

## Charter voor klantvriendelijkheid

### Preambule

Dit charter is van toepassing op de relaties tussen de ondertekenaars en hun particuliere klanten en individuele consumenten. In deze tekst wordt verder hiervoor de term consumenten gebruikt.

Voor de bedrijven en organisaties die dit charter ondertekenen is klanttevredenheid en klantgerichtheid van primordiaal belang en het sluit aan bij hun geleverde inspanningen en geplande initiatieven op dat vlak.

De ondertekenaars verbinden zich tot het inzetten van alle redelijke middelen ter verbetering van hun interne procedures voor registratie, traceerbaarheid en behandeling van vragen en klachten van consumenten. De ondertekenaars zullen zich maximaal inzetten om nog meer tastbare resultaten te behalen voor een klantvriendelijker beleid.

De naleving van dit charter moet er toe leiden dat de kwaliteit van de antwoorden aan de consumenten voortdurend verbetert. Het uitgangspunt is dat de consumenten zo vlug mogelijk een correct en volledig antwoord krijgen op hun vragen of klachten.

Bedrijven en organisaties die de bepalingen van dit charter willen respecteren kunnen zich ten allen tijde aansluiten.

Het begrip klantendienst in dit charter dient ruim te worden beschouwd. Het betreft het meest directe aanspreekpunt op afstand van de ondertekenaars met de consumenten, waarbij het dus ook kan gaan om de helpdesk, de dienst na verkoop, het callcenter of het algemeen contactpunt.

Dit charter doet geen afbreuk aan de wettelijke en reglementaire bepalingen en contractuele verplichtingen die van toepassing zijn op de ondertekenaars. Bovendien is het charter een aanvulling op bestaande sectorspecifieke gedragscodes en charters waar de ondertekenaars zich hebben bij aangesloten.

## **I. Directe contacten met consumenten**

### **1. Contactgegevens**

De ondertekenaars zorgen er voor dat hun contactgegevens duidelijk en transparant worden vermeld op hun website, contracten, facturen, offertes, rekeningafschriften, ... zodat de consumenten snel hun weg kunnen vinden naar de klantendienst. Daarbij zorgen ze er voor dat de verschillende manieren waarop contact kan worden genomen (elektronisch, telefonisch, briefwisseling) overzichtelijk worden vermeld zodat consumenten een keuze kunnen maken.

Indien er een website is moet er link naar een overzichtelijke contactpagina worden voorzien op de onthaalpagina of de hoofdnavigatie, waarbij de volgende informatie direct terug te vinden is

- het telefoonnummer,
- het e-mailadres of een gepreformateerd contactformulier,
- het correspondentieadres van de gewenste dienst en in voorkomend geval de contactpersoon.

### **2. Wachttijden en kostprijs telefonische oproepen**

De ondertekenaars zorgen er voor dat consumenten bij telefonische oproepen binnen de 2,5 minuten, na de definitieve keuze via het keuzemenu, een fysiek persoon aan de lijn krijgen. Indien deze wachttijd niet kan worden gerespecteerd wordt de mogelijkheid geboden om zijn telefonische gegevens mee te delen zodat de betrokkene voor het einde van de volgende werkdag, na het ogenblik waarop de gegevens werden meegedeeld, gratis wordt gecontacteerd. Dit bij voorkeur op een door hem opgegeven tijdstip (call-back) en op de wijze die hij wenst.

Indien mogelijk wordt voorzien om de consument op voorhand een tijdsindicatie te geven over de wachttijden.

Bij uitzonderlijke omstandigheden, piekmomenten, algemene of omvangrijke problemen zal de onthaalboodschap zo snel mogelijk aangepast worden met een omschrijving van de gebeurtenis of het probleem en wanneer mogelijk een indicatie wanneer het opgelost is. Deze boodschap zal ook hoorbaar zijn voor mensen die reeds wachten op doorschakeling naar een operator.

De ondertekenaars doen maximale inspanningen om hun klantendienst telefonisch bereikbaar te maken met een gratis nummer vanuit het binnenland.

