

Procesbeschrijving overstappen consumenten

*Versie 5.0
9 april 2021*

Procesbeschrijving overstappen consumenten¹

De overstapservice

Om de overstap zo vlekkeloos mogelijk te laten verlopen hebben telecomaandiers een overstapservice ingericht voor internet, televisie en / of telefonie.

De overstapservice houdt in dat u via de nieuwe aanbieder uw huidige abonnement / bundel kan opzeggen. Wij zorgen er voor dat het moment van levering van het nieuwe abonnement / bundel en het moment van opheffing van het oude abonnement / bundel goed op elkaar aansluit. Dit om te voorkomen dat u zonder internet, televisie of (mobiele) telefonie komt te zitten of dubbel gefactureerd wordt.

Daarnaast kunt u tot minimaal 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang houden tot uw e-mail adres van uw huidige aanbieder.

U kunt van de Overstapservice Consumenten gebruik maken wanneer u overstapt met internet of een bundel van diensten.

Let op!

Vaste telefonie waarvoor u een aparte factuur ontvangt wordt alleen opgezegd via de overstapservice wanneer de abonnee zijn vaste nummer wil behouden en dit tijdens de bestelling aangeeft.

Mobiele telefonie is onderdeel van de overstapservice als u bij uw nieuwe aanbieder een vast-mobiele bundel afneemt. Uw mobiele abonnement wordt opgezegd wanneer u aangeeft uw nummer te willen behouden.

¹ Uiterlijke implementatiedatum van versie 5.0 van de procesbeschrijving overstappen consumenten wordt overeengekomen in de taskforce overstappen van 15 april 2021.

Procesbeschrijving Overstapservice Consumenten

Eenvoudig overstappen met de Overstapservice Consumenten

De overstapservice vereenvoudigd het wisselen van aanbieder doordat uw nieuwe aanbieder uw huidige abonnement / bundel met bijbehorende diensten voor internet, vast en/of mobiele telefonie en/of televisie bij uw oude aanbieder voor u opzegt en nummerbehoud regelt.

Wanneer kunt u gebruik maken van de Overstapservice Consumenten?

- U neemt bij uw nieuwe aanbieder internet of een bundel van diensten af;
- U vraagt een abonnement aan op hetzelfde adres als waar uw huidige aanbieder uw dienst(en) levert;
- Via de “mijn contract” omgeving(en) van uw huidige aanbieder kunt u zien welke diensten worden opgezegd indien u gebruik maakt van de overstapservice en wat de consequenties zijn voor eventueel achterblijvende diensten en het mogelijk wegvallen van bundelvoordelen. Wij raden aan dit na te gaan, zodat u niet voor verrassingen komt te staan na de overstap.

Wanneer kunt u het beste zelf opzeggen?

Indien een van de volgende zaken op uw situatie van toepassing is, dan dient u zelf de opzegging te verzorgen:

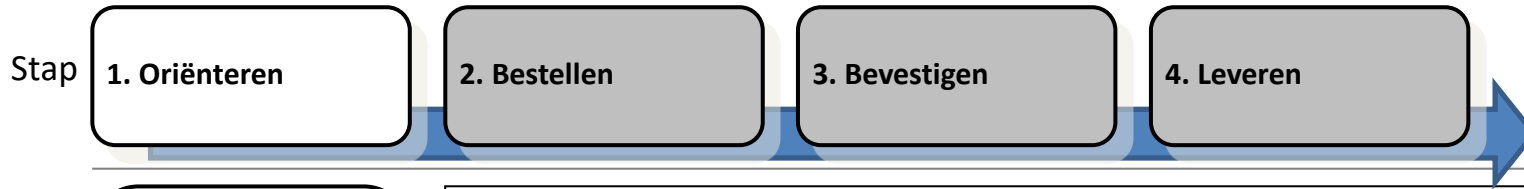
- U neemt een nieuw abonnement omdat u verhuist;
- U wilt uw huidige aansluiting houden en uw nieuwe abonnement er extra naast hebben;

Indien vaste en/of mobiele telefonie onderdeel uitmaken van de bundel dan gelden de afspraken ten aanzien van de overstapservice consumenten ook voor nummerbehoud.

