

Mobiele belhamels

Nummer 61, 14-03-2008

Column

Door Jacob van Kokswijk

Minuten, uren, dagen, maanden, jaren, vliegen als een schaduw heen. En minuten vallen met bundels in uw bus: de voordeligste belpakketten van de gsm-operators. Niet de prijs van een abonnement wordt vergeleken, maar het aantal bel-, sms- of dataminuten dat je erbij opgedrongen krijgt. Alsof vaststaat dat je maandelijks een smak geld kwijt wilt, en het alleen nog maar een keuze is of je er veel, of veel te veel belminuten voor terugkrijgt. En uiteraard verzilver je je belopties niet, dus na verloop van tijd verdwijnen de virtuele minuten vanzelf in de virtuele prullenbak.

Als de handel op dit moment ergens rijk van wordt, is het van 'virtuele vergeetjes'. Net als automaten die geen wisselgeld teruggeven, of niet beneden een bepaald bedrag. Het zijn dingen die je betaalt, maar nooit gebruikt of zelfs maar afhaalt. Of artikelen die je één, hooguit twee keer nodig hebt, maar die je, in een vlaag van onoplettendheid of information overload, in vijfvoud hebt aangeschaft. Zolders, kasten, schuren liggen vol met dingen die je eigenlijk niet nodig had, die je misschien dacht te kunnen gebruiken, of waarbij je direct al twijfels had, maar ze waren 'zonde om weg te gooien'.

Belbundel, belpakket, belminuten, beltegoed... het ene klinkt wat vriendelijker dan het andere. Maar hoe ze het ook noemen, het is een staaltje marketingmanipulatie dat uniek is in onze economie. Uit een aanbodfolder: Als u een abonnement heeft met een belbundel dan betaalt u maandelijks een vast bedrag per maand waar u een vast aantal belminuten voor in de plaats ontvangt. Het aantal belminuten kunt u afstemmen met uw belgedrag. Als u veel belt, dan is het voordeliger om veel belminuten in te kopen. Als u niet veel of zelfs weinig belt, dan heeft u minder minuten nodig per maand. Eigenlijk is het van de zotte dat we een abonnement nemen om belminuten voordelig in te kopen. Nog gekker is dat we bellen om ons beltegoed te horen. Let trouwens ook op het venijnige 'zelfs', dat de weiniggeller als wereldvreemd in de hoek zet – terwijl daar verhoudingsgewijs het meest aan wordt verdiend.

Netto bekeken zijn de belminuten eigenlijk alleen maar belazerminuten. Je mag alleen maar bellen naar een vaste of mobiele telefoon binnen Nederland en met een Nederlands telefoonnummer. De bundel is een maand geldig, en meestal geldt per gesprek een minimum van een à drie minuten. Per netwerk en type abonnement variëren de diensten binnen de bundel. Daarbuiten 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, en bellen naar koop- en informatienummers en data- en faxverkeer.

In de regel gaat een bundel in op de dag dat een aansluiting actief wordt. U hebt dus de hele maand de beschikking over uw bundel. Maar zoals altijd zijn er uitzonderingen. Omdat de maand varieert tussen de 28 en 31 dagen, hebben de belhamels bedacht dat na de 28e dag van een 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?

Eigenlijk zouden belangenorganisaties deze kater de bel moeten ombinden (maar hun belminuten waren op door de vele wachtenden vóór hen). Het is verbazingwekkend dat klanten zoals u en ik dit accepteren. Als dit bundelmodel in een bestaande markt zou worden geïntroduceerd zou het weinig kans maken: stel je voor dat je met Shell een contract moet afsluiten om maandelijks bij vooruitbetaling honderd liter benzine te kunnen afnemen. En dat elke keer als je tankt er een liter wordt gerekend vanaf elke druppel die er vloeit. Dat er doordeweeks overdag meer moet worden betaald dan 's nachts of in het weekeinde, en dat áls 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 kan vergeten. En dat de beschikbaarheid van brandstof of toegang tot tankstations niet te allen tijde is gegarandeerd. Zou u dan bij Shell tanken?