



Hans-Willem de Lint, Message To The Moon (MTTM)

Beste Mona

2017 is het jaar van veranderende telecomwetgeving en de start van de ISDN uitfasering door KPN. Er zijn nog 250.000 zakelijke ISDN-afnemers die op de korte termijn moeten worden overgezet naar VoIP. Er staat dus veel op het spel in 2018, maar waarom gaat er nog steeds zoveel mis bij een simpele overstap van zakelijke klanten?

Ik denk dat er twee oorzaken zijn:

1. Klanten worden vaak 'per direct' overgezet en respecteren daarmee hun lopende contracten niet
2. Van de 5000 telecomresellers, meer dan 60 procent via KPN/RoutelIT, Ziggo en Voiceworks, kennen er maar weinig de heersende wet- en regelgeving.

Het gevolg: twee contracten en dubbele nota's. Als je in een gespannen markt, zoals de telecom, een klant 'scoort', dan wil je natuurlijk zo snel mogelijk 'over'. En hier gaat het mis. Niemand vindt het leuk dat een zakelijke klant vertrekt. Slamming en winback, het terughalen van klanten op oneigenlijke gronden terwijl zij al bij een nieuwe partij gecontracteerd hebben, zijn aan de orde van de dag. Een desolate en onvoldoende geïnformeerde klant achterlatend, want die zit als het even tegen zit met twee contracten en twee stromen van nota's.

Telecomaanbieders hebben de Taskforce 'Zakelijke Overstap-Drempels' (ZOD) opgericht. Toch lijkt overstappen nog niet zo gemakkelijk. Zo staat op de website van KPN de overstap duidelijk uitgelegd, maar bij RoutIT krijg ik nog een 404. Hoe zien resellers dan door de bomen nog het bos?

Telecomaanbieders spraken af dat zij 'netjes' conform de wet klanten werven. De 'wilsuiting' van een klant moet aan een paar zaken te voldoen. Ook is afgesproken dat, omwille van de

privacy, leveranciers de contracten niet aan elkaar laten zien. Maar is er wel sprake van een contract? Slechts enkele partijen informeren nieuwe klanten over de duur en einddatum van contracten. MTTM vroeg samen met andere partijen meer dan 100 wilsuitingen op bij diverse partijen. Slechts enkele partijen hadden de zaken goed voor elkaar en leverden een keurige wilsuiting/contract.

Het goede nieuws is dat veel partijen de einddatum van het contract in de online portal hebben vermeld. En vaak op de nota. Als reseller kunt u de einddatum van een contract dus eenvoudig opvragen als overstapservice en daarmee is een soepele overstap een koud kunstje.

Kortom, laten we elkaar als resellers in 2018 niet meer zo gek maken:

'Gefeliciteerd je hebt een klant gewonnen! Informeer de klant eerlijk over zijn lopende contract en zet de klant over per datum dat zijn contract eindigt.' Dat kan bijvoorbeeld via de overstapservice van COIN. Laten we een voorbeeld nemen aan zorgverzekeraars. Die zorgen er rond de overstap ook voor dat niemand met dubbele nota's of contracten zit.

Het duurt wellicht allemaal iets langer voordat de klant een betalende klant is, maar we zitten er met elkaar voor de lange termijn. En we helpen Mona als staatssecretaris van Economische Zaken vast een handje met het verlagen van de overstapdrempels. Lees haar brief aan de branche van 4 december 2017 op www.mttm.nl/mona.

Met mij eens of juist oneens?

Mail me op hw.delint@mttmgroup.nl