Overstapservice

Aanbiedergestuurd

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

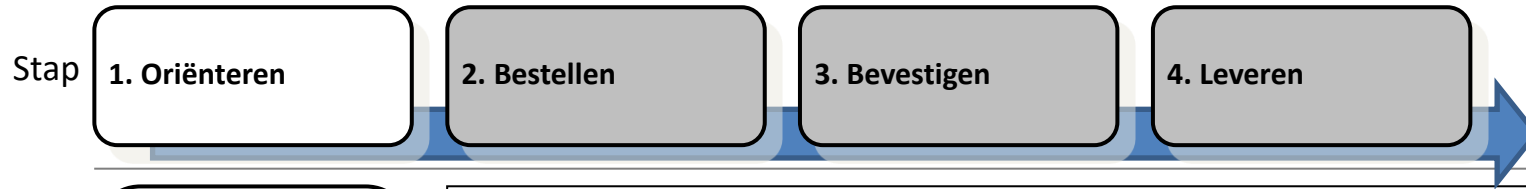
Controleer uw contract bij uw huidige aanbieder. Op de “mijn contract” omgeving van uw huidige aanbieder vindt u:

- Alle diensten die u afneemt inclusief een duidelijk overzicht van de contractuele aspecten die van belang zijn voor het opzeggen van de diensten waaronder:
 - De einddata van uw contract(en)
 - De door u genoten bundelvoordelen
 - Het klant ID en/of contract ID
 - De eventuele gevolgen van een overstap:
 - het mogelijk wegvallen van bundelvoordelen
 - consequenties voor een eventueel mobiel toestel krediet
 - hoogte van een eventuele slotnota bij voortijdige contractbeëindiging
 - retourneren van verstrekte apparatuur (bijv. modem of decoder)

Bij voorkeur ontvangt de nieuwe aanbieder uw klant ID en/of contract ID. U kunt dit vinden in de “mijn contract” omgeving, op uw factuur of kunt dit telefonisch opvragen.

De “mijn contract” omgeving vindt u via de website van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /mijncontract. Bijvoorbeeld: www.aanbieder.nl/mijncontract.

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Toegang tot e-mail

Wanneer u overstapt naar een nieuwe aanbieder verliest u mogelijk de toegang tot uw huidige e-mail adres. Dit risico loopt u wanneer u gebruik maakt van een e-mail adres van uw aanbieder.

Om u hierin tegemoet te komen biedt uw aanbieder u nog 6 maanden kosteloos toegang tot uw huidige e-mail adres. Meer informatie hierover vindt u op de website van uw aanbieder.

Na het website adres van uw aanbieder typt u /overstappen.

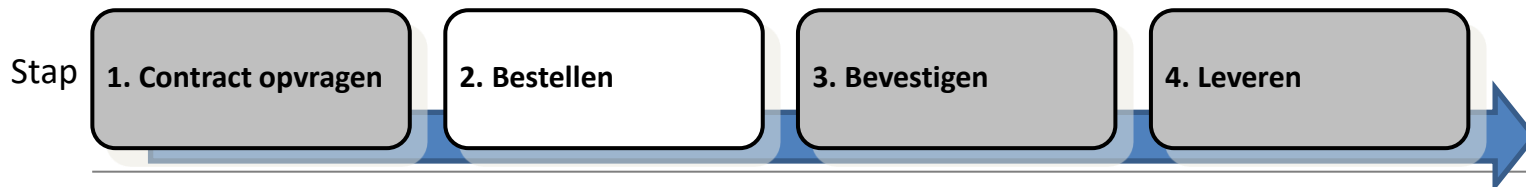
Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement(en) en geef aan dat u gebruik maakt van de overstapservice

Bestel het gewenste abonnement

Vraag uw nieuwe abonnement(en) op tijd aan, en zorg ervoor dat u de benodigde gegevens in stap 1 bij de hand heeft.

Standaard vindt een overstap plaats vanaf de einde contractdatum van uw huidige contract. Zo heeft u geen dubbele kosten. Dit kan betekenen dat uw vaste en mobiele abonnement(en) op verschillende momenten ingaan.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

U kunt ervoor kiezen om eerder over te stappen. U moet hiervoor expliciet aangeven dat u akkoord gaat met een voortijdige beëindiging van uw overeenkomst bij uw huidige aanbieder en de kosten / consequenties die dit met zich mee kan brengen.

