



## FIST taskforce overstappen: Besluiten overstappen consumenten

Aanbieders van internettoegangsdiensten op de consumentenmarkt streven naar een klantvriendelijk en efficiënt overstapproces dat overstappen van abonnees met hun bundel bestaande uit internettoegang al dan niet in combinatie met telefonie en / of tv ondersteunt. Dit document beschrijft de door de aan het overstapproces deelnemende partijen overeengekomen afspraken.

### Besluiten:

Nr.	Omschrijving
1.	Bevestiging van de klantorder en de overstaporder (van de klant) dienen op hetzelfde moment plaats te vinden. Na bevestiging van een overstaporder van de klant informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder uiterlijk de volgende werkdag middels het versturen van een overstapverzoek. Het overstapverzoek wordt door de oude aanbieder als een opzegging in behandeling genomen.
2.	De latende aanbieder informeert de abonnee zo spoedig mogelijk over het geaccepteerde overstapverzoek en stuurt de abonnee binnen 3 werkdagen na acceptatie van het overstapverzoek een schriftelijke bevestiging van de opzegging. De latende aanbieder informeert de abonnee hierin tevens over de feitelijke consequenties van de overstap.
3.	<p>Aanbieders houden zich in contacten met klanten aan de wettelijke bepalingen en overeengekomen gedragscodes, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 4. Misleidende en vergelijkende reclame (artikel 194, 195 en 196)</li> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, Afdeling 3A. Oneerlijke handelspraktijken (Artikel 193)</li> <li>- De Nederlandse Reclame Code</li> <li>- Artikel 11.7 Tw inzake recht van verzet</li> <li>- Burgerlijk Wetboek Boek 6, afdeling 5.2b. Consumentenrichtlijn 2016 in het kader van annuleringen.</li> <li>- Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</li> </ul> <p>In situaties waarbij in de communicatie tussen oude-, nieuwe aanbieder en klant iets fout gaat dat leidt tot dubbele facturen / contracten voor de klant wordt in overleg tussen de oude en de nieuwe aanbieder een genoegzame oplossing voor de klant overeengekomen. Hierbij zal het klantbelang te allen tijde voorop staan.</p>
4.	Indien de klant niet wil overstappen naar de nieuwe aanbieder dan dient de klant zijn overstap order bij de nieuwe aanbieder te annuleren. De klant kan, ongeacht via welk distributie kanaal de overstap is ontvangen/vastgelegd, binnen de wettelijke annuleringstermijn na bevestiging van de klant-order bij de nieuwe aanbieder annuleren. Annuleren kan bij de nieuwe aanbieder via de reguliere klantelingen. Aanbieders bieden aan klanten een eenvoudige (bijvoorbeeld: link, website, of telefonisch) klantvriendelijke mogelijkheid om de overstap te annuleren.



5.	Indien de annulering door de klant buiten de annuleringsperiode plaatsvindt waarbij er meerdere malen CTRA's blocking verstuurd zijn, wordt coulfance toegepast eventueel in overleg tussen de overstapdesks van de nieuwe en de oude aanbieder.
6.	Zodra de klant-order bij de nieuwe aanbieder wordt geannuleerd en het overstapproces reeds loopt, zal de nieuwe aanbieder binnen een werkdag het in gang gezette overstapproces annuleren door het versturen van een annuleringsbericht naar de oude aanbieder. De nieuwe aanbieder zal naar de klant communiceren dat de overstap is geannuleerd. De oude aanbieder zal de opheffing vervolgens annuleren en dit melden aan de klant.
7.	In een aanbieder gedreven model is de nieuwe aanbieder primair aanspreekpunt voor de eindgebruiker, ook voor klachten betreffende het overstapproces.
8.	<i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>1</sup></i> Een overstaporder kan door de nieuwe aanbieder flexibel uitgevoerd worden vanaf FPD (First Possible Date) tot 120 kalenderdagen na het overstapverzoek. De FPD wordt door de oude aanbieder meegegeven in de beantwoording van een overstapverzoek. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Standaard is de FPD de datum waarop de abonnee zonder extra kosten zijn dienst kan beëindigen. Normaliter wordt hierbij rekening gehouden met initiële contractduur en een eventuele opzegtermijn.</li> <li>- Wanneer de abonnee expliciet akkoord gaat met voortijdige contractbeëindiging en de financiële consequenties die hieraan verbonden zijn, dan ligt de FPD 15 kalenderdagen in de toekomst.</li> <li>- Wanneer de FPD meer dan 120 kalenderdagen in de toekomst ligt, dan wijst de oude aanbieder het overstapverzoek af.</li> </ul>
9.	Periodiek wordt gerapporteerd hoe deelnemers zich houden aan de in de COIN standaard Overstappen overeengekomen kpi's met betrekking tot: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimale en maximale doorlooptijd</li> <li>- Reactietijden op CTR's</li> <li>- Aantallen overstappen, aantallen en percentage blockings, aantallen en percentage annuleringen</li> </ul>
10.	De nieuwe aanbieder zal zijn diensten niet werkend opleveren voor het verstrijken van de wettelijke annuleringstermijn. De oude aanbieder zal zijn diensten niet opheffen voor de ontvangst van een Performed bericht van de nieuwe aanbieder.
11.	Aanbieders van internettoegangsdiensten bieden een faciliteit die hun abonnees in staat stelt om na contracteinddatum kosteloos toegang te houden tot de e-mails die zij ontvangen op het e-mailadres of de e-mailadressen op basis van de handelsnaam of het handelsmerk van hun aanbieder (bv. naamabonnee@aanbieder.nl) voor een periode van tenminste 6 maanden. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deze faciliteit geldt voor de consumentenmarkt.</li> <li>- Deze faciliteit wordt aangeboden bij een klantgeïnitieerde contractbeëindiging (via aanbiedergestuurd of klantgestuurd overstapmodel).</li> </ul>

