



Totaalpakket maatregelen ter verbetering van WLR-proces

Definitief voorstel OPTA n.a.v. bijeenkomst van 21 juni 2007,
geamendeerd door de FIST-taskforce WLR op 31 augustus 2015.
Geconsolideerde versie d.d. [24 januari 2017](#).



Inhoud

- Rol OPTA
- Problemen rondom WLR-proces
- Maatregelen ter verbetering van WLR-proces (4-stappen)
- Bijlage 1: Registratie van klanten
- Bijlage 2: Aangepaste WLR-afscheidsbrief
- Afsluiting



RoI OPTA

- OPTA benadrukt dat WLR-partijen en KPN tezamen de verantwoordelijkheid dragen voor een ordelijke WLR-proces.
- OPTA acht het van belang voor alle partijen en de EG dat de verwarring rondom het WLR-proces grondig en op korte termijn wordt aangepakt.
- OPTA heft toegezegd te komen met een set aan maatregelen die kunnen leiden tot verbetering van dit proces.
- Set maatregelen = voorstel OPTA
 - Totaalpakket maatregelen
 - Maatregelen dienen in onderlinge samenhang te worden gezien



Problemen rondom WLR-proces

- De problemen rondom het WLR-proces hebben hun weerslag op alle betrokken partijen en met name EG.
- Naar de mening van OPTA kan de verwarring voor EG op vier momenten ontstaan:
 - 1e klantcontact EG en WLR-partij (scripts en gesprek)
 - Correspondentie WLR-partij en EG (opt-out brief, welkomstbrief)
 - Correspondentie KPN en EG (2 afscheidsbrieven)
 - Klantcontact EG en helpdesk KPN Retail (scripts en gesprek)
- OPTA acht het van belang om oplossingen voor bovenstaande stappen in onderlinge samenhang te onderzoeken.
- Commitment van WLR-partijen en KPN noodzakelijk om maatregelen te treffen en problemen op te lossen.



Maatregelen ter verbetering van WLR-proces

- De maatregelen ter verbetering van het WLR-proces hebben betrekking op verschillende stappen in het proces.
- Het doel van de maatregelen is om klachten van EG op korte termijn weg te nemen en om de betrokken partijen in staat te stellen hun reguliere processen beter te borgen.
- Totaalpakket aan maatregelen:
 - Gehele set noodzakelijk om WLR-problemen het hoofd te bieden.
 - Indien nodig zal OPTA het effect na invoering van de maatregelen evalueren en eventueel aanvullende maatregelen voorstellen.
- Er zijn 4 stappen in het WLR-proces te onderscheiden:
 - Voorkomen ontstaan van verwarring rondom WLR
 - Omgaan met klantreacties en klachten
 - Annuleren van orders
 - Terugzetten van WLR-klienten



1. Voorkomen ontstaan verwarring

- a. WLR-partijen borgen aantoonbaar dat EGs voldoende worden voorgelicht (d.w.z. kwaliteit van telefoongesprek en schriftelijke informatie).
- b. Duidelijke en vastgelegde wilsuiting:
 - Uit het totaalbeeld van brief en voicelog dient te blijken dat de klant een contract aangaat met de nieuwe Telco en de klant tevens toestemming geeft om namens hem het contract met de latende partij (oude Telco) op te zeggen.
 - Voor de klant dient duidelijk te zijn dat de contract situatie verandert en dat daarvoor toestemming van de klant vereist is.
 - Volgens OPTA kan dit tot uiting komen door in de voicelog de term ‘overnemen’ te hanteren, gevolgd door een akkoord van de klant.
 - Indien schriftelijke instemming van een consument vereist is (outbound calling door de nieuwe Telco, geen verlenging of vernieuwing van bestaande overeenkomst), dient die instemming conform te zijn met het schriftelijkheidsvereiste uit het Burgerlijk Wetboek (6:230v lid 6 BW).
- c. De in de opt-out brief gestelde annuleringstermijn is 7 werkdagen. Deze annuleringstermijn gaat in op de datum van ontvangst van de opt-out brief door de klant. Bij de termijnstelling in de brief dient rekening te worden gehouden met de bezorgtijd. In geval van verkoop aan consumenten middels een overeenkomst op afstand of een overeenkomst gesloten buiten de verkooppriimte geldt een annuleringstermijn van 14 dagen (6:230o BW). Indien schriftelijke instemming van een consument is vereist (outbound calling door de nieuwe Telco, geen verlenging of vernieuwing van bestaande overeenkomst), gaat de annuleringstermijn van 14 dagen in op de datum van ontvangst van de schriftelijke instemming van een consument door de telco (6:230v lid 6 BW).
- d. Tijdens de looptijd van de order tot aan het handover moment ligt het primaat van het klantcontact (ten aanzien van de WLR order) bij de nieuwe WLR-partij.
Concreet:
 - Opname telefoonnummer van de klantenservice in de opt-out en welkomstbrief.
 - WLR-partijen garanderen optimale bereikbaarheid van hun telefoonnummer (min. werkdagen tussen 9.00 – 17.00 uur).
 - WLR-partijen en KPN hanteren bereikbaarheidsnormen, maken deze bekend en rapporteren aan OPTA wanneer normen niet gehaald worden.



