



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

Uitgebuut door het telecomkapitaal

“Sorry meneer, ik kan u niet helpen. U bent nog niet als klant geregistreerd.” Zonder blikken of blozen krijg ik in de telefoonwinkel te horen dat iedere klant een boef kan zijn. Dat ik dus voor het verkrijgen van een telefoonabonnement mijn paspoort, bankafschrift en pinpas moet meenemen. En dat er eerst 1 eurocent moet worden gepind om te controleren of mijn saldo niet wegens langdurige roodstand is geblokkeerd. Ook al zou ik vandaag met alle bescheiden terugkomen, dan nog kan ik de sim niet meenemen. Alles moet eerst via de website worden aangevraagd. Het duurt nog wel een weekje voor ik de verschijningsoproep krijg, zegt de sales-vazal er sarrend bij. En zelfs op dat moment werkt mijn telefoon nog niet meteen, want de operator heeft een halve dag nodig om te controleren of ik wel besta en kredietwaardig ben.

Dit alles omdat ik een *flat fee* data-only pakket voor mijn pda vraag van nog geen 20 euro in de maand. Twintig eurootjes per maand, daar beroof je nog geen oma voor. De verliesveinzende verkoper valt niet te vermurwen. ‘Regels zijn regels zijn regels,’ zegt zijn provisieprovider. Datzelfde bedrijf laat de cd-roms met al zijn klantgegevens stelen en houdt daarover vervolgens twee jaar zijn mond. Dat moet mij geruststellen: ze zullen zorgvuldig met mijn persoonlijke gegevens omgaan. Los daarvan lijkt de dekking van deze telefoonteckel meer op een impotente gatenkaas dan op anywhere, anytime, anyhow.

Wie de blogs en fora naleest over de hemelse handelingen der telefoonmaatschappijen, kan een rode draad bespeuren: alles is onwrikbaar in processen vastgelegd, de retailer heeft niets te zeggen, de wholesaler annex MVNO verkoopt alleen maar dure minuten en de helpdesks zijn in feite duurbetaalde callcenters waar je tegen een paar euro per minuut muzikaal kunt wachten tot een scriptlezer vertelt dat hij ‘helaas geen mogelijkheid heeft om aan uw verzoek te voldoen.’ Er is kennelijk wél een mogelijkheid om het provisiesysteem te handhaven ten koste van die zwaar gescreende klant. Dienstenaanbieders voor zowel internet als telefonie hanteren namelijk een zogenaamd *subscriber valuation*-model aan de hand van *subscriber acquisition cost*-analyses. Daardoor wordt de korting bij klantenwerving aan de ene kant gecompenseerd door een prijs-

verhogende correctie aan de andere kant. Denk daarbij aan abonnementsprijsverhoging, contractduurverlenging, een starttarief, hoger gebruikstarief of afrekenen per hele minuut. Het is een soort waterzak: wie hier een deuk drukt, krijgt elders een uitstulping. Kortom: je wordt uitgemolken, linksom of rechtsom.

Geen wonder dat klant zich geen

koning voelt. De derving vanwege slechte retentie en het al jarenlang continuerende klantverlies, churn, lijken veroorzaakt door het onvoldoende afstemmen op de prijs- en prestatieverwachtingen van de eindgebruiker. Daartoe behoort ook het aanbieden van ongevraagde pakketten en flauwekulletjes, terwijl de diensten die de consument vanzelfsprekend acht achterwege blijven. Er lijkt niet veel veranderd sinds panem et circenses, brood en spelen, de enige dingen waren waarnaar het volk in de Romeinse keizertijd verlangde.

Twee jaar geleden was de 80-jarige Martin Cooper, de uitvinder van de draadloze telefoon, in Nederland te gast. In zijn lezing voor grootverbruikers van bedrijfstelecommunicatie liet hij zich ontvallen dat de gemiddelde maandelijkse telefoonkosten in de afgelopen dertig jaar steevast op 30 dollar bleven hangen. Welk abonnement of pakket je ook nam, de uitgaven bleven gelijk. De conclusie is dat we levenslang belasting betalen voor mobiele communicatie. Als Bos de volgende keer een mobielbankier opkoopt, moet-ie voor heel de bevolking onbepikt bellen en internetten bedingen en de kosten ervoor als een *flat fee* omslaan op alle belastingbetalers. Dat is pas brood en spelen voor het volk!

Iedere klant kan een boef zijn