



Hulp nodig bij klein of groot onrecht? Vastgelopen in bureaucratie, gestuit op onterechte onwil of onverschilligheid?

Meld het ombudman Hans van Keken via ombudsman@hdcmedia.nl. Of per brief: Postbus 507, 2003 PA Haarlem. Bellen: 088-8241207 (ma, do, vr van 10.00 tot 11.00 u.).

Met medewerking van Van Koppen en Jager advocaten, Vereniging Eigen Huis, De Woonbond en Stichting de Ombudsman. Vanwege de vele aanvragen, hebben abonnees voorrang. Bij publicatie wordt in de regel de naam van de hulpvrager vermeld.

KRIJG NOU WAT?!

Gevecht

Het had iets van het gevecht van David tegen Goliath zoals Gert van de Kraats vorige week ten strijde trok tegen de juridische zwaargewichten van het advocatenbureau Bird & Bird uit Den Haag, die waren ingehuurd door Pretium Telecom. Van de Kraats wil een rechterlijke uitspraak over het telefoonabonnement dat zijn toen hoogbejaarde ouders in september 2007 is aangesmeerd door het Haarlemse bedrijf. De Geschillencommissie Telecommunicatie heeft hem in de langlopende procedure ongelijk gegeven en daarom is hij naar de rechter gestapt. Inmiddels is Pretium Telecom door de Consumentenautoriteit veroordeeld tot een boete van 87.000 euro, zijn dwangsommen opgelegd om de werving van klanten te verbeteren, hebben deze krant, televisie en andere media aangetoond dat nieuwe klanten gewonnen worden met trucs en halve waarheden, hebben duizenden mensen geklaagd over de werkwijze van het bedrijf en heeft ook de Tweede Kamer de aanpak van Pretium Telecom gehekeld. Alsof er al die tijd niets gebeurd is, hamert het telecommunicatiebedrijf bij de kantonrechter op het handhaven van het voor Pretium gunstige advies van de Geschillencommissie. Het is te gênant voor woorden. Zeker als je uit nieuwe publicaties weet dat de commissie aanvechtbare opvattingen heeft over onder meer de ontbindingstermijn en de telefonische weergave van het wervingsgesprek. Van de Kraats knokt echter door. Uitspraak op 27 mei.

Jan Kuys

IJmuidense: Een telefoon, twee telecomfirma's

Als je twee belbedrijven betaalt terwijl je maar één telefoon hebt, is er iets mis. Het overkomt de IJmuidense F. Wetting (79), die haar nicht op ons afstuurt om duidelijkheid te scheppen in de kwestie. Volgens de IJmuidense is het allemaal gekomen doordat Pretium haar ten onrechte abonnee maakte. „Tante dacht dat het KPN was met de vraag of ze voortaan per automatische incasso wilde betalen. Het was net toen KPN invoerde dat je daarvoor moest gaan betalen”, legt nicht Gerda Mossel uit. „Maar tante wilde gewoon bij KPN blijven. Toen ze de eerste nota van Pretium kreeg heeft ze dan ook meteen opgezegd. Nu ligt er echter een nota van twee maanden abonnementskosten plus gesprekskosten. Terwijl tante al die tijd ook nog eens gewoon abonnee bij KPN was. Maar wat we ook schrijven naar Pretium, er komt geen reactie.”

Wij krijgen die wel. Pretium beweert dan dat de werkelijkheid toch wat anders in elkaar steekt. Mevrouw Wetting zou wel degelijk een 'rechtmatige overeenkomst' gesloten hebben met de provider (al hebben wij zelf de opname daarvan niet nageluisterd). „Op de schriftelijke bevestiging en de mededeling dat je binnen een week alles ongedaan kunt maken heeft ze ook niet gereageerd”, aldus Patrick Wiedijk van Pretium. „Mevrouw heeft daarna nog twee maal telefonisch navraag gedaan over haar specificaties en ook toen niet aangegeven zich door ons misleid te voelen.”

Maar dan komt het addertje onder het gras vandaan, dat mogelijk meespeelde in alle misverstanden. „Bij de overstap van KPN naar Pretium is een administratieve fout gemaakt. Er is een verkeerd telefoonnummer geactiveerd”, meldt Wiedijk na onderzoek. Vandaar dus die dubbele kosten. „We hebben die fout inmiddels hersteld”, laat de woordvoerder weten, die namens zijn bedrijf excuus aanbiedt en ervoor zorgt dat Wetting haar eerder betaalde 214 euro terugkrijgt. Haar nicht Gerda Mossel is blij met de oplossing, maar snapt niet dat Pretium niet eerder reageerde op haar brieven. „Jammer dat er dan zoiets als een ombudsman nodig blijkt te zijn.”

Haarlems
Dagblad

14 april 2009.