1. Voorkomen ontstaan verwarring

- e. De latende Telco (veelal KPN retail) dient zich tot en met de hand over datum van de WLR order te onthouden van klantcontact. Concreet betekent dit onder meer:
- Niet actief telefonisch benaderen van de klant.
 - Laten vervallen van de CPS afscheidsbrief.
 - Aanpassen van de tekst in de WLR afscheidsbrief na uitvoering (=na handover).
 - Indien de klant zelf KPN benadert met vragen/opmerkingen, dan wordt deze zoveel mogelijk door verwezen naar de WLR-partijen (zie stap 2).



2. Omgaan met klantreacties en klachten

- a. Uitgangspunt is dat primaat van het klantcontact bij de nieuwe Telco (WLR-partij) ligt.
- b. Gelet op voorgaande maatregelen (stap 1) zal de klant zich in de meeste gevallen tot de nieuwe Telco (WLR-partij) wenden.
 - Klantreacties worden door de WLR partij afgewikkeld.
 - Bij klachten van klanten dient de WLR partij een klachtenprocedure in te richten. Deze bevat de wijze van registratie (zie Bijlage 1) en afhandeling (binnen 5 werkdagen).
 - Indien noodzakelijk kan OPTA een rapportage over de klachten opvragen.
- c. In die gevallen waarin de klant zich desondanks toch tot de latende Telco (veelal KPN retail) wendt:
 - De latende Telco zal de klant (zowel voor klantreacties als klachten) door verwijzen naar de nieuwe Telco (WLR partij) en verschaft het telefoonnummer van diens helpdesk.
 - In het geval dat de klant toch een klacht bij KPN wenst in te dienen, dient KPN hiertoe een klachtenprocedure te hanteren.
 - Conform deze procedure registreert KPN deze klachten (zie Bijlage 1) en zet deze vervolgens in alle gevallen door naar de desbetreffende WLR partij (binnen 3 werkdagen).
 - Indien noodzakelijk kan OPTA een rapportage over de klachten opvragen.



2. Omgaan met klantreacties en klachten

- d. De WLR partij heeft dus het primaat bij het onderzoeken en afhandelen van de klacht:
- De WLR-partij neemt daartoe contact op met de klant en wint, indien nodig, nadere informatie bij de klant in.
 - Indien de WLR partij tijdens de behandeling van de klacht meer tijd nodig heeft (bijv. voor nadere onderzoek) kan zij KPN verzoeken de order 'on hold' te zetten (maximaal 5 werkdagen).
 - De WLR partij beslist of de klacht gegrond is, dan wel dat er coulance betracht wordt (bijv. omdat de klant daadwerkelijk niet wil overstappen).
 - Daarna bepaalt de WLR partij wat er met de order dient te gebeuren (als nog uitvoeren dan wel annuleren (zie stap 3)).
- e. Indien de klacht betrekking heeft op een reeds uitgevoerde order (d.w.z. na het handover moment), dan:
- Geldt dezelfde bovenstaande klachtenprocedure voor Telco en KPN.
 - Indien de klacht gegrond is dan wel dat er coulance betracht wordt, kan de order niet meer geannuleerd worden (stap 3), maar dient een terugzetting van de WLR klant plaats te vinden (stap 4).
- f. Indien een klant zich hierna nogmaals bij de 'oude' Telco (thans veelal KPN) meldt, omdat hij van mening is dat zijn klacht niet juist is afgehandeld, dan kan deze 'oude Telco' een wilsuiting bij de desbetreffende 'nieuwe' Telco opvragen.
- g. Bij klantcontact tussen EG en helpdesk KPN Retail:
- KPN stelt voor KPN helddesk medewerkers een FAQ op voor 'inbound' gesprekken over WLR en legt deze voor aan OPTA. De FAQ dient up to date te worden gehouden.
 - KPN borgt voldoende en aantoonbaar dat EG op neutrale en juiste wijze te woord wordt gestaan door medewerkers.



