

REACTIES PROVIDERS 4239

Vodafone/hollandsnieuwe

Contentprovider Greenwhale die via shortcode 4239 deze sms-diensten aanbiedt, is sinds 28 januari afgesloten van ons netwerk. Dit betekent dat deze aanbieder niet langer haar diensten via het Vodafone-netwerk kan aanbieden – dus ook niet aan hollandsnieuweklanten. We hebben hiertoe besloten vanwege het sterk toenemende aantal klachten in januari en omdat de dienst niet voldeed aan de sms-gedragscode van de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten. Alle klanten die over deze dienst hebben geklaagd, hebben hun geld van ons teruggekregen. Dit is lijn met ons coulerancebeleid dat we klanten die vermoeden het slachtoffer te zijn van misleidende sms-diensten direct crediteren en de kosten verhalen op de aanbieder van de sms-dienst. Dit coulerancebeleid hanteren we al sinds 2010, zie ook:

<http://over.vodafone.nl/nieuwscentrum/nieuws/vodafone-sms-aanbieder-gaat-kosten-van-misleiding-betalen>. Hollandsnieuwe heeft 1 klacht over de betreffende dienst gehad en ook die is gecrediteerd.

T-Mobile/Ben

Bij de diensten onder shortcode 4239 is sprake gebleken van misleiding (het bevestigingsscherm voldeed niet aan de vereisten van de code). T-Mobile heeft ook veel klachten van haar klanten hierover ontvangen. Al deze klanten krijgen hun geld terug. Dat is gebruikelijk indien de code wordt overtreden.

T-Mobile en Ben voeren weliswaar een ander, maar wel in beide gevallen een zeer ruimhartig coulerancebeleid als het gaat om premium sms diensten. Ook in gevallen waar de dienst conform de code is aangeboden maar de klant desondanks verrast blijkt door de kosten van de afgenomen dienst wordt ruimhartig coulerance toegepast.

Via My T-Mobile, de selfservice portal voor onze klanten, geven wij onze klanten de mogelijkheid om eenvoudig een blokkade in te stellen voor dergelijke betaal diensten. Op www.payinfo.nl kunnen klanten zien op welke diensten zij geabonneerd zijn en zijn deze abonnementen gemakkelijk op te zeggen.

T-Mobile betreurt het dat er aanbieders zijn die misbruik maken van de mogelijkheid om via de telecomfactuur diensten af te nemen. Dit veroorzaakt een veelheid aan klachten en ontevreden klanten. Met een ruimhartig coulerance beleid, mogelijkheden om de dienst uit te zetten en met voorlichting hoopt T-Mobile deze klanten weer tevreden te stellen.

KPN/Telfort/Simyo

We beperken ons tot een schriftelijke reactie, hierbij. De meeste klachten over Premium SMS die wij in januari en februari kregen, gingen over shortcode 4239. Het is lang geleden dat we zoveel klachten over Premium SMS hadden. De Stichting Gedragscodes Mobiele diensten is hiermee aan de slag. We betreuren uiteraard dat klanten hier nadeel van ondervinden en de Stichting is al aan de slag om deze partijen tot de orde te roepen.

Afspraken Telecomsector

De telecomsector als geheel heeft afspraken gemaakt over premium SMS diensten en Mobiele Internetdiensten. Deze afspraken staan in de Gedragscodes, deze zijn te vinden op www.payinfo.nl. Alle partijen die zich hieraan verbonden hebben, Mobiele Operators, SMS Brokers en Content Providers moeten zich houden aan de afspraken in deze Gedragscode. Wanneer een partij zich niet houdt aan de Gedragscode, kan hij op grond van de Gedragscode door het Loket van de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten formeel worden aangesproken.

In de Gedragscode werken alle mobiele operators als T-Mobile, KPN en Vodafone samen met SMS brokers (platformen betaaldiensten) en Content Providers (aanbieders van de diensten) om te zorgen dat malafide ondernemers deze dienst niet gebruiken om consumenten, onze klanten, te misleiden. Dit doen we door informatie over klantklachten door te geven aan het Loket van de Stichting, maar de Stichting heeft ook mensen in dienst die continu op zoek zijn naar deze partijen. En met succes. In de afgelopen periode heeft het Loket diverse partijen gesommeerd de door misleidende bevestigingsSMS'jes verworven abonnees uit te schrijven.

