



- Persbericht -

Tele2 in bezwaar tegen besluit Consumentenautoriteit Consumentenautoriteit slaat met boete de plank volledig mis

Amsterdam, 7 april 2009. Communicatiebedrijf Tele2 laat weten dat het in bezwaar gaat tegen het besluit van de Consumentenautoriteit om een boete toe te kennen van € 70.000,- voor het overtreden van de wettelijke bepalingen inzake consumentenbescherming. Tele2 herkent zich niet in hetgeen de Consumentenautoriteit aanvoert als schade die zou zijn toegebracht aan de consument. De boete is opgelegd voor een drietal zaken. Met twee van deze zaken is Tele2 het in zijn geheel niet eens. In één zaak is Tele2 niet volledig geweest maar deze onzorgvuldigheid rechtvaardigt de boete niet (zie achtergrond).

Naar aanleiding van signalen in de markt is de Consumentenautoriteit in februari 2008 gestart met een onderzoek naar de verkoop van vaste telefonie abonnementen door Tele2 aan bestaande klanten. Deze klanten ontvingen al een factuur voor hun belminuten en kregen nu ook een aanbieding voor het afnemen van een abonnement op vaste telefonie bij Tele2. Het heeft na aanvang van dit onderzoek van de Consumentenautoriteit bijna een jaar geduurd voordat Tele2 enige inzage kreeg in de verwijten. Bovendien heeft het de Consumentenautoriteit nog vier maanden gekost om de boetes te bepalen. Dit is op zijn minst vreemd te noemen. Het ligt voor de hand dat de Consumentenautoriteit eerder actie had ondernomen richting Tele2, wanneer de toezichthouder werkelijk van mening was geweest dat Tele2 schade aan de consument toebracht. Bovendien is de Consumentenautoriteit van mening dat Tele2 nu op alle fronten niet meer in overtreding is en heeft daarom ook geen last onder dwangsom opgelegd.

“Tele2 is ruim 11 jaar actief op de Nederlandse markt en heeft meer dan 1,2 miljoen tevreden klanten. Dat kan alleen maar als je op een correcte manier met je klanten omgaat,” aldus Günther Vogelpoel, directeur consumentenmarkt van Tele2. “Wij zijn diep teleurgesteld in de Consumentenautoriteit. De toezichthouder slaat hier volledig de plank mis door niet op te komen voor de bescherming van consumenten, maar door over de hoofden van de consument heen juridische haarkloverij te bedrijven.”

- EINDE -

Achtergrond

De Consumentenautoriteit heeft een boete van € 70.000,- toegekend aan Tele2 voor een drietal zaken:

1. Voor het niet direct duidelijk maken van het commerciële doel van een telefoongesprek. De Consumentenautoriteit is van mening dat Tele2 bij aanvang van een telefoongesprek met een bestaande klant moet melden dat Tele2 in dit gesprek een extra dienst wil verkopen. Tele2 vindt echter dat je bij bestaande klanten niet zomaar met de deur in huis kunt vallen en dat het getuigt van goede manieren om eerst te vragen of de klant tevreden is of klachten heeft. De Consumentenautoriteit ziet dit anders en legt de omgangsvorm van Tele2 uit als zijnde in strijd met de wet.
2. Voor het niet duidelijk melden van alle tarieven en voorwaarden in het telefoongesprek. Tele2 geeft toe dat zij onzorgvuldig is geweest door bij een klein percentage klanten met een ISDN aansluiting niet duidelijk te vermelden dat zij een toeslag betalen voor ISDN. Dit rechtvaardigt volgens Tele2 echter niet de boete die is opgelegd.
3. Voor het niet op het juiste moment melden van alle stappen van de procedure voor het verkoopproces en voor het niet correct vermelden van de bedenktijd in de bevestigingsbrief. Tele2 meldt de bedenktijd en hoe de klant kan afzien van de overeenkomst aan het eind van het telefoongesprek, dit herhaalt Tele2 tevens in de bevestigingsbrief. Tele2 vindt dat het daarmee voldoet aan het wettelijke vereiste dat dit voor het sluiten van de overeenkomst dient te gebeuren. De Consumentenautoriteit vindt dat dit circa één minuut eerder moet gebeuren namelijk nog voordat in de gespreksopname (voicelog) wordt vastgelegd wat besproken is. Tele2 vindt dit juridische haarkloverij en is van mening dat dit niets te maken heeft met



consumentenbescherming. Tele2 vindt het juist eerlijk om aan het eind van het gesprek te melden dat de consument nog een bedenktijd heeft. Het ligt niet voor de hand dat een consument een contract niet zal sluiten op het moment dat hij hoort dat hij nog onder de overeenkomst uit kan. De Consumentenautoriteit geeft in haar besluit tevens aan dat de bedenktijd niet correct vermeld werd in de bevestigingsbrief. Dit gaat over het feit dat Tele2 aanvankelijk 7 dagen bedenktijd aangaf in de bevestigingsbrief in plaats van 7 werkdagen. Tele2 was hierbij onbedoeld onvolledig. In de praktijk had de consument echter altijd 7 werkdagen bedenktijd.

Contact Tele2

Remco Meerstra

Corporate Reputation Executive

T: +31 (0) 20 750 1804

E: remco.meerstra@tele2.com

Tele2 Nederland B.V. is één van de grootste communicatiebedrijven in Nederland. Het bedrijf biedt zowel de consumenten-, de zakelijke als de wholesale markt een compleet pakket van communicatiediensten. Tele2 biedt spraak-, data- en internet- en tv-diensten aan via een eigen infrastructuur, voorzien van de modernste netwerktechnologieën. Tele2-klanten profiteren van gebruiksvriendelijke en betaalbare diensten van topkwaliteit. Meer nieuws en informatie zijn verkrijgbaar via tele2.nl.