

TOCH NOG EXTRA KOSTEN

DURE 0900-NUMMERS

Fijn, die nieuwe regels waardoor je geen extra belkosten meer hebt bij het bellen naar de klantenservice. Toch krijgen consumenten nog steeds dure 0900-nummers voor hun kiezen. **Hoe zit dat?**



Sinds 13 juni 2014 mogen bedrijven geen extra tarief per minuut meer rekenen aan klanten die bellen naar de klantenservice. Een vast bedrag rekenen van maximaal €1 per gesprek was tot voor kort nog wel toegestaan. Maar ook daaraan maakte het Hof van Justitie van de Europese Unie een einde: bedrijven mogen helemaal geen hogere tarieven in rekening brengen, alleen de gewone belkosten. 'Anders zou het consumenten ervan kunnen weerhouden om naar een klantenservice te bellen om informatie te krijgen of hun rechten op het gebied van bijvoorbeeld

garantie te laten gelden', aldus het Hof. Dus is per 1 juli 2017 onze wetgeving aangescherpt en is bellen naar de klantenservice voor klanten niet duurder dan ieder ander 'gewoon' telefoontje. In 2015 checkten wij al in hoeverre bedrijven zich aan de regels hielden (zie consumentengids.nl/archief, zoek op: 'Cashen met de klantenservice'). Wij deden onderzoek bij onder meer banken, energieleveranciers, telecomproviders, webwinkels en online reisorganisaties. Gelukkig hielden de meeste onderzochte bedrijven zich aan de wet en rekenden zij

ZO ZIJN DE REGELS

- Bel je naar een 0800-nummer? Dat is helemaal gratis. Zelfs de normale belkosten hoeft je niet te betalen.
- Bel je als klant naar een klantenservice-nummer? Of gebruikt het bedrijf een telefoonnummer voor meerdere doelen en is één daarvan de klantenservice? Dan betaal je - als het goed is - niet extra. Alleen je normale belkosten.
- Bel je naar een betaald informatie-nummer, zoals een 0900-nummer? Direct vóór aanvang van het gesprek moet je te horen krijgen wat dit kost. Rekent het bedrijf meer dan €0,15 per minuut voor je telefoontje? Dan moet het ook het maximumtarief per gesprek aangeven.

geen (extra) kosten voor klantcontacten. Toch blijven wij meldingen en vragen krijgen over betaalde telefoonnummers. Tijd voor een herhaalonderzoek dus.

Ryanair en D-reizen

Goed nieuws: bijna alle onderzochte bedrijven die in 2015 de regels aan hun laars laptten, rekenen inmiddels géén extra kosten meer voor bellen naar de klantenservice. Alleen D-reizen rekent extra kosten per minuut voor een 0900-nummer voor klanten die na openingstijden bellen. Terwijl de regel duidelijk is: geen extra kosten voor klanten. Of het nu binnen of buiten kantooruren is, maakt geen verschil. We hebben D-reizen hiermee geconfronteerd en meerdere herinneringen gestuurd, maar een reactie bleef uit. Ook Ryanair valt in negatieve zin op. De luchtvaartmaatschappij heeft een online klantenservice waar je bijvoorbeeld via een chat vragen kunt stellen. Maar wie een telefoonnummer zoekt, vindt enkel dure 0900-nummers. Hoe zit dat, Ryanair? 'Hoewel het goedkoper is om te kiezen voor selfservice op onze website, kunnen klanten die een medewerker willen spreken ons bellen voor boekingen of wijzigingen in boekingen. Deze service kost meer als de boeking of wijziging ook online gedaan had kunnen worden.' Een opmerkelijke reactie. Telefonische bereikbaarheid is namelijk niet verplicht en als je je als bedrijf niet aan de regels wilt houden, moet je de lijnen eigenlijk sluiten. Wij hebben beide zaken gemeld bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM), die toeziet op naleving van de regels. 'Wij nemen signalen als deze heel serieus en grijpen regelmatig in', reageert de ACM. 'Dat doen we ook bij informatienummers die worden gebruikt voor het aanbieden van dure doorschakeldiensten. Je denkt dat je een (gratis) klantenservice belt, maar betaalt voor een nummer dat alleen maar daarnaar doorschakelt. Dat mag niet.'

Goed zoeken

Bij sommige van de onderzochte bedrijven is het nummer van de klantenservice alleen na heel goed zoeken op de web-

site te vinden. Dat 'wegstoppen' is niet verboden, maar wel een extra barrière voor klantcontact. Neem de website van CheapTickets.nl. Hier klik je bij vragen logischerwijs op 'Service & Contact'. Vervolgens tref je daar allerlei vragen en antwoorden aan, maar het telefoonnummer van de klantenservice staat er niet bij. Klik je vervolgens op: 'Jouw antwoord niet gevonden?', dan kun je een keuze maken voor een bepaald onderwerp. Weer staan daar vragen en antwoorden. Als je dan klikt op 'Mijn vraag staat hier niet tussen' kom je uit bij een e-mailveld met daarnaast – eindelijk – een kader met telefoonnummers. Dat moet toch veel klantvriendelijker kunnen, zou je zeggen.

Uitzonderingen

Al met al passen de meeste onderzochte bedrijven de regels vrij netjes toe. Maar waar komen de vragen en klachten dan vandaan? Die worden vooral veroorzaakt door de uitzonderingen op de regels, zo blijkt na nadere analyse. De wetgeving geldt bijvoorbeeld niet als je belt als niet-klant, of naar een informatienummer of overheidsinstantie, zoals de politie en het UWV. Dan zijn extra belkosten wél toegestaan. En dat zorgt voor verwarring. Zo'n informatienummer gebruikt het bedrijf bijvoorbeeld voor bestellingen of advies. 92920v.nl heeft zo'n nummer (€0,90 per minuut, met een maximum van €18) voor onder meer persoonlijk reisadvies. Bel je dit nummer, dan hoor je direct wat het kost. Zo hoort het: de tariefvermelding direct aan het begin van het gesprek. Bedraagt het extra tarief meer dan €0,15 per minuut, dan moet je ook het maximumbedrag horen. Bellen naar 112 is gratis. Maar is er geen spoed en wil je de politie spreken, dan kun je een 0900-nummer bellen voor 2,8 cent per minuut. <<

» Bellen naar een klantenservice mag niet duurder zijn dan een ander 'gewoon' telefoontje

HAAL JE RECHT

Wat te doen als je toch te maken krijgt met extra belkosten die niet mogen?

- Stuur een brief of e-mail met je klacht. Geef het bedrijf aan welke oplossing je verlangt en vraag om een reactie binnen 14 dagen.
- Klaag via social media (bijvoorbeeld Facebook en Twitter) bij het bedrijf.
- Plaats de klacht op Klachtenkompas.nl, het online klachtenportaal van de Consumentenbond.
- Stap naar een geschillencommissie als het bedrijf daarbij is aangesloten, of schakel je rechtsbijstandverzekering in.



SMAAKT DIT NAAR MEER?

Ontdek gratis 2 maanden* lang alle tests en tips van de Consumentenbond.



*) maandelijks opzegbaar, ook tijdens de eerste 2 maanden