<sup>1</sup> Besluit is aangepast in het kader van versneld overstappen. Uiterlijke implementatiedatum: 31 december 2020.



- Tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden blijft een klantrelatie bestaan.
- Een aanbieder kan de faciliteit staken indien voortzetting redelijkerwijs niet langer van hem kan worden gevergd, bijvoorbeeld in geval van misbruik.
- Deze afspraken beschrijven een minimumaanbod. Aanbieders kunnen aanvullende diensten of functionaliteit aanbieden, al dan niet tegen betaling.

De latende aanbieder biedt de abonnee tenminste één van de volgende opties aan:

1. Toegang tot e-mail op vergelijkbare wijze als voor contractbeëindiging.

- Toegang tot e-mail omvat tenminste:
  - Behoud van basisfunctionaliteiten zoals toegang (lezen), versturen en verwijderen van e-mails.
  - Behoud van bestaande e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliassen aan te maken.
  - Toegang via webmail en / of POP met behoud van wachtwoord en login.
  - Behoud van instellingen ten aanzien van SPAM en beveiliging.
  - Behoud van mailbox- en webmailcapaciteit.
  - Behoud van ontvangen e-mails voor zover de mailbox- en webmailcapaciteit dit toelaat.
- De toegang tot e-mail wordt standaard 6 maanden gecontinueerd na contracteinddatum.

2. Doorsturen van e-mail

- Doorsturen van e-mail omvat tenminste:
  - Latende aanbieder stuurt alle e-mail berichten door naar een door de abonnee op te geven e-mail adres.
  - Abonnee kan dit instellen voor al zijn e-mailboxen en -adressen (inclusief in gebruik zijnde aliassen). Aanbieder hoeft niet de mogelijkheid te bieden om nieuwe e-mailboxen, -adressen of -aliassen aan te maken.
  - Aanbieder hoeft de abonnee niet de mogelijkheid te bieden om het e-mail adres waar naartoe doorgestuurd wordt te wijzigen.
- De abonnee kan doorsturen van e-mail instellen tot tenminste contracteinddatum op de 'mijn omgeving' en / of de 'webmail omgeving' van de latende aanbieder.
- Het tot 6 maanden na contracteinddatum kosteloos doorsturen van e-mail geldt ook voor e-mailboxen en adressen waarvoor al een e-mail 'forwarding' instelling bestaat.

Beëindiging:



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na 6 maanden wordt de faciliteit beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd, tenzij anders overeengekomen met de abonnee.</li> <li>- Op verzoek van de abonnee wordt de faciliteit per direct beëindigd en worden het account en de e-mail verwijderd.</li> </ul> <p>Informatievoorziening:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap worden opgenomen in de publiek beschikbare informatievoorziening over de overstapprocessen: <a href="http://www.coin.nl/overstappen/consumenten/e-mail-toegang">www.coin.nl/overstappen/consumenten/e-mail-toegang</a></li> <li>- Aanbieders informeren abonnees over e-mail toegang na een overstap en hoe dit in te stellen of te beëindigen:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. In de schriftelijke bevestiging van de opzegging</li> <li>2. Op hun publieke website; met een verwijzing naar de algemene afspraken op de COIN-website</li> </ol> </li> <li>- De klant wordt geïnformeerd dat tenminste gedurende de periode dat deze faciliteit wordt geboden een klantrelatie blijft bestaan.</li> <li>- In de communicatie wordt duidelijk onderscheid gemaakt tussen kosteloze e-mail toegang en een eventuele betaalde e-mail toegang.</li> </ul> <p>Support:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanbieders bieden tenminste support op basis van online FAQ.</li> </ul> <p>Voorwaarden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aanbieders geven zelfstandig vorm aan deze faciliteit, qua vorm, inhoud, de wijze van totstandkoming, de klantrelatie, alsmede de grondslag voor verwerking van persoonsgegevens. Dit omvat tenminste het minimumaanbod.</li> </ul>
12.	<p>Annulering van de overstaporder kan op twee manieren geïnitieerd worden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. door de klant bij de nieuwe aanbieder gedurende de wettelijke annuleringstermijn.</li> <li>2. door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder tot sluiting van het overstappen-dossier.</li> </ol> <p>De nieuwe aanbieder informeert de klant over de annulering. In beide gevallen informeert de nieuwe aanbieder de oude aanbieder door het verzenden van een CTC bericht.</p>
13.	<p>De 'Mijn contract' omgeving van aanbieders geeft inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De contracten / bundels die de klant afneemt</li> <li>- Het totale pakket van diensten waaruit de bundel bestaat met duidelijke aanduiding wat de consequenties zijn van het opheffen van de bundel voor de diensten in de bundel</li> <li>- Benodigde (klant)gegevens om een opzegging via de nieuwe aanbieder te doen, te weten NAW en minimaal één van de volgende gegevens: klant of contractnummer, controle getal (laatste 3-cijfers van IBAN) en telefoonnummer</li> </ul> <p>Deze gegevens zijn ook op de factuur en via telefonische klantengangen opvraagbaar.</p>



14.	<p>Bij overstappen worden alle Internet, telefonie en tv producten uit de bundel bij de oude aanbieder opgezegd (en mobiel zodra dit wordt aangeboden en afgenomen).</p> <p>Ter verdere verduidelijking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analoge TV en Digtenne worden default door de overstapservice opgezegd.</li> <li>- Diensten met een technische afhankelijkheid van de breedband drager worden default door de overstapservice opgezegd.</li> <li>- PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) worden bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijven PSTN en ISDN (incl. WLR/CPS indien van toepassing) dienst achter bij de oude aanbieder.</li> <li>- Mobiel internet (dongels/sim's) dat onderdeel uitmaakt van de bundel wordt default opgezegd.</li> <li>- Mobiele telefonie wordt bij de overstapservice in combinatie met een nummerportering opgezegd. Blijft de nummerportering uit dan blijft de mobiele telefonie dienst achter bij de oude aanbieder.</li> </ul> <p>De overstapservice kan worden gebruikt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indien de nieuwe en de oude aanbieder de overstapservice ondersteunt.</li> <li>- De klant bij zijn oude aanbieder tenminste internet afneemt.</li> <li>- Er geen sprake is van een verhuizing.</li> </ul> <p>Mocht in mogelijk contact met de klant blijken dat de klant een deelproduct uit de bundel wil behouden dan kan de oude aanbieder op verzoek van de klant dit als enkelvoudig product aan de klant gaan/blijven leveren. Dit heeft geen verdere impact op het verloop van de overstaporder.</p>
15.	<p>Bij gebruikmaking van de overstapservice geldt voor het contract en de producten die daarvan onderdeel zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Het contract is leidend, de 'mijn contract' omgeving toont de eindgebruiker duidelijk contractimplicaties voor de gebundelde producten (eventueel verschillende contracten).</li> <li>- De oude aanbieder kan bij inconsistentie in opzegging de eindgebruiker benaderen om 'onmogelijke' combinaties recht te trekken.</li> </ul> <p>Voor complexe combinaties (buiten de bij 14 besproken contracten) is de eindgebruiker leidend in het overstapproces volgens het bestaande consument gestuurde overstapmodel (bijvoorbeeld het migreren van 2 bundels bij aanbieder a en b naar één bundel bij aanbieder c).</p>
16.	<p>Bij het overstappen voor de einde contractdatum kan de eindgebruiker financieel (middels slotnota) aan contractuele verplichting worden gehouden.</p>
17.	<p><i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>1</sup></i></p>

<sup>1</sup> Besluit is aangepast in het kader van versneld overstappen. Uiterlijke implementatiedatum: 31 december 2020.