Indien de klantendienst bereikbaar is via een niet-gratis-nummer zullen de gesprekskosten per minuut niet hoger liggen dan deze voor een geografisch nummer.

Indien er speciale telefonische diensten zijn, buiten het bestaande contract, met een gepersonaliseerde dienstverlening, wordt vooraf geïnformeerd over de kosten indien deze hoger zouden liggen dan deze voor een geografisch nummer.

### **3. Keuzemenu en doorschakelmogelijkheden bij telefonische oproepen**

De ondertekenaars zullen het keuzemenu bij telefonische oproepen zo eenvoudig mogelijk houden met duidelijke en verstaanbare begrippen, waarbij het aantal keuzes en keuzeniveaus wordt beperkt.

Om te vermijden dat de vraag of de klacht onnodig moet worden herhaald zal er worden voor gezorgd dat de consumenten via maximaal twee doorschakelingen bij de juiste persoon voor het specifiek probleem of de gestelde vraag terecht komen.

### **4. Bevestiging van mondelinge afspraken**

De ondertekenaars verbinden zich er toe om mondelinge afspraken die gemaakt worden met de consumenten per brief, per e-mail of per SMS, naargelang de aard van de afspraak, te bevestigen. Dit om elk misverstand over gemaakte afspraken te vermijden.

Meer specifiek gaat het om mondelinge afspraken die een financiële of contractuele relevantie hebben voor de consumenten.

Dit om ervoor te zorgen dat de consument over een bewijs kan beschikken van wat is besloten, afgesproken of toegezegd wanneer er contact is geweest over de uitvoering van een overeenkomst of de betaling van een factuur.

## **5. Antwoordtermijnen van brieven en e-mails**

Teneinde de consumenten optimaal te informeren, verbinden de ondertekenaars zich er toe om binnen de 5 werkdagen te antwoorden op vragen of klachten van consumenten via de gepaste communicatiekanalen.

Als de vraag of de klacht niet binnen de 5 werkdagen kan worden beantwoord, zal een ontvangstbevestiging worden verstuurd binnen de 5 werkdagen. In deze ontvangstbevestiging wordt minstens gemeld dat de vraag of de klacht verder dient te worden onderzocht. Daarnaast wordt de termijn vermeld tegen dewelke de consument een uitgebreid antwoord ten gronde zal krijgen. Wanneer voor het definitief antwoord informatie nodig is van derden, delen zij dit mee met aanduiding van de informatie die zij in dit geval nodig hebben en van wie, en vermelden zijn binnen welke termijn na ontvangst van deze informatie een antwoord zal worden verstrekt. De informatie wordt onmiddellijk opgevraagd bij de derden.

In geval van een betwisting van een factuur verbinden de ondertekenaars zich er toe om in de bovenvermelde gevallen te antwoorden binnen de 10 werkdagen.

## **6. Betwisting van facturen**

Indien een betwisting van een factuur terecht is of nog verder moet worden onderzocht, verbinden de ondertekenaars zich er toe om na ontvangst van de betwisting de invordering van het betwiste deel van de factuur onmiddellijk op te schorten dan wel de nodige stappen te ondernemen om de verkeerde inning recht te zetten. Het antwoord aan de consument maakt hiervan duidelijk melding. Het vermeldt

duidelijk het niet betwiste bedrag en de datum waartegen dit moet worden betaald door de consument. Op geen enkele manier mogen kosten in rekening worden gebracht voor de afhandeling van de betwisting met uitzondering van gevallen waarin de betwisting aantoonbaar enkel tot doel heeft de betaling uit te stellen.

## **7. Transparante contracten en facturen**

De ondertekenaars verbinden zich er toe hun contracten, (voorschot-)facturen, algemene of bijzondere contractuele voorwaarden zo eenvoudig en transparant mogelijk op te stellen. Dit moet leiden tot duidelijkheid bij de consumenten waardoor zij minder beroep moeten doen op de klantendienst.

