



De nieuwe compensatieregeling bij telecomproblemen: minister van Telecom Petra De Sutter legt uit. © Shutterstock / BELGA

- 09:27 **Eerste boete van Vlaamse Regulator voor de Media aan influencer: Sarah Puttemans moet 2.000 euro ophoesten**
- 07:42 **Hoeveel sneeuw zal er waar vallen? En wanneer trekt de sneeuwzone België binnen? Dit zeggen de laatste weerkaarten**
- 07:07 **Russen proberen bevroren rekeningen in België te deblokken op basis van oud verdrag met Sovjet-Unie**
- 06:00 **Vlaams Parlement buigt zich weer over contact Filip Dewinter met Chinese spion: geheim document maakt iedereen nerveus**
- 06:00 **Werd Sissi (39) uit Waarschoot dan toch niet vermoord? "Al blijft het gek dat ze gevonden werd in een tuin waar ze nooit komt"**

[MEER BERICHTEN](#)

Geen internet? Dan moeten operatoren u straks vergoeden: "Hoe langer de storing duurt, hoe sterker dat bedrag omhoog gaat"

Telecomoperatoren moeten u volgend jaar automatisch compenseren bij een langdurige onderbreking. Per dag dat u geen gebruik kan maken van internet of telefonie moet de aanbieder u een deel van het abonnementsgeld in mindering brengen. Vanaf wanneer heeft u recht op compensatie? Hoeveel moet de provider u dan minimaal? En wat als ik dat onvoldoende vind? Hieronder de nieuwe regeling tot in de details uitgelegd.

Sven Ponsaerts 27-11-23, 20:41 Laatste update: 27-11-23, 21:12




Aantal klachten per type *

- Storingen op internetdiensten: 1.300
- Storingen op een combinatie van telecomdiensten: 720
- Storingen op tv-diensten: 680
- Storingen op gsm-diensten: 550
- Storingen op vaste telefoondiensten: 260

* Gemeld bij Ombudsdienst Telecom (t.e.m. 26/11/23)

Het regent bij de Ombudsdienst Telecom de jongste tijd klachten over storingen bij internet-, televisie- en telefoonaansluiting. Ombudsman Luc Tuerlinckx telde voor dit jaar al 3.550 bemiddelingsaanvragen naar aanleiding van haperende telecomdiensten. Dat zijn er meer dan dubbel zoveel als de 1.686 over heel 2022. "De grote meerderheid van de klagers komt bij ons terecht omdat hun provider geen of een onvoldoende oplossing biedt nadat ze zonder verbinding van vooral internet en/of digitale televisie zijn gevallen. Zowat 770 misnoegde klanten zegden expliciet dat ze door hun operator niet worden gecompenseerd voor de

MEEST GELEZEN

- 
1

Werd Sissi (39) uit Waarschoot dan toch niet vermoord? "Al blijft het gek dat ze gevonden werd in een tuin waar ze nooit komt"
- 
2

Vlaams Parlement buigt zich weer over contact Filip Dewinter met Chinese spion: geheim document maakt iedereen nerveus
- 
3

"Het voelt aan alsof ik hen de dood instuur": Brusselse moet kinderen achterlaten bij vader die hen mishandelt
- 
4

"Het is genoeg geweest": CD&V-voorzitter Sammy Mahdi verlaat Twitter/X wegens "racistische bagger"
- 
5

Weyts geeft scholen jaar extra om voldoende leerlingen te tellen in Grieks of Latijn: "Voorrang durven geven aan uitdagende opleidingen"

MEEST GEDEELD

- 

Werd Sissi (39) uit Waarschoot dan toch niet vermoord? "Al blijft het gek dat ze gevonden werd in een tuin waar ze nooit komt"
- 

"Het voelt aan alsof ik hen de dood instuur": Brusselse moet kinderen achterlaten bij vader die hen mishandelt
- 

Ex-bokser reageert na mysterieuze dood van partner Sissi (39): "Er vielen wel eens klappen maar ik zou haar nooit kwaad kunnen doen"
- 

Belgische vrouw van 26 jaar al meer dan een maand vermist in Londen
- 

Recordaantal leerlingen met een gedrags- of leerstoornis: "Verdachte en veel te spectaculaire stijging"

HLN SHOP

- 

Heater & Cooler - Sinji
Van €199,95 voor €93,00
- 

SnowWorld Antwerpen - 2 uur skipas
Van €37,50 voor €24,95
- 

Koninklijk Museum voor Schone Kunsten Antwerpen (KMSKA)
Van €20,00 voor €15,00

regulering gaat over de versterking van de dienstverlening. Hopelijk verwijst die dan niet naar de kleine lettertjes, die niet zelden te kennen geven dat geen compensatie wordt voorzien. Want wettelijk is hierover niks geregeld. Daar komt verandering in. Minister van Telecom Petra De Sutter (Groen) en staatssecretaris voor Consumentenbescherming Alexia Bertrand (Open Vld) hebben ondertussen hun wetsvoorstel dat ze daarover net voor de zomer aankondigden laten goedkeuren.