	Bij overstappen vanaf FPD is de datum van de uitvoer van de overstap (door middel van CTP bericht) tevens de datum waarop het contract zal worden beëindigd. Eindgebruiker is en blijft verantwoordelijk voor resterende contractverplichtingen bij oude aanbieder.
18.	Het overstappen model gebruikt dezelfde vormen van machtiging die voor nummerbehoud zijn overeengekomen. De overeengekomen methoden van machtiging en opvraagprocedures van machtigingen staan beschreven in COINCR 337v6 en 344v5.
19.	Een bundel heeft één duidelijke einde contractdatum.
20.	Om eenduidige en eenvoudige klant-contract identificatie mogelijk te maken, wordt een van onderstaande Smart Validations toegestaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Postcode, huisnummer, en klant- of contractnummer (één klant of contractnummer is voldoende om de bundel te identificeren) of</li> <li>- Postcode, huisnummer en telefoonnummer bij bundels inclusief telefonie</li> <li>- Postcode, huisnummer en laatste 3-cijfers bankrekeningnummer</li> </ul>
21.	De overstapservice wordt standaard door deelnemende partijen aangeboden aan overstappende klanten.
22.	Het overstappen proces wordt uitgebreid met mobiel als mobiel in bundels wordt aangeboden en afgenomen. Tot die tijd wordt voor mobiel naast het overstapproces het regulier mobiele porteerproces gehanteerd. De nieuwe aanbieder vraagt bij bestelling de benodigde mobiele gegevens uit en dient een mobiele nummerportering in.
23.	Periodiek wordt een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd om de klantvriendelijkheid van het overstappen proces te toetsen, knelpunten te signaleren en het overstappenproces verder te verbeteren.
24.	<p><i>Aangepast besluit in het kader van sneller overstappen.<sup>1</sup></i></p> <p>Overzicht doorlooptijden in het overstappen proces:</p> <p>Order intake:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na acceptatie van het aanbod van de nieuwe aanbieder door de klant, start de 30 kalenderdagen opzegtermijn bij de oude aanbieder.</li> <li>- Na bevestiging van de klantorder (inclusief overstaporder) door de nieuwe aanbieder start de wettelijke annuleringstermijn.</li> </ul> <p>Overstapproces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De doorlooptijden van het overstappen proces starten vanaf het moment dat een CTR bericht door de nieuwe aanbieder bij de oude aanbieder wordt ingelegd.</li> <li>- CTR wordt uiterlijk de werkdag na bevestiging van de Overstaporder door de nieuwe aanbieder naar de oude aanbieder verstuurd.</li> </ul>

<sup>1</sup> Besluit in het kader van versneld overstappen. Uiterlijke implementatiedatum: 31 december 2020.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CTRA wordt uiterlijk de volgende werkdag door de oude aanbieder verstuurd.</li> <li>- Klantcontact met de klant door de oude aanbieder is toegestaan tot uiterlijk 5 werkdagen na verzenden CTR.<sup>1</sup></li> <li>- Het CTP bericht (performed) kan vanaf FPD tot 120 kalenderdagen na CTR worden verstuurd.</li> </ul> <p>Annuleren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Na ontvangst annulering order door klant annuleert de nieuwe aanbieder uiterlijk de volgende werkdag de overstap bij de oude aanbieder door middel van het CTC bericht.</li> <li>- Een openstaande overstaporder kan door de nieuwe aanbieder tot het einde van de overstapperiode (CTR + 120 kalenderdagen) geannuleerd worden.</li> <li>- Wanneer een overstap na afloop van de overstapperiode (CTR + 120 kalenderdagen) nog niet is uitgevoerd dan wordt de overstaporder automatisch geannuleerd.</li> </ul> <p>Minimale en maximale lead-time:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- De minimale doorlooptijd van een overstap voor de klant bedraagt 15 kalenderdagen (van CTR tot CTP).</li> <li>- Maximale doorlooptijd overstap order (van CTR tot CTP) is 120 kalenderdagen.</li> </ul> <p>Naast de hier genoemde doorlooptijden kunnen in COIN verband aanvullende operationele afspraken worden gemaakt over doorlooptijden.</p>
25.	Voor direct leverbare glasinfrastructuur (waar geactiveerd glas beschikbaar is) wordt het overstappen proces gehanteerd.
26.	Voor niet direct leverbare glasinfrastructuur (nog geen infrastructuur beschikbaar) wordt het overstappen proces gehanteerd.
27.	Het overstappen proces biedt ook ondersteuning voor het opzeggen van TV only (analoge tv en Digitenne).
28.	<p>De latende aanbieder stuurt de abonnee binnen 3 werkdagen na acceptatie van het overstapverzoek een schriftelijke bevestiging van de opzegging. De latende aanbieder informeert de abonnee hierin tevens over de feitelijke consequenties van de overstap. De schriftelijke bevestiging is nadrukkelijk niet gericht op het terugwinnen van de abonnee.</p> <p>Ten aanzien van de schriftelijke bevestiging gelden de volgende regels:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De schriftelijke bevestiging vindt plaats via brief en / of email, eventueel ondersteund met een sms (voor een sms gelden dezelfde afspraken als voor brief/email). Wanneer de latende aanbieder kiest voor email en deze kan niet afgeleverd worden, dan wordt alsnog een brief gestuurd.</li> </ol>

<sup>1</sup> Gedurende de pilot 'herziening contactmoment' (periode 1 september 2020 tot en met 30 november 2020) geldt deze afspraak alleen voor pilot groep A. Voor pilot groep B geldt gedurende deze pilot besluit 29.



