies van de telecomverkopers blijven betalen, zal er niets veranderen. Ook in de financiële sector zagen we reeds dat hoge bonussen voor de verkopers tot irrationele verkooppraktijken leidden. Om de klant voorop te stellen en overbodige schulden te vermijden, pleiten wij voor een opzegtermijn van één maand en een redelijke verbrekingsvergoeding van maximum 50 euro', aldus Monique Vandieren van het Platform Dag Zonder Krediet.*

Als de klant vlotter van operator kan veranderen, zal de telecomsector de verkooppraktijken moeten aanpassen en zal het aandeel van de telecomschulden in de schuldendossiers dalen. Het Platform Dag Zonder Krediet staat niet alleen met deze eisen. Zo pleitte CD&V-senator Peter Van Rompuy onlangs nog voor een verbrekingsvergoeding van maximaal 15 euro bij telecomcontracten. Er zijn zelfs bepaalde telecomoperatoren die achter deze eisen staan. Maar bovenal moet de richtlijn 2009/13/EG dringend omgezet worden. Deze stelt expliciet dat *'de voorwaarden en procedures voor contractbeëindiging de verandering van dienst aanbieder niet [mogen] ontmoedigen'*.

Het Platform Dag Zonder Krediet



## **BIJLAGE 2**

### **Nota voor het federale parlement en de federale regering 2010-2014**

#### **INLEIDING**

##### **1. DE STRIJD AANBINDEN TEGEN DE ARMOEDE**

- 1.1. Verhogen van de minimumuitkeringen en de vervangingsinkomens tot boven het niveau van de Europese armoedegrens
- 1.2. De toegang tot basisbehoeften zoals energie en gezondheidszorg verzekeren
- 1.3. Het automatisch toekennen van sociale rechten aan rechthebbenden

##### **2. VERSTERKEN VAN DE CONSUMENTENRECHTEN: EEN BETER BESCHERMDE EN BETER GEÏNFORMEERDE CONSUMENT**

- 2.1. Beter informeren
- 2.2. Een einde stellen aan onrechtmatige bedingen
- 2.3. Een snelle en eenvoudige afhandeling waarborgen van consumentengeschillen
- 2.4. De controle op de toepassing van de wet versterken
- 2.5. De consumentenbescherming op Belgisch en Europees niveau verzekeren

##### **3. BESLAGLEGGING MET RESPECT VOOR DE MENSELIJKE WAARDIGHEID EN DE RECHTEN VAN DE VERDEDIGING**

- 3.1. De invoering van het Centrale bestand van Beslagleggingen om hoge invorderingskosten te voorkomen.
- 3.2. Bijwerken van de lijst van niet voor beslag vatbare goederen
- 3.3. Transparante tarieven bij tussenkomsten van gerechtsdeurwaarders
- 3.4. De beslaglegging en openbare verkoop ontmoedigen als de verkoopprijs de procedurekosten niet of amper dekt

##### **4. NEEN AAN HET BETALINGSBEVEL IN DE RELATIE TUSSEN CONSUMENTEN EN VERKOPERS**

##### **5. AANREKENEN VAN AFBETALINGEN OP DE HOOFDSOM**

##### **6. OPTIMALISEREN VAN DE PROCEDURE VOOR COLLECTIEVE SCHULDENREGELING**

- 6.1. De communicatie tussen bemiddelaar en schuldenaar verbeteren
- 6.2. De vaststelling van het budget van de schuldenaars omkaderen
- 6.3. Een snelle procedure voorzien om betwistingen tussen de schuldbemiddelaar en de schuldenaar te beslechten
- 6.4. Een verplichte opleiding voor alle gerechtelijke schuldbemiddelaars

(...)

##### **2.2. Een einde stellen aan onrechtmatige bedingen**

Als het gaat om preventie van overmatige schuldenlast zijn sommige contractuele bepalingen problematischer dan andere. We stellen vast dat de bedragen die van de consument worden gevorderd in geval van laattijdige betaling van een factuur buitensporig zijn in de zin van de wet: bij de hoofdsom komen schadevergoedingen, intresten en allerlei kosten die, alles samen, de door de verkoper geleden schade ver overstijgen. Steeds meer consumenten komen daardoor in een negatieve schuldenpiraal terecht. Er moet in de wet betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming een rechtvaardig en evenredig plafond worden vastgesteld voor het bedrag van het boetebeding alsook voor de verwijlrenten en kosten, zoals reeds voorzien in de wet op het consumentenkrediet.

In de energiesector werden de algemene voorwaarden enigszins verbeterd dankzij een sectoraal akkoord: "Het akkoord: de consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en aardgasmarkt". Het is belangrijk om dergelijke akkoorden uit te breiden naar andere probleemsectoren, zoals de sector van de telecomunicatie: deze sector groeit sterk en de positie van de consument is er bijzonder zwak.