De ondertekenaars zorgen er voor dat hun algemene en bijzondere contractuele voorwaarden in meest recentelijk en bijgewerkte vorm eenvoudig consulteerbaar, downloadbaar en afdrukbaar zijn via hun website. Deze voorwaarden kunnen op eenvoudig verzoek worden aangevraagd via andere kanalen waaronder telefoon, e-mail of post en worden kosteloos overgemaakt.

Op alle facturen vermelden de ondertekenaars op zijn minst:

- Desgevallend de duurtijd van het contract:
  - a) Indien de consument gebonden is door een contract van bepaalde duur, worden de einddatum, de opzegtermijn en de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging expliciet vermeld.
  - b) Indien de consument gebonden is door een contract van onbepaalde duur, wordt de opzeggingstermijn evenals de eventuele minimumduur van de overeenkomst vermeld, met vermelding van de aanvangsdatum.
- De contactgegevens van de klantendienst.
- De wijze waarop facturen kunnen worden betwist.
- De verwijzing naar de algemene en bijzondere contractuele voorwaarden.

## **8. Transparante en toegankelijke informatie over aangeboden producten en diensten**

De ondertekenaars verbinden zich er toe om de informatie over hun aangeboden producten en diensten zo transparant en toegankelijk mogelijk ter beschikking te stellen van de consumenten, in voorkomend geval ook via hun website.

Er zullen zoveel mogelijk duidelijke en actuele documenten ter beschikking worden gesteld zodat de consumenten enerzijds eenvoudiger producten en diensten kunnen vergelijken en anderzijds de klanten duidelijk op de hoogte zijn van waar ze zich toe verbinden.

Deze documenten vermelden op zijn minst en desgevallend:

- De duurtijd van het contract:
  - a) Indien de consument gebonden is door een contract van bepaalde duur, worden de einddatum, de opzegtermijn en de mogelijkheid tot stilzwijgende verlenging expliciet vermeld.
  - b) Indien de consument gebonden is door een contract van onbepaalde duur, wordt de opzeggingstermijn evenals de eventuele minimumduur van de overeenkomst vermeld, met vermelding van de aanvangsdatum.
- De contactgegevens van de klantendienst.
- De wijze waarop facturen kunnen worden betwist.
- De verwijzing naar de algemene en bijzondere contractuele voorwaarden.
- De duurtijd tijdens welke het aanbod geldig is en de voorwaarden om van het aanbod te kunnen genieten.

## **II. Medewerkers klantendienst, helpdesk, diensten na verkoop, callcenter of contactpunt**

Bij de naleving van dit charter zullen de ondertekenaars rekening houden met de werkdruk bij en de arbeidsomstandigheden van de medewerkers van de klantendienst, helpdesk, dienst na verkoop, callcenter of contactpunt.

## **III. Opvolgingsinstrumenten en publicatie van gegevens over klantvriendelijk beleid**

De ondertekenaars zullen performantie-indicatoren hanteren om de verschillende punten uit dit charter zo objectief en coherent mogelijk te meten. Hierbij zal er worden voor gezorgd dat er gebruik wordt gemaakt van indicatoren die desgevallend worden opgelegd door specifieke sectorreglementeringen en -regulatoren.

Volgende indicatoren zullen op zijn minst worden uitgewerkt:

- Telefonische oproepen:
  - Percentage beantwoorde oproepen door een operator ten opzichte van het totaal aantal oproepen.
  - Gemiddelde wachttijd tussen het moment waarop de oproeper zijn eindkeuze heeft gemaakt in het keuzemenu en het moment waarop de operator de telefoon opneemt.
- Facturen:
  - Gemiddelde termijn waarbinnen facturen in voorkomend geval worden geregulariseerd.
  - Gemiddelde termijn waarbinnen tegoeden in voorkomend geval worden teruggestort aan de consument, gemeten aan de hand van de factuurdatum en de datum waarop het tegoed werd teruggestort.
- Klachten:
  - Aantal gegronde en aanvaarde klachten van consumenten gericht aan de ombudsdiensten van de betreffende sector.