2. In de schriftelijke bevestiging wordt de opzegging van de contract(en) door de abonnee bevestigd.
3. In de schriftelijke bevestiging wordt geen specifieke overstapdatum vermeld. Aangegeven wordt dat de huidige diensten geleverd worden tot de nieuwe aanbieder de overstap gereed meldt.<sup>1</sup>
4. Indien de abonnee expliciet akkoord is gegaan met voortijdige contractbeëindiging dan wordt de abonnee in de schriftelijke bevestiging geïnformeerd dat voor de resterende contractperiode tussen de einde contractdatum (dd-mm-jj) en de daadwerkelijke overstap kosten in rekening kunnen worden gebracht.<sup>1</sup>
5. In de schriftelijke bevestiging wordt de klant geïnformeerd dat hij tot 6 maanden na zijn overstap kosteloos toegang kan behouden tot zijn e-mail adressen en dat dit na 6 maanden automatisch wordt stopgezet.
  - a) In geval van e-mail toegang staat deze faciliteit standaard aan (opt-out) en wordt de klant geïnformeerd hoe hij deze kan beëindigen.
  - b) In geval van doorsturen van e-mail dient de klant deze faciliteit zelf in te stellen (opt-in) en wordt de klant geïnformeerd hoe hij dit kan instellen en beëindigen.
6. In de schriftelijke bevestiging informeert de latende aanbieder de abonnee over de consequenties van de overstap voor zover relevant voor de abonnee. Deze consequenties worden feitelijke en neutraal beschreven. De volgende consequenties kunnen opgenomen worden in de schriftelijke bevestiging (niet uitputtend):
  - a) Informatie ten aanzien van het terugsturen van klantapparatuur.
  - b) Overzicht van diensten die niet worden opgezegd middels de overstap.
  - c) Het vervallen van eventuele bundelkortingen en -voordelen.
  - d) Consequenties ten aanzien van techniek / in-huis infrastructuur.
7. De schriftelijke bevestiging heeft niet het doel abonnees terug te winnen en abonnees te laten annuleren bij hun nieuwe aanbieder.
  - a) De schriftelijke bevestiging bevat alleen objectieve en feitelijke informatie.
  - b) De schriftelijke bevestiging bevat geen als 'winback' te kwalificeren teksten.
  - c) De schriftelijke bevestiging bevat geen commerciële aanbiedingen.
  - d) De schriftelijke bevestiging heeft niet het doel om de klant af te schrikken / af te laten zien van de overstap.
  - e) De schriftelijke bevestiging is er niet op gericht klantcontact uit te lokken met de latende aanbieder.
  - f) Er worden geen aanvullende commerciële communicatie uitingen gekoppeld aan deze brief/email (geen folders/flyers/stickers/bedrukte enveloppen/hyperlinks of andere toevoegingen bij de brief/mail/envelop/sms).
8. Het is de latende aanbieder toegestaan om de onderwerpen/teksten conform de eigen communicatie-, merk- danwel huisstijl te verwoorden.
9. Een neutrale verwijzing naar een telefonische klantenservice is toegestaan.

<sup>1</sup>Besluit in het kader van versneld overstappen. Uiterlijke implementatiedatum: 31 december 2020.





Voor de schriftelijke bevestiging zijn standaard teksten overeengekomen. Deze teksten zijn een verplicht onderdeel van de schriftelijke bevestiging. Aanbieders hebben de vrijheid om deze teksten in hun eigen 'tone of voice' op te nemen.

Standaard tekst inleiding:

- Wij hebben van <naam nieuwe internetaanbieder> bericht ontvangen dat u over gaat stappen. Hierbij bevestigen wij de opzegging van uw contract(en) <indien gewenst kunnen contract(en) en diensten nader gespecificeerd worden>. Wij beëindigen uw contract(en) op de datum waarop uw nieuwe aanbieder de levering afrond. Omdat u gebruik maakt van de overstapservice hoeft u hier zelf geen actie voor te ondernemen.

Standaard tekst financiële consequenties (bij akkoord abonnee voor voortijdige contractbeëindiging)<sup>1</sup>:

- Uw huidige contract loopt tot <datum>. Indien u voor deze datum overstapt dan brengen wij:
  - Optie 1: de abonnementskosten voor de resterende contractperiode in rekening.
  - Optie 2: de volgende kosten in rekening (nadere uitwerking van de kosten die in rekening worden gebracht).

Standaard tekst e-mail toegang na overstap (alleen wanneer e-mail wordt aangeboden):

- E-mail toegang
  - Na uw overstap kunt u nog 6 maanden kosteloos gebruik maken van uw e-mail van <naam aanbieder>. Na 6 maanden wordt de e-mail toegang automatisch beëindigd. Wenst u hier geen gebruik van te maken dan kunt u de e-mail toegang ook per direct beëindigen door <procedure om e-mail toegang te beëindigen>.
- E-mail doorsturen
  - Na uw overstap kunt u nog 6 maanden kosteloos toegang behouden tot de e-mail verstuurd naar uw [naam aanbieder] e-mailaccount. Hiertoe sturen wij uw e-mail door naar een door u op te geven e-mailadres. Wilt u hiervan gebruik maken, stel dit dan in voordat uw overstap wordt afgerond. U kunt dit instellen door <procedure om e-mail doorsturen in te stellen>.

