

HET *f*INANCIËELE DAGBLAD

'Ineens zag ik dat mijn beltegoed was verdwenen'

VAN ONZE REDACTEUR

AMSTERDAM — Abonnees moeten voortaan vooraf betalen bij KPN. De telefoonreus heeft wel meer technieken om de omzet sluipenderwijs te verhogen.

'Ineens zag ik in februari dat het beltegoed op mijn prepaid-kaart was verdwenen', zegt Jan op het Veld (64) uit het Limburgse Belfeld. 'Ik had het vorig jaar juli met f100 opgewaardeerd, omdat je dan f25 extra kreeg. Maar we gebruiken het mobieltje alleen als we naar de camper gaan. Er stond nog f64 op, €29 dus.'

Het was Op het Veld ontgaan dat de opwaardering van het beltegoed niet langer een jaar, maar tegenwoordig nog maar een halfjaar geldig is. 'Ik was behoorlijk kwaad. Ik heb er nog een brief over geschreven. Dat ik al 38 jaar klant ben van KPN en dat er zomaar f64 was afgeschreven. Had ik maar op moeten letten, kreeg ik te horen.'

Typisch een maatregel om men-

sen die hun mobieltje in de keukenla hebben liggen te ontmoedigen, zegt Ben Woldring, oprichter van de site bellen.com, waarop telefoontarieven worden vergeleken. 'Die ongebruikte sim-kaarten kosten KPN te veel geld', zegt hij.

Woldring kent nog wel meer methodes waarmee KPN de klanten sluipenderwijs op kosten jaagt. 'Op 1 maart zijn de algemene voorwaarden voor mobiele klanten veranderd. De opzegtermijn is gewijzigd van 1 maand in 3 maanden.'

Van iets langer geleden dateert de verhoging van het starttarief voor bellen naar het buitenland. Dat was altijd gelijk aan dat van bellen binnen Nederland buiten je regio: f0,10. Met de invoering van de euro werd het €0,10. Invoering van de euro was ook het sein om het bedrag voor de goedkoopste prepaid-kaart te verhogen van f25 naar €20.

De jongste maatregel van KPN is het naar voren schuiven van de nota voor vaste telefonie. De 10 miljoen Nederlanders die nog achteraf betalen, krijgen binnenkort een brief waarin staat dat ze niet de



Hoeveel telefoonkaarten zitten ongebruikt in achterzakken?

gesprekskosten, maar wel het abonnementsgeld vooraf moeten voldoen. Daarmee krijgt KPN eenmalig €100 mln binnen. Op de schuld van €15 mrd van KPN misschien niet veel, maar alle beetjes helpen.

De Consumentenbond heeft geen bezwaar tegen de maatregel. 'Het is niet klantvriendelijk, maar het staat wel in hun algemene voor-

waarden. Er is niets mis mee', zegt een woordvoerder.

Mag het in die voorwaarden staan, door de maatregel jaagt KPN de klant wel op hogere kosten: hij moet het abonnementsgeld vooraf betalen. 'Het lijkt erop of KPN nu al het slechte nieuws ineens naar buiten brengt, na de berichten dat de starttarieven per 1 augustus wor-

den verhoogd en de abonnements-tarieven per 1 september', zegt Woldring. Maar hij heeft begrip: het is een goede maatregel om wanbetalers te weren. 'Wie via UPC belt, betaalt ook vooruit.'

Iets heel anders is het afschaffen van gratis beluisteren van de voicemail, nu een jaar geleden. Woldring: 'Voicemail is een massaproduct, iedereen had het. En als iedereen het heeft, is dat heel goed voor KPN. Er vindt bij ieder telefoontje connectie plaats, waarover KPN starttarieven en minuten kan berekenen. Dat leverde echt wat op.' Twee keer voor hetzelfde betalen vindt hij 'minder charmant'.

Hij verbaast zich wel vaker. Waarom vraagt KPN geld voor een gespecificeerde rekening? 'Bij One tel en Tele2 is dat gratis. Terecht. Bij Albert Heijn krijg je toch ook een bonnetje?' KPN-klanten kunnen overigens hun rekening wel gratis op internet bekijken.

Tot slot: wie belt er nog wel eens in een telefooncel? KPN heeft een fortuin verdiend aan al die ongebruikte telefoonkaarten.

HILDA BOUMA