|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| E-mail  Telefoonnummer  ons kenmerk  datum: 26 november 2018 |  | Telecomprovider |
| betreft |
| Bedorven beltegoed / mijn mb moet langer mee | | |

Geachte heer/mevrouw,

In 2013 deden wij reeds een oproep aan alle telecomproviders om beltegoed/internetbundels langer te behouden voor de consument. Vijf jaar later hebben wij het onderzoek dat hieraan ten grondslag ligt herhaald en er blijkt nauwelijks tot niets veranderd te zijn (zie bijlage artikel Consumentengids). Op een enkele telecomprovider na vervallen nog steeds maandelijks talrijke belminuten en gigantisch veel MB’s van internetbundels terwijl consumenten hiervoor wel hebben betaald. Tegelijkertijd betalen ze voor iedere minuut of MB die ze búiten hun bundel verbruiken extra. Soms tot wel €0,31 per minuut of €0,15 per MB. Sommige providers sluiten het internet af voor klanten die hun bundel verbruikt hebben.

Consumenten worden met meer onterechte kosten geconfronteerd. Ook het naar boven afronden van gesprekken op hele minuten zorgt voor extra kosten. Een aantal providers rondt alleen gesprekken van korter dan één minuut af. In die gevallen betalen consumenten gemiddeld 18% meer dan ze daadwerkelijk verbruikten. Andere providers ronden alle gesprekken af op hele minuten. Klanten van die providers betalen gemiddeld 30% meer.

Daarom vragen wij u – en alle andere telecomaanbieders van Nederland - om testoppen met het laten vervallen van ongebruikte data en belminuten en deze tenminste een jaar te behouden voor de consument. Ook vragen wij u te stoppen met het afronden van gesprekken. Graag ontvang ik een reactie van u op bovenstaande wensen en wij zijn uiteraard tot overleg bereid.

Met vriendelijke groet,  
Consumentenbond

Bijlage(n): artikel Consumentengids december 2018