Standaard tekst verwijzing naar de klantenservice:

- Heeft u nog vragen?
  - Voor vragen over uw overstap en uw nieuwe abonnement verwijzen wij u naar uw nieuwe aanbieder (aanbevolen, geen verplicht onderdeel).
  - Voor vragen over uw opzegging verwijzen we u naar onze website en/of kunt u contact opnemen met onze klantenservice <telefoonnummer klantenservice>.

<sup>1</sup> Besluit in het kader van versneld overstappen. Uiterlijke implementatiedatum: 31 december 2020.

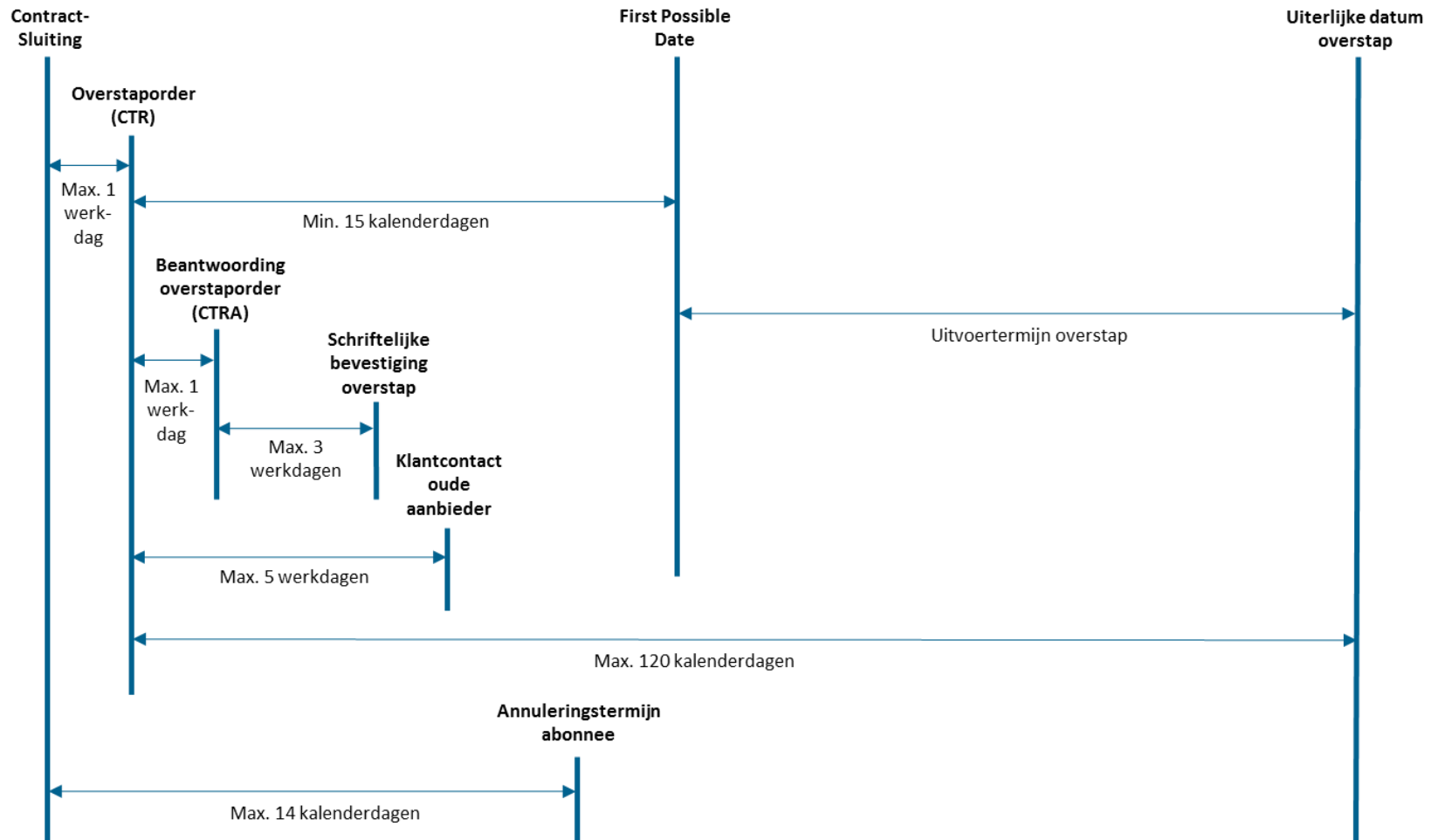


	<p>Periodiek worden de bevestigingsbrieven, -e-mails en ondersteunende SMS-berichten van aanbieders getoetst aan de hand van de afspraken en de standaard teksten. Afwijkingen worden besproken in de FIST taskforce overstappen.</p>
<p>29.</p>	<p>Naar aanleiding van het overstapverzoek neemt de latende aanbieder tussen het moment van ontvangst van het overstapverzoek en het moment van de overstap geen contact op met de abonnee over de overstap. De latende aanbieder kan in deze periode wel contact opnemen over diensten die geen onderdeel uitmaken van de overstap, maar niet naar aanleiding van het overstapverzoek. In dit contact zullen geen retentie inspanningen worden gedaan ten aanzien van diensten die onderdeel maken van de overstap.<sup>1</sup></p> <p>Slechts in een gelimiteerde aantal gevallen, wanneer er diensten achterblijven die niet eenvoudig gerepliceerd kunnen worden en schriftelijke communicatie evident niet volstaat, kan tot 5 dagen na ontvangst van het overstapverzoek telefonisch klantcontact worden opgenomen met de abonnee. Deze limitatieve gevallen worden gezamenlijkheid in de FIST taskforce overstappen vastgesteld. Initieel geldt deze uitzondering voor de volgende diensten: Digitenne, Satelliet televisie, KPN Smartlife en KPN Vitaal.