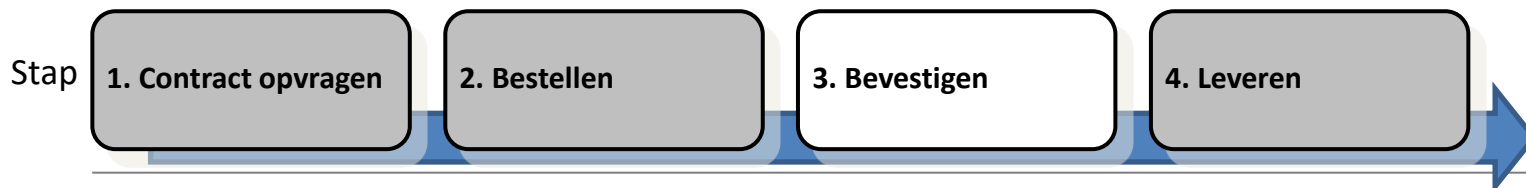
Geef duidelijk aan welk(e) vaste en/of mobiele nummer(s) u wilt behouden

De oude abonnement(en) worden pas beëindigd als de nieuwe abonnement(en) zijn ingegaan. Zo kunt u, op een korte onderbreking na, gewoon blijven internetten, bellen en/of televisie kijken.

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 3



Wat

Controleren of de overstap op tijd en conform wens uitgevoerd gaat worden

Lees uw schriftelijke bevestiging (brief of e-mail)

Binnen enkele dagen krijgt u een schriftelijke bevestiging van uw bestelling. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen. Hierin vindt u ook de verwachte datum waarop uw dienst(en) geleverd zullen worden.

Annuleren

U kunt uw bestelling annuleren tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van uw bestelling. Annuleren kunt u doen bij uw nieuwe aanbieder.

Hoe

Controleren van data, diensten, nummers en kosten in de schriftelijke bevestiging

Bevestiging van de opzegging door oude aanbieder

Van uw oude aanbieder(s) ontvangt u één of meerdere schriftelijke bevestigingen van uw opzegging(en). Hierin wordt u ook geïnformeerd over eventuele consequenties die aan de opzegging verbonden zijn.

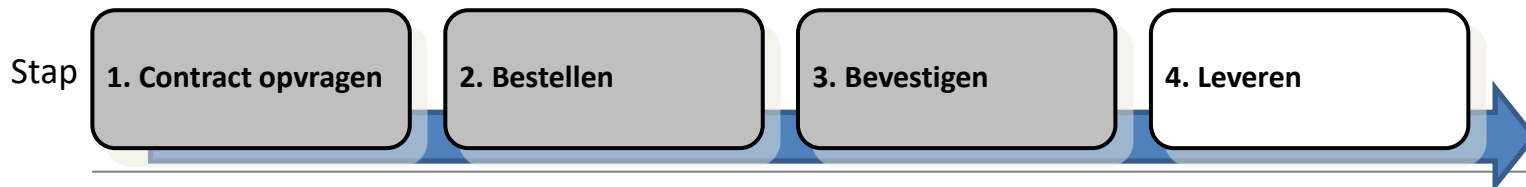
Indien u akkoord bent gegaan met een voortijdige beëindiging van uw contract dan wordt u geïnformeerd over uw einde contractdatum en de kosten die in rekening kunnen worden gebracht voor de resterende contractperiode.

Tevens wordt u geïnformeerd over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw oude aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Let op

U kunt tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van de bestelling nog annuleren

Aanbiedergestuurd overstappen consumenten – Stap 4



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Op de afgesproken datum die ook in de schriftelijke bevestiging staat, levert uw nieuwe aanbieder u de nieuwe dienst(en). Op dezelfde dag wordt het oude abonnement buiten werking gesteld. In sommige gevallen kan dit leiden tot een korte dienstonderbreking. Stapt u over met meerdere abonnementen (in één bundel), dan is het mogelijk dat deze op verschillende data in gaan.

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie. U ontvangt mogelijk een slotnota.