Van €69,99 voor €35,99

[BEZOEK DE WEBWINKEL](#)

Welke pannes komen in aanmerking?

De Sutter legt uit: "De nieuwe compensatieregeling is van toepassing voor alle storingen waardoor je als klant niet meer kan surfen of streamen via het internet, of bellen met je gsm of met de vaste lijn." Onderbrekingen van digitale televisie via de kabel zijn niet in de regeling opgenomen. "Voorwaarde is ook dat de panne langer dan 8 uur duurt."

Aantal technische klachten per provider *

- Telenet: 1.870
- Proximus: 1.200
- Orange: 210
- Scarlet: 160

* Gemeld bij Ombudsdienst Telecom (t.e.m. 26/11/23)

Op welke compensatie heb ik recht?

Er zijn drie opties, aldus De Sutter. "Ofwel geeft de netwerkoperator een financiële compensatie per dag dat er nadeel is. Hoe langer de storing duurt, hoe sterker dat bedrag oploopt. Maar het kan ook een vergoeding van 1/30ste van de maandelijks abonnementskost zijn. De derde optie is een compensatie in natura, zoiets als gratis streamingdiensten of de tijdelijke toegang tot andere betalende diensten. Het is aan de operator om te communiceren over de mogelijkheden. Uiteindelijk heeft de consument de keuze." Maakt deze zelf geen keuze, dan wordt het steeds optie één.

Ik kies voor een financiële compensatie. Hoeveel krijg ik terug?

"Van zodra je acht uur lang niet hebt kunnen surfen of bellen zal een wettelijke compensatie moeten worden voorzien van minimum 1 euro. Die geldt voor de eerste 24 uur van de verstoorde dienstverlening", legt Alexia Bertrand uit. "Elke daaropvolgende periode van 24 uur wordt de compensatie van de vorige dag verhoogd met 1 euro én met een halve euro extra voor iedere dag dat de onderbreking duurde."

DAG 1 (onderbreking van 8 tot 24 uur): 1 euro

De eerste 24 uur wordt bovenop de 1 euro geen extra compensatie voorzien

DAG 2 (onderbreking van 24 uur tot 48 uur): 2,5 euro

$1 + 1 + 0,5 = 2,5$ euro

DAG 3 (onderbreking van 48 uur tot 72 uur): 4,5 euro

$2,5 + 1 + 0,5 + 0,5 = 4,5$ euro

DAG 4 (onderbreking van 72 uur tot 96 uur): 7 euro

$4,5 + 1 + 0,5 + 0,5 + 0,5 = 7$ euro

DAG 5 (onderbreking van 96 tot 120 uur): 10 euro

$7 + 1 + 0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,5 = 10$ euro

DAG 6 (onderbreking van 120 tot 144 uur): 13,5 euro

$10 + 1 + 0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,5 + 0,5 = 13,5$ euro

Dit gaat wel om minimumbedragen voor doorsnee tariefformules. "In geval een abonnement de waarde van bovenstaande compensatieregeling overstijgt, kan de compensatie ook 1/30ste van het maandelijks abonnementsgeld zijn." Deze regeling is voor de gedupeerde bijvoorbeeld interessanter bij een maandabonnement vanaf ongeveer 75 euro en een onderbreking van 7 dagen.

Moet ik zelf naar de compensatie vragen?

De operator zal de compensatie automatisch aan de gedupeerde klant moeten toekennen. Tenminste, als het om een tijdelijke onbeschikbaarheid gaat die te wijten is aan een algemene panne die meerdere gebruikers treft. Bij kleine pannes, wanneer deze bijvoorbeeld alleen bij u plaatsvond, komt de compensatie niet automatisch en moet je als klant nog steeds bij de klantendienst aankloppen. Die zal u echter niet meer kunnen afschepen.

Wat als ik dit allemaal onvoldoende vind?

Ombudsman Tuerlinckx vindt deze compensatieregeling een gemiste kans om meteen ook een schadevergoeding voor het nadeel dat eventueel werd geleden vast te leggen. "Dat de klant niet betaalt voor iets wat hij niet heeft gekregen, is niet meer dan normaal. Maar wat voor wie niet heeft kunnen telewerken, of een bedrijf dat niet bereikbaar was? Men had bovenop de compensatie eveneens een forfaitair schadebedrag per dag onbereikbaarheid kunnen voorzien." De Sutter benadrukt dat het mogelijk blijft om bij de klantendienst een eventuele schadevergoeding aan te vragen, bovenop de compensatie.

Wanneer gaat deze nieuwe regelgeving effectief in voege?

De wet moet nu nog langs de Gegevensbeschermingsautoriteit en de Raad van State passeren vooraleer in werking te kunnen treden. Wanneer dat zal zijn? "Ergens in de loop van 2024." Een meer precieze timing kunnen de minister en staatssecretaris nog niet geven.

In afwachting kunnen gedupeerden die geen gehoor vinden bij hun operator beroep doen op de Ombudsdienst. www.ombudsmantelecom.be.

Lees ook: