

KPN Mobile The Netherlands BV
t.a.v. DIRECTIE
Postbus 13700
9700 EJ Groningen

Twello, 16 februari 2002

Geachte directie,

Dat uw 'dienstverlening' tekort schiet, is u waarschijnlijk bekend. Bijgaande Column die ik naar aanleiding van mijn meest recente ervaring heb geschreven, ligt mijn ongenoegen toe dus daar zal ik u in deze brief niet verder mee lastig vallen.

Mijn vraag aan u is hoe het kan voorkomen dat een klant die goed is voor vele duizenden guldens per maand (privé en zakelijk) een "buitengebruikstellingsbrief" omtrent zijn zakelijke mobiele aansluiting van u ontvangt (zie bijgaande kopie) omdat er een bedrag van 22,92 Euro zes weken 'over tijd' is, met alle bijbehorende dreigementen omtrent contractbeëindiging op overige contracten? Het vervelende is dat ik me van geen kwaad bewust ben en geen rekening heb ontvangen (ook geen aanmaning) omtrent een dergelijk bedrag. Navraag leerde dat ik per abuis het Euro-bedrag in guldens heb overgemaakt, inderdaad geen aanvullende factuur heb ontvangen en overigens als een perfecte betaler stond geregistreerd.

Ik leid hierdoor zakelijk aantoonbare schade en zal bij mij laten voorlichten of er mogelijkheden zijn om hier verdere stappen op te ondernemen.

Als u het met me eens bent dat dit écht niet kan, verwacht ik van u een passende reactie. Mocht dat niet zo zijn, dan kunt u deze brief als niet geschreven beschouwen.

Ing. J.J.M.F. Teelen RI
IJsbaanweg 10
7391 HH Twello
tel. 055-5996400 (zakelijk)
tel. 0571-277555 (privé)
mobiel..... ehhh tja
E-Mail: Jeroen.Teelen@Teelen.nl

16-02-02

FLUT-CLUB VAN DE MAAND TROFEE voor KPN.

De bureaucratische dictatuur die dit stuntelige clubje oud ambtenaren een 'bedrijf' durven te noemen, zal hopelijk binnen niet al te lange tijd worden opgezwolgen door een écht bedrijf. Den Haag.... laten we dat zootje in vredesnaam zo snel mogelijk verkopen!

Wat is er nú weer gebeurd, hoor ik u denken..

Stel, je hebt een bedrijf, vele lijnen, mobiele telefoons en privé zit je natuurlijk ook bij KPN, ze leveren de telefooncentrale enzovoorts en je bent al vele jaren 'klant'. Als klant ben je dus al gauw goed voor enkele duizenden gulden per maand. Oké, er zijn natuurlijk goedkopere aanbieders, maar zo lang de KPN de OCTA in haar zak heeft, heeft iedere concurrerende aanbieder toch een achterstand. Dus vandaar.

Stel, zei ik, dat je dan bijvoorbeeld tijdens je vakantie ineens merkt dat je mobiele telefoon het niet doet. Je schrikt je wezenloos, want je had een aantal zakelijke relaties nog wel zó beloofd dat je bereikbaar zou blijven. Eerst heb je het zelfs niet eens door. Je draagt je mobieltje bij je maar je wordt niet gebeld. "Leuk dat ze rekening met me houden tijdens mijn vakantie" is dan de eerste gedachte, maar na een paar dagen voel je je onbehaaglijk en belt het thuisfront. Wat raar..... geen verbinding te krijgen, dus denk je dat je telefoon het begeven heeft en bestelt snel een andere, want je kunt niet zonder. Wat blijkt echter? Eenmaal thuisgekomen zie je bij de post een brief van KPN. Je telefoon is namenlijk buiten gebruik gesteld omdat je volgens hen een factuur hebt openstaan van € 22,92 die zes weken 'over tijd' is. Daarbij nog de opmerking dat het wederom aansluiten 28 euro kost en dat ze, als je nu niet onmiddellijk betaalt, ook al je andere contracten zullen beëindigen en natuurlijk een incasso-procedure zullen starten. Ik heb me dus rotgezocht naar die factuur, maar u begrijpt het al.... Niets gevonden. Ook geen aanmaning, niets! Wachten tot maandagmorgen, bellen naar de KPN levert als reactie van een overigens zeer vriendelijke dame dat ik een Eurobedrag in gulden heb overgemaakt, inderdaad geen extra bericht heb gehad en als een perfecte betaler geboekt sta. Foutje in ons systeem.....

