

Persbericht

T-Mobile en Vodafone voor de rechter wegens ‘gratis’ mobieltje

Amsterdam, 31 augustus 2016 – Gisteren heeft ConsumentenClaim zowel Vodafone als T-Mobile gedagvaard vanwege het verkopen van misleidende all-in-telefoonabonnementen. In plaats van een gratis of goedkoop toestel werden klanten opgezadeld met een krediet. Bij dit krediet lieten Vodafone en T-Mobile klanten doorbetalen, ook nadat het krediet al geheel was afgelost. ConsumentenClaim eist namens haar klanten dat deze te veel betaalde aflossingen worden terugbetaald. Ook dienen de providers op grond van uitspraken van de Hoge Raad uit 2014 en 2016 de aankoopprijs van het toestel aan klanten terug te betalen.

“Het is natuurlijk te bizar voor woorden om gewoon door te blijven gaan met het incasseren van aflossingen terwijl het krediet al volledig is afbetaald”, zegt Stef Smit van ConsumentenClaim. Bij Vodafone en T-Mobile doet deze situatie zich voor als de klant het abonnement verlengt, maar nog geen nieuw toestel uitkiest. Dit gebeurt vaak als de klant nog tevreden is met het oude toestel of wil wachten op een nieuw model. Uit cijfers van ConsumentenClaim blijkt dat circa 12% van de klanten van deze mogelijkheid gebruikmaakt. Gemiddeld blijft een contract op die manier bijna 12 maanden doorlopen. De aflossingsbedragen variëren meestal van 20 tot 30 euro per maand. Zo worden honderden euro's te veel bij klanten in rekening gebracht. ConsumentenClaim schat dat over de afgelopen jaren bijna 1 miljoen klanten op deze manier te veel hebben betaald.

Doordat de Hoge Raad heeft bepaald dat deze all-in-telefoonabonnementen voor het toesteldeel kunnen worden vernietigd, moeten de telecomproviders naast de onterechte incasso's de aankoopprijs van het toestel aan klanten terugbetalen. De Hoge Raad motiveert de uitspraak met de uitleg dat volgens de wet de sanctie op het schenden van regels voor het verstrekken van kredieten en koop op afbetaling 'doeltreffend en afschrikwekkend' moet zijn.