

Mobiele pijnbank 2.0

Nummer 71, 13-9-2010

Column

Door Jacob van Kokswijk

Telecomproviders beschouwen zichzelf als een god met kassa, als een gaarmeester van belseconden. Van bedrijf tot mkb, van adviseur tot consument, van koningin tot kleuter, wij allemaal aanbidden de telecom-Thor. Wij kruipen voor de kletsdraad, wij flemen voor de verreleuter, wij zijn onderdanig aan het opperwezen van de online industrie. Kortom, wij betalen en als het de telecomgod behaagt, krijgen we een verstaanbare verbinding. Contact of verbroken, betalen we doen we toch. Door het prepaid of maandelijks incasseren zijn de telecombedrijven eigenlijk '2.0-banken' geworden, die helemaal geen last hebben van de recessie.

Integendeel, hoe meer mensen bellen en mailen om werk en omzet te vinden, hoe meer ze verdienen. De één zijn nood, de operator zijn brood. Naarmate de incasso-systemen zich verbeteren, zie je steeds meer machtsmisbruik op de markt. De pijnbank kan de grens van het betamelijke oprekken, en dus incasseren voor je het beseft. Vandaar dat vele operators tot nu toe tevergeefs hebben geprobeerd om een bankvergunning te krijgen. Zou dat zijn geslaagd, dan waren ze helemaal oppermachtig. Omgekeerd zag je wel banken die mobiele operator wilden worden en via een MVNO-constructie aan de slag gingen, maar altijd voor korte tijd, want betrouwbare bank en mobiele moneymaker matchen niet.

In Frankrijk heeft Orange sinds kort een breedband-betaalsysteem op basis van het internetabonnement gerealiseerd. Eén momentje ergens te lang met je muis blijven hangen, en de teller gaat tikken. Eén keertje net naast de streep geklikt, en je hebt 3,50 euro betaald. En wie pas bij de rekening de nieuwe feature ontdekt, kan niet storneren maar alleen de functie blokkeren. Opvallend is dat veel bedrijven daar pas achterkomen, als ze hun rekening gaan checken.

In Nederland spant T-Mobile de kroon met ondermaatse netwerken en rücksichtslose incasso. Wie dertig dagen na de betaaldatum niet gedokt heeft, wordt eenzijdig afgesloten, en na veertien dagen wordt het contract ontbonden, met direct een incassobureau op je dak voor de resterende negen maanden, plus administratie-kosten. Verweer dat je geen dekking hebt, dat je iPhone niet goed functioneert, dat je minder hebt gebeld dan je belbundel aangeeft: noppes. Betaal, maar geen verhaal. Onlangs werd bij iemand een betaalachterstand van minder dan tweehonderd euro verhoogd tot ruim duizend omdat ook het gesubsidieerde toestel moest worden af-betaald: T-Mobile wilde deze klant duidelijk niet meer. De rechter die hier uiteindelijk aan te pas kwam heeft hier een stokje voor gestoken. Overigens hebben ook Telfort, Vodafone en KPN een staat van klant-onvriendelijke dienst, meestal samenhangend met een klantenservice die slecht presteert. Het kost kennelijk moeite om niet in nummers en snelle opbrengsten te denken, maar in klanten en langetermijninvesteringen.

Het fundament van elke klantrelatie is customer care. Dat staat volgens Gartner na 'bereik' en 'verbinding' op de derde plaats bij minimale noodzakelijkheden voor mobiele telecommunicatie. Een soort Maslov-hiërarchie, waarbij je steeds meer krijgt naarmate je behoefte stijgt. Maar als je geen bereik hebt ('zoekt netwerk') of geen verbinding krijgt ('congestie') kun je je geavanceerde hightech touchtelefoon wel weggooien. Wie een slechte of verbroken verbinding heeft en daarna de klantenservice op een duur servicenummer moet bellen en na tien minuten alle kippen in het hok heeft gehoord, heeft al gauw de neiging om briesend het abonnement op te zeggen.

Gek genoeg doen we dat veel te weinig. Als particulier niet, en als bedrijf niet. Angst voor nummervermis, hoor je vaak. Maar met doorkiesnummers of gebruik van een 088-nummer heb je dáárvan geen last, als je doorschakelt naar 'de mobiel van de dag'. Bovendien, wie onthoudt op dit moment een nummer? Druk op een naam, en het nummer is gekozen. Veeg over je contactlijst, en je krijgt verbinding met haar, hem of het. Dus waarom zo masochistisch? Waarom zo afhankelijk, en niet meer zelf de leiding nemen over je verbindingen? Je zou eigenlijk telkens, elke zomer en winter aan de hand van de klantenservice-ervaringen en controle van de facturen moeten evalueren of je weer een half jaar verder wilt met een bepaalde provider, en zo niet, direct opzeggen. Beter ten halve jare gekeerd, dan een jaar misbruikt. Was het bij financiële producten maar zo gemakkelijk...