

PERSBERICHT

Telefoonproviders massaal in de fout

Amsterdam, 13 februari 2016 – Telefoonproviders zoals KPN, Vodafone en T-Mobile hebben jarenlang abonnementen verkocht met een all-in-prijs. Dit zijn abonnementen waarbij geen uitsplitsing wordt gegeven van de belkosten en de prijs van het toestel. Een dergelijk abonnement is voor wat betreft de telefoon eigenlijk een lening. Doordat telefoonproviders niet hebben verteld voor welk bedrag de consument een lening afsloot, hebben zij de wet overtreden. Op 12 februari 2016 heeft de Hoge Raad een belangrijke uitspraak over deze abonnementen gedaan. Klanten kunnen de overeenkomst voor wat betreft het krediet vernietigen. De telefoonprovider moet dan alle betaalde kosten voor de telefoon terugbetalen. De klant moet de telefoon teruggeven, maar volgens de Hoge Raad mag dit de telefoon zijn in de staat zoals die op dat moment verkeert.

Consumenten die door het afsluiten van een telefoonabonnement in financiële problemen zijn gekomen, kunnen een beroep doen op de uitspraak. Maar ook consumenten die na afloop van de verplichte contractduur nog de volle prijs betalen, kunnen met deze uitspraak het teveel betaalde terugvorderen. “Telefoonproviders hebben jarenlang de werkelijke kosten van de telefoon verborgen gehouden en gaan daar nu de rekening voor betalen”, stelt Stef Smit, directeur van ConsumentenClaim. “Het opvallende van de uitspraak van de Hoge Raad is dat klanten bij vernietiging van de kredietovereenkomst hun gebruikte telefoon kunnen teruggeven, terwijl ze recht hebben op volledige terugbetaling van alle kosten die ze voor de telefoon hebben betaald.”

ConsumentenClaim onderzoekt nog op welke telefoonabonnementen de uitspraak van toepassing is en welke klantgroepen daar nog meer van kunnen profiteren. Geïnteresseerden kunnen zich gratis registreren op de website van ConsumentenClaim. Zij ontvangen dan nadere informatie over de gevolgen van de uitspraak en voorbeeldbrieven die aan de telefoonprovider gestuurd kunnen worden.

De meeste telefoonproviders vermelden tegenwoordig bij het aanbieden van abonnementen de kosten van de telefoon. Alleen KPN doet dit nog steeds niet.