3. Annuleren van orders

- Van annuleren van orders kan slechts sprake zijn van orders die nog niet uitgevoerd zijn (d.w.z. voor de handover datum). Het betreft:
 - Orders die binnen de reguliere termijn vallen.
 - Orders die 'on hold' zijn gezet.
- Annuleringen van orders worden ingediend door de WLR-partij, bijv. om navolgende redenen:
 - Klant heeft aan WLR partij aangegeven toch niet te willen overstappen, WLR partij gaat hiermee akkoord.
 - Als gevolg van een afgehandelde klacht.
- KPN voert vervolgens het onderzoek van de WLR-partij tot annulering uit en maakt de order ongedaan.



4. Terugzetten van WLR klanten

- Reeds uitgevoerde orders (d.w.z. na de handover datum) kunnen niet meer geannuleerd worden, want de klant belt reeds via de nieuwe aanbieder (WLR partij).
- Het terugzetten van deze klanten kan alleen plaatsvinden door het plaatsen van een nieuwe order hiertoe (herstelorder).
- Herstelorders worden ingediend door de WLR partij, bijv.:
 - Als gevolg van een afgehandelde klacht dan wel betrachte coulance
- Herstelorders leiden voor beide partijen tot acties, o.a.:
 - KPN voert opnieuw het abonnement op.
 - De WLR-partij beëindigt het abonnement.
 - Beide partijen borgen dat terugkeerproces van EG soepel verloopt. N.b. indien de stappen 1 t/m 3 goed worden doorlopen, zal het aantal terugzettingen beperkt moeten zijn.



Bijlage 1: Registratie klachten

- Uniforme registratie van klachten voor WLR-partijen en KPN
- Registratie van klachten bevat:
 1. Registratie van klantgegevens:
 - Telefoonnummer, naam klant, datum, evt. naam klager.
 2. Registratie van aard klacht: categorieën:
 - Klant weet van niets, heeft geen contact gehad over afname van een abonnement bij een WLR-partij
 - Klant heft wel contact gehad, maar,
 - Klant heeft geen toestemming gegeven (wilsuïting ontbreekt)
 - Klant heeft wel toestemming gegeven, maar geeft aan misleid te zijn (toestemming op oneigenlijke wijze verkregen).
 - Klant heeft wel toestemming gegeven (en is niet misleid), maar wil er vanaf:
 - Binnen opt out termijn -> terecht
 - Buiten de opt out termijn -> coulance?
 3. Schriftelijke toelichting bij punt 2 (max. 3 regels).
 4. Wijze van afhandeling (geld alleen voor WLR-partij).
 5. Optioneel: toevoegen bijlagen, bijv. e-mail, brief, voicelog etc.



Bijlage 2: aangepaste WLR afscheidsbrief

- Tekst wordt inhoudelijk op een aantal punten aangepast. KPN heeft hiertoe een voorstel gedaan en OPTA heeft hierop gereageerd.
 - In alinea 2 dient i.p.v. over *'levering van telefoonaansluitingen en telefoonnummer'*, gesproken te worden over *'overnemen van abonnement door een andere aanbieder'*.
 - In alinea 2 dient i.p.v. over *'aan de werking van de telefoonlijn verandert niets'*, gesproken te worden over *'aan de werking van uw telefoonaansluiting verandert niets'*.
 - Een passage over ADSL.
 - De toevoeging dat een klant in geval van vragen over de werking van de dienst dan wel over een ongewenste overstap naar een nieuwe aanbieder zich tot de WLR-partij dient te wenden
 - In geval van andere vragen wordt eenmaal (i.p.v 2 maal) verwezen naar het nummer van de KPN Klantenservice.
- Tekst wordt aangepast op verzending na handover (tekst in de verleden tijd).
- Het verzendmoment van de brief dient te worden gewijzigd (na handover).



Afsluiting

- Hoe nu verder?
 - OPTA heeft een totaalpakket aan maatregelen neergelegd ter verbetering van het WLR-proces.
 - Deze maatregelen kunnen niet los van elkaar worden gezien.
 - Het is aan KPN en WLR-partijen of zijn het voorstel van OPTA omarmen.
 - OPTA verwacht dat WLR-partijen en KPN hun verantwoordelijkheid nemen om tot een solide oplossing van de WLR-problemen te komen.

Het tijdpad voor implementatie van de maatregelen (zie separate presentatie OPTA) start na het bereiken van overeenstemming over het “Totaalpakket maatregelen ter verbetering van WLR-proces” door alle partijen.