Voor uw vaste internetaansluiting ontvangt u een nieuw modem. Dit vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. Uw oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Let op

Uw nieuwe aanbieder verzorgt de opzegging en voorkomt dienstonderbreking en dubbele facturen

Overstapservice

Klantgestuurd

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 1



Wat

Achterhaal uw huidige contract- en opzegtermijn en eventuele voorwaarden

Controleer uw voorwaarden, contract- en opzegtermijnen bij uw huidige aanbieder(s)

Sla uw contract(en) er op na of vraag uw contract- en opzegtermijn op bij uw huidige aanbieder. Daarmee voorkomt u dubbele kosten en komt u niet zonder internet, vaste en/of mobiele telefonie en/of tv te zitten tijdens de overstap.

Heeft u nog een lopend contract bij een andere aanbieder?

Houd er rekening mee dat uw huidige aanbieder mogelijk een afkoopsom in rekening brengt wanneer u uw abonnement(en) voor einde contractdatum beëindigt. Informatie hierover is te vinden op de 'mijn omgeving' van uw oude aanbieder'.

Toegang tot e-mail

Wanneer u overstapt naar een nieuwe aanbieder verliest u mogelijk de toegang tot uw huidige e-mail adres. Dit risico loopt u wanneer u gebruik maakt van een e-mail adres van uw aanbieder. Om u hierin tegemoet te komen biedt uw aanbieder u nog 6 maanden kosteloos toegang tot uw huidige e-mail adres. Meer informatie hierover vindt u op de website van uw aanbieder. Na het website adres van uw aanbieder typt u /opzeggen.

Informatie over opzeggen

Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het website adres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

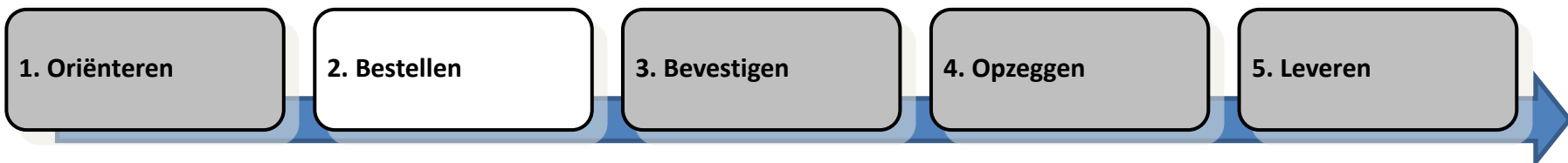
Hoe

U kunt dit opvragen bij uw huidige aanbieder of inzien op de mijn-omgeving.

Let op

Breng uw huidig(e) abonnement(en) en eventuele extra diensten in kaart

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 2



Wat

Bestel uw nieuwe abonnement

Bestel het gewenste abonnement

Vraag uw nieuwe abonnement(en) op tijd aan. Houdt rekening met een eventuele opzegtermijn van een maand bij uw huidige aanbieder.

Hoe

Plaats de bestelling bij uw nieuwe aanbieder

Let op

Houdt rekening met opzegtermijn en eventuele overlap van de diensten

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 3



Wat

Controleren of uw nieuwe abonnement op tijd en conform wens geleverd gaat worden

Hoe

Controleren van data, diensten en kosten in de schriftelijke bevestiging

Let op

U kunt tot 14 kalenderdagen na het plaatsen van de bestelling nog annuleren

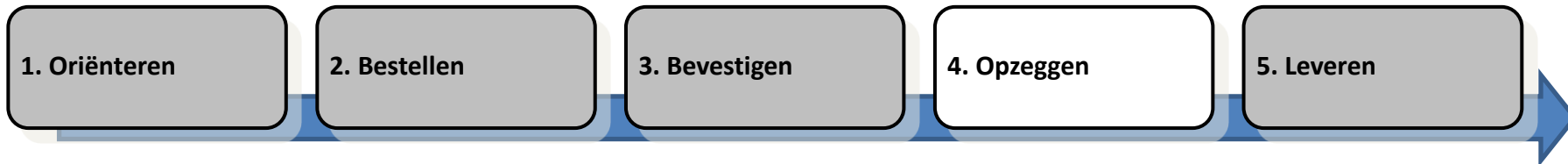
Lees uw schriftelijke bevestiging (brief of e-mail)

Binnen één week krijgt u een schriftelijke bevestiging. Daarin kunt u alles nog eens rustig nalezen.

Hierin staat ook de datum waarop uw abonnement(en) geleverd zullen worden. Per deze datum kunt u uw huidige abonnement(en) opzeggen. Houdt daarbij wel rekening met uw contract- en opzegtermijn.

