

17 mrt 2006 -16:00

Hoort bij [Ministerraad van 17 maart 2006](#)

Dienst naverkoop

Komaf met dure betaallijnen bij diensten naverkoop

Komaf met dure betaallijnen bij diensten naverkoop

Wie een factuur wil betwisten, een panne melden of meer informatie over een levering wil, is vaak aangewezen op dure telefoonlijnen, de zogenaamde 0900 infokiosk-lijnen. Bellen naar zo'n lijn duurt even en doet de factuur oplopen. Sommige bedrijven rekenen 0,45 of zelfs 1,15 euro per minuut. Wie betaalt voor een product of een dienst mag er vanuit gaan dat hij in geval van vragen of problemen terecht kan op een gewoon regionaal telefoonnummer. Daartoe voegt de minister een artikel toe aan de Wet op de Handelspraktijken. Steeds meer mensen vinden het ongehoord dat ze voor informatie of problemen na aankoop van een product of dienst enkel terechtkunnen op dure telefoonlijnen. Bovendien worden ze dan ook meestal geconfronteerd met een kille automatische telefooncentrale waardoor het kan duren vooraleer de consument daadwerkelijk een antwoord op zijn vraag of probleem krijgt. Dat is niet alleen tijdrovend en frustrerend, maar ook de telefoonrekening loopt op. Dure telefoonlijnen voor diensten na verkoop beperken de rechten van de consument. Wie een product of dienst kocht en daarna problemen wil melden, een factuur betwisten of meer informatie wenst, moet terechtkunnen op een gewoon geografische telefoonnummer. De Wet op de Handelspraktijken blijft nogal vaag op dit domein. Vandaar dat minister Freya Van den Bossche een nieuw artikel toevoegt aan de wet. Enkel als er een extra dienst wordt aangeboden, kan een betalend telefoonnummer gebruikt worden.

Gepubliceerd door FOD Kanselarij van de Eerste Minister - algemene directie Externe Communicatie