

Bel-hachelijke Vergeet-mij-nietjes



Jacob van Kokswijk is parttime ICT-consultant bij Capgemini, veelgevraagd spreker bij congressen, lid van de stuurgroep Next Generation Networks initiative van de EU. (tm@kokswijk.nl, www.kokswijk.nl)

Stel je voor dat je met Shell een contract afsluit om maandelijks bij vooruitbetaling 100 liter benzine als bundel af te kunnen nemen. En dat elke keer als je tankt er een liter wordt gerekend vanaf elke druppel die er vloeit. Dat er doorde-weeks overdag meer moet worden betaald dan 's nachts of in het weekeinde en dat, als je bij Esso tankt omdat er geen Shell in de buurt is, je voor straf méér betaalt, net als wanneer je meer tankt dan je bundel toelaat. Dat je aan het eind van de maand het ongebruikte deel van de benzinebundel moet vergeten. En dat de toegang tot tankstations of de beschikbaarheid van brandstof niet te allen tijde is gegarandeerd. Zou u dan bij Shell tanken?

Zowel vaste als mobiele operators

hebben een foutmijntje bedacht. Hun klanten iets virtueels verkopen dat ze nog niet leveren en waarvan zeker is dat ze het in veel gevallen ook niet helemaal zullen leveren. Klanten accepteren en vergeten dat. De handel weet dat en verpakt het virtuele in bundels. Dat wordt het nog vager en vergeet u het nog vaker. Als de e-commerce op dit moment ergens rijk van wordt, is het van virtuele vergeetjes. Van die onopvallende abonnementsafspraken die je in een vlag van onoplettendheid maakt, maar eigenlijk nauwelijks benut en waar je zeker niet van profiteert. Virtuele vergeetjes zijn fnuikender dan de fysieke vergeet-mij-nietjes thuis. Dat zijn van die dingen die je bestelt, betaalt, maar nooit gebruikt of afhaalt. Artikelen die je eens, hooguit twee keer nodig hebt en waarvan je er op een overbelast moment je hebt laten overhalen om er vijf te kopen. Zolders, kasten, schuren liggen vol met dingen die je eigenlijk niet nodig had, die je dacht te kunnen gebruiken, waarvan je eigenlijk direct al wist dat het niet zo zou zijn, wat je nu als overtollig in de weg ligt en waarvan je het zonde vindt om het weg te gooien. Zonde, net als belbundels, een staaltje marketingmanipulatie van de eerste belronde. Nog erger dan een zakje lucht verkocht te krijgen, want dat kan je nog gebruiken als vulmateriaal in een verzenddoosje. Het zijn ook van die samengestelde woorden waardoor Van Dale jaarlijks dikker wordt. Belbundel,

belpakket, belminuten, beltegoed, het belt maar raak. Bundel de minuten en je lijkt met VoIP-bundel, SMS-bundel, databundel, waardebundel wel een bundeldier. Eigenlijk is het van de zotte dat we een abonnement nemen om belminuten te kopen die we niet gebruiken. Nog gekker is dat we bellen om ons beltegoed te horen. Dat we met bellen weer belminuten extra krijgen. Of dat we belminuten verdienen met een goed doel. Netto bekeken zijn de belminuten eigenlijk alleen maar belazerminuten. Je mag voor de belazerminuten alleen maar bellen naar een vaste of mobiele telefoon binnen Nederland en met een Nederlands telefoonnummer. Per netwerk en type abonnement variëren de diensten binnen de bundel. Buiten de bundel vallen de kosten van doorschakelingen, SMS, MMS, bellen naar buitenlandse nummers, bellen en gebeld worden in het buitenland, SMS'en en MMS'en in en naar het buitenland, bellen naar koop- en informatienummers en data- en faxverkeer.

Bijna alle telecomaانبieders hanteren het zogenaamde systeem van *first minute charging*. Bij elk gesprek wordt standaard de eerste minuut berekend, ook al krijg je de voicemail. Ook al hoor je "bel je zo terug, doe!" moet je toch een volle minuut betalen. Volgens de telecomaانبieders duurt een gesprek in de regel langer dan een minuut en dus hebben consumenten geen financieel nadeel. Maar als je honderd gesprekken van verschillende lengte neemt en dan kijkt hoe snel je door onze belbundel heen bent, ga de je truc snappen. Buiten de belbundel geldt een tarief van circa 0,25 eurocent per minuut. Wat

blijkt: Als gevolg van de *first minute charging*, is de belbundel sneller op. En aangezien gesprekken die je voert buiten je bundel duurder zijn dan

binnen je bundel, word je dus eigenlijk dubbel benadeeld. Een belbundelabonnement waarbij de eerste minuut standaard wordt berekend, is voor consumenten een kwart duurder dan een abonnement waarbij per seconde wordt berekend. Per seconde afrekenen is dus altijd voordeliger.

Het meest belachelijk is dat de belmaand geen maand is. In de regel gaat de bundel in op de dag dat de aansluiting actief wordt. Dan heb je dus de hele maand de beschikking over de bundel. Maar zoals altijd zijn er uitzonderingen in de kleine lettertjes. Omdat de maand varieert tussen de 28 en 31 dagen, hebben de belhamels bedacht dat na de 28e dag van de kalendermaand de bundel alleen op de eerste factuur naar rato wordt verrekend. Als je abonnement begonnen is op de 29e, dan bedraagt de bundel op uw eerste factuur $30/31 \times 90 = 87$ belminuten, en eindigt je periode voortaan op de 28e van de maand. Snapt u het nog? ■

Netto bekeken zijn belminuten alleen maar belazerminuten