U kunt uw bestelling tot 14 dagen na het plaatsen van uw bestelling annuleren bij uw nieuwe aanbieder.

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 4



Wat

Opzeggen oude abonnement(en) bij uw huidige aanbieder

Zeg uw oude abonnement(en) op

In de schriftelijke bevestiging van uw nieuwe abonnement(en) staat vermeld vanaf welke datum uw nieuwe dienst(en) geleverd worden. Per die datum kunt u uw oude abonnement(en) opzeggen. Hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen vindt u op de opzegwebsite van uw huidige aanbieder. Na het websiteadres typt u /opzeggen. Bijvoorbeeld: www.uwaanbieder.nl/opzeggen.

Hoe

Zeg uw diensten op rekening houdend met data waarop uw oude diensten worden beëindigd.

Telefoon:

U heeft bij uw nieuwe aanbieder aangegeven dat u uw huidige vaste en/of mobiele telefoonnummer(s) behouden?

- Uw nieuwe aanbieder zegt in dat geval uw huidige vaste en/of mobiele telefoniedienst op.

U wilt een nieuw vast en/of mobiel telefoonnummer? Zeg dan zelf uw huidige vaste en/of mobiele telefoniedienst op.

Bundels (internet, tv, vaste en/of mobile telefonie):

Heeft u een bundel (bijvoorbeeld met internet, tv en telefonie)?

- U bent zelf verantwoordelijk voor het beëindigen van uw abonnement. Geef bij uw opzegging duidelijk aan of u uw vaste en/of mobiele telefoonnummer(s) wilt behouden.

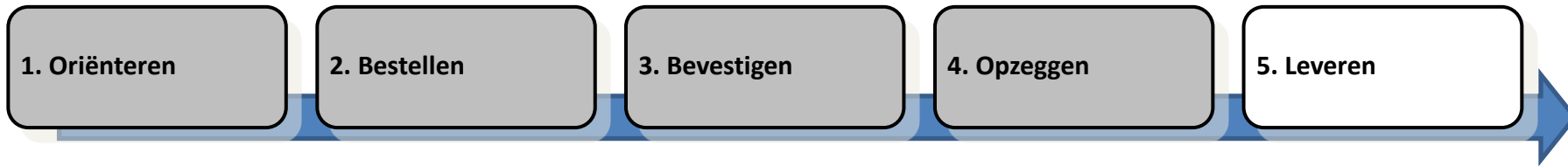
E-mail:

In de schriftelijke bevestiging van uw opzegging wordt u geïnformeerd over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot uw e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Let op

Geef bij beide partijen duidelijk aan indien u uw nummer wilt behouden.

Klantgestuurd overstappen consumenten – Stap 5



Wat

Start van uw nieuwe abonnement en ophef van oude abonnement

Levering nieuwe dienst

Op de afgesproken datum die ook in de schriftelijke bevestiging staat, levert uw nieuwe aanbieder u de nieuwe abonnement(en) en bijbehorende diensten.

Ook ontvang u een nieuw modem. Dit vervangt het modem van uw oude aanbieder. U heeft dit dus niet meer nodig. Uw oude aanbieder informeert u over het eventueel retourneren van apparatuur (bijv. modem of decoder).

Hoe

U ontvangt uw installatiepakket of een monteur verzorgt de installatie.

Let op

U ontvangt mogelijk een slotnota van uw oude aanbieder.

Overstapservice

Bijlagen

Totstandkoming en informatievoorziening



Waar vindt u meer informatie

Op de website van uw huidige aanbieder vindt u meer informatie over overstappen. Elke telecomaandbieder gebruikt daarvoor dezelfde websiteadressen:

www.aanbieder.nl/overstappen

Hier wordt u geïnformeerd over de wijze waarop u kunt overstappen naar een andere telecomaandbieder en welke stappen daarbij dienen te worden doorlopen. U treft hier onder meer deze beschrijving van de overstapservice consumenten aan.

Tevens vindt u hier informatie over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/overstappen**

www.aanbieder.nl/opzeggen

Hier staat hoe u uw huidige abonnement kunt opzeggen en hoe het contract bij voortijdige contractbeëindiging wordt afgewikkeld.

Tevens vindt u hier informatie over de mogelijkheid om tot 6 maanden na uw overstap kosteloos toegang te houden tot de e-mail adres(sen) van uw huidige aanbieder en waar u dit kan instellen of beëindigen.