Ik kan u verzekeren dat de persoon die binnen een normaal bedrijf verantwoordelijk is voor dergelijke stomme streken onmiddellijk wordt ontslagen want als je zó met je klanten omgaat, heb je binnenkort geen klanten meer!

Los van de idioterie van het systeem zelf had KPN toch op z'n minst een voice-mail of een SMS-je kunnen sturen met een waarschuwing omtrent hetgeen te gebeuren staat? Ze gebruiken dus zelfs hun eigen producten niet eens! Dat heeft niets meer te maken met 'ja maar we zijn zo groot, dat doet de computer automatisch' maar alles met 'inderdaad meneer, laten we er maar zo snel mogelijk mee ophouden want we kunnen het écht niet en we zullen het waarschijnlijk ook nooit leren'!

Ik sluit me daar dan van harte bij aan. Jullie hebben gelijk KPN-ers. In deze tijd kun je het niet maken om iemand die met thuiswerken via telecom zijn brood verdient op een dergelijke manier te behandelen. Dan weet je blijkbaar echt niet wát een klant is en dat het diezelfde klant is die jullie maandelijks salaris moet ophoesten! De tip van het versturen van de voice-mail is gratis!

Jeroen Teelen



KPN Mobile The Netherlands BV
 Postbus 13700
 9700 EJ GRONINGEN

Datum: 13-02-2002
 Betalingskenmerk: F000763111.000077
 Klantnr.:
 Notanr.:
 Bladnr.: 1 van 1

GIROREKENING 29225
 TELEFOONNUMMER 0800-0507

TEELEN MANAGEMENT CONSULTANTS BV
 IJsbaanweg 10
 7391 HH TWELLO

BUITENGEBRUIKSTELLINGSBRIEF

voor toelichting zie ommezijde

000233

Omschrijving	Bedrag (excl. BTW)	Subtotaal (excl. BTW)	% BTW
--------------	--------------------	-----------------------	-------

Geachte mevrouw/meneer,

U hebt volgens onze gegevens geen gevolg gegeven aan ons verzoek om het (de) nog openstaande bedrag(en) voor uw aansluiting(en) op het gsm-netwerk van KPN Mobile te voldoen. Daarom zijn wij inmiddels overgegaan tot afsluiting van uw aansluiting(en).

De volgende bedragen zijn nog niet voldaan:

Datum:	Betalingskenmerk:	Openstaand bedrag:	Vervaldatum:
24.12.2001	000763111.000077	€ 22,92	07.01.2002

U kunt heraansluiting bewerkstelligen door ervoor te zorgen dat de openstaande bedragen van alle facturen waarvan de betalingstermijn is verstreken voor 20.02.2002 zijn bijgeschreven op het girorekeningnummer 29225 van KPN Mobile The Netherlands B.V. U kunt de heraansluiting versnellen door de betaling te laten bevestigen door bank of postkantoor, op faxnummer (050) 551 69 68. Hiervoor kunnen eventuele kosten worden berekend door de betreffende instantie. Wij zullen uw aansluiting(en) dan op werkdagen binnen 24 uur weer in dienst stellen. Per heraangesloten aansluiting worden op een volgende factuur heraansluitkosten van EUR 28,00 (exclusief BTW) in rekening gebracht. Indien uw betaling ook deze keer uitblijft zullen wij uw eventuele andere mobiele telefoonaansluiting(en) ook blokkeren en de betreffende overeenkomst(en) tussen u en KPN Mobile The Netherlands B.V. beëindigen. Hierna zal KPN Mobile The Netherlands B.V. met de daarvoor gebruikelijke middelen alle verschuldigde bedragen alsnog invorderen. De hieraan verbonden kosten zijn voor uw rekening. Daarnaast zult u, wanneer u opnieuw een mobiele telefoon-aansluiting wenst, entreegeld moeten betalen en heeft KPN Mobile The Netherlands B.V. het recht u een waarborgsom in rekening te brengen. De aanvraag zal pas in behandeling worden genomen nadat uw oude schuld is voldaan.

Voor inlichtingen kunt u ons op werkdagen bereiken van 07.00 - 22.00 uur en op zaterdag van 08.00 - 18.00 uur via het gratis telefoonnummer 0800-0507.

Hoogachtend,

KPN Mobile The Netherlands

050 551 6968