Om tot meer transparantie te komen betreffende de verschillende aspecten van de dienstverlening aan de consumenten zullen de ondertekenaars de resultaten van deze indicatoren op geregelde tijdstippen publiceren en minstens 4 keer per jaar actualiseren:

- In voorkomend geval in het jaarverslag,
- In voorkomend geval op de website,
- Via andere documenten of informatiekanalen.

Voorgaande bepalingen inzake de indicatoren zijn niet van toepassing voor de ondertekenaars die reeds onderworpen zijn aan gelijkaardige performantieindicatoren opgelegd door de bevoegde regulatoren.



#### **IV. Inwerkingtreding en implementatie**

De ondertekenaars verbinden zich tot een strikte naleving van dit charter.

De bepalingen van dit charter treden in werking op 1 januari 2012.

Voor bepaling I.2. wordt voorzien dat de vermelde tijdslimiet wordt behaald met 90% van de oproepen bij de inwerkingtreding van het charter en 6 maanden later de einddoelstelling, rekening houdend met de bepaling inzake uitzonderlijke omstandigheden, piekmomenten, algemene of omvangrijke problemen.

De implementatie en toepassing van de bepalingen van dit charter zullen minstens 1 keer per jaar worden geëvalueerd en dit voor de eerste keer 6 maanden na de inwerkingtreding van dit charter.

Op initiatief van de minister bevoegd voor Economie komen de ondertekenaars van het charter minstens 1 keer per jaar samen om deze evaluatie te bespreken. De FOD Economie zal instaan voor het secretariaat hiervan. Deze evaluatie kan leiden tot aanpassingen aan het charter.

De FOD Economie zal waken over de correcte toepassing van dit charter en hierover jaarlijks een evaluatie maken bestemd voor de ondertekenaars en een jaarlijks rapport maken bestemd voor het publiek en dit publiceren.

Er wordt een meldpunt opgericht binnen de FOD Economie waar vragen en klachten kunnen worden ingediend over het charter en de naleving ervan.

BRUSSEL, 15 juni 2011.

<b>Ondertekenaars</b>
-----------------------

**TELENET**

Patrick Vincent

Chief Commercial  
Officer**BELGACOM**

Kris VERVAET

Vice President Marketing  
& Channel Mgt**MOBISTAR**

Benoit Scheen

CEO

**BASE**

Bart Vandesompele

Head of Corporate  
Communication**MOBILE VIKINGS**

Frank Bekkers

CEO

**EDPNET**

Joachim Slabbaert

Chief Operations Officer

**The House of Contact  
Centers, THoCC**

David Gybels

Managing Director

**Vanguard Belgium**

Mathieu Bussels

**Contactcentres.be**

Martin Claes

Voorzitter

**BPOST**

Koen Van Gerven

Lid van het directiecomité

Residential Market, Postal  
Bank & ICT**ELECTRABEL  
COSTUMER  
SOLUTIONS NV**

Marc Josz

Gedelegeerd bestuurder

**SPE-LUMINUS**

Christian Gosse

CEO a.i.

**NUON BELGIUM NV**

Roberte Kesteman

CEO

**ESSENT**

Carlos van Nunen

Director Legal,  
Regulatory & Public  
Affairs and Human  
Resources**LAMPIRIS**

Bruno Vanderschueren

Gedelegeerd bestuurder

**EANDIS**

Guy Peeters

Directeur-generaal

**FEDICT**

Jan Deprest

Voorzitter

**FOD Economie, KMO,  
Middenstand en Energie**

Regis Massant

Voorzitter

**BNP PARIBAS  
FORTIS**

Peter Vandekerckhove

Lid van het  
directiecomité

**Test-Aankoop**

**Abonnementendienst**

Dominique Henneton

**VRT**

**Klantendienst**

Brigitte Vermeersch

Manager Communicatie