</p> <p>Het telefonisch contactmoment heeft niet het doel abonnees terug te winnen en abonnees te laten annuleren bij hun nieuwe aanbieder. Hiertoe gelden de volgende afspraken:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De abonnee wordt feitelijk en objectief geïnformeerd.</li> <li>2. De abonnee wordt niet afgeschrikt om over te stappen.</li> <li>3. De abonnee wordt tijdens het gesprek of naar aanleiding van het gesprek geen commercieel aanbod gedaan, tenzij de abonnee hier expliciet om vraagt.</li> </ol> <p>In de FIST taskforce overstappen vindt periodiek toetsing plaats van de gelimiteerde gevallen en of er mogelijke nieuwe situaties zijn waarvoor telefonisch contact noodzakelijk is die niet afdoende in gezamenlijke communicatie afspraken of schriftelijke communicatie door de latende aanbieder kunnen worden afgedekt.</p>

<sup>1</sup> Deze afspraak is geldig gedurende de pilot 'herziening contactmoment' (periode 1 september 2020 tot en met 30 november 2020) en geldt voor pilot groep B. Dit besluit zal na afloop van de pilot geëvalueerd worden.



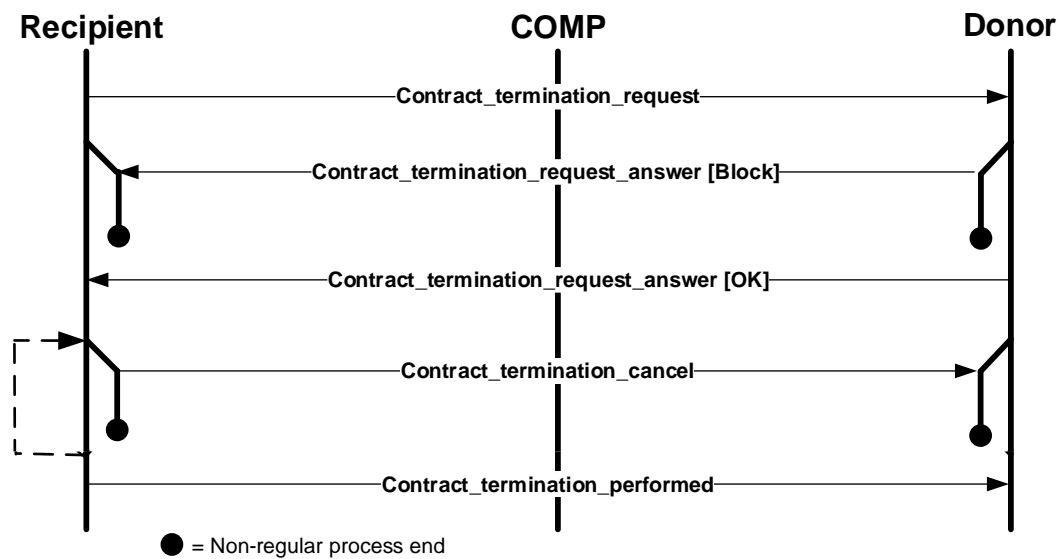
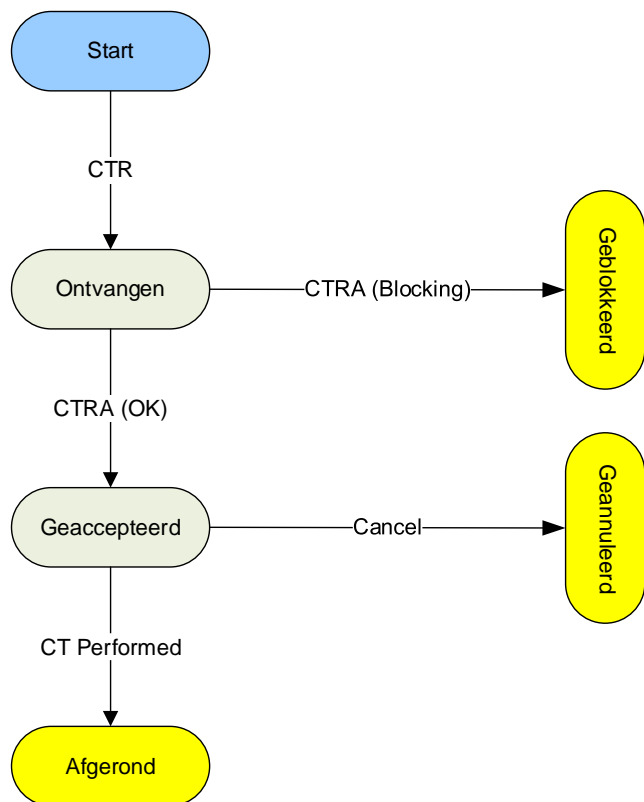
## Appendix A: Doorlooptijden overstapservice<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Tijdslijnen op basis van sneller overstappen. Tijdslijnen gelden voor aanbieders die over zijn op het nieuwe proces. Migratie vindt gefaseerd plaats in 2020.