Voorlichting

Wij vermelden duidelijk in de overeenkomst die wij met de klant sluiten dat wij vergoedingen die de klant verschuldigd is voor het gebruik van premium SMS-diensten of andere diensten van derden, bij de klant innen. KPN specificeert maandelijks de kosten van derde partijen op de factuur. Daar vallen de kosten van deze SMS diensten, Mobiele Internet diensten en ook aankopen in de Google Play Store onder. Het is belangrijk dat klanten altijd hun factuur controleren. Daarnaast staat er informatie op onze website en kun je onze klantenservice gratis 24 uur per dag bellen voor informatie.

Wij kunnen niet beoordelen of het een door de klant gewenste of ongewenste dienst is en veel klanten maken bewust en met veel plezier gebruik van Premium SMS Diensten. Sommige klanten spelen graag een quiz, stemmen via SMS op kandidaten van spelshows op televisie of abonneren zich op een horoscoopdienst. Wij spreken via de Stichting Gedragscodes Mobiele Diensten partijen aan die onze klanten misleiden want zij veroorzaken leed en kosten bij onze klanten.

Stopzetten van een Premium SMS dienst

Als een klant bewust of onbewust een SMS abonnement heeft afgesloten en dit wil stopzetten, volstaat het om simpelweg STOP te sturen naar het nummer waarvan de SMS-jes komen. Het nummer waar dit naartoe gestuurd moet worden, de shortcode, staat in het bevestigingsbericht dat de klant ontvangen heeft. Daarmee houdt het SMSabonnement direct op en daarmee dus ook de daaraan gepaard gaande kosten. Op de site www.smsgc.nl oftewel www.payinfo.nl van de Stichting Gedragscodes Mobiele diensten kunnen klanten nakijken of ze geabonneerd zijn op een SMS-dienst (nog voordat zij de factuur ontvangen). Via deze sites kunnen ze hun mobiele telefoon ook blokkeren voor dit soort diensten.

Coulance KPN

Als klanten zich melden bij ons met een bezwaar over SMS-diensten op hun factuur dan gaan we met ze in gesprek. Wij kijken heel zorgvuldig naar alle individuele gevallen en zijn daarin vaak ook erg coulant. Als het om een malafide broker gaat, krijgen klanten uiteraard hun geld terug.

De meeste klachten over Premium SMS die wij in januari en februari kregen, gingen over shortcode 4239. Het is lang geleden dat we zoveel klachten over Premium SMS hadden. Zoals hierboven beschreven, is de Stichting Gedragscodes Mobiele diensten de partij die dit soort content providers aanspreekt op misleidende uitingen.

Tele2

Tele2 ontvangt de laatste weken een groeiend aantal vragen over betaalde SMS-diensten waaronder ook de diensten via het nummer 4239. Dit vinden wij een verontrustende ontwikkeling. Wij zijn dan ook blij dat het onderwerp de afgelopen weken veel onder de aandacht wordt gebracht door verschillende media. Zelf zijn wij een onderzoek gestart naar de beste manieren waarop wij onze klanten kunnen beschermen tegen aanbieders van SMS-diensten met mogelijke frauduleuze intenties. Daarbij kijken wij naar [het informeren](#) van onze klanten en andere mogelijke stappen.

Daarnaast is Tele2 aangesloten bij de SMSgedragscode, hiermee kan Tele2 voor haar klanten nagaan of in rekening gebrachte kosten voor betaalde SMS-diensten terecht zijn, door bewijs te vragen bij de aanbieder van de bewuste dienst. Als blijkt dat onze klant niet goed is geïnformeerd door de aanbieder van de SMS-dienst of niet actief akkoord heeft gegeven, worden de gemaakte kosten aan de klant vergoed.