Na het websiteadres van uw aanbieder typt u **/opzeggen**

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

Overstapservice	De door de telecomaandieners aangeboden overstapdienstverlening. Zij geven daarmee invulling aan wettelijke overstapverplichtingen uit de Telecomwet (Art. 4.10 (nummerbehoud) en 7.2c (overstappen)) en het besluit reikwijdte overstapdienst telecom. De overstapverplichtingen gelden voor overstapsituaties, waarbij een abonnee wisselt van aanbieder voor de levering van internettoegangsdienst(en) of met gebundelde diensten met tenminste een internettoegangsdienst of een openbare telefoniedienst.
Bundel	Combinatie van tenminste een internettoegangsdienst of een openbare telefoondienst met één of meer andere diensten of eindapparatuur die door dezelfde aanbieder zijn verstrekt of verkocht onder dezelfde, een verwante of een daaraan verbonden overeenkomst.
Contracttermijn	Looptijd van uw contract voor telecommunicatiediensten. Beëindigt u uw contract voorafgaand aan het verstrijken van de contracttermijn, dan wordt er mogelijk een afkoopsom in rekening gebracht. Voor uw contracttermijn kunt u uw contract raadplegen, of schriftelijk danwel telefonisch navraag doen bij uw huidige aanbieder.
Nummerbehoud / Nummerportabiliteit	Nummerbehoud / Nummerportabiliteit is een specifieke vorm van de overstapservice ten behoeve van het behouden van het vaste en/of mobiele telefoonnummer van de abonnee (en in voorkomende gevallen met opzegging van de overeenkomst).

(1 / 2)

Verklarende woordenlijst



Verklarende woordenlijst en gebruikte afkortingen

Porteerproces	Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om nummerbehoud (in overstapsituaties) te realiseren via COIN-platform nummerportabiliteit (CRDB).
Overstapproces	Het door aanbieders in COIN verband overeengekomen proces om overstappen met gebundelde diensten met tenminste een internettoegangsdienst te realiseren via COIN-platform overstappen (COMP).
Dienstonderbreking	Zo kort mogelijke periode van maximaal 1 dag, waarin u tijdens de overstap niet kunt internetten, bellen en/of tv kijken.
Huidige aanbieder	De partij waarmee u, voorafgaand aan een eventuele overstap, een contract heeft afgesloten voor telecommunicatiediensten. Sluit u voor vergelijkbare diensten een nieuw contract af met een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nieuwe aanbieder	De partij waarmee u een nieuw contract afsluit voor telecommunicatiediensten. Neemt u al vergelijkbare diensten af bij een andere aanbieder, dan stapt u over van uw huidige aanbieder naar de nieuwe aanbieder.
Nummerbehoud	Nummerbehoud is een specifieke vorm van de overstapservice ten behoeve van het behouden van het vaste en/of mobiele telefoonnummer.
Slotnota	Eindafrekening die u ontvangt van uw huidige aanbieder, na beëindiging van een contract.

(2 / 2)

Versiebeheer

Versienummer	Wijzigingen	Datum akkoord
3.1	Vormgeving in lijn gebracht met procesbeschrijving Zakelijke Markt.	10-10-2016
3.2	Aantal wijzigingen doorgevoerd ten gunste van herkenbaarheid en herleidbaarheid van dit document: <ul style="list-style-type: none">- Logo FIST toegevoegd aan document- Hoofdstuk met wijzigingsbeheer toegevoegd- Voettekst waarin naam Taskforce, versienummer en datum akkoord duidelijk herkenbaar is- Naam Taskforce, versienummer en datum akkoord in titel van het document (bestandsnaam)	16-03-2017
4.0	Herziening van het document naar aanleiding van bijgewerkte besluitenlijst.	07-01-2019
4.1	Wijzigingen in het kader van: <ul style="list-style-type: none">- Uitbreiden e-mail toegang na overstap (1 naar 6 maanden)- Verbeteren communicatie t.a.v. e-mail toegang- Sneller leveren binnen de overstapservice	03-10-2019
4.2	Enkele wijzigingen in het kader van zelfreguleringsafspraken e-mail toegang na een overstap.	16-01-2020
5.0	Opname mobiele telefonie in de overstapservice	09-04-2021