## Appendix B: Statusmodel en berichtenflow





## Appendix C: Begrippenlijst

**Klantorder** – Verzoek van de eindgebruiker aan de nieuwe aanbieder om diensten te gaan leveren.

**Overstaporder** – Verzoek van de eindgebruiker aan de nieuwe aanbieder om gebruik te maken van de overstapservice. De overstaporder is een onderdeel van (of een gevolg van) de klantorder.

**Bevestiging klantorder / overstaporder** – Bevestiging van de nieuwe aanbieder aan de eindgebruiker, dat het verzoek van de eindgebruiker (om diensten te leveren en/of gebruik te maken van de overstapservice) geaccepteerd is.

**Overstapverzoek** – Verzoek van de nieuwe aanbieder aan de oude aanbieder om het contract van de eindgebruiker per gespecificeerde datum te beëindigen gebruikmakend van de overstapservice. Vind plaats in de vorm van het CTP-bericht (Contract Termination Performed).

**Sluiten van het overstapdossier** – Zodra het bericht is ontvangen dat een order is afgerond, geannuleerd of afgebroken wordt het overstapdossier gesloten.

**Wettelijke annuleringstermijn** – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarbinnen een eindgebruiker het recht heeft een aangevraagde dienst te annuleren.

**Wettelijke opzegtermijn** – Door de wetgever gespecificeerde termijn waarna een eindgebruiker het recht heeft zijn/haar dienst te beëindigen.

**Bundel** – Combinatie van diensten die door een eindgebruiker worden afgenomen binnen één contract.

**Contract** – Overeenkomst tussen eindgebruiker en een aanbieder.

**FPD** – First Possible Date: eerst mogelijke datum waarop de overstap uitgevoerd kan worden.



## Wijzigingsbeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Versie bevat updates nav feedback deelnemers. Besproken en goedgekeurd in de FIST Taskforce OD van 29 september 2016.	29-09-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer</li> <li>- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is</li> <li>- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)</li> </ul>	06-04-2017
3.3	Naar aanleiding van besluitvorming in FIST Taskforce OD van 28-09-2017 zijn de volgende wijzigingen doorgevoerd: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Advies om in punt 4 en punt 28 van de besluitenlijst het woord “eerste” te vervangen door “met blockingscode 0 beantwoorde”</li> <li>- In besluit 33 zijn de spelregels mbt objectivering contactmoment tussen latende provider en klant opgenomen</li> </ul>	16-11-2017
4.0	Grondige revisie van de besluitenlijst. Beperkte inhoudelijke aanpassingen, actualiseren n.a.v. reeds geïmplementeerde wijzigingen (oa performed bericht, smart validation) en verduidelijken doorlooptijden overstappen processen. Tevens is een begrippenlijst toegevoegd.	07-01-2019
4.1	Besluitenlijst aangepast naar aanleiding van: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uitbreiden termijn e-mail toegang na overstap (1 naar 6 maanden)</li> <li>- Verbeteren communicatie t.a.v. e-mail toegang na overstap</li> <li>- Sneller leveren binnen de overstapservice</li> </ul>	03-10-2019
4.2	Enkele wijzigingen in het kader van zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap.	16-01-2020
4.3	Wijzigingen in het kader van de pilot herziene afspraken contactmoment: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Herziene afspraken ten aanzien van schriftelijke bevestiging</li> <li>- Herziene afspraken ten aanzien van het contactmoment (ter evaluatie na afloop van de pilot)</li> </ul>	10-09-2020